



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad
y Auditoría C.P.A.**

Tema:

**“La asignación de costos y la rentabilidad en el Hotel Volcano de la ciudad de
Baños de Agua Santa.”**

Autora: Rodríguez Benavides, Lourdes Guadalupe

Tutora: Dra. Llerena Cepeda, Sonnia Lorena

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Llerena Cepeda, Sonia Lorena, con cédula de identidad N° 180241235-1, en calidad de Tutora del análisis de caso sobre el tema: **“LA ASIGNACIÓN DE COSTOS Y LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL VOLCANO DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, desarrollado por Lourdes Guadalupe Rodríguez Benavides de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que el informe investigativo reúne los requisitos, tanto como técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Julio del 2017.

TUTORA



Dra. Llerena Cepeda, Sonia Lorena

C.I.: 180241235-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Lourdes Guadalupe Rodríguez Benavides, con cédula de identidad N° 180538356-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“LA ASIGNACION DE COSTOS Y LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL VOLCANO DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, Julio del 2017.

AUTORA

.....
Lourdes Guadalupe Rodríguez Benavides

C.I.: 180538356-7

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este Análisis de Caso un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Análisis de Caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este Análisis de Caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Julio del 2017

AUTORA



Lourdes Guadalupe Rodríguez Benavides

C.I.: 180538356-7

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso sobre el tema: “**LA ASIGNACION DE COSTOS Y LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL VOLCANO DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA**”, elaborado por Lourdes Guadalupe Rodríguez Benavides, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitida por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Julio del 2017.



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



Dr. Carlos Barreno
MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Marcelo Mantilla F. Mg.
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico:

Primeramente, a Dios y la Virgen por haberme dado la sabiduría e inteligencia para poder culminar este trabajo de investigación con éxito, así como también agradecerles por haber estado siempre a mi lado guiándome por el buen camino y brindándome los recursos y las fuerzas necesarias para finalizar mis estudios de manera exitosa.

A mis padres Graciela Benavides y Benigno Rodríguez por brindarme su apoyo incondicional durante mi vida estudiantil y por haberme inculcado en mí excelentes valores que me han ayudado a ser una gran persona.

A mis hermanos por estar siempre presentes brindándome su apoyo, a mis amigos por haber sido parte de mi vida estudiantil, el conocerlos y compartir con ellos todos los momentos de alegría, tristeza, etc.; hizo que cada uno de ellos se convierta como mi segunda familia.

Gracias amigos, siempre los llevare en mi corazón y le pido a mi Señor que en esta nueva etapa de nuestras vidas Dios los bendiga y puedan cumplir con sus objetivos.

AGRADECIMIENTO

De la manera más especial a la Universidad Técnica de Ambato, específicamente a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por haber tenido un trayecto en sus aulas y permitido ser un miembro más de esta prestigiosa Facultad, lugar en el cual todos los destacados docentes que forman parte de la misma supieron brindarme todos sus conocimientos para poder ser una profesional de excelencia.

Gracias maestros, profesores, guías porque de cada uno de ustedes recibí no solamente la cátedra que tan acertadamente la dirigieron, sino también su amistad, ese don de gente que me llevó a mirar que son personas con virtudes especiales. Para todos ustedes mis maestros que han sido a lo largo de mi carrera que Dios los bendiga siempre a todas sus familias y que les conceda éxitos para ser mejores maestros, guías y ciudadanos de nuestra nación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LA ASIGNACION DE COSTOS Y LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL VOLCANO DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”.

AUTORA: Lourdes Guadalupe Rodríguez Benavides

TUTORA: Dra. Llerena Cepeda, Sonia Lorena

FECHA: Julio 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de caso trata de “LA ASIGNACIÓN DE COSTOS Y LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL VOLCANO DE LA CUIDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA.”, debemos tomar en cuenta que la oferta de hoteles, hostales y hosterías en el cantón Baños se ha incrementado en los últimos años obligando a los propietarios de los hoteles a bajar los precios y tomar medidas creativas en sus servicios. Baños es considerado como uno de los centros turísticos de mayor aceptación a nivel nacional e internacional por su excelente clima, hermosos paisajes, deportes extremos, una gran cantidad de restaurantes de comida para todos los gustos, bares y discotecas, parques, cascadas entre otros lo que le hace muy atractivo para los turistas. Debido al incremento de la oferta hotelera los propietarios se ven obligados a mantener el control de sus gastos, para esto es primordial que la contabilización de los gastos y los ingresos sean realizados de forma correcta y oportuna, es así que en éste análisis de caso se presentará una propuesta para la contabilización de forma correcta de los gastos basado en el Sistema Internacional de Contabilidad Hotelera, que le permitan a los socios del Hotel Volcano a tomar decisiones oportunas.

PALABRAS DESCRIPTORAS: HOTEL, SERVICIO, COSTOS, PLANIFICACIÓN, SITUACIÓN FINANCIERA.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER**

TOPIC: “THE ASSIGNMENT OF COSTS AND THE PROFITABILITY IN THE HOTEL VOLCANO OF THE CITY BAÑOS DE AGUA SANTA”.

AUTHOR: Lourdes Guadalupe Rodríguez Benavides

TUTOR: Dra. Llerena Cepeda, Sonnia Lorena

DATE: July 2017

ABSTRACT

The present study of case treats of “THE ASSIGNMENT OF COSTS AND THE PROFITABILITY IN THE HOTEL VOLCANO OF THE CITY BAÑOS DE AGUA SANTA”. We must be in mind that the offer of hotels, hotels and inns in the canton Baños has increased in the last years forcing the owners of the hotels to lower the prices and take creative measurements in his services. Baños is considered one of the tourist centers of major national and international acceptance by his excellent climate, beautiful landscapes, extreme sports, a great quantity of restaurants of food for all the tastes, bars and discotheques, parks, waterfalls between others what makes him very attractive for the tourists. Due to the increase of the hotel offer the owners meet obliged to support the control of his expenses for this .It is basic that they of correct and oportune form realize the accounting of the expenses and the income. It is so in this, one analysis of the case will appear an offer for the accounting of correct form the expenses based on Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, and that it allows him the partners of the Hotel Volcano to taking the appropriate decisions.

KEYWORDS: HOTEL, SERVICE, COSTS, PLANNING, FINANCIAL SITUATION.

ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO | PÁGINA |
|--|----------|
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| PORTADA..... | i |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA..... | iii |
| CESIÓN DE DERECHOS | iv |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| AGRADECIMIENTO..... | vii |
| RESUMEN EJECUTIVO | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| ÍNDICE GENERAL..... | x |
| ÍNDICE DE TABLAS | xiii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xv |
| | |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| | |
| CAPÍTULO I..... | 3 |
| ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 3 |
| a. Tema | 3 |
| b. Descripción y formulación del problema | 3 |
| b.1. Descripción y contextualización | 3 |
| b.2. Análisis crítico | 15 |
| b.3. Formulación del problema | 16 |
| c. Justificación | 16 |
| d. Objetivos..... | 18 |
| d.1. Objetivo general..... | 18 |
| d.2. Objetivos específicos | 18 |

| | |
|--|---------------|
| CAPÍTULO II..... | 19 |
| MARCO TEÓRICO..... | 19 |
| a. Antecedentes investigativos..... | 19 |
| b. Fundamentación científica técnica | 20 |
| b.1. Descripción conceptual de la variable independiente: “Asignación de costos”..... | 21 |
| b.2. Descripción conceptual de la variable dependiente: “Rentabilidad” | 29 |
| CAPÍTULO III..... | 34 |
| METODOLOGÍA | 34 |
| a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación | 34 |
| a.1. Modalidad | 34 |
| a.2. Enfoque | 35 |
| a.3. Nivel de investigación..... | 36 |
| b. Población, muestra y unidad de investigación | 37 |
| b.1.Población | 37 |
| b.2. Muestra | 39 |
| b.3. Unidad de Investigación | 41 |
| c. Operacionalización de las variables..... | 42 |
| c.1. Variable independiente: Asignación de Costos | 42 |
| c.2. Variable dependiente: Rentabilidad | 44 |
| d. Descripción detallada del tratamiento de la información | 45 |
| d.1. Plan de recolección de la información | 45 |
| d.2.Plan de procesamiento de la información | 47 |
| d.3. Plan de análisis e interpretación de resultados..... | 48 |
| CAPÍTULO IV | 49 |
| RESULTADOS..... | 49 |
| a. Principales resultados | 49 |
| a.1. Análisis de Resultados | 49 |
| c. Conclusiones..... | 65 |
| d. Recomendaciones | 66 |

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO V | 67 |
| PROPUESTA..... | 67 |
| a. Metodología de la propuesta de solución | 67 |
| b. Datos Informativos | 67 |
| c. Justificación | 68 |
| d. Objetivos..... | 68 |
| d.1.Objetivo general..... | 68 |
| d.2.Objetivos específicos | 69 |
| b. Fundamentación Científico –Técnica..... | 69 |
| c. Desarrollo de la Propuesta de Solución | 72 |
| Referencias Bibliográficas | 87 |
| Anexos..... | 91 |

ÍNDICE DE TABLAS

| CONTENIDO | PÁGINA |
|---|--------|
| Tabla 1: Llegada de Extranjeros al Ecuador | 8 |
| Tabla 2: Servicios de Turismo Tungurahua | 10 |
| Tabla 3: Tarifas de Hospedaje Hotel Volcano | 12 |
| Tabla 4: Total Ventas Hotel Volcano 2016..... | 38 |
| Tabla 5: Total Compras Hotel Volcano 2016 | 39 |
| Tabla 6: Análisis Vertical del Estado de Resultado año 2016 | 50 |
| Tabla 7: Análisis Vertical Estado de Situación Financiera año 2016..... | 52 |
| Tabla 8: Análisis Horizontal: Estado de Situación Financiera año 2015-2016 | 54 |
| Tabla 9: Análisis Horizontal Estado de Resultado año 2015-2016 | 56 |
| Tabla 10: Estado de Resultados Hotel Volcano..... | 73 |
| Tabla 11: Estado de Resultados Habitaciones Hotel Volcano..... | 74 |
| Tabla 12: Estado de Resultado Condesado Alimentación y Bebidas | 75 |
| Tabla 13: Estado de Resultados Gastos Administrativos y Generales..... | 76 |
| Tabla 14: Estado de Gastos de Mercadeo Hotel Volcano..... | 77 |
| Tabla 15: Estado de Rentas, Prediales, Otros Impuestos | 78 |
| Tabla 16: Estado de Gastos Agua y Energía..... | 79 |
| Tabla 17: Habitaciones Disponibles | 80 |
| Tabla 18: Cálculo Promedio Costo Habitación..... | 80 |
| Tabla 19: Porcentaje Habitación Disponible Enero..... | 80 |
| Tabla 20: Porcentaje Habitación Disponible Febrero | 81 |
| Tabla 21: Porcentaje Habitación Disponible Marzo | 81 |
| Tabla 22: Porcentaje Habitación Disponible Abril | 81 |
| Tabla 23: Porcentaje Habitación Disponible Mayo | 81 |
| Tabla 24: Porcentaje Habitación Disponible Junio | 82 |
| Tabla 25: Porcentaje de Habitación Disponible Julio..... | 82 |
| Tabla 26: Porcentaje de Habitación Disponible Agosto | 82 |
| Tabla 27: Porcentaje de Habitación Disponible Septiembre | 83 |
| Tabla 28: Porcentaje de Habitación Disponible Octubre..... | 83 |

| | |
|--|----|
| Tabla 29: Porcentaje de Habitación Disponible Noviembre..... | 83 |
| Tabla 30: Porcentaje de Habitación Disponible Diciembre..... | 83 |
| Tabla 31: Análisis Estándar Hospedaje..... | 84 |
| Tabla 32: Análisis Estándar Alimentación Y Bebida | 85 |
| Tabla 33: Estado Analítico Hotel Volcano 2016 | 86 |
| Tabla 34: Estado de Resultado Hotel Volcano 2016 | 91 |
| Tabla 35: Estado de Situación Financiera Hotel Volcano 2016 | 92 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| CONTENIDO | PÁGINA |
|---|--------|
| Gráfico 1: Llegada de Extranjeros al Ecuador | 8 |
| Gráfico 2: Servicio de Turismo Tungurahua | 10 |
| Gráfico 3: Árbol de Problemas..... | 15 |
| Gráfico 4: Red de Categorías Conceptuales | 20 |
| Gráfico 5: Superordinación de Variable | 20 |
| Gráfico 6: Constelación de ideas- Variable Independiente..... | 21 |
| Gráfico 7: Comportamiento de las Cuentas del Estado de Resultados año 2016 | 51 |
| Gráfico 8: Comportamiento Cuentas Estado de Resultado año 2016..... | 53 |
| Gráfico 9: Análisis Horizontal Estado de Resultad | 55 |
| Gráfico 10: Ubicación Hotel Volcano..... | 67 |

INTRODUCCIÓN

El presente análisis de caso, trata sobre la contabilidad general aplicada al Hotel Volcano con el propósito de plantear un sistema de contabilidad hotelero que permita al hotel controlar los gastos y mejorar sus ingresos, para lo cual se aplicará el sistema uniforme de contabilidad hotelera (USALI) cuyo autor es la Asociación Hotelera de New York la misma que fue publicada en 1926. El análisis de caso contiene cinco capítulos en donde se detallan conceptos, conocimientos e investigaciones referentes a las variables de estudio.

En el **Capítulo I**, se establece el planteamiento del problema, las causas, efectos llegando a formular como: “La asignación de costos y la rentabilidad en el hotel Volcano de Baños de Agua Santa”, también se contextualiza a nivel macro, meso y micro, además se formula la justificación y los objetivos general y específicos propuestos.

El **Capítulo II**, está constituido por el detalle del marco teórico en el que se basa para el desarrollo del presente análisis de caso, además contiene antecedentes investigativos que se relacionan con nuestra problemática, se hace referencia la base legal, las fuentes bibliográficas tanto de libros, revistas como de páginas web que son el sustento para nuestra propuesta de solución .

En el **Capítulo III**, se hace referencia a la modalidad, enfoque, nivel de investigación a través de la conceptualización de términos mencionados anteriormente, se considera para la población y muestra el total de las facturas de compra y ventas del hotel del año 2016 por lo que se detalla la operacionalización de las variables de la misma forma se tiene en cuenta el proceso de los datos obtenidos.

En el **Capítulo IV**, se detalla los principales resultados obtenidos, en el cual se aplicó la investigación bibliográfica y de campo, para obtener información relevante y detalla de las variables de estudio para posteriormente realizar el análisis e interpretación de resultados, las limitaciones del estudio de caso, las conclusiones y recomendaciones.

En el **Capítulo V**, se realiza la propuesta de solución del análisis de caso, los datos informativos, la justificación, el objetivo general, los objetivos específicos, la metodología de la propuesta y el desarrollo de la propuesta de aplicación.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

a. Tema

“La Asignación de costos y la rentabilidad en el Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa”

b. Descripción y formulación del problema

b.1. Descripción y contextualización

A lo largo de este capítulo se hará un recorrido por la historia de la industria hospitalaria, con el fin de ver los cambios que se fueron dando no sólo a nivel de infraestructura sino también en cuanto a los ingresos que generan los mismos, pero sin dejar de lado aquello que es, evidentemente fundamental para que exista la industria y de lo cual dependerá el éxito de un hotel es, el control de los costos y su correcta asignación.

Desde sus inicios hasta el día de hoy no se ofrece al huésped lo mismo que se les ofrecía años atrás y tampoco tiene el huésped las mismas características que aquellos viajeros que buscaban un lugar donde pasar la noche. Como bien dice Foster Dennis “las industrias actuales de hospedaje y restaurantes son el resultado de la evolución social y cultural de muchos siglos.” (Foste, 1994, pág. 1)

Es por eso que es difícil apreciar la fecha en que nació el primer establecimiento dedicado a proporcionar el servicio de hospedaje. Sin embargo, puede decirse sin temor a equivocarse, que su antigüedad es muy similar a la del hombre mismo.

Uno de los científicos del turismo más importantes del siglo XX, Norval A.J. (1936, pág. 64) hace referencia a la Antigüedad como un período histórico en el cual existía la competencia entre las personas más ricas de los pueblos, y una manera de competir era ofreciendo hospitalidad a todos aquellos extranjeros que buscaban un lugar donde

reponerse de los largos viajes. Quien ofrecía un mejor lugar, se consideraban entonces superiores al resto de las familias ricas lo que originó que estos sitios empezaran a recibir cada vez un mayor número de personas con dinero que no dudaban en gastarlo a cambio de una buena cena y de una buena cama, lo que motivó también que se abrieran más establecimientos de este tipo.

“En Grecia, entre el año 1000 y el 500 a. de C. se hicieron acuerdos entre estados para realizar intercambios comerciales en los que se contempló la apertura de alojamientos libres para los comerciantes. “ (Norval A. , 1936, pág. 64)

Era preciso imaginar también la relación existente entre los países y por lo tanto la necesidad de crear hospedaje para aquellas personas que visitarían el país con fines económicos o para la participación de eventos sagrados. Ya no sólo eran los peregrinos y las personas de alta jerarquía, sino que también se debía pensar en una forma de hospedaje para los extranjeros. Es por esto que, como señala el autor Noval (1936, pág. 68) , se construyeron posadas en la Isla de Delos y en Delphi para poder hospedar a todas las personas extranjeras a expensas del estado. En las mismas se hospedaban los embajadores de países extranjeros y los funcionarios estatales. Y continuando con esto durante el Imperio Romano el estado construía y gestionaba posadas que estaban destinadas a las necesidades de todos los embajadores y funcionarios estatales extranjeros.

Norval (1936, pág. 11), indica que a partir de este comercio entre los países, los pueblos civilizados de Egipto y Babilonia iniciaron a fabricar productos novedosos y comenzaron también a iniciar un circuito de comercio con otros países. Babilonia enviaba sus productos Egipto y este a la India. Esto dio lugar a la necesidad de construir lugares donde los mercaderes pudieran ser atendidos y descansar con sus animales y mercancías. De esta manera se comienza a dar una mayor importancia a la idea de hospitalidad.

El problema inició cuando los aristócratas viajaban y necesitaban un lugar donde hospedarse, porque las posadas no tenían las comodidades que estos requerían. Por lo tanto empezó la construcción de espacios lujosos con características similares a los castillos europeos a los cuales se los nombró hotel, que según Foster (1994, pág. 55)

significa mansión y las tarifas que debían pagar eran muy caras para cualquier ciudadano.

Según Herrera (2015), afirma que al pasar el tiempo en la industria en el siglo XIX se considera al hotel Tremont House construido en Boston, mas, en 1819, como el Adan y Eva de la industria hotelera moderna paralelamente al mejorar las vías de comunicaciones y medios de transporte tales como el ferrocarril y los barcos de vapor, los cuales facilitaron el transporte masivo de pasajeros, es por eso que surgió la necesidad de disponer de incremento la construcción de múltiples hoteles cerca de las estaciones de ferrocarril.

Durante el siglo XX, se produce un cambio en el turismo el mismo que marcó un fenómeno social, especialmente a partir de la década de los 50 años cuando la burguesía media alcanza las actividades que hasta este momento solo estaba reservado para la alta burguesía Las causas que permitieron esta generalización fueron de índole: económicas, políticas y sociales tales como: forma general; aumento del nivel y el anhelo de vida; flexibilidad en los trámites de fronteras; desarrollo tecnológico del transporte y los medios de comunicación masiva.

A pesar de la manifestación de la actividad turística, este siguió siendo para la élite, concepto que hoy en día afortunadamente y para bien del negocio, ha ido creciendo, porque hoy el turismo se practica de manera masiva por personas de clase media y clase alta, es por eso que se vio la necesidad de crear una contabilidad de costos en donde se asigne de manera correcta los costos hoteleros. (Moragues Cortada Damian, 2006, pág. 96).

Según Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (1926), nos menciona que el Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria del Alojamiento fue diseñado, adoptado y recomendado por la Hotel Asociación of New York City en 1926. Desde esa fecha hasta el presente se han emitido nueve ediciones del sistema, siendo fecha ultima en 1986.

Como respuesta a las necesidades de alineación con la estrategia corporativa, la optimización de procesos y la orientación hacia la generación de valor, los hoteles en el Ecuador han comenzado a

desarrollar diferentes iniciativas, entre las cuales se encuentran la implantación de un sistema de información de costos.

En los últimos años, los hoteles en Ecuador se han incrementado debido al mayor movimiento turístico y el aumento en la capacidad de gasto de las personas. Por esta razón varias cadenas internacionales e inversionistas nacionales le han apostado a Ecuador como un destino privilegiado para construir o administrar un hotel y brindar a los huéspedes el mejor de los servicios.

Según el ministerio de turismo (2008) menciona que en el Ecuador existen 16 cadenas hoteleras que se detallan a continuación:

1. Best Western
2. Hampton by Hilton
3. Holiday Inn
4. Hotusa hotels
5. Intercontinental
6. La Quinta Inns & Suites
7. NH Hotel Group
8. Sheraton
9. Courtyard
10. Hilton Hotel
11. Holiday in Express
12. Horwd Johnson
13. Mercure
14. JW Marriott Luxury Hotels
15. Ramada
16. Wyndham Hotels & Resorts

Los presupuestos hoteleros son instrumentos, importantes para llevar a cabo el logro de los objetivos instituciones, para eso es necesario trabajar con documentos que desde el punto de vista económico financiero, marquen los fines a conseguir.

Son dos resultados principales que se acoplan con los presupuestos:

- ✓ Medir en términos económicos una situación objetivo: son por la tanto el reflejo de un objetivo establecido.

- ✓ Supone un instrumento sin igual para ejecutar el control de la operación, siempre desde un punto de vista económica financiero, por comparación de la situación real con las presupuestada se establezca las diferencias y se buscan las causas que las han producido.

Independientemente de lo indicado anteriormente, los presupuestos portan a la empresa otras ventajas, como:

- ✓ Exigen a los directivos pensar en el futuro, proporcionándoles la manera de alcanzar sus objetivos.
- ✓ Facilitan la transparencia de la información en el hotel.
- ✓ Son un marco de referencia para la motivación de los empleados y les facilita el conocimiento de la organización.

(Control de gestion y presupuestos en la industria hotelera, s.f.)

La contabilidad de costos hoteleros en los últimos años ha sufrido un proceso de cambio radical de ahí nace la necesidad de las empresas por lo que es claro que utilizando métodos tradicionales que fueron perfectamente validos asignando costos hace años atrás en entidades de diferente actividad económica, hoy en día ya no lo son, debido a que se ha incrementado notablemente el turismo en el Ecuador siendo demostradas por las estadísticas en los últimos años.

Tabla 1: Llegada de Extranjeros al Ecuador

| LLEGADA DE EXTRANJEROS AL ECUADOR | | |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| AÑO 2015-2016 | | |
| MESES | Año 2015 | Año 2016 |
| Enero | 145.710 | 169.388 |
| Febrero | 118.091 | 119.665 |
| Marzo | 121.410 | 126.986 |
| Abril | 92.173 | 111.337 |
| Mayo | 96.576 | 112.270 |
| Junio | 118.942 | 131.902 |
| Julio | 143.764 | 154.448 |
| Agosto | 119.069 | 129.873 |
| Septiembre | 92.961 | 109.316 |
| Octubre | 121.005 | 117.403 |
| Noviembre | 111.073 | 121.579 |
| Diciembre | 131.917 | 138.924 |
| TOTAL | 1.412.691 | 1.543.091 |

Fuente: Ministerio de turismo años 2015-2016, INEC, Ministerio del Interior, Anuarios de Migración Internacional

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

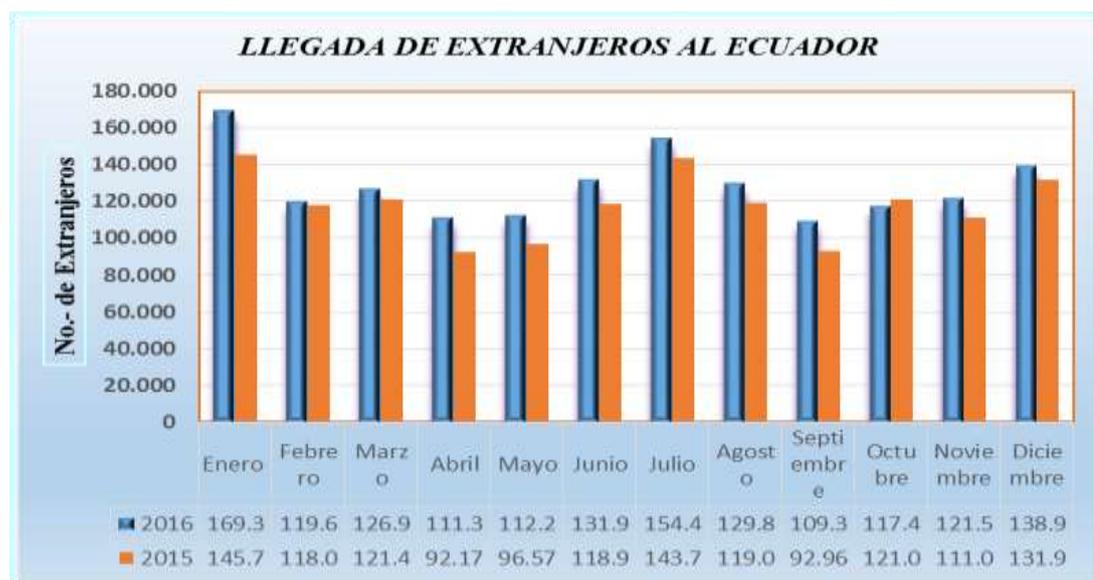


Gráfico 1: Llegada de Extranjeros al Ecuador

Fuente: Ministerio de turismo años 2015-2016, INEC, Ministerio del Interior, Anuarios de Migración Inter.

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

De acuerdo al Ministerio de Turismo, empresarios turísticos privados tiene previsto realizar una inversión cerca de \$ 2.160 millones en infraestructura hotelera en Ecuador desde 2014 hasta el 2020.

El turismo en la provincia de Tungurahua es abundante por tener lugares turísticos que atraen a propios y extraños ya sea por trabajo o recreación, este ha permitido que los hoteles del lugar brinden servicios acogedores cumpliendo con las normas establecidas de tal manera que el usuario este satisfecho.

La hotelería Tungurahuense es una actividad mercantil donde se brinda la venta de servicios de alojamiento y gastronomía, en la entidad lo que se ofrece actualmente es hospedaje, bar, restaurante, parqueadero, que permiten al cliente relajarse satisfaciendo así sus necesidades; los hoteles son clasificados según el servicio que brinda que son de una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas.

En años atrás se ha dado nuevos cambios en la competitividad de las empresas turísticas en nuestro entorno cambiante en el que desarrollan su actividad, el interés por la calidad y por la satisfacción de las exigencias del cliente también ha ido incrementando por tal motivo, las empresas hoteleras de Tungurahua necesitan disponer de sistemas de gestión útiles que faciliten el costo que representa.

Por lo tanto el sector turístico tungurahuense carece de una investigación en sistemas de costes aplicables a su gestión, que ayuden a la gerencia en el proceso de toma de decisiones para lograr mejoras en los procesos y reducciones de costos, que permitan obtener una ventaja competitiva.

Tabla 2: Servicios de Turismo Tungurahua

| Servicios de Turismo Tungurahua | | | | |
|--|------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| Código de Provincia | Provincia | Actividad Turística | 2015 | 2016 |
| 18 | TUNGURAHUA | Alojamiento | 748 | 857 |
| | | Comidas y Bebidas | 1622 | 2154 |
| | | Transporte Turístico | 18 | 22 |

Fuente: Servicio de Turismo Ecuador 2015-2016

Elaborado por: Rodríguez L. (2017)

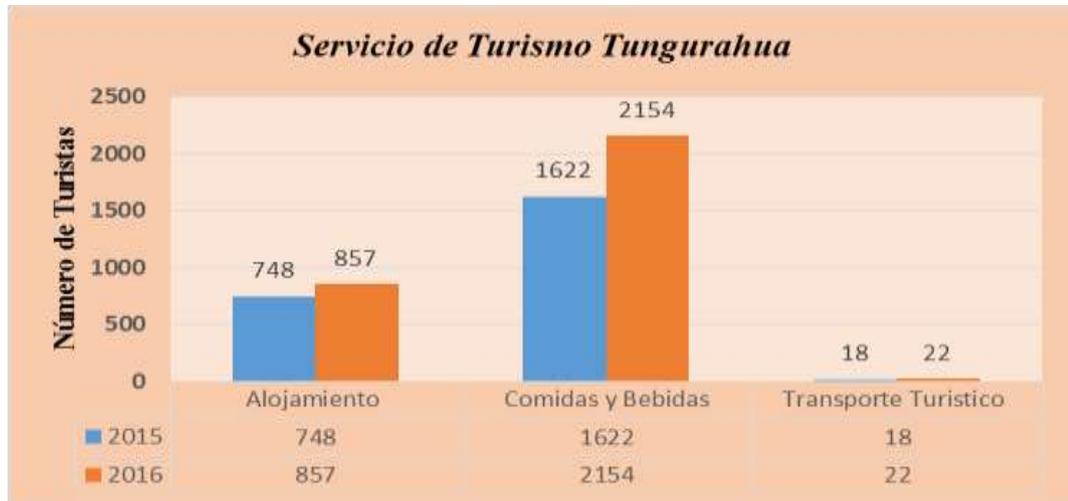


Gráfico 2: Servicio de Turismo Tungurahua

Fuente: Servicio de Turismo Ecuador 2015-2016

Elaborado por: Rodríguez L. (2017)

El Hotel VOLCANO se encuentra ubicado en una zona privilegiada del cantón Baños de Agua Santa con una vista espectacular a la cascada de la Virgen y el medio ambiente circundante es clasificado como un hotel de tres estrellas.

Hotel “Volcano” ofrece numerosos servicios e instalaciones para satisfacer todas sus necesidades y captar la mayor parte del mercado dirigiéndose a los diversos segmentos por tanto Hotel “Volcano” ofrece:

Hospedaje (Habitaciones)

- ✓ Doble , triple, cuádruple, quíntuple

Alimentación y bebidas

- ✓ Cafetería
- ✓ Restaurante de especialidades
- ✓ Servicio bar

Servicios Complementarios:

- ✓ Televisión por cable Teléfono
- ✓ baño privado,
- ✓ caja de seguridad
- ✓ masajes,
- ✓ piscina,
- ✓ parqueadero, guardianía las 24 horas,
- ✓ terraza, internet,
- ✓ alquiler de bicicletas y motos

En la actualidad el hotel posee doce habitaciones con capacidad para 42 personas; las maravillosas y tranquilas habitaciones que ofrece dobles o matrimoniales, triples, cuádruple y quíntuple para que usted elija su alojamiento perfecto. Después de un tranquilo sueño reparador, usted disfrutará de la naturaleza afuera de su habitación. Además su decoración, disposición, estilo arquitectónico, son los aspectos apreciables que lo hacen diferente y predilecto por los clientes, para poder brindar un servicio de

calidad el hotel cuenta con cuatro personas que realizan diferentes actividades en horarios rotativos.

Tabla 3: Tarifas de Hospedaje Hotel Volcano

| Tarifas de Hospedaje Hotel Volcano | | | | |
|---|----|--------|-----------------------|--------|
| Temporada Baja | | | Temporada Alta | |
| Doble o Matrimonial | \$ | 91,76 | \$ | 124,00 |
| Triple | \$ | 120,28 | \$ | 143,82 |
| Cuádruple | \$ | 150,04 | \$ | 179,80 |
| Quíntuple | \$ | 187,24 | \$ | 223,20 |

Precios Incluyen Impuestos

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez L. (2017)

Incluye desayuno Volcano, uso de la piscina y jacuzzi.

A estos precios se aplica 10% de descuento a agencia de viajes u operadoras de turismo.

Cuando el grupo pasa de 10 pasajeros el chofer y el guía tienen un 50% de descuento en hospedaje en días no feriados.

Dispone de un restaurante con una decoración rústica, además se dispone de un espacio al aire libre con mesas y sillas junto al jardín para aquellos clientes que deseen disfrutar del paisaje.

Dentro del personal de cocina tiene un chef, el cual proporcionan la excelente atención con platos típico y a la carta, desayunos con leche, café, té, pan, mermelada, queso, frutas, yogurt, granola, pan-cake, huevos, jamón y salchichas, almuerzos o cenas con: Sopa y crema, lomo, trucha, pollo, lasaña, pizza, torta y helado, bebidas en un cálido salón con chimenea que invita a la lectura o a una buena copa de vino en el bar el cual funciona dentro del restaurante ofreciendo un cien número de bebidas como licores , whisky, cuba libre, vodka, vinos importados y champagne.

Debido a que Baños es una zona altamente turística el Hotel Volcano se vio en la necesidad de contactarse con compañías que le permita al turista vivir nuevas experiencias ofreciendo deportes extremos.

- ✓ Rafting
- ✓ Salto de Bungee
- ✓ Observación de aves Barranquismo
- ✓ Motociclismo Ciclismo
- ✓ Tours ecológicos

El hotel cuenta con varios proveedores a continuación detallamos:

Víveres: Supermercado Mega Santa María, Mercado central de Baños, Sánchez Vaca Carlos, Panadería Don Gato.

Aguas, embotelladas y gaseosas: Las empresas que les proveen son: Tesalia

Productos de limpieza: Distribuidora Ortega

Gas: " Sersan Gas "

El hotel cuenta con diversos tipos de clientes como son los clientes especiales o fijos, los mismos que tienen preferencias por su lealtad con la empresa y otros huéspedes, que se han clasificado de la siguiente manera:

- ✓ Clientes ejecutivos
- ✓ Turistas
- ✓ Grupo de estudiantes
- ✓ Grupos empresariales

(Hotel Volcano , s.f.)

Es por esto que hoy en día las exigencias del cliente cada vez son mayores en cuanto a calidad, servicio y precio; originado que las tendencias mundiales que actualmente rigen el campo empresarial reconocen que contar con información de costos que les permita conocer cuál de sus productos y/o servicios son rentables y cuáles no, las lleva a poseer una ventaja competitiva sobre aquellas que no la tienen, pues con dicha

información la dirección puede tomar decisiones estratégicas y operativas en forma acertada

Dado a lo anterior la empresa requiere de una asignación de costos en el área financiera-administrativa, ya que esta área permite la optimización de los recursos de la organización, para poder mejorar y tener una mayor rentabilidad la cual ayuda al cumplimiento de los objetivos de la entidad, logrando de esta manera ganar un amplio espacio en el mercado en que se está desarrollando.

El costeo irregular en los servicios así como el cálculo empírico que la empresa mantiene nos permite pretender diseñar una asignación de costos y aplicarla como piloto en el área de hotelería y gastronomía, que actualmente desconoce totalmente los costos de los servicios que ofrece y por ende su rentabilidad, debido a que hotel “Volcano” utilizada el sistema de contabilidad general.

Cabe destacar que a pesar del interés suscitado en los últimos años por el sistema de costos en el sector de servicios, resulta difícil encontrar aplicaciones en la industria hotelera, por ello nos proponemos como objetivo principal de esta investigación estudiar la rentabilidad y la asignación de los costos que representa tener un hotel en un sector altamente turístico como es la ciudad de Baños perteneciente a la provincia del Tungurahua.

b.2. Análisis crítico

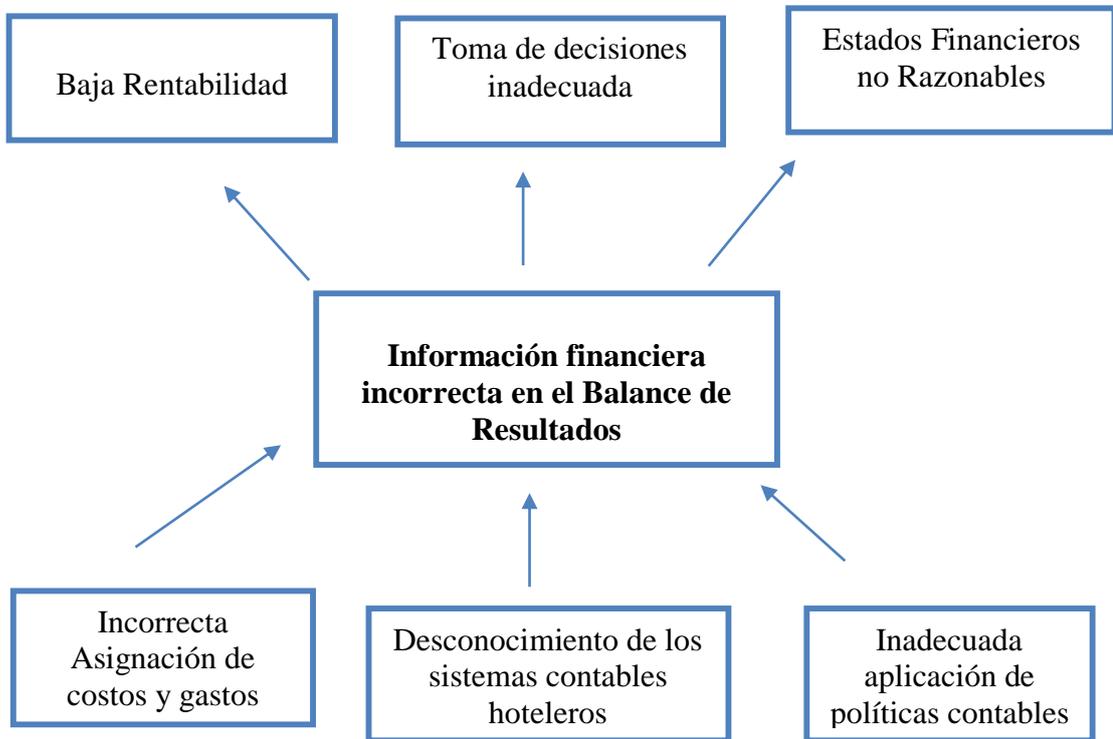


Gráfico 3: Árbol de Problemas
Elaborado por: Rodríguez L. (2017)

La incorrecta asignación de costos y gastos en el hotel generan una baja rentabilidad debido a que no sustenta una economía adecuada por lo tanto el hotel va generando pérdidas de dinero. Otro factor que influye en esto es el desconocimiento de los sistemas contables hoteleros y genera que la mayoría de veces los encargados del manejo del capital en el hotel toman decisiones inadecuadas en cuanto a demanda de gastos que genera el hotel.

La inadecuada aplicación de políticas contables hace que los estados financieros no sean razonables al no contar con una buena asignación de costos y de aquí nace que toda la información que genera el hotel en cuanto a costos y gastos se vean afectadas en los balances de resultados.

b.3. Formulación del problema

- ✓ ¿Cómo incide la Asignación de Costos en la Rentabilidad de Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa?
- ✓ ¿Qué método de Asignación de Costos utiliza Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa?
- ✓ ¿Cuál fue la rentabilidad de Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa en el año 2016?
- ✓ ¿Qué alternativa de solución es la adecuada para incrementar la Rentabilidad y disminuir los costos en Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa?

c. Justificación

Todos los hoteles tienen la necesidad de realizar una correcta determinación de costos hoteleros que ayuden a establecer los precios de venta apropiados, los cuales serán determinantes para generar utilidades, es por esta razón que se realiza el análisis de caso con el tema “La asignación de costos y la rentabilidad en el hotel Volcano de Baños de Agua Santa”.

Es necesario que el Hotel Volcano deba tener claramente definido que, la contabilidad hotelera en el contexto empresarial tiene como objetivo fundamental el proporcionar toda la información requerida por cada una de las dependencias de la Compañía, ejemplo: restaurante, lavandería, hospedaje, administración entre otros. Reconociendo que la actividad turística implica la prestación de servicios, la venta de productos terminados, realización de eventos de diversa índole, encuentros culturales, además de la comercialización de otros bienes accesorios; se hace necesario el disponer de información efectiva, inmediata y oportuna para determinar con toda seguridad los precios de venta de los bienes y servicios que se ofrecen a los clientes nacionales o extranjeros.

De ahí la importancia de poseer un Departamento de Contabilidad bien organizado que cumpla con todas las exigencias de tipo legal, así como con los requerimientos (informes, costos y presupuestos) de la Administración. Y en tal propósito no se puede desconocer la importante labor que realiza el Departamento de Costos Hoteleros y Presupuestos, en todo lo pertinente a la determinación de costos unitarios y totales, para que la Dirección de Mercadeo y Ventas, ajustada a las políticas de la Empresa, determine los precios de venta al público. (González Saavedra, 2003, págs. 7-9)

De ello se considera importante la realización de este análisis de caso, debido a que vamos a dar uso de los conocimientos que se adquirió en la universidad, además el hotel necesita rediseñar una nueva estrategia para permitirle ubicarse en el mercado y obtener una arma competitiva eficaz. Este estudio es original, puesto que no se lo había realizado en el hotel en ocasiones anteriores.

Por lo tanto los beneficiados serán: el hotel, los clientes y toda la cadena de involucrados de manera directa e indirecta en este tipo de empresa. La presente investigación tendrá relevancia en medida que el hotel decida aplicar estas estrategias y consiga posicionarse en el mercado, por su parte, los clientes tendrán una mejor opción al momento de elegir un servicio de calidad.

Dado a lo anterior si el hotel utiliza la contabilidad hotelera los registros son más confiables al momento de obtener los resultados, ya que mejora los procesos que se realiza en él, por lo contrario con la falta de un sistema contable hotelero todo lo planificado no se ejecutara, es decir, que algunas de las actividades y tareas no se llevaran a cabo, provocando el incumplimiento del objetivo general que tiene la empresa y por ende la insatisfacción de los funcionarios y trabajadores.; y permitiendo realizar la comparación con el estándar internacional de manejo de hoteles.

Estos argumentos son suficientes para justificar la realización del presente proyecto.

d. Objetivos

d.1. Objetivo general

- Determinar la incidencia de la Asignación de costos en la rentabilidad de hotel Volcano de Baños de Agua Santa para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

d.2. Objetivos específicos

- Analizar la metodología de Asignación de Costos en el Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua de Santa para evaluar su aplicación.
- Determinar la rentabilidad en el Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua de Santa en el año 2016 para ver su evaluación.
- Determinar una alternativa de solución para la adecuada asignación de costos en hotel Volcano de Baños de Agua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes investigativos

Según Herrera (2015) manifiesta que el valor de las exportaciones de bienes disminuye es cuando más se debe incrementar la exportación de servicios para compensar la escasez de dólares. Y la industria del turismo es la principal vía para que esto ocurra, como se demuestra en España, donde la crisis está siendo aliviada por la venta creciente de servicios turísticos.

Por esto se ve con satisfacción el inicio de un auge hotelero, pues según el Ministerio de Turismo, citado por la revista Gestión, en el 2014 los empresarios privados invirtieron 211 millones de dólares en este sector y existen 21 proyectos turísticos que están caminando con una inversión de 650 millones de dólares adicionales, a partir del presente año. Estas decisiones se adoptan porque los empresarios advierten que es un buen negocio, que cuantas más camas de hotel haya vendrán más turistas, que perciben los resultados de la promoción turística que se ha hecho desde hace décadas, porque hubo crecimiento económico visible.

En el caso de Quito, porque el entonces alcalde Paco Moncayo tuvo el acierto de decidir la construcción del nuevo aeropuerto con inversión extranjera total. Esta obra ha sido un factor determinante para que se hagan más inversiones hoteleras y logísticas que están potenciando aceleradamente a una zona importante de la capital de la República.

Este auge está posicionando al Ecuador como un nuevo destino mundial del turismo convencional, pero también conlleva el desarrollo del turismo comunitario de características propias, con identidad ecuatoriana, producción de artesanías tradicionales, gastronomía auténtica que se pone en valor, así como los 'resort' ecológicos que combinan el cuidado de la naturaleza con el enfoque empresarial que le da sostenibilidad. Así, este turismo deseable ayuda a mantener los avances sociales,

pues se trata de un sector con muchos perceptores que ayudan a continuar el descenso de la inequidad social, en el cual se reparten los frutos del negocio en forma rápida. En el turismo ganan el dueño del hotel, el taxista, quienes trabajan en el aseo y mantenimiento, los vendedores de artesanías, los dueños y empleados de los restaurantes, los guías turísticos, en fin toda una gama de trabajadores que prestan sus servicios y perciben ingresos remunerativos. Entonces: a más turismo más empleo, mejores salarios y más recaudación fiscal.

De esta manera se compensa la salida de divisas de los ecuatorianos que, con dólares fuertes, salen al exterior. Por todo esto, a esta industria hay que apoyarla para que siga creciendo en forma consistente, asegurando la certidumbre al negocio, garantizando que se mantengan las reglas del juego y teniendo en cuenta que su período de maduración está entre 5 y 10 años. Es por eso que el turismo va a ayudar eficazmente a salir de la situación difícil que afronta el Ecuador.

b. Fundamentación científica técnica

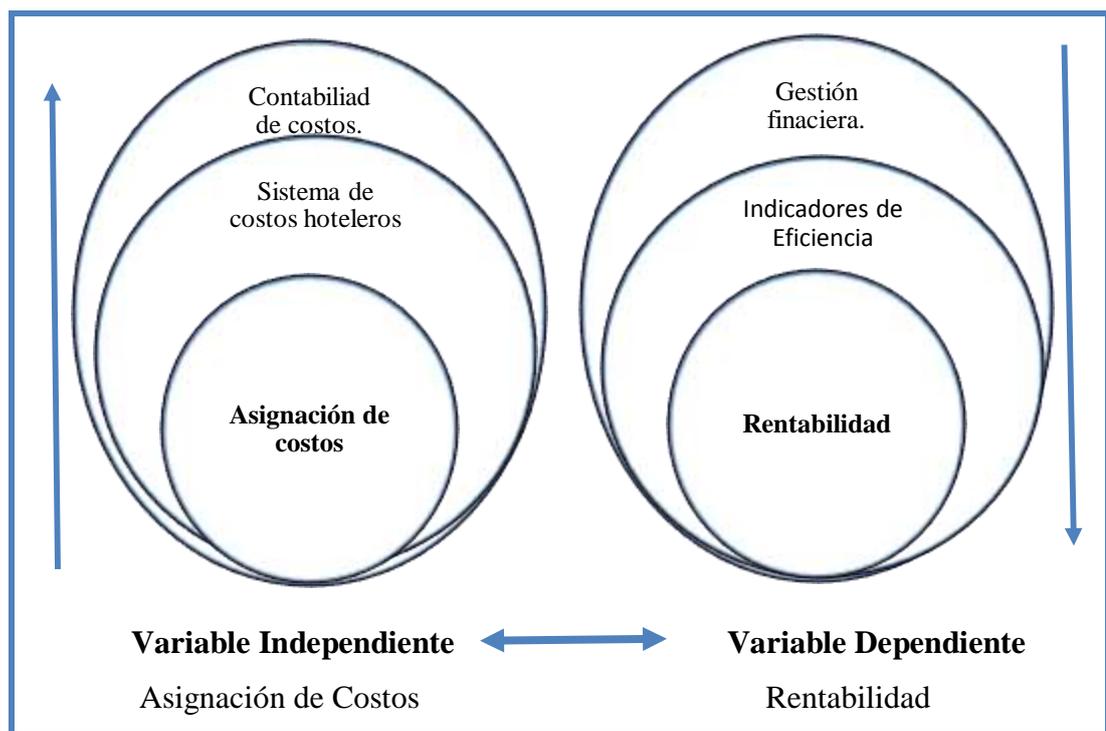


Gráfico 4: Red de Categorías Conceptuales
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

b.1. Descripción conceptual de la variable independiente: “Asignación de costos”

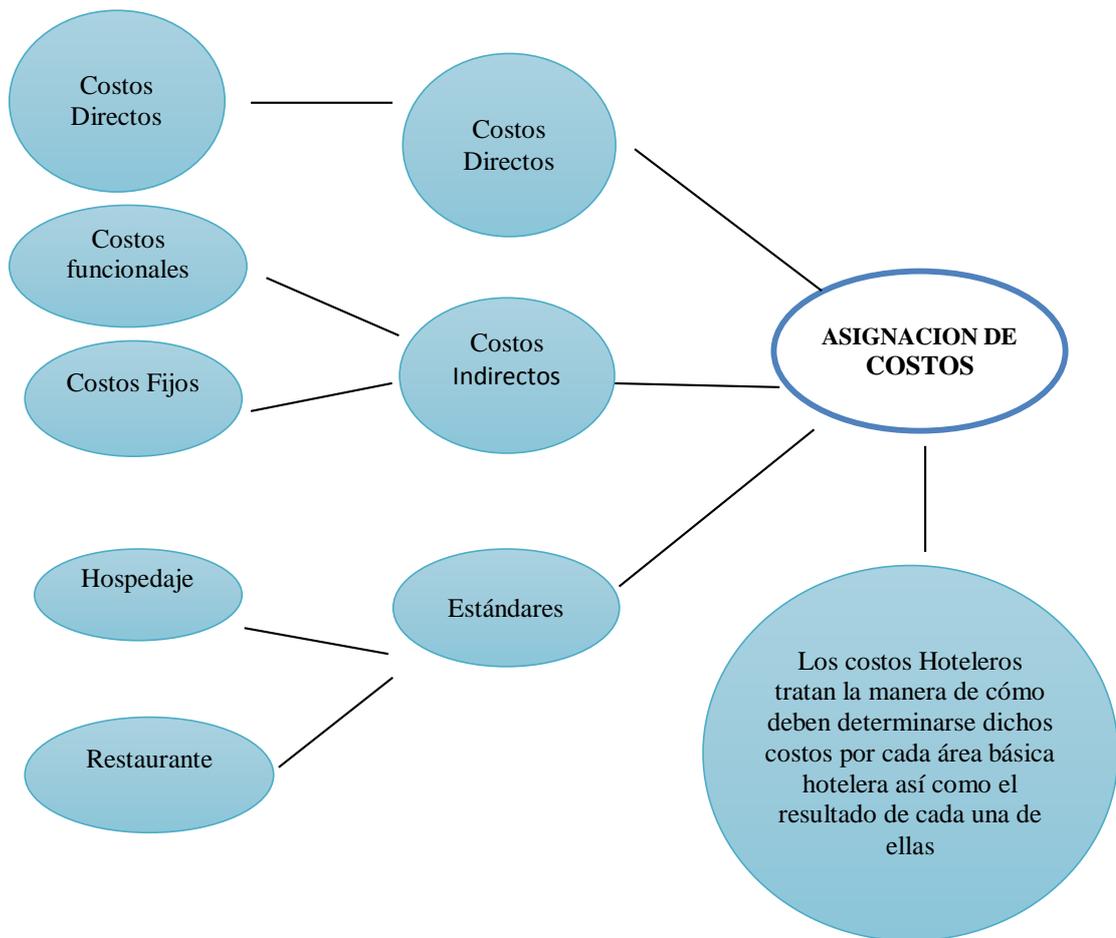


Gráfico 6. Constelación de ideas- Variable Independiente
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Contabilidad de costos

Según Lawrence W.B (1885, pág. 15) contabilidad de costos es un proceso ordenado que usa los principios generales de contabilidad para registrar los costos de operación de un negocio de tal manera que, con datos de producción y ventas, la gerencia puede usar cuentas para averiguar los costos de producción y los costos de distribución, ambos por unidad y en total de uno o de todos los productos fabricados o servicios prestados, y los costos de otras funciones diversas de la negociación, con el fin de lograr una operación económica, eficiente y productiva.

Serrano (2015, pág. 25) señala que la industria hotelera nace en el siglo XIX y se considera al hotel Tremont House construido en Boston, mas, en 1819, como el Adan y Eva de la industria hotelera moderna paralelamente al adelanto en las vías de comunicaciones y medios de transporte tales como el ferrocarril y los barcos de vapor, los cuales facilitaron el transporte masivo de pasajeros. Surgió la necesidad de disponer de incremento la construcción de múltiples hoteles cerca de las estaciones de ferrocarril.

La hotelería es un establecimiento que ofrecen alojamiento y servicios de alimentación y bebidas a los turistas.

Las habitaciones dentro de un hotel representan el producto básico por el que el cliente paga su hospedaje es decir que es la parte más importante y significativa del alojamiento la higiene, y sobre todo tu uniforme que este es buena condición.

La contabilidad de costos se encarga de identificar y medir los desembolsos monetarios en que incurre un negocio o empresa, entendiéndose el término desembolso como la utilización de bienes, depreciación de activos, etc., y no sólo como salida de dinero.

(Crece Negocio, 2012)

- ✓ **Coste Estándar:** Aquel que se asigna a un determinado volumen de ventas, y que sirve de indicación, referencia para la planificación, confección y presupuestos, fijación de precios, control interno ,análisis de desviaciones, etc. (Medina , 2014, págs. 3-5)

- ✓ **Costo Directo:** Responsabilidad directa de un departamento, que generalmente varía en función de la evolución de las ventas. Es por ello que se entiende que son controlables por el departamento al que son imputados. Ejemplo serían los costes de bebida, comida, personal, lavandería, otros servicios, materiales operativos. Etcétera.

- ✓ **Costo Indirecto:** Aquellos que no pueden ser identificados objetivamente a un área y por lo tanto, no son imputados. Si finalmente pueden ser imputados,

normalmente es difícil asignar dicho coste con la responsabilidad del gestor del departamento, como puede ser al caso del mantenimiento. En general son costos de estructura. (Panilla Monclús, 1979, págs. 29-30)

- ✓ **Costo de Oportunidad:** El costo de no hacer algo. Como cuando una empresa tiene que renunciar a determinados ingresos para poder atender un pedido especial, como puede ser el cerrar el servicio de restaurante para poder atender un pedido especial. Los costos de oportunidad suele valorarse de acuerdo con su precio de mercado, aunque no supone registro contable, estos se refieren a consumos reales pero no son objetos de facturación ni de pago y tampoco no son tomados en cuenta por la contabilidad financiera. (Rayburn, 1999)

- ✓ **Coste fijo:** Aquel que en un plazo determinado, normalmente inferior al año, no varía con el volumen de actividad. Ejemplos típicos de costos fijos son una buena parte de los costos de personal, marketing, seguros, gastos financieros (excepto por la parte de financiación del circulante), amortización del inmovilizado, alquileres, etcétera. (Rivera, 2011)

Sistema de Costos hoteleros

USAH (1926) fue diseñado, adoptado y recomendado por la Hotel Asociación of New York City en 1926. Desde esa fecha hasta el presente se han emitido nueve ediciones del sistema, siendo fechada esta última en 1986 como **USALI** (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry).

Los objetivos básicos de este sistema son los siguientes:

- ✓ Facilitar a los usuarios internos y externos de los estados financieros de las instalaciones hoteleras, la comparación de la posición financiera y ejecución operativa de una instalación, en particular con tipos similares en la industria del alojamiento, mediante la sugerencia o recomendación de formatos y clasificadores de cuentas estándar que guíen a las entidades hoteleras en la preparación y presentación de los referidos estados.

- ✓ Servir a las nuevas instalaciones en proceso de apertura como sistema de contabilidad que puede adaptarse rápidamente a las necesidades y requerimientos de la entidad.
- ✓ Coadyuvar a que el sistema de contabilidad utilizado en las entidades hoteleras sea consistente con los principios de contabilidad generalmente aceptados, mediante recomendaciones basadas en los criterios de especialistas de la actividad.

Los aspectos conceptuales básicos que se consideran en el sistema son los siguientes:

- ✓ Todos los métodos y procedimientos recomendados están en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- ✓ El sistema está orientada hacia el control y medición de la eficiencia, mediante un adecuado sistema de registro y control presupuestario y un esquema racional de análisis financiero y operacional, recomendando al efecto los índices e indicadores básicos de medición de la eficiencia.
- ✓ Se consideran todas las tendencias actuales a nivel mundial en cuanto a la explotación hotelera y a la presentación de sus resultados.
- ✓ Se ofrece un plan de cuentas contables para uso de toda la actividad hotelera, incluyendo los hoteles con todo tipo de servicio.
- ✓ Se recomiendan procedimientos contables para aspectos específicos de la actividad hotelera.
- ✓ Se aplica el concepto de la determinación y análisis del resultado de todos los departamentos, tanto los de carácter operacional como los de carácter funcional.
- ✓ Se basa en el método del costo directo, o sea que no se distribuyen los gastos indirectos. No obstante, en el análisis de los resultados departamentales, pueden omitirse costos indirectos significativos, por lo que puede resultar necesario distribuir o asignar algunos de los gastos operacionales no distribuidos para obtener una valoración departamental más completa.
- ✓ El sistema propone bases adecuadas para la distribución de los gastos indirectos, pero se aclara que esto sea un proceso adicional, después de que se emitan los estados financieros con el formato establecido.

Es por ello que la hotelería, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Algunas de las características generales de este sector son: gran diversidad y complejidad para la asignación de sus costos.

Asignación de Costos

Métodos de costeo recomendados por el SUCH.

La hotelería se caracteriza por la complejidad y cantidad de los procesos que se realizan, para prestar los servicios de alojamiento, gastronomía y otros de carácter personal, comercial o recreativo que se ofrecen en esta actividad.

Los gastos de la actividad hotelera se clasifican por la naturaleza o tipo de gasto de que se trate y por el área o unidad organizativa donde se producen. La agrupación inicial por el área o unidad organizativa donde se realizan en tres grandes categorías:

- ✓ Los gastos que corresponden a los departamentos operativos y que representan los costos y gastos directos de las actividades productivas del hotel.
- ✓ Los gastos que corresponden a los departamentos no operativos, son las unidades organizativas o centros de costos que no perciben ingresos y representan los gastos indirectos de las actividades productivas del hotel.

Los gastos que corresponden a cargos fijos del negocio, tales como alquileres, impuestos, seguros, intereses, depreciación, amortizaciones, etc.

El SUCH establece el método del costo departamental o por área de presupuesto, calculándose para cada departamento el costo de la mercancía vendida, los salarios directos y los gastos directos del departamento, obteniéndose el resultado departamental. En el costo departamental no se incluyen los cargos fijos.

La naturaleza del producto hotelero: La naturaleza o características del producto vendido por una industria cualquiera es de considerable importancia para ésta por un buen número de razones; un producto duradero puede almacenarse por largos períodos

de tiempo y mantenerse en grandes cantidades para asumir los picos en la demanda; durante los períodos de alza de precios existe la posibilidad de vender a un precio aumentado un producto que fue producido algunos meses atrás a un costo relativamente bajo.

El producto del hotel es enteramente diferente: En el área de alojamiento una habitación que no ha sido vendida es una pérdida de ingresos irrecuperable. En forma similar, en el área de gastronomía una parte de la comida que no se vende es perecedera, tanto en forma de materia prima, como elaborada.

Las características de su ciclo de operaciones: En algunas actividades industriales o comerciales es largo el tiempo que transcurre desde la compra y recepción de las materias primas para la producción o mercancías para la venta y el momento de la venta del producto terminado, algunas veces muchos meses. Otra de las características básicas de la actividad económica financiera del hotel es lo corto de su ciclo de operaciones, ya que las operaciones son prácticamente diarias. (Rosanas Martí & Ballarín Fredes, 1986)

Los comestibles recibidos por la mañana a menudo se procesan más tarde esa misma mañana y se venden el mismo día.

Los costos de un hotel pueden ser directos o indirectos. Un costo directo, es aquél que puede identificarse directamente con un proceso, producto, trabajo, o servicio. Como ejemplo de costos directos puede citarse el costo de los comestibles que se consumen en un restaurante o el salario del cantinero de un bar.

Un costo indirecto es aquél que no puede atribuirse directamente a una producción o servicio, como por ejemplo el salario del director del hotel o la depreciación del edificio; los costos indirectos se pueden distribuir a las producciones, servicios o puntos de venta del hotel de acuerdo con una base o índice que refleje la manera en que se supone que se utilizan o aplican esos elementos indirectos en las producciones o servicios a los que se distribuye. Pero las bases de distribución de los costos indirectos son generalmente arbitrarias o se fundamentan en bases teóricas o cuestiones de criterios, por lo que actualmente la mayoría de las entidades rechazan la distribución de los costos indirectos y los registran como tales por su naturaleza”.

Con estos antecedentes se puede entender que la hotelería es un proceso que implica la integración de varias actividades relacionadas entre sí para obtener un producto o un servicio final, que relativamente tienen un ciclo de vida corto en comparación con otras actividades comerciales e industriales que puede pasar mucho tiempo desde el momento de la compra de la materia prima hasta su posterior venta, por lo tanto estas actividades generan costos directos como indirectos y la contabilidad hotelera se encarga del registro de estas actividades diarias para obtener saldos consolidados al final de un período y así poder tomar decisiones administrativas. (El Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera, 1926)

“Un sistema de costeo puede resultar obsoleto por las siguientes razones básicas:

- 1.- Cambios en la tecnología de Producción
- 2.- Cambios en la complejidad o en la diversidad del producto.
- 3.- Cambios en los procesos de los sistemas de información que a su vez provocan cambios en los sistemas de medición.” (Sánchez, 1999)

La actividad hotelera presenta una serie de características, que merecen una especial atención y que ha sido manifestadas esto por el autor Vacas (2000)

El producto o servicio ofrecido es perecedero. Por ejemplo, si una habitación no está ocupada a partir de una determinada hora de la noche, se pierde la posibilidad de generar ingresos.

- ✓ Resulta imposible aumentar la producción (servicio de alojamiento) a corto plazo a pesar de que se produzca un incremento de la demanda.
- ✓ La calidad en la prestación del servicio al cliente es un factor clave.

Las interrelaciones entre los recursos humanos de la empresa y los consumidores son, en general, más participativas e intensas que en el resto de sectores, debido a que el cliente suele estar presente en el proceso de prestación de servicio.

- ✓ Los hoteles ofrecen y prestan una gran variedad de productos y servicios de forma conjunta y sobre pedido, lo cual da lugar a diversos centros de resultados existentes en la empresa hotelera (habitaciones, restaurantes, tiendas, etc.).
- ✓ El producto se consume en el mismo lugar de producción. El servicio no puede ser trasladado al cliente, por lo que debe ser éste quien se desplace al lugar de la prestación del servicio para que pueda venderse.
- ✓ La empresa debe satisfacer las necesidades de los clientes a cualquier hora, mediante los recursos suficientes, lo cual hace indispensable información en tiempo real sobre el estado de las habitaciones y otras dependencias, así como de los diversos negocios ofertados por la empresa hotelera.
- ✓ Los costes fijos (sueldos y salarios, amortización del inmovilizado, financieros, etc.) son significativos en la cuenta de explotación, lo cual dificulta adaptar dicha estructura de costes a oscilaciones de la demanda.
- ✓ En aquellos casos en los que la empresa operadora coincide con la propietaria del hotel, el activo fijo (terrenos, edificios, instalaciones y mobiliario) representa la mayor parte de la inversión, y es, generalmente, un valor muy cuantioso.

(Sánchez Rebull M. Victoria, 2001, págs. 10-25)

Al generar el hotel una venta de servicios y productos implica la existencia de un acto económico el cual debe ser registrado en documentos de manera que la información sea confiable y veraz con la contabilidad hotelera esto se hace más eficiente y eficaz para la entidad, ya que gracias a ello se puede conocer los gastos, costos, ingresos, egresos etc. De forma clara, concisa y concreta que al momento de analizar los datos e información obtenida se tome decisiones administrativas, económicas y financieras según los resultados obtenidos, es decir que se determinara si la organización está cumpliendo con los objetivos que se propuso y en qué aspectos aún debe mejorar.

Otro tema importante dentro de la contabilidad son las disposiciones tributarias que es un obligación para toda empresa ya que gracias a esto el beneficiario será el gobierno,

ciudadanía y la misma entidad al momento de usar servicios básicos que para el hotel es de gran importancia porque al brindar un servicio de hospedaje el cliente necesita el líquido vital que es el agua, la luz eléctrica que sirve para que las personas se entretengan al momento de utilizar tecnología (televisiones, computadoras, celulares, etc

Dado lo anterior, el costo toma una importancia estratégica desde el punto de vista de la determinación de precios y rentabilidades. Los sistemas de estimación de costos tradicionales no reconocen los diferentes recursos utilizados, los costos asociados con los procesos complejos y el margen directo real de cada servicio.

b.2. Descripción conceptual de la variable dependiente: “Rentabilidad”

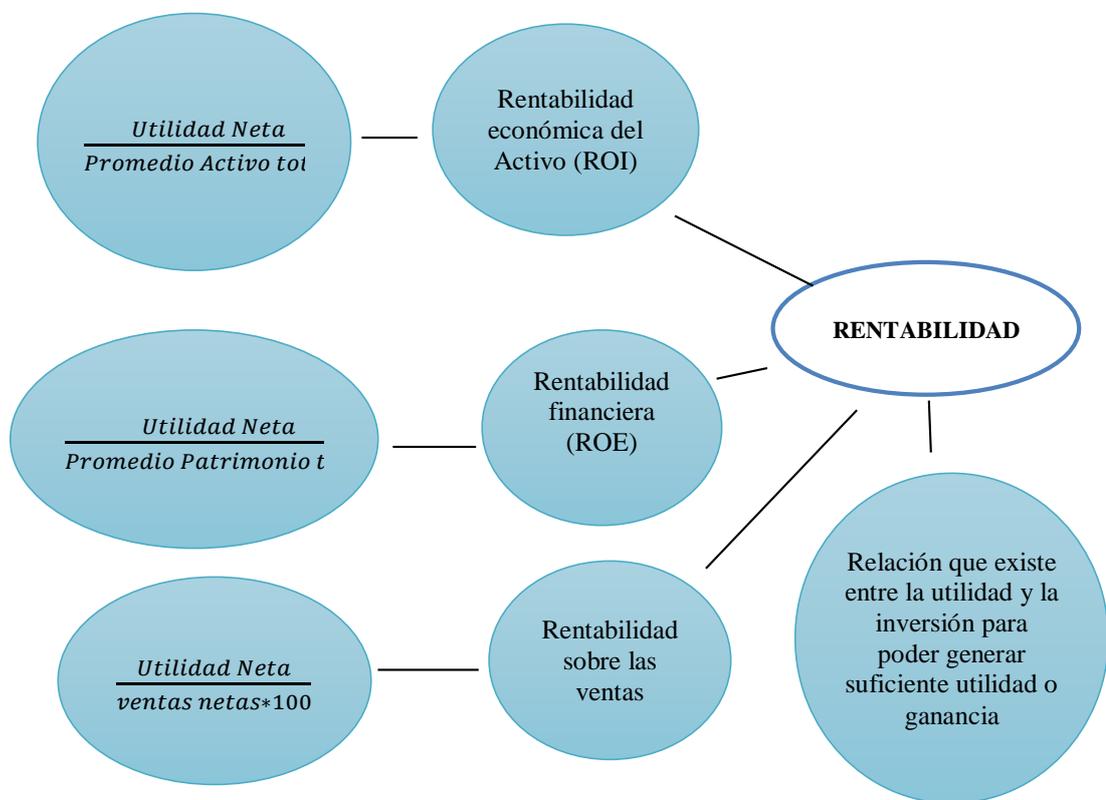


Gráfico 7: Constelación de ideas- Variable Dependiente
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

La gestión financiera o gestión de movimientos de fondos según Verona & Déniz (2011, págs. 26-27) denomina a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico a través de otros instrumentos ya sean tarjetas de crédito y cheques.

La misma que integra:

- ✓ La determinación de las necesidades de recurso financieros.
- ✓ La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa)
- ✓ La aplicación juiciosa de los recurso financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad)
- ✓ El análisis financiero (incluye bien las recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa)
- ✓ El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Indicadores financieros

Los indicadores o ratios financieros expresan la relación matemática entre una magnitud y otra, exigiendo que dicha relación sea clara, directa y comprensible para que se puedan obtener informaciones, condiciones y situaciones que no podrían ser detectadas mediante la simple observación de los componentes individuales de la razón financiera. Otros métodos de análisis son:

- ✓ El método vertical se refiere a la utilización de los estados financieros de un período para conocer su situación económica en este caso el estado de resultado de hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa del año 2016.
- ✓ En el método horizontal se comparan entre sí los dos últimos períodos, ya que en el período que está sucediendo se compara la contabilidad contra el presupuesto. En el método histórico se analizan tendencias, ya sea de porcentajes, índices o razones financieras, puede graficarse para mejor ilustración.

Indicadores de eficiencia miden el grado logro del cumplimiento de los resultados propuestos nos indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el ¿Qué se debe hacer?, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera.

Rentabilidad del Patrimonio: Refleja el rendimiento tanto de los aportes como del superávit acumulado, el cual debe compararse con la tasa de oportunidad que cada accionista tiene para evaluar sus inversiones

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Líquido}}$$

Rentabilidad del Activo Total: Muestra la capacidad del activo en la generación de utilidades.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

Rentabilidad sobre las ventas: Es la relación que existe de las utilidades después de ingresos y egresos no operacionales e impuestos, que pueden contribuir o restar capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas} \cdot 100}$$

Rentabilidad económica se establece como indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos.

- ✓ Rentabilidad Bruta: El margen bruto de utilidad refleja la capacidad de la empresa en la generación de utilidades antes de gastos de administración y ventas, otros ingresos y egresos e impuestos. Al compararlo con estándares financieros de su actividad, puede reflejar compras o costos laborales excesivos.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

- ✓ Rentabilidad Operacional: Refleja la rentabilidad de la compañía en el desarrollo de su objeto social, indicando si el negocio es o no lucrativo independientemente de ingresos y egresos generados por actividades no directamente relacionadas con este.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

- ✓ Rentabilidad Neta: Mide la rentabilidad después de impuestos de todas las actividades de la empresa, independientemente de si corresponden al desarrollo de su objeto social.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

En el modelo propuesto por el USALI, los estados contables externos e internos van acompañados de una serie de ratios y estadísticas que posibilitan el análisis económico y financiero, entre ellos se encuentran los clásicos ratios de liquidez, endeudamiento, rotaciones y los de rentabilidad, y en la última edición se dan instrucciones para el cálculo del umbral de rentabilidad. Además de los ratios generales, se incluyen ratios propios de la actividad desarrollada en los principales centros operacionales. Define como ratios operativos tan sólo cuatro ratios:

- ✓ Precio medio habitación:

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Habitaciones de pago Ocupadas}}{\text{Ingresos de habitaciones}}$$

- ✓ Ticket media restauración:

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Ingresos de restauración}}{\text{Número de cubiertos}}$$

- ✓ Coste medio de restauración:

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Costo de ventas restauración}}{\text{Ingresos de restauración}}$$

- ✓ Porcentaje costes laborales:

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Personal y gastos relacionando}}{\text{Total ingresos}}$$

Para estos cuatro ratios entiendo que debe hacerse un presupuesto y que cuando se produzcan diferencias significativas debe realizarse un análisis adecuado de desviaciones. (El Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera, 1926)

Rentabilidad.- La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

(Rentabilidad, s.f.)

Dado a lo anterior se entiende a la rentabilidad 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.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

a.1. Modalidad

El análisis de caso planteado por su estructura respondió las siguientes modalidades

Investigación de campo

Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Sin embargo, se aceptan también estudios sobre datos censales o muestrales no recogidos por el estudiante, siempre y cuando se utilicen los registros originales con los datos no agregados; o cuando se trate de estudios que impliquen la construcción o uso de series históricas y, en general, la recolección y organización de datos publicados para su análisis mediante procedimientos estadísticos, modelos matemáticos, econométricos o de otro tipo. (Ander E. , 1995, pág. 349)

La aplicación de la investigación de campo es importante porque nos permite conocer de forma más acertada la realidad de la empresa, los problemas, condiciones, fortalezas, debilidades, recursos, capacidad productiva, presencia en el mercado, calidad del servicio, prestigio y otros factores de relevancia, que facilitan la realización de la investigación.

Investigación bibliográfica-documental

La investigación documental es la presentación de un escrito formal que sigue una metodología reconocida. Consiste primordialmente en la presentación selectiva de lo que expertos ya han dicho o escrito sobre un tema determinado. Además, puede presentar la posible conexión de ideas entre varios autores y las ideas del investigador. Su preparación requiere que éste reúna, interprete, evalúe y reporte datos e ideas en forma imparcial, honesta y clara. (Ortiz & García, 2008)

La investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica. El concepto de documento, sin embargo, es más amplio. Cubre, por ejemplo: micropelículas, microfichas, diapositivas, planos, discos, cintas y películas.

a.2. Enfoque

El presente análisis de caso se enmarco dentro del enfoque cuantitativo que de acuerdo a Fernández & Pértegas (2002, pág. 72) trata de “determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede”.

En consecuencia, la investigación cuantitativa permite examinar la información recolectada y transformarla en datos numéricos, por lo cual dichos elementos deben estar claramente identificados y delimitados en la investigación. Además, para Bernal (2010, pág. 100) las características de la investigación cuantitativa son: Asume una postura objetiva, estudia conductas y otros fenómenos observables, genera datos numéricos para representar el ambiente social, emplea conceptos preconcebidos y teorías para determinar qué datos van a ser recolectados, emplea métodos estadísticos para analizar los datos e infiere más allá de los datos, emplea procedimientos de

inferencia estadística para generalizar las conclusiones de una muestra a una población definida, es confirmatoria, inferencial y deductiva.

Por estas razones, el análisis de caso fue predominante el enfoque cuantitativo, ya que se sustentó en la medición de las particularidades del objeto de estudio proporcionadas por el personal que conforma Hotel Volcano, los datos fueron analizados y probados de manera científica, y específicamente de forma numérica al basarse fundamentalmente en la estadística.

a.3. Nivel de investigación

Para el presente análisis de caso se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

Investigación descriptiva

Al respecto Ander Egg (1976, pág. 58) establece que los estudios descriptivos “Consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o una citación, mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporal – espacial determinada” (P.40), es decir, detalla cómo es y cómo se manifiesta.

Siguiendo a Ander Egg se puede decir que el tipo descriptivo facilito determinar los elementos que componen los costos operativos del Hotel Volcano, para así concluir en alternativas lógicas que ayude al mejoramiento de los procesos administrativos – contables del hotel.

Este tipo de investigación es útil para:

- ✓ Identificar las características demográficas de las unidades investigadas tales como: número de población, distribución por sexo por edad por nivel de educación, por estado civil, por ocupación, etc. Estudio de caso: estudio de las características culturales, habitacionales, alimenticias, de vivienda, familiares, rituales, religiosas de un grupo social determinado.

- ✓ Identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en una muestra de investigación tales como: comportamientos sociales, preferencias de servicio, aceptación de liderazgo, motivación frente al trabajo decisiones sobre el lugar de compra, etc. Elaborar un mapa de preferencias sin necesidad de probar hipótesis ni hacer predicciones Ejemplo: ¿Qué opina la gente sobre los programas de televisión?
- ✓ Verificar comportamientos concretos tales como : cuantas personas usan el servicio, cual es la actitud frente a su líder , frente a los problemas de desempleo, como se realiza una auditoria, como se utilizan las técnicas contables como son los procesos para la toma de decisiones cuales son las necesidades prioritarias de las personas, etc. Estudio de caso : estudio del comportamiento sicosocial de un delincuente juvenil
- ✓ Descubrir y comparar la posible relación de las variables de investigación tales como: relación entre el precio y la utilización de un servicio, relación entre el costo de producción y el precio real de un servicio, relación entre las políticas del mercado y el grado de aceptación de un servicio, etc
- ✓ Las investigaciones descriptivas utilizan la observación la entrevista, la encuesta como técnicas de recolección de datos. también acuden a informes y documentos elaborados por investigadores se utiliza el muestreo para la recolección de datos y la información obtenida es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico. (Bavaresco de Prieto, 1979, págs. 50-51)

b. Población, muestra y unidad de investigación

b.1.Población

Cantoni (2009), no menciona que metodológicamente en un trabajo de investigación, se denota a la población como un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados del estudio. Comprende todos los elementos (personas, familias,

grupos, objetos, organizaciones, etc.) que presentan características comunes que se definen a través de criterios establecidos para el estudio.

Se debe definir la población con precisión, de modo que sea manifiesto cuándo cierto elemento pertenece o no a esa población. Para el enfoque cuantitativo, la población debe situarse claramente en torno de características de contenido, lugar y tiempo.

Otros conceptos teóricos que se deben aclarar en este contexto son el de población finita y población infinita. Se refiere a una población finita cuando la población tiene un tamaño establecido y limitado, esto es, existe un número denotado por N que indica cuántos elementos conforman la población. Por otra parte se refiere a población infinita cuando es teóricamente imposible, ya que se necesita tiempo y recursos, observar todos los elementos. Aunque la población sea excesivamente grande no existe una población infinita de objetos físicos, entonces se considera infinita cuando no se puede enumerar en un tiempo razonable.

Por lo tanto la población a ser estudiada va a ser la asignación a las respectivas cuentas contables de las compras y ventas realizadas en el año 2016 realizadas en el Hotel Volcano.

Tabla 4: Total Ventas Hotel Volcano 2016

| HOTEL VOLCANO | | | |
|------------------------------|--------------|--------------|------------|
| TOTAL VENTAS AÑO 2016 | | | |
| No.- Facturas | Meses | Valor | |
| 55 | ENERO | \$ | 6.686,43 |
| 95 | FEBRERO | \$ | 13.587,95 |
| 80 | MARZO | \$ | 10.935,85 |
| 72 | ABRIL | \$ | 10.800,76 |
| 88 | MAYO | \$ | 16.531,69 |
| 73 | JUNIO | \$ | 8.089,72 |
| 140 | JULIO | \$ | 20.702,43 |
| 157 | AGOSTO | \$ | 26.928,75 |
| 93 | SEPTIEMBRE | \$ | 12.296,16 |
| 78 | OCTUBRE | \$ | 9.493,90 |
| 87 | NOVIEMBRE | \$ | 15.110,90 |
| 90 | DICIEMBRE | \$ | 15.886,64 |
| 1108 | | \$ | 167.051,19 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 5: Total Compras Hotel Volcano 2016

| "HOTEL VOLCANO" COMPRAS AÑO 2016 | | |
|---|--------------|----------------------|
| No.- Facturas | Meses | Total |
| 28 | ENERO | \$ 9.338,72 |
| 28 | FEBRERO | \$ 8.072,63 |
| 47 | MARZO | \$ 5.106,64 |
| 41 | ABRIL | \$ 4.770,87 |
| 50 | MAYO | \$ 7.350,82 |
| 66 | JUNIO | \$ 5.762,16 |
| 67 | JULIO | \$ 15.484,97 |
| 81 | AGOSTO | \$ 17.723,10 |
| 39 | SEPTIEMBRE | \$ 9.987,09 |
| 31 | OCTUBRE | \$ 5.413,56 |
| 29 | NOVIEMBRE | \$ 9.305,57 |
| 29 | DICIEMBRE | \$ 10.258,15 |
| 536 | | \$ 108.574,27 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

b.2. Muestra

Cantoni (2009), reduce a la muestra como una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población. La muestra es en cierta manera una réplica en miniatura de la población. Se estudian las muestras para describir a las poblaciones, ya que el estudio de muestras es más sencillo que el de la población completa, porque implica menor costo y demanda menos de tiempo.

Muestreo Estratificado.- Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos con respecto a alguna característica de las que se van a estudiar. A cada uno de estos estratos se le asignaría una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra. Dentro de cada estrato se suele usar la técnica de muestreo sistemático, una de las técnicas de selección más usadas en la práctica.

Según la cantidad de elementos de la muestra que se han de elegir de cada uno de los estratos, existen dos técnicas de muestreo estratificado:

- Asignación proporcional: el tamaño de la muestra dentro de cada estrato es proporcional al tamaño del estrato dentro de la población.
- Asignación óptima: la muestra recogerá más individuos de aquellos estratos que tengan más variabilidad. Para ello es necesario un conocimiento previo de la población.

Para una descripción general del muestreo estratificado y los métodos de inferencia asociados con este procedimiento, suponemos que la población está dividida en h subpoblaciones o estratos de tamaños conocidos N_1, N_2, \dots, N_h tal que las unidades en cada estrato sean homogéneas respecto a la característica en cuestión. La media y la varianza desconocidas para el i -ésimo estrato son denotadas por m_i y s_i^2 , respectivamente. Rodríguez (1998:26).

Determinación del tamaño de la muestra:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

NC = Nivel de confiabilidad

z = % de fiabilidad deseado para la media muestral

p = % de veces que se suponer ocurre un fenómeno

q = % de veces de no ocurrencia del fenómeno (1-p)

e = error máximo permitido

Como no se conoce la proporción esperada, se le asigna los máximos valores, la suma de p + q siempre debe ser igual a 1.

p + q = 1

p = 0.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$= \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 1108}{0.05^2 * (1108 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5} = \frac{1051,2}{3,695} = 285,36$$

| HOTEL VOLCANO | | | | | | |
|--------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|--|
| MUESTRA VENTAS AÑO 2016 | | | | | | |
| MESES | No.- Facturas | VALOR | HOSPEDAJE | ALIMENTACION | | |
| ENERO | 14 | \$ 1.722,06 | \$ 1.506,76 | \$ 185,76 | | |
| FEBRERO | 24 | \$ 3.499,51 | \$ 3.097,00 | \$ 375,10 | | |
| MARZO | 21 | \$ 2.816,47 | \$ 2.775,10 | \$ 199,89 | | |
| ABRIL | 19 | \$ 2.781,68 | \$ 2.678,00 | \$ 294,97 | | |
| MAYO | 23 | \$ 4.257,66 | \$ 4.059,00 | \$ 248,70 | | |
| JUNIO | 19 | \$ 2.083,47 | \$ 1.890,00 | \$ 110,15 | | |
| JULIO | 36 | \$ 5.331,81 | \$ 5.390,87 | \$ 115,25 | | |
| AGOSTO | 40 | \$ 6.935,37 | \$ 6.586,00 | \$ 465,00 | | |
| SEPTIEMBRE | 24 | \$ 3.166,82 | \$ 2.801,00 | \$ 213,85 | | |
| OCTUBRE | 20 | \$ 2.445,11 | \$ 1.632,96 | \$ 102,60 | | |
| NOVIEMBRE | 22 | \$ 3.891,74 | \$ 3.422,00 | \$ 326,45 | | |
| DICIEMBRE | 23 | \$ 4.091,53 | \$ 3.960,00 | \$ 225,30 | | |
| TOTAL | 285 | \$ 43.023,22 | \$ 39.798,69 | \$ 2.863,02 | | |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

b.3. Unidad de Investigación

La mayor parte de las facturas de ventas indican que son provenientes del servicio de hospedaje representado por un 93% frente al 100% de los ingresos, por lo tanto es el ingreso principal del hotel, debido a que el servicio de alimentación y bebida es considerado como secundario por no dejar ganancias notorias.

Sin duda, la falta de una planificación en coordinación con los servicios en el hotel genera consecuencias graves que minimizan la rentabilidad del servicio de alimentación.

Por otro lado cabe recalcar que no se tomó en cuenta la muestra por lo tanto se procedió al análisis de toda la información por la importancia que tiene los egresos en la conformación del Estado de Resultados.

c. Operacionalización de las variables

En palabras de Arias (2012, pág. 62) la operacionalización de variables es el “proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”.

A continuación se presentan los cuadros de la operacionalización de las dos variables objeto de estudio en el presente análisis de caso:

c.1. Variable independiente: Asignación de Costos

Tabla 6: Variable independiente: Asignación de Costos

| VARIABLE INDEPENDIENTE: Asignación de Costos | | | | |
|--|----------------------|---|---|------------------------------|
| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems | Técnica e Instrumento |
| Los costos Hoteleros tratan la manera de cómo deben determinarse dichos costos por cada área básica hotelera así como el resultado de cada una de ellas. | 1.Costos Directos | Costos Directos de Hotel Volcano en el año 2016 | 1.1 ¿Conoce cuál es costo real por habitación? | Encuesta: Cuestionario |
| | 2.-Costos Indirectos | Costos indirectos de Hotel Volcano en el año 2016 | 2.1 ¿Realiza asignación de costos indirectos? | Encuesta: Cuestionario |
| | 3.- Estándar | El 80 % de los contadores no realizan contabilidad hotelera | 3.1 ¿Para el registro de sus facturas utiliza algún sistema de contabilidad hotelera? | Encuesta: Cuestionario |

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

c.2. Variable dependiente: Rentabilidad

Tabla 7: Variable dependiente: Rentabilidad

| VARIABLE DEPENDIENTE: Rentabilidad | | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|---|------------------------------|
| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems | Técnica e Instrumento |
| La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. | Rentabilidad económica | Estado de Resultado 2016 | ¿Determina usted en el estado de resultados la rentabilidad que obtiene por el servicio de hospedaje y restaurante? | Encuesta: Cuestionario |
| | Rentabilidad Financiera | Gastos Operacionales | ¿Conoce usted si existen gastos innecesarios que afecten a la rentabilidad? | Encuesta: Cuestionario |
| | Rentabilidad sobre las Ventas | Ventas | ¿Lleva un registro que le permita recolectar información de ingresos en por servicio de hospedaje y alimentación? | Encuesta: Cuestionario |

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

d. Descripción detallada del tratamiento de la información

Según los autores Herrera, Medina, & Naranjo (2010, pág. 114) aluden que “El plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido”.

Estos instrumentos sirven para obtener información confiable y veraz, con el uso de varias técnicas de investigación y la aplicación de fuentes primarias y secundarias

d.1. Plan de recolección de la información

Esta fase comprende el conjunto de elementos y estrategias metodológicas que fueron empleadas durante el proceso de recolección de datos relevantes para la verificación de los resultados de acuerdo con el enfoque detallado anteriormente.

Bajo este contexto, el plan para la presente investigación respondió a las siguientes preguntas:

a) ¿Para qué? La recolección de información permitió cumplir el objetivo general de la investigación que es:

- Determinar la incidencia de la Asignación de costos en la rentabilidad de hotel Volcano de Baños de Agua Santa para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

b) ¿De qué personas u objetos? Los elementos que sirvieron como fuente de recolección de datos fueron las facturas de compras y ventas que generó Hotel Volcano durante el año 2016.

c) ¿Sobre qué aspectos? La recolección de datos estuvo orientada a descubrir los que porcentaje del total de ingresos correspondía a las habitaciones y que porcentaje por alimentación, y su incidencia en la asignación de los costos.

d) ¿Quién o quiénes? La obtención de información fue obtenida por la colaboración del personal que comprende Hotel Volcano.

e) **¿A quiénes?** Los individuos de la población objeto de estudio que proporcionaron la información fueron el personal encargado por velar el bienestar de Hotel Volcano como son gerente general, contadora, chef, secretaria, recepcionista, camarero.

f) **¿Cuándo?** El desarrollo del trabajo de campo se realizó desde el mes de noviembre del 2016.

g) **¿Dónde?** El lugar que fue seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos es la ciudad de Baños, en la ubicación física de Hotel Volcano.

h) **¿Cuántas veces?** La técnica de recolección de información fue aplicada por varias veces debido a una investigación amplia por la obtención del estado de resultado.

i) **¿Cómo?** La técnica principal que se utilizó para obtener información fue el cuestionario, por cuanto se constituyó en un proceso descriptivo que requirió de consulta masiva para detectar las ideas y opiniones de los involucrados respecto a la problemática con un tiempo y costo relativamente bajos.

j) **¿Con qué?** El instrumento que se empleó en la investigación fue un cuestionario previamente estructurado, el cual contuvo exclusivamente preguntas cerradas a fin de que el encuestado se sujete a las posibilidades de respuesta preestablecidas. Para su estructuración se tomaron en cuenta los elementos considerados en la operacionalización de variables.

Fuentes primarias y secundarias

Para desarrollar el plan de recolección de información es necesario el uso indispensable de diversas fuentes primarias y secundarias.

Según el autor Cerda en el libro Metodología de la investigación del autor Bernal, (2010, pág. 191) las fuentes primarias de investigación son:

Fuentes primarias. Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina información. Es

también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera.

El mismo autor Bernal (2010, pág. 192) menciona que las fuentes secundarias para la recolección de la información son:

Fuentes Secundarias: son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), lo documentales, los noticieros y los medios de información.

Tomando las referencias del autor se puede señalar que las fuentes primarias y secundarias son esenciales en el presente análisis de caso que se desarrolla en el Hotel Volcano, porque permite obtener información relevante para analizar las variables que se encuentran inmersas en el objeto de estudio. Las principales fuentes primarias que se utilizarán para el estudio de caso serán las facturas de ventas y facturas de compras del año 2016, las que reflejan los ingresos y gastos del Hotel Volcano las que nos ayudarán a obtener información a través de la aplicación de la muestra estratificada para poder saber cuánto corresponde a cada departamento de hospedaje y alimentación. Por otro lado también se empleará las fuentes secundarias como libros, diccionarios, tesis, leyes, revistas en donde se podrá encontrar información pertinente con relación al análisis de caso.

d.2. Plan de procesamiento de la información

En esta fase estuvieron cifradas las esperanzas de comprobación de los supuestos, se estructuraron formatos para poder analizar las facturas de ventas y compras del Hotel Volcano obtener matrices de datos con el objetivo de analizar e interpretar los resultados y consecuentemente presentar conclusiones.

De acuerdo a lo manifestado por los autores Herrera, Medina & Naranjo (2010, pág. 125) .Los documentos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- ✓ Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- ✓ Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas documentales.
- ✓ Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).
- ✓ Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

d.3. Plan de análisis e interpretación de resultados

En términos de los autores Herrera, Medina, & Naranjo (2010, pág. 142) mencionan que el análisis e interpretación de resultados se realiza de la siguiente manera:

- ✓ Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.
- ✓ Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- ✓ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.
- ✓ El plan de análisis e interpretación de resultados se originará cuando se haya elaborado un análisis de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

a. Principales resultados

a.1. Análisis de Resultados

Asignación de Costos.

Una vez concluido la recolección y el procesamiento de la información, se procede a efectuar el último proceso que es el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, a través del uso de la investigación de campo, siguiendo el orden de los objetivos específicos.

En el Hotel Volcano se busca obtener información suficiente y relevante para poder desarrollar el análisis acerca de la asignación de los costos y la rentabilidad, es por esta razón que se aplicó la investigación a todas las facturas de compras y ventas del año 2016.

Al haber realizado un cuestionario se llegó a la conclusión que Hotel Volcano de la ciudad Baños de Agua Santa, no realiza asignación de costos de forma metodológica, únicamente realiza el Balance de Resultados.

A continuación se representa el análisis vertical aplicado a los balances del Hotel Volcano para su respectivo análisis.

Tabla 6: Análisis Vertical del Estado de Resultado año 2016

| VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS CIA.LTDA. BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS ANALISIS VERTICAL 2016 | | |
|--|----------------------|----------------|
| NOMBRE DE LA CUENTA | VALOR | Porcentaje % |
| INGRESOS OPERACIONALES | | |
| Ventas Gravadas 12% | \$ 151.872,62 | 90,91% |
| Ventas Gravadas 0% | \$ 15.178,57 | 9,09% |
| TOTAL DE VENTAS | \$ 167.051,19 | 100,00% |
| EGRESOS | | |
| GASTO PERSONAL ADM. Y DE VENTAS | | |
| Gasto Sueldos | \$ 35.248,19 | 21,10% |
| Gasto Comisión | \$ 90,12 | 0,05% |
| Gasto Uniformes | \$ 59,00 | 0,04% |
| Gasto Décimo Tercer Sueldo | \$ 2.937,35 | 1,76% |
| Gasto Décimo Cuarto Sueldo | \$ 2.130,93 | 1,28% |
| Gasto Vacaciones | \$ 74,06 | 0,04% |
| Gasto Fondo de Reserva | \$ 2.937,35 | 1,76% |
| Gasto Aporte Patronal | \$ 3.930,19 | 2,35% |
| GASTO PERSONAL ADM. Y DE VENTAS | \$ 47.407,19 | 28,38% |
| GASTO GENERAL ADM. Y DE VENTAS | | |
| Gasto Honorarios Profesionales y Dietas | \$ 4.954,31 | 2,97% |
| Gasto Arrendamiento de Inmuebles | \$ 69.000,00 | 41,30% |
| Gasto Mantenimiento y Reparaciones | \$ 1.826,67 | 1,09% |
| Gasto Promoción y Publicidad | \$ 132,12 | 0,08% |
| Gasto Compras Preparación Alimentos | \$ 15.791,33 | 9,45% |
| Gasto Transporte | \$ 102,77 | 0,06% |
| Gasto Arrendamiento Mercantil | \$ 26,32 | 0,02% |
| Gasto Comisiones LOCAL | \$ 5.570,34 | 3,33% |
| Gasto de Gestión | \$ 320,56 | 0,19% |
| Gasto Luz Eléctrica | \$ 3.155,35 | 1,89% |
| Gasto Agua Potable | \$ 797,80 | 0,48% |
| Gasto Telefonía y Telecomunicaciones | \$ 1.659,83 | 0,99% |
| Gasto Gas | \$ 1.900,39 | 1,14% |
| Tramites y Permisos | \$ 284,69 | 0,17% |
| Gastos Suministros | \$ 344,41 | 0,21% |
| Gastos Servicios Prestados | \$ 483,40 | 0,29% |
| IVA que se Carga al Gasto | \$ 946,26 | 0,57% |
| GASTO GENERAL ADM. Y DE VENTAS | \$ 107.296,55 | 64,23% |
| OTROS GASTOS DEDUCIBLES | | |
| Gastos Emisión Registro Ambiental | \$ 180,00 | 0,11% |
| GASTOS NO DEDUCIBLES | \$ 736,58 | 0,44% |
| Gasto por Servicios Bancarios | \$ 469,50 | 0,28% |
| Gastos Comisión | \$ 5.166,91 | 3,09% |
| Otros Gastos no Deducibles | \$ 1.524,00 | 0,91% |
| GASTOS NO DEDUCIBLES | \$ 8.076,99 | 4,84% |
| EGRESOS | \$ 162.780,73 | 97,44% |
| TOTAL RESULTADO | \$ 4.270,46 | 2,56% |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)



Gráfico 7: Comportamiento de las Cuentas del Estado de Resultados año 2016

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Análisis

Las ventas con tarifa 0% corresponden al 9.09% del total de ventas que corresponde a la comisión que cobran por los servicios, por lo tanto el 90,91 representan las ventas con 12% que son origen del servicio del hospedaje.

El gasto sueldo representa el 28,38% en relación a los ingresos totales, debido a que el hotel es una empresa de servicio, por lo que el mayor gasto es en el personal.

El Gasto Arrendamiento de Inmuebles corresponde al 41,30%, en relación a los ingresos totales, es el valor más alto de todos los gastos para el funcionamiento del hotel, por cuanto se está analizando la operación del hotel desde el punto de vista del arrendatario. Se visualiza que los servicios básicos están dentro del parámetro normal y que no constituyen una carga representativa en los gastos. El gasto en alimentos para la preparación de desayunos corresponde al 9,45% y se refiere a la compra de víveres, frutas, vegetales, ofreciendo a los huéspedes desayunos tipo bufet.

La cuenta Gasto Comisión que corresponde el 3,09% en relación a los ingresos totales, se categorizan como gastos no deducibles y se refiere al 10% de comisión que se paga a la empresa Booking, por captación de clientes. Los directivos del hotel han decidido mantener esta cuenta como gasto no deducible y no realizar la respectiva liquidación de compra que permite legalizar tributariamente.

La utilidad del ejercicio corresponde al 2.56% frente a la ventas, siendo un porcentaje bajo para un negocio de turismo.

Tabla 7: Análisis Vertical Estado de Situación Financiera año 2016

| VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS CIA.LTDA. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA ANÁLISIS VERTICAL 2016 | | |
|---|---------------------|---------------------|
| NOMBRE DE LA CUENTA | 2016 | Porcentaje % |
| ACTIVO CORRIENTE | | |
| Caja | \$ 501,00 | 3,49% |
| Banco del Pacifico Cta Crrte | \$ 1.078,26 | 7,52% |
| Banco del Pichincha Cta Ahorro | \$ 2.374,89 | 16,56% |
| Clientes y Cuentas por Cobrar | \$ 6.510,21 | 45,38% |
| Crédito Tributario IVA | \$ 1.895,21 | 13,21% |
| Crédito Tributario Renta | \$ 1.985,08 | 13,84% |
| TOTAL ACTIVO | \$ 14.344,65 | 100,00% |
| PASIVO | | |
| Iess por Pagar | \$ 705,13 | 4,92% |
| Beneficios Sociales por Pagar | \$ 1.131,29 | 7,89% |
| Retención IR por Pagar | \$ 650,77 | 4,54% |
| TOTAL PASIVO | \$ 2.487,19 | 17,34% |
| CAPITAL SOCIAL SUSCRITO | | |
| Socio A | \$ 400,04 | 2,79% |
| Reserva Legal | \$ 892,85 | 6,22% |
| Resultados Acumulados | \$ 10.420,38 | 72,64% |
| PERDIDAS | \$ -4.126,27 | -28,77% |
| TOTAL RESULTADO: | \$ 4.270,46 | 29,77% |
| TOTAL PATRIMONIO | \$ 11.857,46 | 82,66% |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO: | \$ 14.344,65 | |

Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)



Gráfico 8: Comportamiento Cuentas Estado de Resultado año 2016

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Análisis

La cuenta Bancos representa el 24,04%, la misma que está integrada por la cuenta corriente del Banco del Pacifico con un 7,51%, el Banco del Pichincha 16,53% del total de los Activos.

Las cuentas Clientes y Cuentas por Cobrar representan un 45,32% de total Activos que corresponde a la venta con tarjeta de crédito y a las agencias de viaje.

La cuenta crédito tributario del IVA que corresponde al 13,82% del total de los Activos y la cuenta Anticipo del Impuesto a la renta corresponde al 13,19% frente al activo son valores altos que el hotel mantiene a su valor, por concepto de impuestos anticipados porque al hotel le retienen el 2% las instituciones emisoras de tarjetas de créditos, el 2% del anticipo del impuesto del impuesto a la renta y el 70 % del IVA.

La cuenta IESS por pagar corresponde al 4,92% del total de los Activos, la cuenta Beneficios Sociales por Pagar corresponde el 7,89% y la cuenta Retenciones por Pagar

el 4,54 % cuyos valores vistos a simple vista parecerían ser altos pero el hotel no tiene otros Pasivos por tal motivos los porcentajes son altos.

El Capital social corresponde al 2,79% del total del activo, la Reserva Legal corresponde al 6,22 %, Resultado Acumulados corresponde al 72,64% frente al total del activo.

Tabla 8: Análisis Horizontal: Estado de Situación Financiera año 2015-2016

| VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS CIA.LTDA. | | | | |
|---|---------------------|---------------------|-----------------|--------------------|
| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA | | | | |
| ANÁLISIS HORIZONTAL 2015-2016 | | | | |
| NOMBRE DE LA CUENTA | 2015 | 2016 | V. ABSO | V. RELATIVA |
| ACTIVO | | | | |
| CAJA | \$ - | \$ 501,00 | \$ 501 | 0,00% |
| Banco del Pacifico Cta Crrte | \$ - | \$ 1.078,26 | \$ 1.078 | 0,00% |
| Banco del Pichincha Cta Ahorro | \$ 4.955,60 | \$ 2.374,89 | \$ 2.581 | -52,08% |
| Clientes y Ctas. por Cobrar | \$ 1.747,42 | \$ 6.510,21 | \$ 4.763 | 272,56% |
| Saldo a Favor IVA | \$ 2.621,50 | \$ 1.895,21 | \$ 726 | -27,71% |
| Anticipo Por Retención RENTA | \$ 1.238,39 | \$ 1.985,08 | \$ 747 | 60,30% |
| TOTAL ACTIVO | \$ 10.562,91 | \$ 14.344,65 | \$ 3.782 | 35,80% |
| PASIVO | | | \$ - | |
| IESS por Pagar | \$ 690,18 | \$ 705,13 | \$ 15 | 2,17% |
| Beneficios Sociales por Pagar | \$ 963,10 | \$ 1.131,29 | \$ 168 | 17,46% |
| Retención IR por Pagar | \$ 1.130,36 | \$ 650,77 | \$ 480 | -42,43% |
| Retención IVA por Pagar | \$ 192,32 | | \$ 192 | -100,00% |
| TOTAL PASIVO | \$ 2.975,96 | \$ 2.487,19 | \$ 489 | -16,42% |
| PATRIMONIO | | | \$ - | |
| CAPITAL SOCIAL SUSCRITO | | | \$ - | |
| Socio A | \$ 400,04 | \$ 400,04 | \$ - | 0,00% |
| Reserva Legal | \$ 892,85 | \$ 892,85 | \$ - | 0,00% |
| Utilidades Acumuladas | \$ 10.420,38 | \$ 10.420,38 | \$ - | 0,00% |

| | | | | |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------|---------------|
| PERDIDAS | \$ - 2.873,67 | \$ 4.126,28 | \$ 7.000 | -243,59% |
| TOTAL PATRIMONIO | \$ 7.587,00 | \$ 11.857,46 | \$ 4.270 | 56,29% |
| INGRESOS | \$ 175.212,20 | \$ 167.051,19 | \$ 8.161 | -4,66% |
| EGRESOS | \$ 176.464,80 | \$ 162.780,73 | \$ 13.684 | -8% |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO: | \$ 10.562,96 | \$ 14.344,65 | \$ 3.782 | 36% |

Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

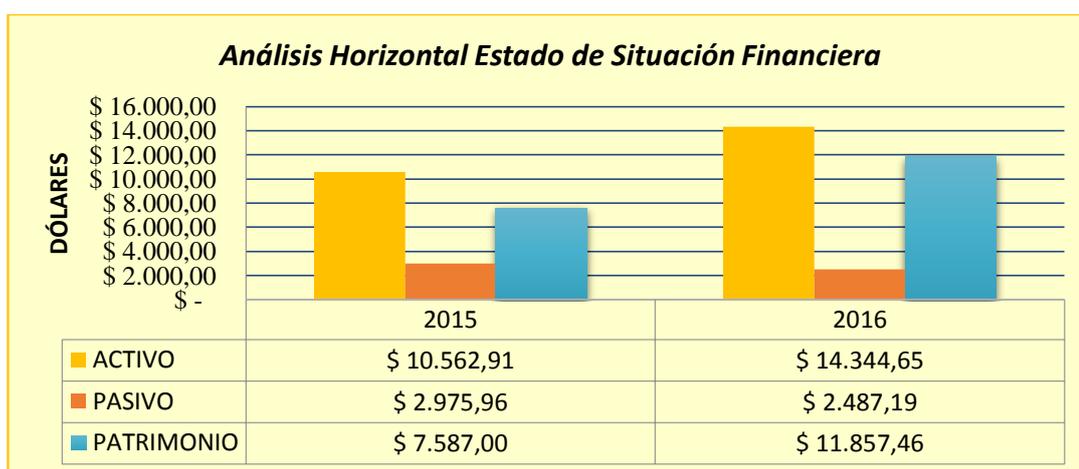


Gráfico 9: Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera
Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Análisis

La cuenta Bancos ha disminuido en un 30,32% para analizar esta cuenta se analiza la cuenta clientes que tiene un 272,56%, por lo que se infla debido a que algunas agencias de viaje que trabajen con el hotel cancelaron en el mes de enero del año 2017 .

La cuenta crédito tributario del IVA tiene una disminución del 27,71% y la cuenta anticipo por retenciones del impuesto a la renta una disminución del 60,30% esto se debe a que se realizaron menos ventas en el año 2016.

En la cuenta de Pasivos tenemos IESS por Pagar, Beneficios Sociales por Pagar y las Retenciones en la Fuente del IVA y la Renta Por Pagar las mismas que no tienen mayor diferencia entre el año 2015 y 2016 y al no existir otras cuentas de mayor relevancia debido a que todo se cancelase de contado.

Existe un Utilidad antes de impuestos de \$4270,46 dólares que representa el 56,29% del total del Patrimonio.

Además debemos tomar en cuenta para un análisis financiero que el valor que se paga por concepto de arrendamiento es parte de la utilidad cuyo valor es de \$69.000 dólares que sumado con la utilidad tendrían un resultado positivo de 73270,46 dólares americanos sin tomar en cuenta la depreciación que sufre las instalaciones del hotel por consiguiente se puede considerar que el hotel genera utilidades óptimas.

Tabla 9: Análisis Horizontal Estado de Resultado año 2015-2016

| VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS CIA.LTDA. | | | | |
|---|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ESTADO DE RESULTADOS | | | | |
| ANÁLISIS HORIZONTAL 2015-2016 | | | | |
| NOMBRE DE LA CUENTA | 2015 | 2016 | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| INGRESOS | | | | |
| Ventas Gravadas 12% | \$ 159.283,80 | \$ 151.872,62 | \$ -7.411,18 | -4,65% |
| Ventas Gravadas 0% | \$ 15.928,40 | \$ 15.178,57 | \$ -749,83 | -4,71% |
| VENTAS | \$ 175.212,20 | \$ 167.051,19 | \$ -8.161,01 | -4,66% |
| EGRESOS | | | | |
| GASTO PERSONAL ADM. Y DE VENTAS | | | | |
| Gasto Sueldos | \$ 41.819,38 | \$ 35.248,19 | \$ -6.571,19 | -15,71% |
| Gasto Comisión | \$ 235,00 | \$ 90,12 | \$ -144,88 | -61,65% |
| Gasto Uniformes | | \$ 59,00 | \$ 59,00 | |
| Gasto Décimo Tercer Sueldo | \$ 3.482,72 | \$ 2.937,35 | \$ -545,37 | -15,66% |
| Gasto Décimo Cuarto Sueldo | \$ 2.542,90 | \$ 2.130,93 | \$ -411,97 | -16,20% |
| Gasto Vacaciones | \$ 587,00 | \$ 74,06 | \$ -512,94 | -87,38% |
| Gasto Fondo de Reserva | \$ 3.163,36 | \$ 2.937,35 | \$ -226,01 | -7,14% |
| Gasto Aporte Patronal | \$ 4.662,91 | \$ 3.930,19 | \$ -732,72 | -15,71% |
| GASTO PERSONAL ADM. Y DE VENTAS | \$ 56.493,26 | \$ 47.407,19 | \$ -9.086,07 | -16,08% |
| GASTO GENERAL ADM. Y DE VENTAS | | | | |
| Gasto Honorarios Profesionales y Dietas | \$ 3.200,00 | \$ 3.333,34 | \$ 133,34 | 4,17% |
| Gasto Arrendamiento de Inmuebles | \$ 72.000,00 | \$ 69.000,00 | \$ -3.000,00 | -4,17% |
| Gasto Mantenimiento y Reparaciones | \$ 3.231,00 | \$ 1.826,67 | \$ -1.404,33 | -43,46% |
| Gasto Promoción y Publicidad | | \$ 132,12 | \$ 132,12 | |
| Gasto Compras Preparación Alimentos | \$ 24.826,66 | \$ 15.817,65 | \$ -9.009,01 | -36,29% |

| | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|
| Gasto Transporte | | \$ 102,77 | \$ 102,77 | |
| Gasto Comisiones LOCAL | \$ 8.558,53 | \$ 5.570,34 | \$ -2.988,19 | -34,91% |
| Gasto de Gestión | | \$ 320,56 | \$ 320,56 | |
| Gasto Luz Eléctrica | \$ 2.299,41 | \$ 3.155,35 | \$ 855,94 | 37,22% |
| Gasto Agua Potable | \$ 732,00 | \$ 797,80 | \$ 65,80 | 8,99% |
| Gasto Telefonía y Telecomunicaciones | | \$ 1.659,83 | \$ 1.659,83 | |
| Gasto Gas | \$ 2.688,00 | \$ 1.900,39 | \$ -787,61 | -29,30% |
| Tramites y Permisos | \$ 172,70 | \$ 284,69 | \$ 111,99 | 64,85% |
| Gastos Suministros | \$ 276,00 | \$ 344,41 | \$ 68,41 | 24,79% |
| Gastos Servicios Prestados | | \$ 2.104,37 | \$ 2.104,37 | |
| IVA que se Carga al Gasto | \$ 1.093,24 | \$ 946,26 | \$ -146,98 | -13,44% |
| GASTO GENERAL ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS | \$ 119.077,54 | \$ 107.296,55 | \$ -11.780,99 | -9,89% |
| OTROS GASTOS DEDUCIBLES | | | | |
| Gastos Emisión Registro Ambiental | | \$ 180,00 | \$ 180,00 | 0,00% |
| GASTOS NO DEDUCIBLES | | \$ 736,58 | \$ 736,58 | 0,00% |
| Gasto por Servicios Bancarios | \$ 276,00 | \$ 469,50 | \$ 193,50 | 70,11% |
| Gastos Comisión | \$ - | \$ 5.166,91 | \$ 5.166,91 | 0 |
| Otros Gastos no Deducibles | \$ 894,00 | \$ 1.524,00 | \$ 630,00 | 70,47% |
| GASTOS NO DEDUCIBLES | \$ 1.170,00 | \$ 8.076,99 | \$ 6.906,99 | 590,34% |
| TOTAL EGRESOS | \$ 176.464,80 | \$ 162.780,73 | \$ -13.684,07 | -7,75% |
| UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL | \$ -1.252,60 | \$ 4.270,46 | \$ 5.523,06 | -440,93% |

Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)



Gráfico 10: Análisis Horizontal Estado de Resultado

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Análisis

Se puede observar que en el año 2016 existe una disminución en las ventas del 4,66% por lo que el hotel ha recibido en año 2016 menos turistas nacionales debido a la crisis económica por la que atraviesa nuestro país.

En cuanto al gasto administrativo podemos observar que también existe una disminución del 16% esto se dio a que se jubiló un directivo de la empresa y se disminuyó un trabajador pues se analizó que el trabajo lo podían desempeñar con un trabajador menos.

En el rubro de arriendos existe una disminución del 4,17% por cuanto los directivos analizaron el balance al 30 de junio 2016 en el que las ventas estaban menores a las del año 2015, por cuanto decidieron cancelar menos por concepto de arriendo y por ser uno de los accionistas del dueño de las instalaciones del hotel se precedió a este acuerdo.

En el rubro de alimentos existe una disminución del 36,29% en vista de que los clientes en el año 2016 no cenaban en el mismo preferían alimentarse fuera del hotel.

Las comisiones que se paga a las tarjetas de créditos que es entre el 4 y 4.5%, el mismo que se ha incrementado en un 34,91% debido a que la mayor parte de los clientes del hotel cancelan con tarjetas de crédito.

Este rubro corresponde a los gastos de comisiones que se cancela a Booking una empresa extranjera que envía turistas al hotel y cobra una comisión del 10% por la que nos emite una factura del exterior que no es válida en nuestra legislación tributaria pues para hacer legal éste gasto deberíamos hacer una liquidación de compras y retener el 25% de impuesto a la renta y el 100% del IVA, si el hotel procede a realizar esto aumentaría la pérdida por tal motivo prefieren dejarlo como gasto no deducible para efectos de la conciliación tributaria.

Cálculo de la Rentabilidad:

ROA (Return on Assets) o Retorno sobre los activos se define como

$$\text{ROA} = \text{Utilidad Neta} / \text{Promedio Activo}$$

$$= \frac{4.270,46}{12.453,78} * 100 = 34$$

ROE (Return on Equity) o retorno sobre el Capital Propio se define como:

$$\text{ROE} = \text{Utilidad Neta} / \text{Promedio Patrimonio Total.}$$

$$= \frac{4270,46}{9722,23} * 100 = 43,92$$

Utilidad sobre las ventas:

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{ventas netas} * 100}$$

$$\frac{4270,46}{167051,19 * 100} = 2.55$$

Indicadores Financieros

Liquidez Corriente: $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
 $= \frac{14364,99}{2487,19}$
 $= 5,8$

Análisis:

Este indicador quiere decir que el hotel cuenta con 5 dólares para hacer frente a cada dólar que debe.

Razón de Endeudamiento: $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} * 100$

$$= \frac{2487,19}{14364,99}$$

$$= 17,31$$

Análisis:

El nivel de endeudamiento que tuvo el hotel en todo el periodo 2016 fue de 17,31 fue bajo.

Rotación del activo total: $\frac{\text{Ventas Totales}}{\text{Activo Total}}$

$$= \frac{167051,19}{14364,99}$$

$$= 11,62904843$$

Análisis:

En promedio el activo total rota 11 veces al año, lo cual tiene su lógica.

$$\begin{aligned}\text{Endeudamiento patrimonial: } & \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} \\ & = \frac{2587,19}{11857,485} \\ & = 0,2\end{aligned}$$

El endeudamiento de terceros constituido en el pasivo total representa solo el 0,2% del patrimonio neto de la empresa. Si bien esto otorga solvencia, lo cual no representa riesgo para los accionistas al ser ellos los que financian el hotel.

$$\begin{aligned}\text{Apalancamiento: } & \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}} \\ & = \frac{14364,99}{11857,485} \\ & = 1,2\end{aligned}$$

Análisis:

De acuerdo con este indicador el patrimonio neto, financia totalmente el activo total del hotel lo cual es lo mejor en un ambiente de riesgo.

$$\begin{aligned}\text{Rotación de cartera: } & \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}} \\ & = \frac{167051,19}{56510,21} \\ & = 29,38\end{aligned}$$

Análisis:

La empresa en promedio cobra 29,38 veces al año, lo que quiere decir que lo hace dos veces al mes.

En general el Hotel Volcano tiene aceptables indicadores financieros porque no tiene deudas, las ventas son en un 90 % de contado y tiene una utilidad del 43% frente al patrimonio, Hotel Volcano no tiene capital de riesgo porque el hotel es arrendado.

Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera

El Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera) (1926) no es más que una manera especial de presentar la cuenta de explotación de los establecimientos dividida en departamentos, de manera que se pueda comprobar la contribución de estos al resultado global de la empresa.

De acuerdo al Sistema de Contabilidad Hotelera, los costes asociados con los departamentos generadores de ingresos (normalmente más variables que el resto de costes) se asignan directamente a dichos departamentos, mientras que los restantes costes no son distribuidos. El estudio demostró que los hoteles con mayor rentabilidad tenían sus costes departamentales directos por debajo de la media. Con relación a los costes de estructura y de marketing, en ambos casos, tanto en porcentaje sobre ventas o en valor absoluto por habitación disponible, los hoteles con mejores resultados tenían estos costes por debajo de la media; lo cual indica la importancia de controlar estos costes.

Las ventajas de utilizar el sistema uniforme son entre otras:

- ✓ Permite realizar comparaciones a todo tipo de hoteles, sin distinción.
- ✓ Permite realizar comparaciones entre hoteles a efectos analíticos de gestión y resultados, ya que todos los hoteles utilizan cuentas homogéneas.
- ✓ Permite obtener una rápida información de la gestión del Hotel.

Los aspectos conceptuales básicos que se desprenden del sistema son los siguientes:

- ✓ Todos los métodos y procedimientos recomendados están en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- ✓ El sistema está orientado hacia el control y medición de la eficiencia, mediante un adecuado sistema de registro y control presupuestario y un esquema racional de análisis financiero u operacional, recomendando al efecto los índices e indicadores básicos de medición de la eficiencia.

- ✓ Se consideran todas las tendencias actuales a nivel mundial en cuanto a la explotación hotelera y a la presentación de sus resultados.
- ✓ Se ofrece un plan de cuentas contables para uso de toda la actividad hotelera, incluyendo los hoteles con todo tipo de servicio.
- ✓ Se recomiendan procedimientos contables para aspectos específicos de la actividad hotelera.
- ✓ Se aplica el concepto de la determinación y análisis del resultado de todos los departamentos, tanto los de carácter operacional como los de carácter funcional.
- ✓ Se basa en el método del coste directo (direct costing), es decir, que no se distribuyen los gastos indirectos. No obstante, en el análisis de los resultados departamentales, pueden omitirse costes indirectos significativos, por lo que puede resultar necesario distribuir o asignar algunos de los gastos operacionales no distribuidos para obtener una valoración departamental más completa.
- ✓ El sistema propone bases adecuadas para la distribución de los gastos indirectos, pero se aclara que esto es un proceso adicional, después de que se emitan los estados financieros con el formato establecido.

(Campas Planas, 2014, págs. 67-89)

Desventajas del USALI:

- ✓ El sistema de costes propuesto se sitúa en una posición intermedia entre un sistema de costes completos y un sistema de costes directos, ya que segrega el resultado de explotación entre margen operativo bruto y resultado de explotación, separando los costes imputables al operador de los no imputables al mismo.
- ✓ Así mismo, en la definición de costes directos e indirectos, se argumenta la asignación de costes a cada departamento (operativo y no operativo) bajo la premisa de encontrar siempre la correlación entre el responsable/gestor de dicho departamento y la cuenta de resultados del mismo. Esta asignación, teóricamente intachable, es de difícil aplicación en la práctica en numerosas ocasiones.
- ✓ Existe dificultad para la segregación de ingresos entre paquetes comercializados, imputando la parte que corresponde a habitaciones y la restante a alimentos y

bebidas por el desayuno, media pensión o pensión completa. El problema se acentúa en complejos turísticos donde funciona la fórmula «todo incluido». - No existe una aportación clara, a nivel analítico, de los conceptos de ingresos de habitaciones, definiendo previamente modelos de hotel (ciudad, vacacional, etcétera), y los diferentes canales de venta en que se segregan las ventas a nivel de información de gestión (directa, tour operador, agencia de viajes, etcétera).

(Campas Planas, 2014)

c. Conclusiones

- Al finalizar el presente análisis del caso se constató que la contabilidad del Hotel Volcano actualmente recopila, registra y clasifica la información monetaria sobre las operaciones mercantiles de la empresa, de una manera simple siendo esta la contabilidad en términos generales, por lo tanto no utiliza ningún método de asignación de costos específico para el sector.
- Los ingresos por servicio de restaurante corresponden al 7 % del total de las ventas siendo éstas bajas frente al total de las ventas y a la infraestructura, menaje y al personal con el que cuentan y cómo no existe un control adecuado de los costos por separado en el hotel y en el restaurante no se puede medir con exactitud la rentabilidad de los mismos.
- El hotel refleja una utilidad del 2.56% frente a las ventas que en términos financieros es baja, pero debemos tomar en cuenta que uno de los socios factura por arrendamiento un valor de 69.000 dólares anuales que es el 67.20 % de los gastos, para un análisis de rentabilidad éste gasto por arrendamiento no se debería tomar en cuenta sino más bien un valor por depreciación del edificio y las instalaciones.
- De la revisión de la normativa contable hotelera, se desprende que no se la utiliza, por falta de conocimiento del sistema estandarizado para el sector hotelero, lo cual impide realizar una comparación con los estándares internacionales de operación Hotelera.

d. Recomendaciones

- Utilizar un sistema uniforme de contabilidad hotelera en el Hotel Volcano que le va permitir un control adecuado de los gastos innecesarios y excesivos en ciertos productos y medir la rentabilidad del hotel frente a las ventas de cada uno de los servicios para mejorar los ingresos de los más bajos parte de la gerencia, ya que se basara en datos exactos, confiables y reales.
- Revisar los balances en forma periódica para evaluar la correcta aplicación del sistema de contabilidad hotelera y tomar decisiones frente a la información financiera reflejada en los balances
- Capacitar al personal en la aplicación de los formatos para el control de los costos y la contabilización correcta de los gastos e ingresos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

a. Metodología de la propuesta de solución

b. Datos Informativos

Título: Sistema de contabilidad hotelera para el adecuado cálculo de los costos en Hotel “Volcano”

Institución Ejecutora: Hotel Volcano

Beneficiarios: Gerente – Propietario, Empleados, Socios.

Ubicación: Provincia de Tungurahua, Cantón Baños de Agua Santa



Gráfico 11: Ubicación Hotel Volcano

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tiempo de ejecución: La propuesta del análisis de caso se desarrolló en el período noviembre del 2016.

Equipo técnico responsable: Área de Administración y Gerente – Propietario

Investigadora: Lourdes Rodríguez

Gerente: Edith Barriga

Socios del hotel: Abg. Hernán Sánchez, Edith Barriga.

c. Justificación

El área con mayores problemas del Hotel Volcano es la de asignación de costos, pues al no tener una apropiada determinación de los costos el hotel desconoce sus costos exactos y reales tanto los costos por habitación como los costos de alimentación y bebida ocasionando que en el instante que se fijen las tarifas por habitación estas sean muy elevadas o al contrario muy bajas ocasionando que posibles clientes busquen otras cadenas hoteleras que les proporcionen el mismo servicio a precios más económicos o por otro lado pueden ser precios demasiado bajos que no cubran los costos y gastos incurridos en el servicio, razón por la cual no se conoce con exactitud las utilidades ocasionadas en las ventas del hotel.

La presente propuesta de solución, está encaminada a presentar el estado de resultados, según la información financiera del Hotel Volcano con esta su aplicación será de gran importancia para contrarrestar los errores en cuanto a la inapropiada determinación de costos de servicios

d. Objetivos

d.1. Objetivo general

- ✓ Elaborar la información financiera del Hotel Volcano en el sistema uniforme de contabilidad hotelera.

d.2. Objetivos específicos

- ✓ Aplicar los formatos específicos para la presentación del Estado de Resultado.
- ✓ Establecer el porcentaje de ocupación por habitación.
- ✓ Comparación del estándar del sistema uniforme de contabilidad hotelera con los costos del hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa.
- ✓ Presentar el estado analítico de los resultados financieros.

b. Fundamentación Científico –Técnica

La propuesta de solución para contrarrestar con los errores presentados en hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa, es la presentación del estado de resultado según el Sistema Uniforme de contabilidad hotelera, el cual ayudará de manera eficaz a determinar los costos por habitación y alimentación de bebida para así obtener una fijación adecuada de los costos del servicio, debido a que el USALI no se trata de una plan de cuentas sino de un sistema de información interna basada en la asignación de los costos directos a los departamentos que los han generado, que permite la comparación de datos entre hoteles de distintos tamaños o de diferentes áreas geográficas por tal motivo se detalla la metodología que se va aplicar a continuación.

Sistema de Costos Hoteleros

Objetivos del sistema

Según el USALI (sistema de contabilidad hotelera) (1926) nos indica que su objetivo es establecer un plan sistemático y uniforme en materia de contabilidad para la industria hotelera. Se presenta bajo un formato adaptable a todo tipo de hoteles, con independencia de su tamaño o estructura.

La estructura de la información de gestión y su impacto en la toma de decisiones

- ✓ También hay problemas para la segregación de ingresos y gastos relativos a congresos de empresa, entre habitaciones, alquiler de salones, coffee break, alquiler de material audiovisual, etcétera. - En los resultados de algunos departamentos no se incluyen costos claramente asignables a los mismos, como por ejemplo el mantenimiento o los costes de energía.
- ✓ A pesar de que se propone una serie de ratios, no se llega a definir un cuadro de mando integral de gestión de un hotel. - La estandarización del sistema a todos los hoteles en el caso de una cadena perjudica y penaliza los hoteles singulares o de identidad propia.
- ✓ La concentración de determinadas actividades y decisiones fuera del hotel limitan la capacidad del hotel individual y de su equipo directivo.
- ✓ No tiene en cuenta la estructura de financiación del hotel.
- ✓ El tratamiento contable de determinadas operaciones y transacciones es diferente al aplicado por la contabilidad general en cuanto a su valoración (amortización de los gastos de establecimiento, el pequeño inmovilizado, etcétera) o, en mayor medida, no considera ajustes contables generalmente aceptados en España, como la actualización de balances, por ejemplo. - No puede aplicarse el sistema a los pequeños establecimientos que no presentan una estructura departamental suficientemente diferenciada

La estructura de la información de gestión y su impacto en la toma de decisiones

- ✓ Se realiza un análisis demasiado detallado de los departamentos, olvidándonos, en cierta medida, del hotel como un todo.
- ✓ El modelo puede propiciar que los responsables de los departamentos actúen en beneficio propio (mejorar los resultados de «su» departamento) sin preocuparse por los resultados del hotel. Por ejemplo ¿aceptaría el responsable del departamento «alimentos» una acción de marketing consistente en realizar ofertas especiales en el restaurante a los clientes que contrataran varias noches de alojamiento? De aceptarlo, podría suceder que mejoraran los resultados del departamento «habitaciones» (y del hotel en su conjunto) empeorando los de «su»

departamento. En resumen, la estructura departamental descrita no fomenta la concordancia entre los departamentos para optimizar el beneficio de toda la entidad.

- ✓ En el cálculo de los resultados por departamentos no se incluyen costos claramente relacionados con las actividades desarrolladas en los mismos, y que deberían estar bajo el control de su responsable, como por ejemplo los de mantenimiento, o los de marketing, cuya influencia en la obtención de los ingresos del departamento es muy clara.
- ✓ La tendencia, cada vez más generalizada de los hoteles, a externalizar actividades complementarias (lavandería, gimnasio, etcétera) o no tan complementarias (restaurante) con la consiguiente transformación de costes fijos en variables, no está contemplada en el modelo.

La estructura de la información de gestión y su impacto en la toma de decisiones

- ✓ Las decisiones diferentes, que incluso podrían conformar el cierre de alguna parte de negocio, incluida el área de restauración, tradicionalmente considerada muy rentable por los profesionales hoteleros. Turkel propone que mientras no se emita una nueva versión de USALI, que corrija esta deficiencia, los responsables de contabilidad de gestión de las compañías deberían repartir los costos de los departamentos no operativos a cada uno de los departamentos operativos, siguiendo algún criterio razonable que evite la limitación aquí expresada.
- ✓ En este mismo debate se manifiestan Moreno y Martín (2002), que señalan que el sistema no puede satisfacer todas las necesidades operativas y que no es posible hablar con exactitud de la rentabilidad de los departamentos, ya que no les imputa más que gastos e ingresos supuestamente directos.

(Campas Planas, 2014)

c. Desarrollo de la Propuesta de Solución

Información Analítica de cada departamento el USALI divide en dos departamentos:

- ✓ Operated Departments (departamentos operativos): Serían aquellos que prestan servicios relacionados con la actividad hotelera y cuyos servicios son facturados a los clientes. En este trabajo los denominaremos departamentos operativos directos.
- ✓ Undistributed Operating: Expenses (gastos operativos no redistribuidos): Corresponden a aquellos departamentos que no generan ingresos, o al menos su actividad principal no es ésta. Prestan servicios relacionados con la actividad pero que no son facturados a los clientes (comercial, administración, seguridad, etcétera). En este trabajo los denominaremos departamentos operativos indirectos.

Tabla 10: Estado de Resultados Hotel Volcano

| HOTEL VOLCANO | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|---------------|
| Estado de Resultados | | | | | | | | | | | | | |
| DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2017 | | | | | | | | | | | | | |
| EN USD \$ | | | | | | | | | | | | | |
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Habitaciones | \$ 6.218,38 | \$ 12.636,80 | \$ 10.170,34 | \$ 10.044,71 | \$ 15.374,47 | \$ 7.523,44 | \$ 19.253,26 | \$ 25.043,74 | \$ 11.435,43 | \$ 8.829,33 | \$ 14.053,14 | \$ 14.774,58 | \$ 155.357,61 |
| Alimentos Y Bebidas | \$ 468,05 | \$ 951,16 | \$ 765,51 | \$ 756,05 | \$ 1.157,22 | \$ 566,28 | \$ 1.449,17 | \$ 1.885,01 | \$ 860,73 | \$ 664,57 | \$ 1.057,76 | \$ 1.112,06 | \$ 11.693,58 |
| Otros Departamentos Operativos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Estacionamiento | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Alquileres Y Otros Ingresos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Total Ingresos | \$ 6.686,43 | \$ 13.587,95 | \$ 10.935,85 | \$ 10.800,76 | \$ 16.531,69 | \$ 8.089,72 | \$ 20.702,43 | \$ 26.928,75 | \$ 12.296,16 | \$ 9.493,90 | \$ 15.110,90 | \$ 15.886,64 | \$ 167.051,19 |
| Gastos Departamentos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Habitaciones | 2645,98 | 2702,22 | 2825,22 | 2728,82 | 3051,70 | 3032,22 | 3375,63 | 3585,22 | 2788,41 | 2887,62 | 2789,42 | 3703,53 | 36116,01 |
| Alimentos Y Bebidas | 780,63 | 840,63 | 900,63 | 900,03 | 899,13 | 960,63 | 930,63 | 1260,63 | 897,63 | 960,63 | 935,74 | 1260,63 | 11527,57 |
| Otros Departamentos Operativos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Total Gastos Departamentales | 3426,61203 | 3542,851203 | 3725,851203 | 3628,851203 | 3950,831203 | 3992,851203 | 4306,261203 | 4845,851203 | 3686,041203 | 3848,251203 | 3725,161203 | 4964,161203 | \$ 47.643,57 |
| Gastos De Operación No Distribuidos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Administración y Generales | 2349,76 | 2540,71 | 2408,96 | 2400,04 | 2270,54 | 2170,38 | 2618,72 | 3348,12 | 2346,31 | 2565,77 | 2832,62 | 3398,23 | \$ 31.250,11 |
| Mercadeo | \$ 686,26 | \$ 844,15 | \$ 840,15 | \$ 367,41 | \$ 402,16 | \$ 483,49 | \$ 1.020,29 | \$ 819,11 | \$ 952,13 | \$ 533,14 | \$ 503,65 | \$ 770,06 | \$ 8.222,00 |
| Operación del Edificio y Mante. | \$ 5.314,49 | \$ 5.370,87 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.334,20 | \$ 5.250,00 | \$ 11.325,22 | \$ 5.386,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.553,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.277,79 | \$ 69.811,57 |
| Mantenimiento | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Energía | 448,93 | 410,47 | 574,78 | 384,27 | 412,96 | 397,89 | 493,42 | 743,23 | 435,18 | 482,41 | 481,38 | 588,62 | \$ 5.853,54 |
| Total Gastos de Op. No Distribuidos | 8799,44 | 9166,20 | 9073,89 | 8401,72 | 8419,86 | 8301,76 | 15457,65 | 10296,46 | 8983,62 | 9134,32 | 9067,65 | 10034,70 | \$ 115.137,22 |
| Total Costos y Gastos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Utilidad Bruta de Operación | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Otros Ingresos/ Egresos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Honorarios Administración | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Total Otros Ingreso/Egresos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Utilidad antes de Impuestos | \$ -5.539,62 | \$ 878,90 | \$ -1.863,89 | \$ -1.229,81 | \$ 4.161,00 | \$ -4.204,89 | \$ 938,52 | \$ 11.786,44 | \$ -373,49 | \$ -3.488,67 | \$ 2.318,10 | \$ 887,78 | \$ 4.270,39 |
| 15% Participación Trabajadores | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Impuestos a la Renta | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Total Impuestos Y Trabajadores | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Utilidad Neta (Perdida) | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Flujo de Caja | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Neto Anual | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Servicio de Deuda Hipotecario | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Servicio de Deuda Capital | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Provisión Mejoras a Capital | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Flujo de Caja Neto Final | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Neto Final Anual Acumulado | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Intereses Ganados | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Neto Acumulado con intereses | | | | | | | | | | | | | \$ - |

Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez .L (2017)

Tabla 11: Estado de Resultados Habitaciones Hotel Volcano

| HOTEL VOLCANO | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Estado de Resultados de Habitaciones | | | | | | | | | | | | | |
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Habitaciones | \$ 6.218,38 | \$ 12.636,80 | \$ 10.170,34 | \$ 10.044,71 | \$ 15.374,47 | \$ 7.523,44 | \$ 19.253,26 | \$ 25.043,74 | \$ 11.435,43 | \$ 8.829,33 | \$ 14.053,14 | \$ 14.774,58 | \$ 155.357,61 |
| Comercio | | | | | | | | | | | | | |
| Grupos | | | | | | | | | | | | | |
| Otra | | | | | | | | | | | | | |
| Total Ingresos | \$ 6.218,38 | \$ 12.636,80 | \$ 10.170,34 | \$ 10.044,71 | \$ 15.374,47 | \$ 7.523,44 | \$ 19.253,26 | \$ 25.043,74 | \$ 11.435,43 | \$ 8.829,33 | \$ 14.053,14 | \$ 14.774,58 | \$ 155.357,61 |
| Sueldos | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Sueldos | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 1.256,19 | \$ 15.074,28 |
| Beneficios Sociales | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 467,87 | \$ 5.614,49 |
| Total sueldo Y Beneficios | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 1.724,06 | \$ 20.688,77 |
| Gastos de Operación | | | | | | | | | | | | | \$ - |
| Comisiones a Agencias | | | | | | | | | | | | | |
| Contratos de Limpieza | | | | | | | | | | | | | |
| Cristalería | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos servicios | 501,158 | 641,158 | 781,158 | 779,758 | 777,658 | 921,158 | 851,158 | 1621,158 | 774,158 | 921,158 | 863,093 | 1621,158 | \$ 11.053,93 |
| Lencería | | | | | | | | | | | | | |
| Suministros Huespedes | | | | | | | | | | | | | |
| Mantenimiento de Reparaciones | \$ 120,00 | \$ 130,00 | | \$ 110,00 | \$ 334,98 | \$ 200,00 | \$ 170,00 | \$ 120,00 | \$ 178,19 | \$ 120,00 | \$ 112,50 | \$ 231,00 | \$ 1.826,67 |
| Sumistros de Oficina | \$ - | \$ - | \$ 210,00 | \$ - | \$ - | \$ - | \$ 134,41 | | | | | | \$ 344,41 |
| Uniformes | | | | | \$ 59,00 | | | | | | | | \$ 59,00 |
| Miscelaneos | | | | | | | | | | | | | |
| Gasto Telecomunicaciones | \$ 180,76 | \$ 207,00 | \$ 110,00 | \$ 115,00 | \$ 156,00 | \$ 187,00 | \$ 176,00 | \$ 120,00 | \$ 112,00 | \$ 79,00 | \$ 89,76 | \$ 127,31 | \$ 1.659,83 |
| Gastos servicios Prestados | \$ 120,00 | | | | | | \$ 320,00 | | | \$ 43,40 | | | \$ 483,40 |
| Seguridad | | | | | | | | | | | | | |
| Total Gastos de Operación | \$ 921,92 | \$ 978,16 | \$ 1.101,16 | \$ 1.004,76 | \$ 1.327,64 | \$ 1.308,16 | \$ 1.651,57 | \$ 1.861,16 | \$ 1.064,35 | \$ 1.163,56 | \$ 1.065,35 | \$ 1.979,47 | \$ 15.427,24 |
| Total Gastos de Operación y Sueldos | \$ 2.645,98 | \$ 2.702,22 | \$ 2.825,22 | \$ 2.728,82 | \$ 3.051,70 | \$ 3.032,22 | \$ 3.375,63 | \$ 3.585,22 | \$ 2.788,41 | \$ 2.887,62 | \$ 2.789,42 | \$ 3.703,53 | \$ 36.116,01 |
| Utilidad (Pérdida) Departamental | \$ 3.572,40 | \$ 9.934,57 | \$ 7.345,12 | \$ 7.315,88 | \$ 12.322,77 | \$ 4.491,22 | \$ 15.877,63 | \$ 21.458,52 | \$ 8.647,02 | \$ 5.941,71 | \$ 11.263,72 | \$ 11.071,04 | \$ 119.241,60 |
| Utilidad a Ingresos | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 12: Estado de Resultado Condensado Alimentación y Bebidas

| HOTEL VOLCANO | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|-----------|------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| Resultado Condensado de Alimentos y Bebidas 2016 | | | | | | | | | | | | | |
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Alimentacion | \$ 468,05 | \$ 951,16 | \$ 765,51 | \$ 756,05 | \$ 1.157,22 | \$ 566,28 | \$ 1.449,17 | \$ 1.885,01 | \$ 860,73 | \$ 664,57 | \$ 1.057,76 | \$ 1.112,06 | \$ 11.693,58 |
| Bebidas | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Alquiler de Salones | | | | | | | | | | | | | |
| Otros | | | | | | | | | | | | | |
| Total Ingresos | \$ 468,05 | \$ 951,16 | \$ 765,51 | \$ 756,05 | \$ 1.157,22 | \$ 566,28 | \$ 1.449,17 | \$ 1.885,01 | \$ 860,73 | \$ 664,57 | \$ 1.057,76 | \$ 1.112,06 | \$ 11.693,58 |
| Costos | | | | | | | | | | | | | |
| Alimentacion | \$ 214,78 | \$ 274,78 | \$ 334,78 | \$ 334,18 | \$ 333,28 | \$ 394,78 | \$ 364,78 | \$ 694,78 | \$ 331,78 | \$ 394,78 | \$ 369,90 | \$ 694,78 | \$ 4.737,40 |
| Bebidas | | | | | | | | | | | | | |
| Otros | | | | | | | | | | | | | |
| Total Costos | \$ 214,78 | \$ 274,78 | \$ 334,78 | \$ 334,18 | \$ 333,28 | \$ 394,78 | \$ 364,78 | \$ 694,78 | \$ 331,78 | \$ 394,78 | \$ 369,90 | \$ 694,78 | \$ 4.737,40 |
| Margen Bruto de Contribucion | \$ 253,27 | \$ 676,37 | \$ 430,73 | \$ 421,87 | \$ 823,94 | \$ 171,50 | \$ 1.084,39 | \$ 1.190,23 | \$ 528,95 | \$ 269,79 | \$ 687,87 | \$ 417,28 | \$ 6.956,18 |
| Sueldos | | | | | | | | | | | | | |
| Sueldos | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 417,11 | \$ 5.005,32 |
| Beneficios Sociales | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 148,74 | \$ 1.784,85 |
| Total Sueldos Y Beneficios | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 565,85 | \$ 6.790,17 |
| Gastos de Operación | | | | | | | | | | | | | |
| Bateria de Cocina | | | | | | | | | | | | | |
| Cristaleria | | | | | | | | | | | | | |
| Cuberteria | | | | | | | | | | | | | |
| Lenceria | | | | | | | | | | | | | |
| Musica y Entrenimiento | | | | | | | | | | | | | |
| Otros Suministros de Operación | | | | | | | | | | | | | |
| Planteria Y Menaje | | | | | | | | | | | | | |
| Suministros de Clientes | | | | | | | | | | | | | |
| Suministros de Limpieza | | | | | | | | | | | | | |
| Sumistros de Oficina e Imprenta | | | | | | | | | | | | | |
| Vajilla | | | | | | | | | | | | | |
| Uniformes | | | | | | | | | | | | | |
| Miscelaneos | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos Recibidos | | | | | | | | | | | | | |
| Total Gastos de Operación | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Total Gastos Operac y Sueldos | \$ 780,63 | \$ 840,63 | \$ 900,63 | \$ 900,03 | \$ 899,13 | \$ 960,63 | \$ 930,63 | \$ 1.260,63 | \$ 897,63 | \$ 960,63 | \$ 935,74 | \$ 1.260,63 | \$ 11.527,57 |
| Utilidad (Perdida) Departamental | \$ -312,58 | \$ 110,53 | \$ -135,12 | \$ -143,98 | \$ 258,09 | \$ -394,35 | \$ 518,54 | \$ 624,38 | \$ -36,90 | \$ -296,06 | \$ 122,02 | \$ -148,56 | \$ 166,02 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 13: Estado de Resultados Gastos Administrativos y Generales

| Hotel Volcano | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Estados de Gastos de Administracion y Generales | | | | | | | | | | | | | |
| SUELDOS | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
| Sueldos | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 1.264,05 | \$ 15.168,59 |
| Beneficios Sociales | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 384,22 | \$ 4.610,61 |
| Total Sueldo y Beneficios | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 1.648,27 | \$ 19.779,20 |
| Gastos de Operación | | | | | | | | | | | | | |
| Alimentacion de Personal | | | | | | | | | | | | | |
| Comisiones Tarjetas Bancos | \$ 288,63 | \$ 479,58 | \$ 347,83 | \$ 338,91 | \$ 209,41 | \$ 109,25 | \$ 557,59 | \$ 1.286,99 | \$ 285,18 | \$ 504,64 | \$ 771,49 | \$ 390,84 | \$ 5.570,34 |
| Telecomunicaciones | \$ - | \$ - | | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Credito y Cobranzas | | | | | | | | | | | | | |
| Honorarios a Profesionales | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 412,86 | \$ 4.954,31 |
| Permisos y Licencias | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos de Viajes | | | | | | | | | | | | | |
| Deducibles de seguros | | | | | | | | | | | | | |
| Procesamientos de Datos | | | | | | | | | | | | | |
| Cuentas Incobrables | | | | | | | | | | | | | |
| Seguridad Externa | | | | | | | | | | | | | |
| Suministros de oficina | | | | | | | | | | | | | |
| Iva que se Carga al Gasto | | | | | | | | | | | | \$ 946,26 | 946,26 |
| Uniformes | | | | | | | | | | | | | |
| Miscelaneos | | | | | | | | | | | | | |
| Total Gastos de Operación | \$ 701,49 | \$ 892,44 | \$ 760,69 | \$ 751,77 | \$ 622,27 | \$ 522,11 | \$ 970,45 | \$ 1.699,85 | \$ 698,04 | \$ 917,50 | \$ 1.184,35 | \$ 1.749,96 | \$ 11.470,91 |
| Total Gastos Operac. Y Sueldos | \$ 2.349,76 | \$ 2.540,71 | \$ 2.408,96 | \$ 2.400,04 | \$ 2.270,54 | \$ 2.170,38 | \$ 2.618,72 | \$ 3.348,12 | \$ 2.346,31 | \$ 2.565,77 | \$ 2.832,62 | \$ 3.398,23 | \$ 31.250,11 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 14: Estado de Gastos de Mercadeo Hotel Volcano

| HOTEL VOLCANO | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Estado de Gastos de Mercadeo 2016 | | | | | | | | | | | | | |
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
| Sueldos | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Beneficios Sociales | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Total Sueldos Y Beneficios | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Gastos de Operación | | | | | | | | | | | | | |
| Comisiones Vendedores | | \$ 12,50 | | \$ 10,90 | | \$ 13,00 | | \$ 27,80 | | | | \$ 25,92 | \$ 90,12 |
| Cortesía | | | | | | | | | | | | | |
| Ferias Comerciales | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos de Transporte | \$ 30,40 | | | | | \$ 12,45 | | | \$ 20,57 | | \$ 39,35 | | \$ 102,77 |
| Honorarios Profesionales | | | | | | | | | | | | | |
| Entrenimiento de Huesped | | | | | | | | | | | | | |
| Investigacion | | | | | | | | | | | | | |
| Incentivos | | | | | | | | | | | | | |
| Materiales Promocional | | | | | | | | | | | | | |
| Promocion y Publicidad | 66,06 | | | | | 66,06 | | | | | | | 132,12 |
| Gastos no Deducibles | \$ 46,00 | \$ 36,00 | \$ 57,00 | \$ 45,67 | \$ 56,00 | \$ 78,00 | \$ 98,00 | \$ 76,91 | \$ 58,00 | \$ 62,00 | \$ 58,00 | \$ 65,00 | 736,58 |
| Publicidad Internacional booking | \$ 398,91 | \$ 630,75 | \$ 630,75 | \$ 160,86 | \$ 174,03 | \$ 160,86 | \$ 771,17 | \$ 551,73 | \$ 690,44 | \$ 288,02 | \$ 232,52 | \$ 476,87 | \$ 5.166,91 |
| Suministros de oficina | | | | | | | | | | | | | |
| Mercadeo Por Internet | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 127,00 | \$ 1.524,00 |
| Gastos servicios Bancarios | \$ 17,89 | \$ 37,90 | \$ 25,40 | \$ 22,98 | \$ 45,13 | \$ 26,12 | \$ 24,12 | \$ 35,67 | \$ 56,12 | \$ 56,12 | \$ 46,78 | \$ 75,27 | \$ 469,50 |
| Miselaneos | | | | | | | | | | | | | |
| Total Gastos de Operación | \$ 686,26 | \$ 844,15 | \$ 840,15 | \$ 367,41 | \$ 402,16 | \$ 483,49 | \$ 1.020,29 | \$ 819,11 | \$ 952,13 | \$ 533,14 | \$ 503,65 | \$ 770,06 | \$ 8.222,00 |
| Total Gastos Operac. Y Sueldos | \$ 686,26 | \$ 844,15 | \$ 840,15 | \$ 367,41 | \$ 402,16 | \$ 483,49 | \$ 1.020,29 | \$ 819,11 | \$ 952,13 | \$ 533,14 | \$ 503,65 | \$ 770,06 | \$ 8.222,00 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 15: Estado de Rentas, Prediales, Otros Impuestos

| HOTEL VOLCANO | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Rentas , Prediales ,Impuestos Prediales y Otros Impuestos, Seguros 2016 | | | | | | | | | | | | | |
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
| <u>Rentas</u> | | | | | | | | | | | | | |
| Equipo de Sistemas | | | | | | | | | | | | | |
| Equipo de Telecomunicaciones | | | | | | | | | | | | | |
| Arriendo hotel | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 11.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 69.000,00 |
| Otros Equipos y Edificios | | | | | | | \$ 26,32 | | | | | | \$ 26,32 |
| Total Renta | \$ 5.250,00 | \$ 11.276,32 | \$ 5.250,00 | \$ 69.026,32 |
| <u>Impuestos Predial y Otros Impuestos</u> | | | | | | | | | | | | | |
| Impuesto Predial | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos de Gestion | | \$ 120,87 | | | | | \$ 48,90 | | | \$ 123,00 | | \$ 27,79 | \$ 320,56 |
| Otros Impuestos Prediales | | | | | | | | | | | | | |
| Otros Impuestos | \$ 64,49 | | | | \$ 84,20 | | | \$ 136,00 | | \$ 180,00 | | | \$ 464,69 |
| Total Impuestos Prediales y Otros Impuestos | \$ 64,49 | \$ 120,87 | \$ - | \$ - | \$ 84,20 | \$ - | \$ 48,90 | \$ 136,00 | \$ - | \$ 303,00 | \$ - | \$ 27,79 | \$ 464,69 |
| <u>Seguros</u> | | | | | | | | | | | | | |
| Contingencias | | | | | | | | | | | | | |
| Edificio y Contendios | | | | | | | | | | | | | |
| Total Seguros | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Total Renta, Impuestos Prediales y Otros Impuestos, Seguros | \$ 5.314,49 | \$ 5.370,87 | \$ 5.250,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.334,20 | \$ 5.250,00 | \$ 11.325,22 | \$ 5.386,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.553,00 | \$ 5.250,00 | \$ 5.277,79 | \$ 69.811,57 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 16: Estado de Gastos Agua y Energía

| HOTEL VOLCANO | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Agua y Energía 2016 | | | | | | | | | | | | | |
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
| Electricidad | \$ 256,13 | \$ 215,67 | \$ 316,98 | \$ 209,47 | \$ 245,16 | \$ 204,09 | \$ 312,62 | \$ 369,56 | \$ 257,38 | \$ 210,61 | \$ 238,58 | \$ 319,10 | \$ 3.155,35 |
| Gas | \$ 115,80 | \$ 115,80 | \$ 192,80 | \$ 115,80 | \$ 115,80 | \$ 115,80 | \$ 115,80 | \$ 294,67 | \$ 115,80 | \$ 205,80 | \$ 187,80 | \$ 208,72 | \$ 1.900,39 |
| Diesel | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Vapor | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Agua y Energía | \$ 77,00 | \$ 79,00 | \$ 65,00 | \$ 59,00 | \$ 52,00 | \$ 78,00 | \$ 65,00 | \$ 79,00 | \$ 62,00 | \$ 66,00 | \$ 55,00 | \$ 60,80 | \$ 797,80 |
| Aguas Servidas | \$ - | | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | | \$ - |
| Otros Combustibles | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Impuestos Relativos | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Total Agua y Energía | \$ 448,93 | \$ 410,47 | \$ 574,78 | \$ 384,27 | \$ 412,96 | \$ 397,89 | \$ 493,42 | \$ 743,23 | \$ 435,18 | \$ 482,41 | \$ 481,38 | \$ 588,62 | \$ 5.853,54 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Cálculo de Ocupación Habitaciones

Tabla 17: Habitaciones Disponibles

| HABITACIONES DISPONIBLES | | | | |
|---------------------------------|--------------|--------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Habitaciones | Valor | Pax | No. De Habitaciones | Promedio Costo por Habitación |
| Doble o Matrimonial | 91,76 | 6,00 | 3,00 | 275,28 |
| Triple | 120,28 | 9,00 | 3,00 | 360,84 |
| Cuádruple | 150,04 | 12,00 | 3,00 | 450,12 |
| Quíntuple | 187,24 | 15,00 | 3,00 | 561,72 |
| | 42,00 | 12,00 | | 1647,96 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 18: Cálculo Promedio Costo Habitación

| Cálculo Promedio Costo Habitación | |
|--|---------|
| Total valor Habitaciones | 1647,96 |
| Pax (No.-de Personas) | ÷ 42 |
| Promedio Costo Habitación | = 39,24 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 19: Porcentaje Habitación Disponible Enero

| Cálculo del Porcentaje % Habitaciones Disponible-Ocupadas | |
|--|---------|
| Enero | |
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 6218,38 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 158,48 |
| Porcentaje % de ocupación | 13% |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 20: Porcentaje Habitación Disponible Febrero

| Cálculo del Porcentaje % Habitaciones Disponible-Ocupadas | |
|--|------------|
| Febrero | |
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 12636,80 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 322,06 |
| Porcentaje % de ocupación | 26% |

Fuente: Hotel Volcano**Elaborado por:** Rodríguez, L. (2017)**Tabla 21: Porcentaje Habitación Disponible Marzo**

| Cálculo del Porcentaje % Habitaciones Disponible-Ocupadas | |
|--|----------|
| Marzo | |
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 10170,34 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 259,20 |
| Porcentaje % de ocupación | 21% |

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)**Tabla 22: Porcentaje Habitación Disponible Abril**

| Cálculo del Porcentaje % Habitaciones Disponible-Ocupadas | |
|--|----------|
| Abril | |
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 10044,71 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 256,00 |
| Porcentaje % de ocupación | 20% |

Fuente: Hotel Volcano**Elaborado por:** Rodríguez, L. (2017)**Tabla 23: Porcentaje Habitación Disponible Mayo**

| Cálculo del Porcentaje % Habitaciones Disponible-Ocupadas | |
|--|----------|
| Mayo | |
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 15374,47 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 391,83 |
| Porcentaje % de ocupación | 31% |

Fuente: Hotel Volcano**Elaborado por:** Rodríguez, L. (2017)

Tabla 24: Porcentaje Habitación Disponible Junio

**Cálculo del Porcentaje %
Habitaciones Disponible-Ocupadas**

Junio

| | |
|--------------------------------|---------|
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 7523,44 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 191,74 |
| Porcentaje % de ocupación | 15% |

Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 25: Porcentaje de Habitación Disponible Julio

**Cálculo del Porcentaje %
Habitaciones Disponible-Ocupadas**

Julio

| | |
|--------------------------------|----------|
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 19253,26 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 490,69 |
| Porcentaje % de ocupación | 39% |

Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 26: Porcentaje de Habitación Disponible Agosto

**Cálculo del Porcentaje %
Habitaciones Disponible-Ocupadas**

Agosto

| | |
|--------------------------------|----------|
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 25043,74 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 638,27 |
| Porcentaje % de ocupación | 51% |

Fuente: Hotel Volcano
Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 27: Porcentaje de Habitación Disponible Septiembre

**Cálculo del Porcentaje %
Habitaciones Disponible-Ocupadas**

Septiembre

| | |
|--------------------------------|----------|
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 11435,43 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 291,44 |
| Porcentaje % de ocupación | 23% |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 28: Porcentaje de Habitación Disponible Octubre

**Cálculo del Porcentaje %
Habitaciones Disponible-Ocupadas**

Octubre

| | |
|--------------------------------|---------|
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 8829,33 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 225,02 |
| Porcentaje % de ocupación | 18% |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 29: Porcentaje de Habitación Disponible Noviembre

**Cálculo del Porcentaje %
Habitaciones Disponible-Ocupadas**

Noviembre

| | |
|--------------------------------|----------|
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 14053,14 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 358,16 |
| Porcentaje % de ocupación | 28% |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Tabla 30: Porcentaje de Habitación Disponible Diciembre

**Cálculo del Porcentaje %
Habitaciones Disponible-Ocupadas**

Diciembre

| | |
|--------------------------------|----------|
| No.- de Capacidad de Ocupación | 1260,00 |
| Ingreso mensual | 14774,58 |
| Promedio costos habitación | 39,24 |
| No.- de Habitaciones Ocupadas | 376,55 |
| Porcentaje % de ocupación | 30% |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

El mes que genera mayor ingreso al hotel es Agosto debido a que los turistas nacionales que oscilan entre la edad de 9 a 25 años terminan sus etapas de estudio semestrales o anuales y acuden a la ciudad de Baños por ser un lugar altamente turístico originando un 51% de ocupación de habitaciones, siendo un porcentaje medio debido a la competencia existente en sus alrededores.

Comparación de Estándares

Según el USALI indica que los estándares en hoteles son el 80% ingresos, 20% costos y gastos en hospedaje; en alimentación el 67% - 33%.

Se detalla a continuación los estándares arrojados por el hotel:

Tabla 31: Análisis Estándar Hospedaje

| ANALISIS ESTANDAR HOSPEDAJE | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|------------------|------------------------|------------|
| | <u>COSTOS DIRECTOS</u> | | <u>INGRESOS</u> | |
| <u>Hospedaje</u> | | | <u>Hospedaje</u> | |
| Sueldo | \$ | 20.688,77 | \$ | 155.357,61 |
| Comisiones Tarjetas | \$ | 10.737,25 | | |
| Total Costo Hospedaje | \$ | 31.426,02 | | |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

| Porcentaje (%) Estándar Hospedaje | | | | |
|--|-----|--|---------------|-----------|
| INGRESOS | \$ | | 155.357,61 | |
| Costos Directos | \$ | | 31.426,02 | |
| Utilidad Bruta | \$ | | 123.931,59 | |
| Estándar Ingresos Hospedaje USALI | | | Hotel Volcano | VARIACION |
| | 80% | | | 80% |
| | 20% | | | 0% |

Tabla 32: Análisis Estándar Alimentación Y Bebida

| ANALISIS ESTANDAR ALIMENTACION Y BEBIDA | | |
|--|-------------------------------|----------------------------|
| | <u>COSTOS DIRECTOS</u> | <u>INGRESOS</u> |
| <u>Alimentación Y Bebida</u> | | <u>Alimentación</u> |
| | \$ | \$ |
| Sueldo | 6.790,17 | 11.693,58 |
| | \$ | |
| Compras de Alimentos | 4.737,40 | |
| Total Costo Alimentación Y bebida | \$ 11.527,57 | |

| Porcentaje (%) Estándar Alimentación y Bebida | | | | |
|--|-------|---------------|-----------|-----------|
| INGRESOS | | \$ | 11.693,58 | |
| Costos Directos | | \$ | 11.527,57 | |
| Utilidad o Perdida Bruta | | \$ | 166,02 | |
| Estándar Ingresos Alimentación y bebida | USALI | Hotel Volcano | | Variación |
| | 67% | | 1% | 66% |
| | 33% | | 99% | -66% |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Estado Analítico de los resultados

La elaboración de los informes se basa en recapitular la información base y presentar de una forma determinada.

El estado analítico tiene como objeto mostrar los resultados de explotación de forma sistemática y sintética. Se estructura en seis apartados, mostrando al mismo tiempo las cifras y su representación porcentual en relación con las ventas. (Industry, 1926)

Tabla 33: Estado Analítico Hotel Volcano 2016

| Estado Analítico | | |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------|
| Concepto | Importe | % s/ ventas |
| Habitaciones disponibles | \$ 15.330,00 | |
| Habitaciones ocupadas | \$ 3.959,45 | |
| Porcentaje de Ocupación | | 26% |
| Porcentaje de Doble Ocupación | | |
| Precio medio habitación | \$ 39,24 | |
| Ingresos departamentales | | |
| Alojamiento | 155357,61 | |
| Alimentación Y Bebidas | \$ 11.693,58 | |
| Otros Dptos. | \$ - | |
| Total de Ventas | <u>167051,19</u> | |
| Coste Departamentales | | |
| Alojamiento | \$ 36.116,01 | |
| Alimentación Y Bebidas | \$ 11.527,57 | |
| Otros Dptos. | \$ - | |
| Total costes | <u>\$ 47.643,57</u> | |
| Costo de Oportunidad (G.O.I.) | | |
| Gastos Funcionales | | |
| Administración | \$ 31.250,11 | |
| Energías | \$ 5.853,54 | |
| Operacionalidad del Edificio | \$ 69.811,57 | |
| Publicidad y Propaganda | \$ 8.222,00 | |
| Total Gastos Funcionales | <u>115137,22</u> | |
| Margen de Explotación (G.O.P.) | | |
| Gastos Fijos | | |
| Alquileres | | |
| Impuestos | | |
| Seguros | | |
| Intereses | | |
| Amortización | | |
| Otros gastos | | |
| Total Gatos Fijos | | |
| Margen Neto de Explotación (N.O.P) | | |
| Otros ingresos y gastos | | |
| B.A.T. | | |
| Impto s/Sociedades | | |
| Resultado del Ejercicio | <u>\$ 4.270,39</u> | |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Se desarrolló una contabilidad de costos hotelera que nos permitió conocer valores precisos de costos y gastos que tiene el hotel, para que de esta manera se pueda tomar decisiones apropiadas que vayan acorde a la realidad de la empresa.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, E. (2002). Gerencia Estrategica de Costos . Costa Rica: 2da Edicion .
- Ander, E. (1976). *Introducción a las Técnicas de Investigación Social*. Humanitas.
- Ander, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social* (Veiticuatroava ed.). Buenos Aires: Lumen.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Episteme.
- Bavaresco de Prieto, A. M. (1979). *Las Técnicas de Investigación* (Primera ed.). South-Western Publishing Co., Cincinnati, et al.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.).
- Campas Planas, F. (Septiembre de 2014). Estudio sobre la implementacion es Las Cadenas Hoteleras en España. En C. P. Fernando, *Las Cadenas Hoteleras en España*. España: ISBN: 978-84-690-6750-5/ DL: T.1193-2007 3. Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8811/CopiadeTESISFINAL1.pdf;jsessionid=CB3014A6AFB1BF22EF9E38686C278A77?sequence=1>
- Constituyente, A. (2008). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR*. Ecuador.
- Control de gestion y presupuestos en la industria hotelera. (s.f.). Obtenido de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11316/25_los_presupuesto.pdf
- Costos Y Presupuestos. (2012). Factores costos – factores ingresos. Obtenido de <http://tareasuniversitarias.com/factores-costos-factores-ingresos.html>
- Crece Negocio. (18 de ENERO de 2012). La Contabilidad de Costos. *Crece Negocio*. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/la-contabilidad-de-costos/>
- Eco Finanzas. (s.f.). Obtenido de <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/COSTO.htm>
- El Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera. (1926). El Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera. En *USALI*. Obtenido de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11306/17_EL_SISTEMA_UNIFORME.pdf
- Enciclopedia de finanzas y Economía. (s.f.). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-costos-fijos.html>.
- Enciclopedia Finaciera . (s.f.). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-costos-variables.html>

- Fernández, P., & Pértegas, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa* .
- Foste, D. L. (1994). *Introducción a la Industria de la Hospitalidad* . Mexico: México : McGraw-Hill, 1994.
- Foster, D. L. (1994). *Introduccion a la Industria de Hospitalidad* . Mexico.
- Gomez, V. (11 de 01 de 2015). Obtenido de <http://tiposcontabilidad.blogspot.com/2015/01/contabilidad-hoteler.html>
- González Saavedra, G. (2003). *Contabilidad General*. Obtenido de <http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-37-Contabilidad-General.pdf>
- Herrera Díaz, I. D. (17 de Noviembre de 2015). Obtenido de <http://documents.tips/documents/historia-de-la-contabilidad-hoteler.html>
- Herrera Medina, & Naranjo. (s.f.). *Tutpr*.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica* (Cuarta ed.).
- Herrera, W. (2015). La industria. *El Comercio*. Obtenido de http://edicionimpresa.elcomercio.com/es/xml_noticia/4195008
- Hotel Volcano . (s.f.). Obtenido de <http://www.volcano.com.ec/>
- Industry, U. S. (1926). Obtenido de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11306/17_EL_SISTEMA_UNIFORM.pdf
- Lawrence, D. H. (1885). *Contabilidad de Costos*. Montaner y simon- s.a. editores.
- Lazo- Serrano, A. (2015). *Administración Hotelera*. Obtenido de <http://arlenelazoserrano.blogspot.com/p/administracion-hoteler.html>
- Ley de Turismo . (2008). *Ley de Turismo*.
- LORTI. (28 de DICIEMBRE de 2015). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO* . Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/20151228%20LORTI%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/20151228%20LORTI%20(3).pdf)
- Medina , R. (2014). *Contabilidad de costos*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/12101/1/ricardorojasmedina.2014.pdf>
- Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/RO.-465-Reglamento-de-Alojamiento-Tur%C3%ADstico-con-anexos.pdf>
- Moragues Cortada Damian. (2006). *OEI*. Obtenido de <http://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm>

- Norval, A. (1936). *La Industria Turística*. (F. M. Escalona, Ed.) Londres: Londres por Sir Isaac Pitman & Sons, Ltd. en 1936. Obtenido de <http://www.gestionturistica.cl/archivos/Libros/norval.pdf>
- Norval, A. J. (1936). *La Industria Turística*. Londres: Londres por Sir Isaac Pitman & Sons, Ltd. en 1936. Obtenido de <http://www.gestionturistica.cl/archivos/Libros/norval.pdf>
- Ortiz, J., & García, A. (2008). *Metodología de la Investigación*.
- Panilla Monclús, V. (1979). Los costos concepto y clasificación. *Financiación y contabilidad*, VIII, 29-30. Obtenido de file:///C:/Users/Hp%20Core%20i3/Downloads/Dialnet-NuevaEstructuraConceptualDeLaContabilidadAnalitica-2482285.pdf
- Rabolini, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*. Obtenido de http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm
- Rayburn, L. (1999). *Contabilidad y administración de costos* (Sexta ed.). México: Mc. Graw Hill Interamericana S.A.
- Rentabilidad. (s.f.). Obtenido de <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html>
- Rivera, L. M. (2011). La magia de las finanzas en la hotelería. Porrua, México. Obtenido de <https://finanzasyhoteleria.wordpress.com/2011/08/19/el-control-interno-en-los-hoteles/>
- Rizzo, M. S. (30 de Abril de 2009). Obtenido de <http://www.diariodelviajero.com/alojamiento/los-10-servicios-de-un-hotel-mas-valorados-por-los-clientes>
- Rosanas Martí, J. M., & Ballarín Fredes, E. (1986). *Contabilidad de costos para la toma de decisiones*. Bilbao.
- Sánchez Rebull M. Victoria. (2001). NIIF: Caso práctico de adaptación. 10-25. Obtenido de http://www.accid.org/revista/ARTICLES/RCD_4_CP1CAS.pdf.
- Sánchez, L. (1999). Adaptación del uniforme system a los hoteles de España. Madrid: Puzzle.
- Vacas, C. (Octubre de 2000). Sistema uniforme de contabilidad para la industria del alojamiento. *Un modelo anglosajón de planificación contable*.
- Verona Martel, M. C., & Déniz Mayor, J. J. (2011). Gestión Financiera. En *Gestión Financiera*. Bogota.
- Viajero. (2007). Clasificación de hoteles, de una a cinco estrellas. *VIAJEROS*, s.f. Obtenido de <http://www.viajeros.com/articulos/903-clasificacion-de-hoteles-de-una-a-cinco-estrellas>
- Whyndham. (2000). Manual de Costos .

York, A. H. (s.f.). El Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera .

Zapata, P. (2007). Contabilidad de Costos. Bogota: Graw Hill Interamericana.

Anexos

Anexo 1.- Balance de Pérdidas y Ganancias

Tabla 34: Estado de Resultado Hotel Volcano 2016

| VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS CIA.LTDA. | |
|--|----------------------|
| BALANCE GENERAL | |
| ANÁLISIS HORIZONTAL 2015-2016 | |
| NOMBRE DE LA CUENTA | 2016 |
| INGRESOS | |
| Ventas Gravadas 12% | \$ 151,872.62 |
| Ventas Gravadas 0% | \$ 15,178.57 |
| VENTAS | \$ 167,051.19 |
| EGRESOS | |
| GASTO EN PERSONAL ADM. Y DE VENTAS | |
| Gasto Sueldos | \$ 35,248.19 |
| Gasto Comisión | \$ 90.12 |
| Gasto Uniformes | \$ 59.00 |
| Gasto Décimo Tercer Sueldo | \$ 2,937.35 |
| Gasto Décimo Cuarto Sueldo | \$ 2,130.93 |
| Gasto Vacaciones | \$ 74.06 |
| Gasto Fondo de Reserva | \$ 2,937.35 |
| Gasto Aporte Patronal | \$ 3,930.19 |
| GASTO EN PERSONAL ADM. Y DE VENTAS | \$ 47,407.19 |
| GASTO GENERAL ADM. Y DE VENTAS | |
| Gasto Honorarios Profesionales y Dietas | \$ 3,333.34 |
| Gasto Arrendamiento de Inmuebles | \$ 69,000.00 |
| Gasto Mantenimiento y Reparaciones | \$ 1,826.67 |
| Gasto Promoción y Publicidad | \$ 132.12 |
| Gasto Compras Preparación Alimentos | \$ 15,817.65 |
| Gasto Transporte | \$ 102.77 |
| Gasto Comisiones LOCAL | \$ 5,570.34 |
| Gasto de Gestión | \$ 320.56 |
| Gasto Luz Eléctrica | \$ 3,155.35 |
| Gasto Agua Potable | \$ 797.80 |
| Gasto Telefonía y Telecomunicaciones | \$ 1,659.83 |
| Gasto Gas | \$ 1,900.39 |
| Tramites y Permisos | \$ 284.69 |
| Gastos Suministros | \$ 344.41 |
| Gastos Servicios Prestados | \$ 2,104.37 |
| IVA que se Carga al Gasto | \$ 946.26 |
| GASTO GENERAL ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS | \$ 107,296.55 |
| OTROS GASTOS DEDUCIBLES | |
| Gastos Emisión Registro Ambiental | \$ 180.00 |
| GASTOS NO DEDUCIBLES | \$ 736.58 |
| Gasto por Servicios Bancarios | \$ 469.50 |
| Gastos Comisión | \$ 5,166.91 |
| Otros Gastos no Deducibles | \$ 1,524.00 |
| GASTOS NO DEDUCIBLES | \$ 8,076.99 |
| TOTAL EGRESOS | \$ 162,780.73 |
| UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL | \$ 4,270.46 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Anexo2.- Estado de Situación Financiera

Tabla 35: Estado de Situación Financiera Hotel Volcano 2016

| VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS CIA.LTDA. | |
|---|---------------------|
| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA | |
| ANÁLISIS VERTICAL 2016 | |
| NOMBRE DE LA CUENTA | 2016 |
| ACTIVO CORRIENTE | |
| CAJA | \$ 501,00 |
| Banco del Pacifico Cta Crrte | \$ 1.078,26 |
| Banco del Pichincha Cta Ahorro | \$ 2.374,89 |
| Clientes y Cuentas por Cobrar | \$ 6.510,21 |
| Crédito Tributario IVA | \$ 1.895,21 |
| Crédito Tributario Renta | \$ 1.985,08 |
| TOTAL ACTIVO | \$ 14.344,65 |
| PASIVO | |
| Iess por Pagar | \$ 705,13 |
| Beneficios Sociales por Pagar | \$ 1.131,29 |
| Retención IR por Pagar | \$ 650,77 |
| TOTAL PASIVO | \$ 2.487,19 |
| CAPITAL SOCIAL SUSCRITO | |
| Socio A | \$ 400,04 |
| Reserva Legal | \$ 892,85 |
| Resultados Acumulados | \$ 10.420,38 |
| PERDIDAS | \$ -4.126,27 |
| TOTAL RESULTADO: | \$ 4.270,46 |
| TOTAL PATRIMONIO | \$ 11.857,46 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO: | \$ 14.344,65 |

Fuente: Hotel Volcano

Elaborado por: Rodríguez, L. (2017)

Anexo3.- Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Cuestionario

Hotel Volcano

La Asignación de Costos y la Rentabilidad en Hotel Volcano de Baños de Agua Santa

Objetivo: Verificar qué tipo de asignación de costos realizan.

Dirigido: Contador de Hotel Volcano Cía. Ltda.

Instrucciones: Lea con detenimiento, para que nos proporciones la respuesta adecuada.

| PREGUNTA | SI | NO |
|--|----|----|
| Para el registro de sus facturas utilizan algún sistema de contabilidad hotelera | | x |
| Conoce cuál es el costo real por habitación | | x |
| Determina usted en el estado de resultado la rentabilidad que obtiene por el servicio de hospedaje y restaurante | | x |
| Lleva un registro que le permita recolectar información de ingresos en por servicio de hospedaje y alimentación | | x |
| Realiza Asignación de costos Indirectos | | x |

Anex3.- Rol de Pagos Hotel Volcano

| ROL DE PAGOS AL 31 DE DICIEMBRE 2016 | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|------------------|---------------------|----------------------|
| Periodo | Cédula | Nombre | Rel. Trabajo | Sueldo | Días | Patronal | Individual | Aporte Adic | Cesantía | % CCC | Valor CCC | Total Aporte | |
| 2016-12 | 0500629894 | BARRIGA ROJAS EDITH JUANA | 06-CODIGO DEL TRABAJO - CT | 1.000,00 | 30 | 111,50 | 94,50 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 10,00 | 206,00 | GERENTE |
| 2016-12 | 1600558835 | CASCO NUÑEZ RUBEN DARIO | 06-CODIGO DEL TRABAJO - CT | 390,35 | 30 | 43,53 | 36,88 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 3,90 | 80,41 | CHEF |
| 2016-12 | 0602075681 | GUADALUPE SAMANIEGO LEONOR NARCISA | 06-CODIGO DEL TRABAJO - CT | 110,71 | 9 | 12,35 | 10,45 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 1,11 | 22,80 | AYUDANTE DE LIMPIEZA |
| 2016-12 | 1804464152 | JAITIA PUNINA JUAN DIEGO | 06-CODIGO DEL TRABAJO - CT | 435,86 | 30 | 48,60 | 41,19 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 4,36 | 89,79 | AYUDANTE DE LIMPIEZA |
| 2016-12 | 0201753068 | LADINO PAZMIÑO LUIS ROBERTO | 06-CODIGO DEL TRABAJO - CT | 399,09 | 30 | 44,50 | 37,71 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 3,99 | 82,21 | GUARDIA |
| 2016-12 | 1600299604 | PIÑUELA TAPIA NANCY PRICILA | 06-CODIGO DEL TRABAJO - CT | 237,23 | 18 | 26,45 | 22,42 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 3,85 | 48,87 | RECEPCIONISTA |
| 2016-12 | 1805479217 | SEVILLA TAMAYO ARACELY ANABEL | 16-TRABAJADORES TIEMPO PARCIAL - CT | 203,49 | 15 | 22,69 | 19,23 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 2,04 | 41,92 | AYUDANTE DE LIMPIEZA |
| Totales : | | | | 2.776,73 | | 309,62 | 262,38 | 0,00 | 0,00 | | 29,25 | 572,00 | |

Anexo4.- Ruc de Hotel Volcano

| REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES | | SOCIEDADES | |
|---|--|---|------------|
|  | |  | |
| NÚMERO RUC: | 1891712894001 | | |
| RAZÓN SOCIAL: | VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS CIA. LTDA | | |
| NOMBRE COMERCIAL: | VOLCANO HOTEL | | |
| REPRESENTANTE LEGAL: | BARRIGA ROJAS EDITH JUANA | | |
| CONTADOR: | RODRIGUEZ BENAVIDES MARIA CRISTINA | | |
| CLASE CONTRIBUYENTE: | OTROS | OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: | SI |
| CALIFICACIÓN ARTESANAL: | SN | NÚMERO: | SN |
| FEC. NACIMIENTO: | | FEC. INICIO ACTIVIDADES: | 30/01/2004 |
| FEC. INSCRIPCIÓN: | 18/04/2004 | FEC. ACTUALIZACIÓN: | 17/11/2009 |
| FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: | | FEC. RENICIO ACTIVIDADES: | |
| ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL | | | |
| ACTIVIDADES DE FOMENTO DE HOTELERIA Y RESTAURANTES. | | | |
| DOMICILIO TRIBUTARIO | | | |
| Provincia: TUNGURAHUA Cantón: BAÑOS DE AGUA SANTA Parroquia: BAÑOS DE AGUA SANTA Barrio: LOS BAÑOS Calle: RAFAEL VIEIRA Número: SN Intersección: JUAN MONTALVO Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA PLAZOLETA ISIDRO AYORA Teléfono Trabajo: 032742140 Email: sb@sbabogados.com.ec | | | |
| DOMICILIO ESPECIAL | | | |
| SN | | | |
| OBLIGACIONES TRIBUTARIAS | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA | | | |
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | | | |
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | 2 | ABIERTOS | 2 |
| JURISDICCIÓN | 1. ZONA 31 TUNGURAHUA | CERRADOS | 0 |
|  | | | |
| Código: RIMRUC2017000876795 | | | |



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1891712894001
VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS CIA. LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 30/01/2004
NOMBRE COMERCIAL: VOLCANO FEC. CIERRE: FEC. RENICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE FOMENTO DE HOTELERIA Y RESTAURANTES.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: BAÑOS DE AGUA SANTA Parroquia: BAÑOS DE AGUA SANTA Barrio: LOS BAÑOS Calle: RAFAEL VIEIRA Número: SN
Intersección: JUAN MONTALVO Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZOLETA ISIDRO AYORA Teléfono Trabajo: 052742140 Email: sb@sbabogados.com.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 17/11/2009
NOMBRE COMERCIAL: VOLCANO SERVICIOS TURISTICOS FEC. CIERRE: FEC. RENICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE FOMENTO DEL TURISMO, HOTELERIA Y RESTAURANTES.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: BENALCAZAR Calle: AV. AMAZONAS Número: N40-80 Intersección: AV. NACIONES UNIDAS Referencia: FRENTE A LA CORTE NACIONAL DE JUSTICIA Edificio: PUERTA DEL SOL Piso: 8 Oficina: 804 Teléfono Trabajo: 022243284



Código: RIMRUC2017000876795
Fecha: 14/06/2017 22:28:25 PM