

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Costo y rentabilidad del servicio hotelero del albergue
turístico plaza del bosque, Tarapoto.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Publico

Autor:

Neirith Pérez Cachique

Asesor:

CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Tarapoto, enero de 2021

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui, de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "COSTO Y RENTABILIDAD DEL SERVICIO HOTELERO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE, TARAPOTO", constituye la memoria que presenta la Bachiller Neirith Pérez Cachique, para aspirar al título profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de la autora, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 21 días del mes de enero del año 2021.



CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 21 días, del mes de enero del año 2021, siendo las 05:00 p.m, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo, y los demás miembros siguientes Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz, secretario, CPC: Erika Liliana Castro Carios, Mtro. Edison El Luna Risco vocales; y Mtro. Manuel Amastfuen Reategui, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Costo y rentabilidad del Servicio Hotelero del Albergue Turístico Plaza Del Bosque, Tarapoto"

Presentada por el/los Bachiller/es:

Neirith Pérez Cachique

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Contador Público

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato

is hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Neirith Pérez Cachique

.....Aprobado..... por... Mayoría.....

Con el mérito académico adicional de Bueno (14)

Bachiller:

..... por.....

Con el mérito académico adicional de.....

El presidente del Jurado solicitó al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

.....	
Presidente	Secretario	Asesor
.....	
Vocal		Vocal
.....	
Candidato		Candidato

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

Dedicatoria

A mis padres, por su comprensión y ayuda en momentos difíciles y menos difíciles. Porque me enseñaron a afrontar la adversidad sin perder jamás la dignidad ni desmayarme en el intento. Me dieron quien soy como persona, valores, principios, perseverancia y compromiso, y todo esto con mucho cariño y sin pedir nunca nada a cambio.

Agradecimientos

A Dios por darme la sabiduría, perseverancia y coraje para poder concluir satisfactoriamente esta investigación.

A mi asesor, el Mtro. Manuel Amasifuen Reátegui por su constante apoyo y sus enseñanzas durante el proceso de investigación, a la Facultad de Ciencias Empresariales, y a la Universidad Peruana Unión por formarnos como profesionales competentes y con valores que es lo que nuestro país necesita.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice de anexos	vi
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I.....	11
INTRODUCCIÓN	11
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Preguntas orientadoras	11
1.2.1 Pregunta general.....	11
1.2.2 Preguntas específicas.	12
1.3. Objetivos de la investigación.....	12
1.3.1 Objetivo general.	12
1.3.2 Objetivos específicos.	12
1.4 Viabilidad de la investigación	12
MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes de la investigación.....	13
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1. <i>Definición de hotel</i>	17
2.2.2. <i>Clasificación de hoteles</i>	17
2.2.3. <i>Servicio de hotelería</i>	19
2.2.4. <i>Importancia del sector hotelero</i>	20
2.2.5. <i>Definición de costos</i>	20
2.2.6. <i>Contabilidad de costos</i>	211
2.2.6.1. <i>Elementos del costo. Los elementos del costo son tres: materia prima, mano de obra y gastos indirectos de fabricación.</i>	21
2.2.7. Rentabilidad.....	23
CAPÍTULO III.....	24
METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de la investigación	24
3.2 Descripción del lugar de ejecución de la investigación	24
3.3 Herramientas de recolección de datos.....	24
3.4 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.	25

CAPÍTULO IV	26
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
4.1 Resultados.....	26
4.1.1. Identificar los elementos del costo del servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque.....	26
4.1.2. Elaborar la estructura de costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto.....	27
CAPÍTULO V	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
5.1 Conclusiones.....	32
5.2 Recomendaciones.....	32
Anexos	37

Índice de anexos

Anexo 01. Matriz operacional.....	37
Anexo 02. Matriz de consistencia.....	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo es de establecer el costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto; la presente investigación, mediante la aplicación de la teoría y de la práctica ha demostrado, que el adecuado sistema de costos, ayuda a una buena gestión administrativa y contable que permita conseguir una gestión eficaz y eficiente y una toma de decisiones financieras precisas y oportunas que facilite a la empresa hotelera, evitar imprevistos, asumiendo cambios a favor de sus grupos de interés. Es decir; la comunidad, los trabajadores, el medio ambiente, el gobierno, los clientes y los proveedores serán involucrados dentro de las actividades de la empresa. Cuyo tipo de investigación es descriptiva y de diseño no experimental. Llegando a las siguientes conclusiones el Hotel cuenta con ventajas competitivas y estrategias definidas ya que, al contar con moderna infraestructura, equipamiento moderno y tecnología a disposición, se puede brindar hospedaje a viajeros que llegan a la ciudad de Tarapoto satisfaciendo sus exigencias a través de un servicio de calidad. No existe un sistema de costos acorde a las necesidades y características del hotel que le proporcione la información requerida de los costos de producción de los servicios que ofrece. La falta de control en los inventarios de materiales tanto en la sección de hospedaje y restaurante incide a que se produzcan desperdicios lo que ocasiona pérdidas para la empresa.

Palabras Claves: Costo; Rentabilidad; Empresas; Servicios Turísticos.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to establish the cost of the hotel service of the Plaza del Bosque Tourist Hostel, in the city of Tarapoto. The present research, through the application of theory and practice, has shown that the adequate cost system helps a good administrative and accounting management that allows to achieve an effective and efficient management and a precise and timely financial decision making that make it easier for the hotel company to avoid unforeseen events, assuming changes in favor of its stakeholders. That is to say; the community, workers, the environment, the government, customers and suppliers will be involved in the activities of the company. Whose type of research is descriptive and of non-experimental design. Reaching the following conclusions the Hotel has competitive advantages and defined strategies since, by having modern infrastructure, modern equipment and technology at its disposal, it can provide accommodation to travelers who arrive in the city of Tarapoto, satisfying their demands through a Quality service. There is no cost system according to the needs and characteristics of the hotel that provides the required information on the production costs of the services it offers. The lack of control in the inventories of materials both in the lodging and restaurant section affects the production of waste, which causes losses for the company.

Keywords: Cost; Cost effectiveness; Companies; Travel services.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

La presente investigación, mediante la aplicación de la teoría y de la práctica ha demostrado, que el adecuado sistema de costos, ayuda a una buena gestión administrativa y contable que permita conseguir una gestión eficaz y eficiente y una toma de decisiones financieras precisas y oportunas que facilite a la empresa hotelera, evitar imprevistos, asumiendo cambios a favor de sus grupos de interés. Es decir; la comunidad, los trabajadores, el medio ambiente, el gobierno, los clientes y los proveedores serán involucrados dentro de las actividades de la empresa.

La presente investigación se realiza utilizando la metodología científica, es por eso que este trabajo de investigación se valida por la aplicación de la Teoría de Ricardo Rodríguez Vera en su libro costos aplicados a hoteles y restaurantes, según el autor Rodríguez Vera, Ricardo. 2012. Colombia, en su libro costos aplicados a hoteles menciona que: El costo se dividió en elementos materia prima y materiales. En primer lugar el valor del producto, donde forma la mayor parte de costo, dependiendo de su naturaleza. Es importante porque se conocerá el porcentaje de participación dentro del costo, como parámetro de medición y control de variación. Mano de obra en importancia es el segundo elemento del costo.

1.2 Preguntas orientadoras

1.2.1 Pregunta general.

¿Cuál es el costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto?

1.2.2 Preguntas específicas.

¿Cuáles son los elementos del costo del servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque?

¿Cómo es la estructura de costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Establecer el costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto.

1.3.2 Objetivos específicos.

Identificar los elementos del costo del servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque.

Elaborar la estructura de costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto.

1.4 Viabilidad de la investigación

En el presente trabajo encontramos que cumple con toda la teoría a tratar la investigación, contamos también con la autorización de las entidades para poder realizar la presente investigación con la empresa, contamos con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, para el desarrollo de este proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Arenas, Yeinny. (2016). En su tesis titulada “Diseño de un sistema de costo para el hotel plaza real que permite determinar la rentabilidad del negocio”, de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia; cuyo objetivo principal es diseñar un sistema de costos para el hotel plaza real del municipio de Ocaña que permita determinar la rentabilidad del negocio. Usando la investigación descriptiva. Llega a las siguientes conclusiones: En El Hotel Plaza Real en el área contable, específicamente en la sección de costos no se realiza un cálculo de costos por los servicios que brinda el hotel, sino que la elaboración de estos se hace mediante una relación general de gastos y costos para ser incluidos dentro del estado de ganancias y pérdidas, por tanto no conocen el valor del costo que genera cada uno de los servicios que allí se brinda, lo que dificulta la identificación de la rentabilidad generada por cada uno. No se cuenta con una clasificación de los costos y gastos, por tanto no se tienen plenamente identificados, aspecto que dificulta la organización de costos y gastos por servicio brindado. Con la realización del cuadro comparativo se pudo observar que los costos y gastos arrojan el mismo resultado tanto el realizado en el Hotel Plaza Real como los determinados en el presente estudio correspondiente a un valor de \$12.016.000=, la diferencia del presentado en el proyecto es la visualización del costo por cada servicio brindado en el hotel, los cuales se clasificaron en tres: servicio de habitación valor \$7.750.750, salón de eventos valor \$1.678.650 y restaurante valor 2.586.600. Actualmente en el Hotel Plaza Real no se cuenta con la implementación de sistemas costos, porque solo llevan una relación general de costos y gastos, por

tanto el estudio analizó cuál de los sistemas existentes le convenía al hotel, donde se puede identificar al sistema ABC, como la mejor opción ya que los costos se basan por actividad y no por producto.

García, Diana y Sarmiento, Laura (2018). En su tesis “Análisis de la contabilidad de costos hoteleros aplicada a los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Bogotá”. Universitaria Augustiniana, Bogotá, Argentina. Cuyo objetivo general es analizar cómo es aplicada la contabilidad de costos en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Bogotá. Teniendo como tipo de investigación explorativa, donde se concluye que: en cuanto al objetivo se recolectó la evidencia en el manejo de costos de los establecimientos hotel y el buen manejo de los servicios que presta con lo que busca siempre la satisfacción de los huéspedes y de poseer la comodidad posible, se realiza la recepción de los clientes mediante un sistema OPERA Y ZEUS, donde se utiliza más el sistema ZEUS que es utilizado por los hoteles para poder mirar el sistema de costos, gastos e ingresos de los hoteles. Con el buen manejo de este sistema se satisface la integridad de los huéspedes, así contar con el buen servicio de las áreas y de los diferentes departamentos que utilizan los empleados, los dos juntos buscan tener un buen resultado y servicio en los huéspedes.

Phala, Lenny, (2015). En su tesis “Gestión de costos de servicio y rentabilidad de hotelería e inversiones Latino S.A. Hotel tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009 – 2010”. De la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Teniendo como objetivo general analizar y determinar en qué medida los costos de prestación de servicios influyen en la rentabilidad de hotelería e inversiones Latino S.A. Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno y

plantear un modelo de costos de prestación de servicios adecuado. Utilizando el tipo de metodología analítica, descriptivo y deductivo. Llegando a las siguientes conclusiones: se analizó como aplican los costos en el hotel Tierra Mística Qalasaya se constituye por 3 elementos. En el año 2009 se contó con S/. 764,636.79 en materiales directos, la mano de obra directa 18.52% y 64.39% de gastos indirectos; en el año 2010 el costo obtiene un aumento S/. 967,529.63, los gastos indirectos representan el 65.80%, mano de obra representa 14.64% donde finalmente se obtiene un costo unitario por habitación donde asciende S/. 21,846.77 en el año 2009 y 2010 un monto de S/. 27,643.7. donde los costos en los años 2009 y 2010 resulta mayor a las ventas e influye de manera significativa en la rentabilidad en los años mencionados.

De las Rosas, Eduardo y Vargas, Manuel, (2016). En su tesis "Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hostel el Recuerdo, Chepén 2015". De la Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú. Cuyo objetivo general es determinar el efecto del programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hostel El Recuerdo, 2015. Teniendo metodología experimental. Donde los autores concluyen en que se pudo obtener evidencias de calidad en el hostel El Recuerdo año 2015, los clientes que fueron encuestados califican al hostel como inadecuado, debido a que presenta deficiencias en el personal, infraestructura y otros. La rentabilidad en el hostel en el año 2015 se observa que obtiene un nivel bajo por lo que se planteó implementar y diseñar un plan de capacitación en servicios relacionados a hoteles dirigidos al personal, en año 2016 se pudo apreciar directamente como este plan mejoró la rentabilidad del hostel El Recuerdo, ya que se logró aumentar los ingresos a comparación del año anterior.

Altamirano, Liz y Garate, Karen, (2017). En su tesis “Análisis de los costos operativos y su incidencia en la rentabilidad del hotel Monte Azul – Tarapoto, periodo 2015”. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Teniendo como objetivo general establecer la incidencia de los costos operativos sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015. Utilizando el tipo de investigación de carácter aplicada. Llegan a las siguientes conclusiones; En la presente investigación se evidencia que los costos operativos tienen una incidencia directa sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul-Tarapoto en el período 2015, ya que se determinó una disminución de 7.2% con respecto a la rentabilidad esperada. Se observó que el manejo de los costos operativos del hotel Monte Azul Tarapoto en el período 2015 son ineficientes generando así un exceso de gasto de S/ 29523.00 en referencia a lo proyectado por lo cual llegamos a la conclusión que el control de los costos operativos no es el correcto. La rentabilidad obtenida en el Hotel Monte Azul para el año 2015, no es un buen indicador, ya que cuenta con una disminución en los niveles de rentabilidad obteniéndose un 0.71% menos con respecto al período 2014, lo que representa una gran pérdida para el Hotel. Por último, se llegó a determinar que existe una incidencia por el inadecuado manejo de costo que es operativo en la rentabilidad del Hotel Monte Azul, año 2015.

Villareal, Obed y Chiroque, Ronald, (2017). En su tesis “Aplicación del sistema costos basado en actividades y su efecto en la rentabilidad de las empresa unipersonal de Chacón Rodríguez Lola del distrito de Tarapoto – 2014”. De la Universidad Nacional de San Martín, Tarpoto, Perú. Teniendo como objetivo general determinar el efecto que tiene la aplicación del sistema costos basado en actividades en la rentabilidad de la empresa Unipersonal de Chacón Rodríguez Lola del distrito de Tarapoto- 2014. Utilizando el tipo de diseño bajo el enfoque

cualitativo mediante un diseño descriptivo simple. Llegando a las siguientes conclusiones: En la empresa unipersonal de Chacón Rodríguez Lola que brinda servicio de hospedaje se identificó como actividades: limpieza, recepción, mantenimiento, reparación, contabilidad y actividades administrativas como las más significativas y/o relevantes en su actividad operativa sobre las cuales se aplica los drivers, que permiten medir el uso adecuado de los recursos en la producción de servicios. Evidenciando que no existe un sistema de costeo aplicado en la empresa unipersonal de Chacón Rodríguez Lola se ha diseñado el sistema de costeo por actividades identificando la relevancia y/o significación de actividades, el centro de costos, sus recursos consumidos, los inductores de los recursos, relacionando y asignando los costos de los recursos con las actividades, para identificar los objetos de costos y asignarles las actividades y sus costos; que en conjunto nos permite determinar el costo de producción del servicio de hospedaje.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Definición de hotel

Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades. Una característica fundamental del servicio hotelero está en la buena atención a los clientes, tanto por los servicios que presta como por la cultura y buenos modales de ejecutivos, empleados y trabajadores que laboran en el hotel.

2.2.2. Clasificación de hoteles

Los hoteles normalmente están clasificados en categorías según el grado de confort y el nivel de servicios que ofrecen, dentro de los cuales tenemos:

- Características y calidad de sus instalaciones
- Capacidad mínima de alojamiento
- Servicios que ofrecen

Contando con servicios básicos, especializados y en atención a la infraestructura, la ocupación del local, el número de habitaciones, el personal de servicio, el uso de más de dos idiomas por parte del personal, se clasifican en hoteles de cinco a una estrella:

Los Hoteles de cinco estrellas: Su ubicación es por lo general en las calles más importantes y céntricas de la ciudad, o bien retirados de la ciudad, pero contando con buenas vías de comunicación su infraestructura se destaca por sus condiciones de lujo y confort, las instalaciones generales del establecimiento, así como las particularidades de las habitaciones, serán de óptima calidad y reunirán los adelantos más modernos de la técnica hotelera.

Los Hoteles de cuatro estrellas: Deberán estar ubicados en edificios construidos con materiales de primera calidad que ofrezcan niveles de alto confort y distinción, las instalaciones generales y las habitaciones serán de excelente calidad. Normalmente, cuentan con centro de conferencias y servicios de negocios.

Los Hoteles de tres estrellas: Se instalarán en edificios que, sin ser lujosos ofrezcan buenas condiciones de confort y sus instalaciones serán de primera calidad. Un hotel de tres estrellas pone mayor énfasis en la comodidad, estilo y servicio personalizado. A menudo cuentan con un restaurante, bar y otros servicios adicionales.

Los Hoteles de dos estrellas: Ofrecerán a sus clientes, tanto por sus locales e instalaciones como por su mobiliario y equipo las condiciones necesarias de calidad y confort. Un hotel de dos estrellas, ofrece un alojamiento limpio y básico. Estos pueden tener o no un centro de negocios o acceso a internet, pero por lo general no tienen salas de reuniones, botones, gimnasio o instalaciones recreativas.

El restaurante a menudo se limita a servicio de café o un desayuno continental.

Los Hoteles de una estrella: Dispondrán de locales mobiliarios y equipos sencillos pero cuidados, ofreciendo un mínimo de comodidad. Las habitaciones normalmente están decoradas de manera funcional y son compactas. Pueden o no tener un baño privado, teléfono en la habitación, televisión o servicios. Los hoteles de una estrella suelen estar cerca de restaurantes y atracciones turísticas.

2.2.3. Servicio de hotelería

El servicio básico de hotelería comprende la disposición de habitaciones, comidas, bebidas, y otros servicios complementarios que satisfacen la estadía de las personas alojadas.

- El cliente o huésped de un hotel espera que la atención que este le brinde, le signifique la más alta satisfacción, de tal manera que encuentre comodidad y tranquilidad personal durante su permanencia.
- Además de los servicios básicos requeridos para el funcionamiento de un hotel y dependiendo de la categoría conferida por las autoridades respectivas, existen servicios complementarios, entre ellos: lavado de ropa, piscina, discoteca, casino, salas de conferencias, espacios deportivos, teléfonos, tours, etc., según cada organización.

- El servicio de hotelería comprende una organización e infraestructura a fin de responder de la mejor manera posible frente a la clientela de estas actividades.

2.2.4. Importancia del sector hotelero

Al ser la hotelería una rama del turismo que brinda el servicio de alojamiento al turista, ha ido evolucionando en sus conceptos a lo largo de la historia, sobrellevando los cambios económicos, políticos, sociales y culturales de su entorno y adaptándose dentro del proceso de globalización que vive el mundo moderno. Para muchos países constituye una de las principales actividades generadoras de ingresos, empleo y desarrollo.

La actividad hotelera y otras afines como es la actividad turística, corresponden a la rama de servicios y ventas cuyo cliente principal es un turista, un foráneo o un empresario que requieren servicios que se contemplan en los procesos de costos, esto es materia prima directa, mano de obra directa e indirecta a través del uso de materiales, pago a empleados y personal de servicios, y demás insumos que permiten prestar servicios de estadía, alimentación y hospedaje.

Cabe mencionar que los hoteles juegan un papel muy importante dentro del turismo, ya que la misión de los mismos es satisfacer las necesidades de los viajeros y de la población local.

2.2.5. Definición de costos

Se refiere al conjunto de pagos, obligaciones, consumos, erogaciones o desembolsos atribuibles a un período determinado, efectuados para la producción de un bien o la prestación de un servicio. Estos desembolsos deben clasificarse o agruparse de modo que pueden servir adecuadamente a las necesidades de quienes se proponen utilizarlos o analizarlos para una correcta toma de decisiones.

2.2.6. Contabilidad de costos

Es la técnica especializada de la contabilidad que utiliza métodos y procedimientos apropiados para registrar, resumir e interpretar las operaciones relacionadas con los costos que se requieren para elaborar un artículo, prestar un servicio, o costear procesos y actividades que fueran inherentes a su producción. Es un sistema de información que clasifica, acumula, controla y asigna los costos, para facilitar la toma de decisiones y el control administrativo de la entidad.

2.2.6.1. Elementos del costo. Los elementos del costo son tres: materia prima, mano de obra y gastos indirectos de fabricación.

- **Materia prima**

Representa el principal elemento del costo en la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio, estos son sometidos a un proceso y se convierten en productos terminados con la adición de mano de obra y costos indirectos de fabricación.

De acuerdo a la identidad que pueden tener con el producto terminado los materiales se clasifican en:

- a) Materiales directos
- b) Materiales indirectos

Los materiales que se identifican claramente con un artículo terminado toman el nombre de materiales directos o materias primas directas, y tienen la particularidad de ser fácilmente medibles en la cantidad que forman parte del artículo terminado, consecuentemente su costo es determinado sin dificultad y aplicado al costo total del mismo.

Los materiales indirectos son los elementos que se agregan al material principal para dar forma al producto elaborado; estos materiales no se pueden medir en función de cada unidad producida, más bien se miden los materiales indirectos utilizados en función del total de la producción.

- **Mano de obra**

La mano de obra representa el esfuerzo físico- intelectual que realiza el hombre con el objeto de transformar los materiales en partes específicas o artículos acabados, utilizando su destreza, experiencia y conocimientos; facilita su labor con el uso de máquinas y herramientas dispuestas para el efecto.

La mano de obra se clasifica en:

- Mano de obra directa
- Mano de obra indirecta

Mano de obra directa: Es la que se aplica directamente a la materia para cambiar su forma o su naturaleza, y cuyo importe puede cargarse directamente como parte del costo.

Mano de obra indirecta: Es aquella que no se aplica directamente al material, sino que se emplea de una manera tan general que resulta imposible cargarla directamente al costo de un producto concreto.

- **Gastos indirectos de fabricación**

Son todos los gastos que realiza la empresa para la elaboración de sus productos, exceptuando la materia prima directa y la mano de obra directa. Por ejemplo: materiales indirectos, mano de obra indirecta, depreciación de la maquinaria y equipo,

combustibles y lubricantes, arrendamiento de la fábrica, herramientas pequeñas utilizadas, seguros de la fábrica, servicios básicos, etc.

2.2.7. Rentabilidad

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

En la literatura económica, aunque el término de rentabilidad se utiliza de forma muy variada, y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medio utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de las acciones realizadas, según el análisis sea a priori o a posteriori (Sánchez, 2001).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación a utilizar será el estudio de caso, según Baptista, Fernández y Hernández (2014) menciona que es una investigación que mediante los procesos cualitativo o cuantitativo, se analiza la unidad que responderá para el planteamiento del problema para poder probar la teoría y las hipótesis.

En el diseño metodológico será no experimental, ya que en la presente investigación no se manipulará deliberadamente la variable a estudiar y solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos así indica Baptista, Fernández y Hernández (2014).

3.2 Descripción del lugar de ejecución de la investigación

La investigación se desarrolló en la empresa Albergue Turístico Plaza del Bosque, que se encuentra situado en la provincia de San Martín, distrito Tarapoto y Región San Martín.

3.3. Herramientas de recolección de datos

La herramienta de recolección de datos utilizada en la presente investigación fue una guía de análisis documental.

Baptista, Fernández y Hernández (2014) indican que la técnica de “Análisis Documental” nos brindara información teórica de estudios pasados, lo cual es de gran ayuda para responder algunas interrogantes.

Esta técnica de recolección de datos cuantitativos que se emplea en investigaciones exploratorias de tipo bibliográfica, histórica. Con estas técnicas, se

revisa exhaustivamente los documentos, utilizando para estos fines una guía de revisión documental.

3.4 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Para validar el instrumento, en el presente, el análisis documental sea confiable, se puso a disposición de especialistas en el tema los mismos que evaluaron el instrumento de manera detallada.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1. Identificar los elementos del costo del servicio hotelero del Albergue

Turístico Plaza del Bosque

Para identificar los costos de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del bosque nos basaremos en la información correspondiente del mes de diciembre del 2020.

A continuación, se detalla un resumen de los costos y gastos incurridos en ese mes, el mismo que se encuentra clasificado para las distintas secciones del hotel, los cuales son: hospedaje y restaurante.

DETALLE	SECCIONES	
	HOSPEDAJE	RESTAURANTE
<u>Materiales directos</u>		
Carnes y Embutidos		750.20
Pescados y Mariscos		250.30
Frutas y Legumbres		130.10
Lácteos y derivados		125.60
Viveres		562.30
Suministros y materiales de aseo	S/.260.40	
<u>Mano de obra directa</u>		
Camareras	S/.1,150.50	
Recepcionistas	S/.1,430.20	
Chef		S/.950.20
Ayudante de cocina		S/.460.30
Mesero		S/.375.00
<u>GASTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN</u>		
<u>MATERIALES INDIRECTOS</u>		
Material de aseo y limpieza	S/.560.20	
Suministros de habitaciones y pisos	S/.190.20	
Suministros de cocina		S/.120.00
Menaje de restaurant		S/.750.00
Artículos de decoración	S/.115.20	
Diarios y revistas	S/.25.50	
<u>MANO DE OBRA INDIRECTA</u>		

MOI administrador	S/.250.00	S/.250.00
MOI auxiliar de limpieza- exteriores	S/.150.00	S/.150.00
<u>OTROS GASTOS INDIRECTOS</u>		
Servicios básicos	S/.1,250.00	S/.560.00
Combustible	S/.120.00	
Gas		S/.320.00
Seguridad privada	S/.250.00	S/.150.00
Uniformes recepcionistas	S/.320.00	
Uniformes camareras	S/.250.00	
Uniformes restaurant cocina		S/.150.00
Depreciaciones		
Depreciación muebles y enseres	S/.750.00	S/.450.00
Depreciación equipo de computación	S/.250.00	S/.150.00
Depreciación vehículo	S/.245.00	S/.120.00
Depreciación edificio	S/.365.00	S/.120.00
TOTAL	S/.7,932.20	S/.6,894.00

4.1.2. Elaborar la estructura de costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto.

Para la determinación de costos de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del bosque nos basaremos en la información correspondiente del mes de diciembre del 2020.

A continuación, se detalla un resumen de costos y gastos incurridos en ese mes el mismo que se encuentra clasificado para las distintas secciones del hotel los cuales son: hospedaje y restaurante.

MATERIALES DIRECTOS

HOSPEDAJE

Son todos aquellos materiales que se identifican claramente con el servicio prestado y tienen la característica de ser medibles, consecuentemente su costo es determinado sin dificultad y aplicado al costo total.

Los materiales directos que intervienen en esta sección son:

- Shampoo

- Jabón de baño

- Papel higiénico

El Albergue Turístico Plaza del Bosque como se mencionó anteriormente cuenta con habitaciones simples, matrimoniales, dobles y triples para lo cual se determinará el costo de materiales directos para cada habitación.

HABITACIÓN	MATERIALES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
SIMPLE	Shampoo	1	0.50	0.50
	Jabón	1	0.20	0.20
	Papel higiénico	1	0.50	0.50
	Total hab. Simple			1.20
MATRIMONIAL	Shampoo	2	0.50	1.00
	Jabón	2	0.20	0.40
	Papel higiénico	1	0.50	0.50
	Total hab. Matrimonial			1.90
DOBLE	Shampoo	2	0.5	1.0
	Jabón	2	0.2	0.4
	Papel higiénico	1	0.5	0.5
	Total hab. Doble			1.90
TRIPLE	Shampoo	3	0.5	1.5
	Jabón	3	0.2	0.6
	Papel higiénico	1	0.5	0.5
	Total hab. Triple			2.6

RESTAURANTE

En la sección restaurante hemos tomado un plato más representativo del menú, para lo cual detallamos sus ingredientes y las cantidades que se utilizan para su elaboración.

TACACHO CON CECINA Y CHORIZO

MATERIALES	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Plátano verde	UNIDAD	3	S/.0.40	S/.1.20
Cecina	KG	0.200	S/.25.00	S/.5.00
Chorizo	KG	0.200	S/.25.00	S/.5.00
Manteca	LITROS	0.60	S/.5.20	S/.3.12
Chicharrón	KG	0.20	S/.3.00	S/.0.60
TOTAL				S/.14.92

MANO DE OBRA DIRECTA

El costo del personal que interviene directamente en la prestación del servicio de hospedaje está compuesto por la remuneración, beneficios sociales y horas extras.

Para el cálculo del costo de mano de obra tomamos como base los metros cuadrados correspondientes a las 25 habitaciones, ya que es la mejor opción que encontramos para una distribución más acertada de los costos en esta área.

HOSPEDAJE

El costo de MOD, se obtiene dividiendo el total de la mano de obra¹⁴ para el total de metros cuadrados de las 25 habitaciones llegando a un resultado mensual al que dividimos por 30 días y obtenemos así un costo diario por metro cuadrado.

$$\text{Costo mano de obra directa} = \frac{2.580.70}{556.90} = 4,6340456$$

$$\text{Costo MOD por m}^2 \text{ mensual} = 4,6340456$$

$$\text{Costo MOD por m}^2 \text{ diario} = 0,154468186$$

El costo de MOD por metro cuadrado diario se multiplica por el total de metros cuadrados de cada tipo de habitación dando como resultado un costo total, el mismo que se divide para el número de habitaciones sea esta simple, matrimonial, doble, triple y cuádruple obteniendo así el costo unitario por habitación.

TIPO DE HABITACIONES	N° DE HABITACIONES	TOTAL M2	COSTO MOD X DIA	COSTO TOTAL	COSTO UNITARIO
SIMPLES	8	125.0	0.154468186	19.30852325	2.413565406
MATRIMONIALES	6	130.00	0.154468186	20.08086418	3.346810697
DOBLES	6	139.60	0.154468186	21.56375877	3.593959794
TRIPLES	5	162.30	0.154468186	25.07018659	5.014037318
TOTAL	25	556.90		86.0	14.37

RESTAURANTE

Para este servicio el costo de MOD está compuesto por la remuneración, más los beneficios sociales del chef, ayudante de cocina y mesero, este costo se divide para el total de minutos trabajados en esta sección, dando como resultado un costo por minuto trabajado.

$$\frac{\text{Costo de la mano de obra directa} = 1.785.0}{\text{Total, minutos de mano de obra} = 900} = 1.9833333$$

$$\text{Costo de MOD por minuto trabajado} = 0.0661111$$

MENU	TIEMPO EN MINUTOS	COSTO MOD X MINUTO TRABAJO	COSTO POR PLATO
TACACHO CON CECINA Y CHORIZO	30	0.0661111	1.983333
TOTAL	30		1.983333

GASTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN

HOSPEDAJE

Para los costos indirectos de hospedaje dividimos el total de indirectos para el total de metros cuadrados de las 25 habitaciones obteniendo como resultado una tasa predeterminada por metro cuadrado.

$$\frac{\text{Gastos Indirectos de Fabricación} = 1370}{\text{Total, metros cuadrados} = 556.90} = 2.46004668$$

$$\text{Tasa predeterminada mensual} = 2.46004668$$

$$\text{Tasa predeterminada por día} = 0.082001556$$

TIPO DE HABITACIONES	Nº DE HABITACIONES	TOTAL M2	TASA PREDETERM. X DIA	COSTO TOTAL	COSTO UNITARIO
SIMPLES	8	125.0	0.0820016	10.25	1.28
MATRIMONIALES	6	130.00	0.0820016	10.66	1.78
DOBLES	6	139.60	0.0820016	11.45	1.91
TRIPLES	5	162.30	0.0820016	13.31	2.66
	25	556.90			7.63

RESTAURANTE

Para encontrar la tasa predeterminada dividimos el total de indirectos por el total de minutos trabajados, este resultado se multiplica por el tiempo que se emplea en realizar cada plato obteniendo los gastos indirectos de cada uno de estos.

$$\frac{\text{Gastos indirectos de fabricación}}{\text{Total, minutos de MOD}} = \frac{1180}{900} = 1.3111111$$

Tasa predeterminada = 0.043703

MENU	TIEMPO EN MINUTOS	TASA PREDETERMINAD	COSTO POR PLATO
TACACHO CON CECINA Y CHORIZO	30	0.043703	1.31109
TOTAL	30		1.31109

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En el presente informe se llegó a las siguientes conclusiones:

EL Hotel cuenta con ventajas competitivas y estrategias definidas ya que, al contar con moderna infraestructura, equipamiento moderno y tecnología a disposición, se puede brindar hospedaje a viajeros que llegan a la ciudad de Tarapoto satisfaciendo sus exigencias a través de un servicio de calidad.

No existe un sistema de costos acorde a las necesidades y características del hotel que le proporcione la información requerida de los costos de producción de los servicios que ofrece.

La falta de control en los inventarios de materiales tanto en la sección de hospedaje y restaurante incide a que se produzcan desperdicios lo que ocasiona pérdidas para la empresa.

5.2 Recomendaciones

En el presente informe se recomienda:

En cuanto al aspecto de mercado, las fortalezas que tiene el hotel superan a las debilidades; por lo tanto, las estrategias planteadas y bien ejecutadas, permitirán posicionar al hotel tanto en el sector turístico como en el empresarial.

Considerar el trabajo realizado para establecer un sistema de costos de acuerdo a las necesidades del hotel.

Delegar a una persona para que se encargue del manejo de los inventarios de materiales a través del uso de kardex para así tener un control eficiente tanto de entradas como de salidas de los bienes.

La capacitación del personal es necesaria dentro del hotel para tener mejores resultados ya que los clientes esperan cada vez un mejor servicio.

Referencias

- Alvarado, M. y Tuquiñahui, S. (2015). Propuesta de implementación de un sistema de control interno, basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Arceda, Sandra. (2015). En su tesis titulada “Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Control Interno – Marco Integrado (2013). Copyright 2013 del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).
- Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes. Bogotá: ECO Ediciones.
- Frías, I (13 de junio del 2016). El control interno en las empresas. Perspectivas EY Perú. Recuperado de: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>
- Flores, Luz y Guevara, Mónica, (2017). En su tesis titulada “Análisis del sistema de control interno basado en el modelo COSO en la compra de Maíz Olguita S.A.C.”. De la Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición. Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jaramillo, Viviana, (2017). En su tesis titulada “El control interno como mecanismo disuasivo en la Municipalidad Distrital de Morales, año 2016”, de la Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú.
- Rodríguez, W. y Vásquez, E. (2016). Propuesta del diseño de un Sistema de Control Interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo

- beneficio de la empresa Dulce Pastelería EIRL (Tesis de pregrado).
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Muñiz, Luis. (2013). Como Implantar y Evaluar un Sistema de Control de Gestion. Profit Editorial, (2013).
- Quispe, Jessica, (2016). En su tesis titulada “Aplicación de las normas de control interno en la unidad de tesorería de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Puno, Periodos 2015 – 2016”.de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Solarte, Enríquez, & Benavides. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). Revista Espacios, Vol. 39 (N°03) Año 2018. Pág. 30.
- Lozano, G., & Tenorio, J. (2015). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el Sector Construcción. Accounting power for business, 1(1), 49-59.Downloads/896-Texto%20del%20artículo-1195-1-10-20180524.pdf.
- Vega & Nieves, (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno / Procedure for component Supervising and Monitoring management of the Internal Control. Universidad de Olguín Oscar Lucero Moya. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Vol. 22, No.1.

Santillana, Juan (2015). Sistema de Control Interno. Tercera Edición. Pearson 2015.

Anexos

Anexo N° 01. Matriz Operacional

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	DISEÑO
	General	General	
	¿Cuál es el costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto?	Establecer el costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto	
	Específicos	Específicos	
Costo y rentabilidad del servicio hotelero del albergue turístico plaza del Bosque, Tarapoto.	¿Cuáles son los procedimientos para la determinación del costo hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque?	Describir los procedimientos para la determinación del costo hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque.	La investigación es de tipo cuantitativa y de diseño no experimental.
	¿Cuáles son las actividades que generan costos de mano de obra, materiales y gastos indirectos en el servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque?	Conocer las actividades que generan costos de mano de obra, materiales y gastos indirectos en el servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque.	
	¿Cuáles son los elementos del costo del servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque?	Identificar los elementos del costo del servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque.	
	¿Cómo es la estructura de costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto?	Elaborar la estructura de costo de servicio hotelero del Albergue Turístico Plaza del Bosque, en la ciudad de Tarapoto.	

Anexo N° 02. Matriz de Consistencia

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	DIMENSIONES	Sub Dimensiones	INDICADORES
Costo del Servicio Hotelero	Es un procedimiento de control y resto de costos aplicables a empresas hoteleras donde es posible y resalta práctico identificar y gastos indirectos a cada trabajo hasta su terminación	Mano de Obra	Mano de obra directa	<input type="checkbox"/> Costo de mano de obra <input type="checkbox"/> Horas por trabajador <input type="checkbox"/> Carga horaria por lote (inicio, termino) <input type="checkbox"/> Tasa por hora <input type="checkbox"/> Nro. de trabajadores <input type="checkbox"/> Beneficios sociales <input type="checkbox"/> Horas extras <input type="checkbox"/> Nro. de cambios de turno <input type="checkbox"/> Boletas de tiempo <input type="checkbox"/> Nro. de pedidos
		Materia Prima	Materia prima directa	<input type="checkbox"/> Valorización de requisición de materiales <input type="checkbox"/> Kilogramos de bienes <input type="checkbox"/> Litros de insumos (Restaurant) <input type="checkbox"/> Luz
		Gastos Indirectos de Fabricación		<input type="checkbox"/> Mano de obra indirecta <input type="checkbox"/> Gastos de accesorios <input type="checkbox"/> Seguros Bases de distribución

- Área ocupada por departamento
 - Costo del bien de uso
 - Cantidad de huéspedes alojados
 - Cantidad de habitaciones ocupadas
 - Cantidad de camas ocupadas
 - Porcentajes de ocupación
-