



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTOS MEDIANTE EL MÉTODO
ABC, PARA EL HOSTAL “EL ESCONDITE”, DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

ARANZA STEFANIA BUENAÑO MURILLO

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTOS MEDIANTE EL MÉTODO ABC, PARA EL HOSTAL “EL ESCONDITE”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: ARANZA STEFANIA BUENAÑO MURILLO

DIRECTOR: VÍCTOR MANUEL ALBÁN VALLEJO Ph.D

Riobamba – Ecuador

2021

© 2020, Aranza Stefania Buenaño Murillo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

Yo, Aranza Stefania Buenaño Murillo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 14 de enero del 2021

Aranza Stefania Buenaño Murillo

C.C: 160061394-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTOS MEDIANTE EL MÉTODO ABC, PARA EL HOSTAL “EL ESCONDITE”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita: **ARANZA STEFANIA BUENAÑO MURILLO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación. El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

2021/01/14

Víctor Manuel Albán Vallejo Ph.D.

DIRECTOR DEL TRABAJO

2021/01/14

DE TITULACIÓN

Ing. Natali Torres Peñafiel Ph.D.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

2021/01/14

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen del Cisne, por iluminarme y acompañarme durante todo mi camino, pese a todas las adversidades presentadas jamás me desampararon; a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional a lo largo de esta etapa académica.

Como no agradecer a mis maestros quienes fueron parte de mi preparación profesional, que con su experiencia supieron brindarme los mejores conocimientos a lo largo de mi vida estudiantil; de manera especial al Víctor Manuel Albán Vallejo Ph.D. y a la Ing. Natali Torres Peñafiel Ph.D., por compartir sus conocimientos y experiencias a lo largo de la ejecución del presente trabajo.

Finalmente, pero no menos importante, agradecer al Sr. Enrique Guilcapi gerente- propietario y a todo el personal del Hostal “El Escondite”, por la apertura brindada para el desarrollo de mi trabajo y permitirme concluirlo con éxito hoy.

Aranza Stefania Buenaño Murillo

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Formulación del problema.....	3
Sistematización del problema.....	4
Objetivos.....	4
General.....	4
Específicos.....	4
Justificación.....	5
Justificación teórica.....	5
Justificación metodológica.....	5
Justificación práctica.....	5

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	6
1.1 Antecedentes de Investigación.....	6
1.2 Marco Teórico.....	8
1.2.1 Contabilidad.....	9
1.2.1.1 Objetivos.....	9
1.2.1.2 Importancia.....	10
1.2.1.3 Clasificación.....	10
1.2.2 Contabilidad de Costos.....	11
1.2.2.1 Objetivos de la Contabilidad de Costos.....	12
1.2.3 Diseño.....	13
1.2.4 Costo.....	13
1.2.4.1 Clasificación del Costo.....	13
1.2.4.2 Gasto.....	15
1.2.5 Contabilidad Hotelera.....	15
1.2.5.1 Clasificación de alojamiento turístico.....	16

1.2.5.2	<i>Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento</i>	16
1.2.5.3	<i>Los costos en la actividad hotelera</i>	17
1.2.5.4	<i>Elementos del costo de la prestación de servicio en el sector hotelero</i>	18
1.2.5.5	<i>Determinación del costo en el sector hotelero</i>	20
1.2.6	<i>Sistema de Costos</i>	21
1.2.6.1	<i>Por órdenes de Producción</i>	21
1.2.6.2	<i>Por Procesos</i>	21
1.2.6.3	<i>Costo Estándar</i>	22
1.2.7	<i>Costo ABC</i>	22
1.2.7.1	<i>Objetivos del Costo ABC</i>	23
1.2.7.2	<i>Ventajas del Costo ABC</i>	24
1.2.7.3	<i>Desventajas del Costo ABC</i>	25
1.2.7.4	<i>Diferencia entre el costeo tradicional y el Costo ABC</i>	25
1.2.7.5	<i>Pasos para establecer un Sistema ABC</i>	27
1.2.8	<i>Centros de Costos</i>	29
1.2.8.1	<i>Clasificación de los centros de costos</i>	29
1.2.9	<i>Actividad</i>	30
1.2.9.1	<i>Clasificación de Actividades</i>	31
1.2.10	<i>Cost - Driver</i>	32
1.2.11	<i>Margen Bruto</i>	33
1.2.12	<i>Utilidad Bruta</i>	33
1.2.13	<i>Rentabilidad</i>	33
1.2.14	<i>Tipos de Precio</i>	34
1.2.15	<i>Precio de Venta</i>	36
1.2.15.1	<i>Métodos de fijación del precio de venta</i>	36
1.2.16	<i>Toma de Decisiones</i>	37
1.2.17	<i>Flujograma</i>	38
1.2.17.1	<i>Símbolos del Flujograma</i>	39
1.3	Marco Conceptual	40
1.3.1	<i>Contabilidad</i>	40
1.3.2	<i>Contabilidad de Costos</i>	40
1.3.3	<i>Costo</i>	41
1.3.4	<i>Costos ABC</i>	41
1.3.5	<i>Diseño</i>	41
1.3.6	<i>Gasto</i>	41
1.3.7	<i>Sistema de Costos</i>	42

1.4	Idea a defender	42
-----	-----------------------	----

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	43
2.1	Enfoque de investigación.....	43
2.2	Nivel de Investigación.....	43
2.3	Diseño de investigación	43
2.4	Tipo de estudio.....	44
2.5	Población y muestra	44
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de Investigación.....	44
2.6.1	<i>Métodos</i>	44
2.6.2	<i>Técnicas de Investigación</i>	45
2.6.3	<i>Instrumentos</i>	45
2.7	Análisis e interpretación de resultados	45
2.8	Comprobación de la idea a defender.....	55

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	56
3.1	Título de la propuesta	56
3.2	Antecedentes	56
3.3	Justificación	57
3.4	Desarrollo de la propuesta	57
3.4.1	<i>Análisis de los procesos</i>	58
3.4.2	<i>Definición de los centros de actividades</i>	61
3.4.2.1	<i>Centros Auxiliares del costo</i>	62
3.4.2.1.1	<i>Administración</i>	62
3.4.2.1.2	<i>Gerencia</i>	64
3.4.2.1.3	<i>Recepción</i>	65
3.4.2.1.4	<i>Mantenimiento</i>	66
3.4.2.1.5	<i>Lavandería</i>	67
3.4.2.2	<i>Centros Principales del costo</i>	68
3.4.2.2.1	<i>Hospedaje</i>	68
3.4.2.2.2	<i>Restaurante</i>	69
3.4.3	<i>Asignación de los costos a los centros principales y auxiliares.</i>	72

3.4.4	<i>Determinación y Análisis de costos por servicio</i>	73
3.4.4.1	<i>Costo Hospedaje</i>	74
3.4.4.2	<i>Costo Restaurante</i>	74
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES	77
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Diferencia entre costeo tradicional y basado en actividades	26
Tabla 2-1:	Costo Tradicional vs Costo ABC	27
Tabla 3-1:	Símbolos del Flujogramas.....	39
Tabla 4-1:	Símbolos del Diagrama de Flujo.....	40
Tabla 1-2:	Matriz de Población	44
Tabla 2-2:	Aplicación de costos	49
Tabla 3-2:	Actividades a desarrollar.....	50
Tabla 4-2:	Control de actividades.....	51
Tabla 5-2:	Precio del servicio.....	52
Tabla 6-2:	Control de inventarios.....	53
Tabla 7-2:	Diseño de un sistema de costos ABC.....	54
Tabla 1-3:	Clasificación de Actividades.....	59
Tabla 2-3:	Procesos y subprocesos por centros de costos.....	60
Tabla 3-3:	Inductores del Costo	62
Tabla 4-3:	Inductores del costo de asignación Administración	63
Tabla 5-3:	Costeo actividad auxiliar Administración	63
Tabla 6-3:	Inductores del costo de Asignación Gerencia.....	64
Tabla 7-3:	Costeo actividad auxiliar Gerencia	64
Tabla 8-3:	Inductores del costo de asignación Recepción	65
Tabla 9-3:	Costeo actividad auxiliar Recepción	65
Tabla 10-3:	Inductores del costo de asignación Mantenimiento	66
Tabla 11-3:	Costeo actividad auxiliar Mantenimiento.....	66
Tabla 12-3:	Inductores del costo de asignación Lavandería	67
Tabla 13-3:	Costeo actividad auxiliar Lavandería	67
Tabla 14-3:	Inductores del costo de Asignación Hospedaje	68
Tabla 15-3:	Costeo Actividad Principal Hospedaje.....	68
Tabla 16-3:	Inductores del costo de Asignación Restaurante	69
Tabla 17-3:	Costeo Actividad Principal Restaurante.....	69
Tabla 18-3:	Costos de Actividades Auxiliares	71

Tabla 19-3:	Asignación de Costos de Actividades Auxiliares a Actividades Principales	73
Tabla 20-3:	Asignación de Costos a los centros Principales.....	73
Tabla 21-3:	Costo de Hospedaje	74
Tabla 22-3:	Costo Restaurante	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Hilo conductor	6
Gráfico 2-2:	Cost- Driver.....	29
Gráfico 3-2:	Flujograma.....	35
Gráfico 4-2:	Aplicación de costos	49
Gráfico 5-2:	Actividades a desarrollar.....	50
Gráfico 6-2:	Control de actividades	51
Gráfico 7-2:	Precio del servicio.....	52
Gráfico 8-2:	Control de inventarios.....	53
Gráfico 9-2:	Diseño de un sistema de costos ABC.....	54
Gráfico 1-3:	Diagrama del diseño del sistema de costos ABC	58
Gráfico 2-3:	Porcentaje de Actividades Principales	72

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo A:** Guía de entrevista al gerente
- Anexo B:** Guía de entrevista al administrador
- Anexo C:** Encuesta al personal
- Anexo D:** Infraestructura
- Anexo E:** Procesos y Flujogramas
- Anexo F:** Análisis de actividades
- Anexo G:** Promedio de ocupación
- Anexo H:** Sueldo de personal hotel incluido beneficios y aportes para la distribución
- Anexo I:** Cuadro de depreciaciones por centros de actividades

RESUMEN

El diseño de un sistema de costos ABC para el Hostal “El Escondite”, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, tiene como finalidad establecer un adecuado margen de beneficio dentro del precio de venta de los servicios. Para el desarrollo de la investigación se realizó observación directa en las visitas realizadas al hostal, así como una entrevista y una encuesta dirigidas al personal administrativo y operativo del hostal. Con lo cual se pudo determinar la falta de un sistema de costos y desconocimiento técnico del establecimiento del precio de venta, causando que la rentabilidad sea poco confiable al momento de la prestación del servicio. Con la utilización del método ABC se logró que los procesos sean distribuidos apropiadamente dentro de las actividades desarrolladas en centros principales y auxiliares del costo mediante la aplicación de los inductores del costo; mencionado esto se recomienda implementar el sistema de costos para una redistribución de costos indirectos y la reestructuración de los costos de servicios de hospedaje y restaurante de forma adecuada, fijando correctamente el costo total para el análisis y verificación de la rentabilidad y la contribución a la correcta toma de decisiones en el hostal.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <COSTOS HOTELEROS> <CONTABILIDAD DE COSTOS> <SISTEMA DE COSTOS ABC> <PRECIO DE VENTA> <RENTABILIDAD>

ABSTRACT

The design of an ABC cost system for a hostel called "El Escondite", located in Riobamba, province of Chimborazo, aims to establish an adequate profit margin within the sales price of services. For the development of the research, a direct observation was carried out during visits to the place, along with an interview and a survey applied to the administrative and operative staff of the institution. This allowed us to determine the lack of a costing system and the lack of technical knowledge on how to establish the price of services, resulting on unreliable profitability when providing the service. With the application of the ABC method it was achieved that the processes are properly distributed within the activities developed in main and alternative cost centers through the application of cost inducers. Therefore, it is recommended to implement the cost system for a redistribution of indirect costs and the restructuring of the lodging and restaurant costs by setting the total cost for the analysis and verification of profitability, as well as the contribution to make the right decisions in the company.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> HOTEL MANAGEMENT> <COST ACCOUNTING> <ABC COST SYSTEM> SELLING PRICE> <PROFITABILITY>

INTRODUCCIÓN

Los costos por actividades aparecen junto a la revolución industrial, este método permite una mayor exactitud en la asignación de los costos de las empresas, que en este caso son medidos en base a actividades y desempeño de las mismas, fundamentando en el uso de recursos y a la vez organizando las relaciones de los responsables de los centros de costos de cada actividad.

La implementación de un sistema de costos ABC surge de la inexistencia del mismo para los servicios de hospedaje y restaurante, el precio de venta del servicio es fijado de manera empírica debido a la falta de conocimiento técnico. Por estas razones no se conoce la verdadera rentabilidad al momento de la prestación de los servicios.

El presente trabajo de investigación consta de tres capítulos, los cuales se detallan a continuación:

CAPÍTULO I: denominado Marco Referencial, se determina el planteamiento, formulación y sistematización del problema, así como el objetivo general y objetivos específicos, justificación, antecedentes de investigación, marco teórico, marco conceptual e idea a defender.

CAPÍTULO II: contiene el Marco Metodológico, se detalla enfoque, nivel y diseño de investigación; tipo de estudio, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevistas aplicadas al personal del hostel, concluyendo con la comprobación de la idea a defender.

CAPÍTULO III: denominado Marco Propositivo, se detalla la aplicación del diseño de un sistema de costos ABC, como mecanismo de asignación de los costos que intervienen en los servicios de hospedaje y restaurante; con la finalidad de establecer el margen de beneficio dentro del precio de venta de los servicios.

Planteamiento del problema

Después de haber realizado un breve diagnóstico de la situación imperante al interior del Hostal “El Escondite”, se observó que la empresa presenta varios problemas, los cuales están caracterizando sus actividades diarias empresariales, a saber:

- No existe un sistema de costos para los diversos servicios de hospedaje brindados por el hostal, lo que impide medir y comparar la eficiencia en la utilización de los distintos recursos.
- La determinación del precio de hospedaje es empírica, fijado en base a la competencia, causando el desconocimiento de su verdadero beneficio al establecer un precio indicado por parte del propietario.
- Carencia de identificación de actividades dentro del proceso de prestación de servicios, impidiendo el establecimiento de responsabilidades para su ejecución y posterior asignación de recursos monetarios.

Por los problemas citados anteriormente, el no poseer un sistema de costos es una gran debilidad para el Hostal “El Escondite”, ya que actualmente en el contexto competitivo es necesario que las empresas sean capaces de cuantificar sus costos con exactitud y utilizar sus recursos con racionalidad. En un futuro el Hostal se verá afectado debido a que las falencias identificadas no permiten conocer cuáles son los costos incurridos en la generación del servicio de hospedaje ofrecido.

Por lo señalado, es urgente y necesario emprender con el diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a fin de corregir la serie de problemas citados anteriormente.

Formulación del problema

¿De qué manera, el diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo; permite el establecimiento del adecuado margen de beneficio dentro del precio de venta de los servicios?

Sistematización del problema

La inexistencia de un sistema de costos para los diversos servicios de hospedaje brindados por el hostel, ocasiona no conocer de manera oportuna la eficiencia en la utilización de los recursos del mismo; además, el precio de venta del servicio es fijado de manera empírica debido a la falta de conocimiento. Por estas razones no se conoce la verdadera rentabilidad al momento de la prestación del servicio.

Objetivos

General

Diseñar un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, incide en el establecimiento del adecuado margen de beneficio dentro del precio de venta de los servicios.

Específicos

- Elaborar el marco teórico a través de fuentes bibliográficas y linkográficas especializadas, que permitan la fundamentación teórica de la presente investigación.
- Estructurar el marco metodológico mediante la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, más los propios de la metodología ABC; que permita la recopilación de información suficiente para que los resultados de la investigación sean reales y objetivos.
- Diseñar el sistema de costos ABC para el Hostal “El Escondite”, que contenga los procedimientos para el cálculo adecuado de los costos incurridos en la prestación del servicio y permita una adecuada toma de decisiones en cuanto a su margen de beneficio.

Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se justifica su emprendimiento por la utilización de fuentes linkográficas y bibliográficas las cuales contribuirán a desarrollar el marco teórico con base en el sistema de costos, lo cual ayudará a tomar decisiones a la administración del Hostal sobre el adecuado establecimiento del precio de venta por el servicio de hospedaje.

Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente su realización por la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación, las cuales permitirán recopilar información de gran importancia para la realización del trabajo de titulación, de manera que los resultados obtenidos sean lo más reales.

Justificación práctica

La justificación del trabajo de titulación es precisamente práctica, pues el diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, contribuirá a la toma de decisiones adecuadas referente al precio de venta y margen de beneficio por los servicios prestados por la empresa. El sistema de costos propuesto beneficia directamente al hostal, ya que tiene como objetivo principal proporcionar información necesaria sobre los costos incurridos en la prestación de servicio de hospedaje para lograr controlar los costos indirectos de fabricación, de modo que esta empresa logre competir en el mercado local y regional.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de Investigación

Es necesario revisar las investigaciones realizadas con anterioridad, cuyos aportes contribuyan a solucionar el problema de estudio planteado, en este sentido según Sánchez, N. (2014). *El Sistema de Costos ABC y su Incidencia en la Rentabilidad del Hotel la Chimenea de la ciudad de Baños de Agua Santa*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20412/1/T2436i.pdf>

El sistema de Costos por el método ABC es una herramienta muy útil para obtener información oportuna y precisa sobre los costos indirectos, en base a la ejecución de las actividades desarrolladas en la empresa. Al aplicar el método ABC se pudo determinar el costo de las actividades desarrolladas en la empresa y así optimizar los recursos y los procesos, con la aplicación de este método de costeo se pudo determinar que algunos productos están siendo vendidos a su costo y esto implica que los resultados no sean los esperados al final del período. (p. 48)

En cambio, Rodríguez, X. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de costos hoteleros para el Hotel & Spa Casa Real de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7984/1/82T00816.pdf>

Al aplicar este modelo se pudo establecer una comparación entre los costos históricos determinados por la administración y los costos redistribuidos por el método ABC, observando que el servicio de Hospedaje y Eventos presentan costos más bajos a los considerados por la administración incrementando el margen de utilidad; y dando un costo real al servicio de Restaurante en donde los costos fueron superiores a los establecidos a través de las recetas estándar.

Los servicios ofertados son rentables de acuerdo al costeo ABC, se puede considerar una utilidad más razonable con respecto al cálculo equitativo de los costos indirectos distribuidos en un 100% a las actividades propias del proceso; debido a que anteriormente

solo se estimaba una utilidad por servicio y este porcentaje asumía el costo incurrido de mano de obra y costos indirectos. (p. 90)

Finalmente, Peralta, M. (2015). *Modelo de Costos Hoteleros aplicado al Hotel Perla Verde de la ciudad de Babahoyo*. (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes).

Recuperado de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1174/1/TUBCYA010-2015.pdf>

El sistema de método por las actividades ABC fue muy útil porque nos ayudó a verificar las deficiencias y determinar los costos dependiendo de las diferentes actividades que desarrolla el Hotel Perla Verde. Al aplicar el método por actividades se identificó, organizó y estructuró cada una de las actividades que desarrolla el Hotel Perla Verde. Mediante la aplicación de los costos directos e indirectos, se determinó los costos unitarios, precio de venta por cada actividad y la ganancia, la cual nos implica a encontrar valores esperados al final del periodo. (p. 73)

Se entiende entonces, que el sistema de costos ABC contribuye a la identificación de actividades desarrolladas en la empresa, permitiendo que a los servicios prestados se les asigne el costo real dentro de sus precios de venta.

1.2 Marco Teórico

Hilo Conductor

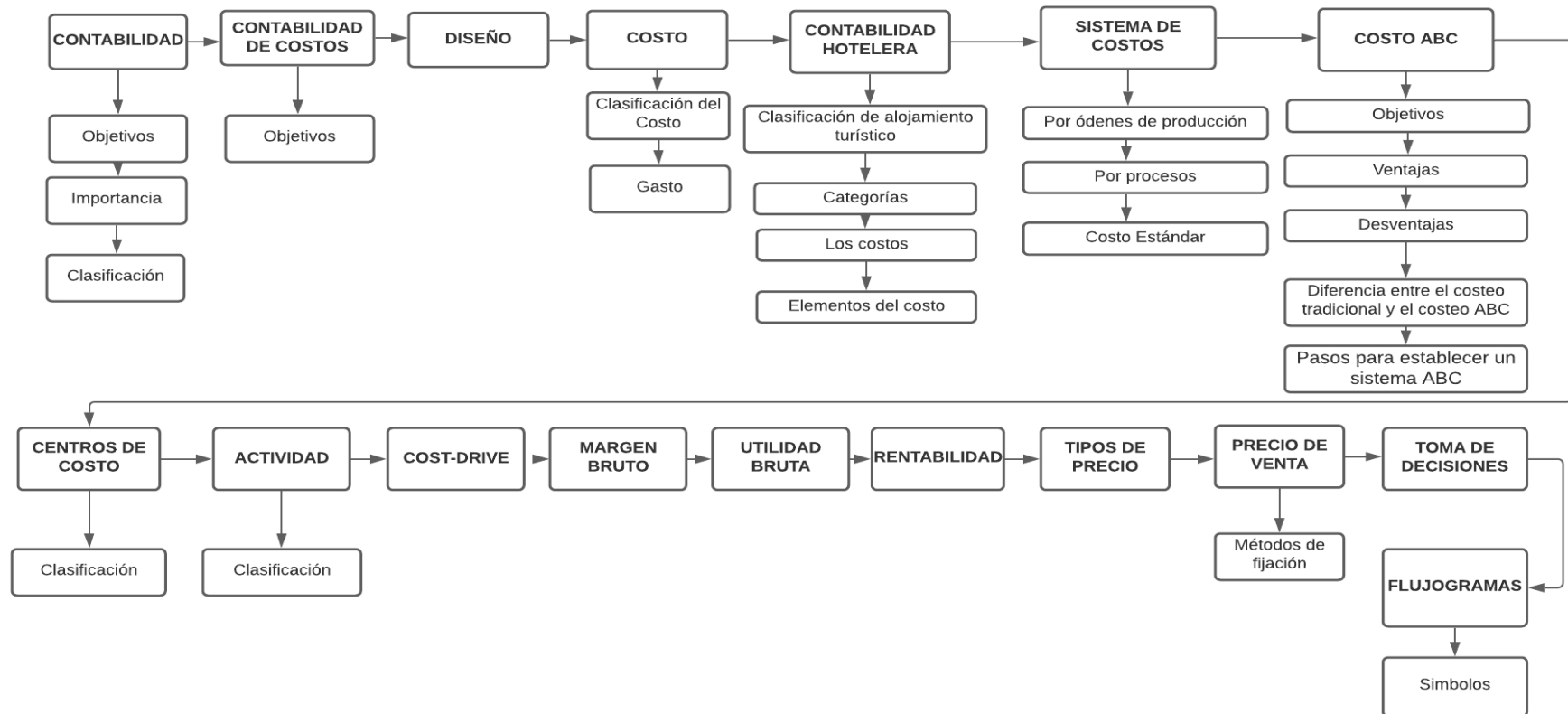


Gráfico 1-1. Hilo Conductor

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

1.2.1 Contabilidad

La Contabilidad según Vite, V. (2017, p. 5). *Contabilidad General*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41179?> “Es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera”; de modo similar Alcarria, J. (2016). *Introducción a la Contabilidad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/51736?> menciona:

La contabilidad es un sistema de información, y como tal está encargada del registro, la elaboración y la comunicación de información, fundamentalmente de naturaleza económico-financiera, respecto a una entidad que requieren sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas.(p. 13)

Se entiende entonces, que la Contabilidad permite la recolección de información de forma ordenada para la presentación de informes y así permitir una adecuada toma de decisiones.

1.2.1.1 Objetivos

Los objetivos de la Contabilidad según Vite, V. (2017). *Contabilidad General*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41179?> son:

- Proporcionar información útil para los actuales y posibles inversionistas y acreedores.
- Preparar información que ayude a los usuarios a determinar los montos, la oportunidad y la incertidumbre de los proyectos de entrada de efectivo.
- Informar acerca de los recursos económicos de una empresa.(p. 5)

De manera similar, Guerrero, J. (2015, p. 35). *Contabilidad I*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39482?> manifiesta que “la contabilidad tiene como fin producir información (datos) precisa, confiable y oportuna, de tal manera que el usuario la pueda interpretar en forma clara y comprensible, y la que una vez analizada, pueda utilizarse para tomar decisiones”; entendiéndose que el objetivo es facilitar información útil y oportuna a los usuarios de la organización.

1.2.1.2 Importancia

Según Gerencie. (13 de Octubre del 2017). *Importancia de la Contabilidad*. [Gerencie.com]. Recuperado de: <https://www.gerencie.com/importancia-de-la-contabilidad.html> “la contabilidad, quizás es el elemento más importante en toda empresa o negocio, por cuanto permite conocer la realidad económica y financiera de la empresa, su evolución, sus tendencias y lo que se puede esperar de ella”; en ese mismo contexto Riquelme, M. (5 de Junio del 2017). *¿Cuál es la importancia de la Contabilidad?* [Web y Empresas]. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/cual-es-la-importancia-de-la-contabilidad/> menciona:

- Conocer la situación de la empresa y de los negocios que se realizan, en cada momento.
- Disponer de información oportuna que facilite la toma de decisiones.
- Llevar un control de la gestión anterior, para facilitar la planificación de los fondos para el año próximo.

Consecuentemente, la contabilidad permite obtener información oportuna y confiable de las operaciones realizadas diariamente en la empresa contribuyendo así a la toma de decisiones.

1.2.1.3 Clasificación

La Contabilidad tiene diversas clasificaciones y según Vite, V. (2017). *Contabilidad General*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41179?> establece:

Contabilidad financiera. Presenta información financiera de propósitos o usos generales en beneficio de los dueños o accionistas y de aquellos usuarios externos que se muestren interesados en conocer la situación financiera de la empresa.

Contabilidad administrativa. Presenta los aspectos administrativos de la empresa. Su uso es estrictamente interno y es utilizada por los administradores y propietarios para juzgar y evaluar el desarrollo de la entidad mediante la aplicación de políticas, metas y objetivos que permitirán comparar el pasado con el presente y prever y planear el futuro. (p. 7)

De modo similar, Vilches, R. (2019). *Apuntes de contabilidad básica*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/105652?> clasifica a la Contabilidad de la siguiente manera:

Contabilidad Financiera: se refiere a la información que describe los recursos, las obligaciones y las actividades financieras de una entidad económica (...)

Contabilidad Gerencial: comprende el desarrollo e interpretación de la información contable destinada específicamente a ayudar a la gerencia a manejar el negocio (...)

Contabilidad Tributaria: la preparación de la declaración de impuestos sobre la renta es un campo especializado dentro de la contabilidad. En gran medida, las declaraciones de impuestos están basadas en información contable financiera (...)

Contabilidad Pública o Gubernamental: es aplicada en las entidades de carácter gubernamental y, de esta manera, hacer la diferencia con la empresa privada, basada en el hecho de que, no obstante, la similitud de transacciones, las últimas privilegian el lucro y solvencia (...)

Contabilidad de Costos: se utiliza para identificar al interior de las empresas, por efecto de la complejidad de los procesos productivos, de comercialización o de prestación de servicios (...)

Contabilidad Presupuestaria: constituye la cuantificación o expresión financiera de planes programas y actividades para el futuro, cuya ejecución será, generalmente, medida por la Contabilidad de Costos (...). (pp. 28-29)

Se entiende entonces, que todos los tipos de Contabilidad concuerdan en la recopilación, análisis y registro de las transacciones realizadas diariamente en una entidad.

1.2.2 Contabilidad de Costos

Sinisterra,G. (2011, p. 34). *Contabilidad de Costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69014?> menciona que: “se entiende por contabilidad de costos cualquier técnica o mecánica contable que permita calcular lo que cuesta fabricar un producto o prestar un servicio”; del mismo modo Cárdenas,R & Nápoles,A. (2016). *Costos I*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116368?> la Contabilidad de Costos:

Un sistema ordenado de uso de los principios de la contabilidad general para registrar los costos de explotación de una empresa, de tal manera que las cuentas que se llevan en relación con la producción, la administración y la venta, sirvan a los administradores para la determinación de costos unitarios y totales de los artículos producidos o servicios prestados, para lograr así una explotación económica, eficiente y lucrativa. (p. 33)

De tal forma la Contabilidad de Costos permite determinar los costos incurridos en la producción de un bien o la prestación de un servicio.

1.2.2.1 Objetivos de la Contabilidad de Costos

Para Sinisterra,G. (2011). *Contabilidad de Costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69014?> los objetivos de la Contabilidad de Costos son:

- Acumular los datos de costos para determinar el costo unitario del producto fabricado; cifra clave para fijar el precio de venta y conocer los márgenes de utilidad.
- Brindar a los diferentes niveles de la administración de la empresa datos de costos necesarios para la planeación de las operaciones de manufactura y el control de los costos de producción.
- Contribuir con el control de las operaciones de manufactura.
- Proporcionar a la administración la información de costos necesaria para la presupuestación, los estudios económicos y otras decisiones especiales, relacionadas con inversiones a largo y mediano plazo.
- Brindar racionalidad en la toma de decisiones. (p. 36)

Del mismo modo, García, J. (2008). *Contabilidad de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73795?> define como objetivos de la Contabilidad de Costos los siguientes:

- Contribuir a fortalecer los mecanismos de coordinación y apoyo, entre las diversas áreas de la empresa (...)
- Determinar costos unitarios para establecer estrategias que se conviertan en ventajas competitivas (...)
- Generar información que permita una mejor planeación a los diferentes niveles de dirección (...)
- Contribuir a mejorar los resultados operativos y financieros de la empresa (...)
- Contribuir en la elaboración de presupuestos (...)
- Controlar los costos incurridos a través de comparaciones con costos establecidos (...)
- Generar información que contribuya a la toma de decisiones (...)
- Atender requerimientos de la ley como el Impuesto a la Renta (...)

- Proporcionar información de los costos de manera oportuna para la toma de decisiones (...) (p. 30)

En base a este contexto, la contabilidad de costos se basa en la determinación del costo unitario del producto fabricado o el servicio prestado, lo cual permitirá establecer el precio de venta.

1.2.3 Diseño

Para Raffino, M. (23 de enero del 2020), *Diseño*. [Concepto.de]. Recuperado de:

<https://concepto.de/disenio/#ixzz6LF4t2r7X> “nos referimos con diseño generalmente a un proceso de prefiguración mental, es decir, de planificación creativa, en el que se persigue la solución para algún problema concreto, especialmente en el contexto de ingeniería, industria, arquitectura, comunicación y otras disciplinas afines”; al mismo tiempo Eames, C. (2014) . *Revista Diseño en Chile* ¿Qué es diseño?, (49), 10. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/arq/n49/art10.pdf> “Un plan que dispone elementos de la mejor manera posible para alcanzar un fin específico”; de tal manera en el mismo se refleja un esquema de los procesos a realizarse en la empresa.

1.2.4 Costo

De acuerdo a García, J. (2008, p. 31). *Contabilidad de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73795?> menciona que es el “valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren. En el momento de la adquisición se incurre en el costo, lo cual puede originar beneficios presentes o futuros”; al igual que Sinisterra, G. (2011, p. 70). *Contabilidad de Costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69014?> manifiesta que es “la erogación y el cargo asociado clara y directamente con la producción del artículo, del cual el ente económico obtiene sus ingresos”; consecuentemente al costo se lo considera como un valor monetario recuperable en el futuro.

1.2.4.1 Clasificación del Costo

Los costos se clasifican de diferentes maneras según García, J. (2008). *Contabilidad de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73795?> menciona:

1. La función en la que se incurre:

a) Costos de producción

Son los que se generan en el proceso de transformación de la materia prima en el producto elaborado (...)

b) Costos de venta

Son los que incurren en el área que se encarga de comercializar los productos terminados (...)

c) Costos de administración

Son los que se originan en el área administrativa (...)

d) Costos financieros

Son los que se originan por la obtención de recursos ajenos (...)

2. Su identificación:

a) Costos directos

Son aquellos costos que se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas.

b) Costos indirectos

Son aquellos costos que no se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas.

3. El periodo en que se llevan al estado de resultados:

a) Costos del producto o costos inventariables (costos)

(...) Estos costos se incorporan a los inventarios de: materias primas, producción en proceso y artículos terminados (...)

b) Costos del periodo o costos no inventariables (gastos)

Son aquellos costos que se identifican con intervalos de tiempo y no con los productos elaborados (...)

4. Comportamiento respecto al volumen de producción o venta de artículos terminados:

a) Costos fijos

Son aquellos costos que permanecen constantes (...)

b) Costos variables

Son aquellos costos cuya magnitud cambia en razón directa al volumen de las operaciones realizadas.

c) Costos semifijos, semivARIABLES o mixtos

Son aquellos costos que tienen elementos tanto fijos como variables.

5. El momento en que se determinan los costos:

a) Costos históricos

Son aquellos costos que se determinan con posterioridad a la conclusión del periodo de costos.

b) Costos predeterminados

Son aquellos costos que se determinan con anterioridad al periodo de costos o durante el transcurso del mismo. (pp. 34-35)

Consecuentemente, con la extensa clasificación del costo, cada organización dependiendo la actividad que realice, puede adaptarse sin ningún inconveniente.

1.2.4.2 Gasto

Según Arredondo, M. (2016, p. 21). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40440?> “un gasto es el costo que nos ha producido un beneficio en el presente y que ha caducado”; asimismo Osorio,R & Cuervo,A. (2013, p. 44). *Costeo basado en actividades ABC*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114321?> manifiestan que “son los recursos económicos que se consumen para mantener las áreas administrativas o comerciales de las empresas, como, por ejemplo: sueldos administrativos, comisiones por ventas, depreciaciones de los equipos de oficina, servicios públicos consumidos por las oficinas administrativas, entre otros”; los costos aparecen en el balance general como inventarios, productos en procesos y terminados, mientras que los gastos se ven reflejados en el estado de resultado como gastos del período contable.

1.2.5 Contabilidad Hotelera

Según Redacción. (5 de julio del 2017), *Contabilidad Hotelera*. [El insignia]. Recuperado de: <https://blog.elinsignia.com/2017/07/05/contabilidad-hotelera/> la contabilidad hotelera:

Trata sobre el control, manejo registro de los ingresos, costos, y gastos de un hotel sobre la base de los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados. Trata de suministrar informaciones precisas con finalidad de que sirva de herramienta y guía para la toma de decisiones y futuras proyecciones.

Del mismo modo, para Insignia. (6 de julio del 2018), *¿Qué importancia tiene la contabilidad dentro de la organización hotelera?*. [El insignia]. Recuperado de:

<https://blog.elinsignia.com/2018/07/06/que-importancia-tiene-la-contabilidad-dentro-de-la-organizacion-hotelera/> señala que:

Es un área de conocimiento gerencial que se ocupa de recopilar, registrar, clasificar, resumir y analizar información expresada de términos monetarios, esta esta con el fin de interpretar los resultados económicos y financieros de la empresa que facilite la toma de decisiones.

Con el contexto anterior, la contabilidad hotelera es fundamental debido a que permite llevar un control de las operaciones y se puede obtener información confiable para la toma de decisiones adecuadas.

1.2.5.1 Clasificación de alojamiento turístico

Según el Ministerio de Turismo en su Reglamento de alojamiento turístico (18 de febrero del 2016). Art. 12. los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH. (p. 8)

De acuerdo al reglamento, hostel “El Escondite” se encuentra dentro de la clasificación como hostel (Hs), ya que brinda servicios de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con baño privado, presta servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes y tiene más de 5 habitaciones para brindar el servicio de hospedaje a sus clientes.

1.2.5.2 Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.

Según el Ministerio de Turismo en su Reglamento de alojamiento turístico (18 de febrero del 2016). Art. 13.- Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Clasificación del establecimiento
de alojamiento turístico Categorías asignadas
Hotel 2 estrellas a 5 estrellas
Hostal 1 estrella a 3 estrellas
Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas
- Lodge
Resort 4 estrellas a 5 estrellas
Refugio Categoría única
Campamento turístico Categoría única
Casa de huéspedes Categoría única.

En base a la resolución, el objeto de investigación se encuentra en la categoría de 2 estrellas, ya que posee una infraestructura amplia y con acabados de primera, amplio parqueadero para la seguridad y tranquilidad de los clientes, habitaciones con TV, TV cable y Wifi, sistema de agua caliente de manera permanente, la atención por parte del personal del mismo es personalizada de este modo, permite brindar un servicio de excelente calidad a sus clientes.

1.2.5.3 Los costos en la actividad hotelera

LUCAS, K. (2016). *La contabilidad de costos hoteleros y su influencia en la gestión de las pequeñas organizaciones.*(Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1336/1/T-ULVR-1214.pdf> manifiesta que:

El costo de la operación de un hotel, es decir el costo de producción o prestación de servicios puede definirse como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo comenzando por los empleados en el proceso de atención a huéspedes y usuarios de los servicios de un hotel incluye los gastos por varios conceptos como, por ejemplo: comestibles, bebidas, materiales de todo tipo, combustible, energía y otros trabajos (p. 33)

En la misma línea de investigación, Hurtado, E. , Ordeñana, J. & Romero, E. (2018). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* ISSN: 1696-8352 "Contabilización de los costos en las

empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad". Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/empresas-actividades-hoteleras.html> señalan “Los costos hoteleros tienen que ver más con la forma en que clasifican los costos y gastos, del momento que suscitaron y según los departamentos que estén involucrados en la prestación del servicio”; consecuentemente, los costos hoteleros son fundamentales ya que permiten la asignación monetaria correcta a cada una de las actividades que se desarrollan en el hostel.

1.2.5.4 Elementos del costo de la prestación de servicio en el sector hotelero

Materiales Directos

Arredondo, M. (2016). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/40440?> manifiesta que:

Es el punto de partida de cualquier actividad manufacturera, ya que agrupa los bienes sujetos a la transformación. Incluye todos los materiales en estado natural o fabricados por otras empresas, pero que al hacerles alguna mejora o modificación, dan lugar a un producto nuevo. (p. 37)

Del mismo modo, Lucas, K. (2016, p. 60). *La contabilidad de costos hoteleros y su influencia en la gestión de las pequeñas organizaciones*. (Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil).

Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1336/1/T-ULVR-1214.pdf> señala que “son todos aquellos materiales que se identifican claramente con el servicio prestado y tienen característica de ser medibles, consecuentemente su costo es determinado sin dificultad y aplicado al costo total”; de tal manera, los materiales directos en el proceso de la prestación del servicio en el hostel son: shampoo, jabón y papel higiénico ya que los mismos pueden ser medibles por habitaciones al momento de la recepción de un huésped.

Mano de Obra

Son los salarios y prestaciones sociales legales, que reciben los empleados como contraprestación por el esfuerzo físico o mental realizados en la organización, teniendo una relación directa con la producción o la prestación de los servicios (Osorio,R & Cuervo, A. 2013, p. 46). *Costeo basado en actividades ABC*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114321?>; de modo similar García, J. (2008). *Contabilidad de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73795?> señala que:

Es el esfuerzo humano que interviene en el proceso de transformarlas materias primas en productos terminados, de la misma manera se divide en:

- a) **Mano de obra directa:** son los salarios, prestaciones y obligaciones a que den lugar, de todos los trabajadores de la fábrica, cuya actividad se puede identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados.
- b) **Mano de obra indirecta:** son los salarios, prestaciones y obligaciones a que den lugar, de todos los trabajadores y empleados de la fábrica, cuya actividad no se puede identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados. (p. 38)

De tal forma, en el hostel “El Escondite” la mano de obra, tiene una relación directa en la prestación del servicio; ya que intervienen en las actividades de facturación, limpieza de habitaciones, recepción, entre otras; y de forma indirecta el personal administrativo del hostel.

Costos Indirectos

Para Arredondo, M. (2016, p. 37). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40440?> “son aquellos que intervienen en la elaboración del producto pero que no se pueden identificar de manera precisa o directa con este, tratándose ya sea de una orden de producción o en un proceso productivo”; mientras que García, J. (2008). *Contabilidad de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73795?> manifiesta que:

Son el conjunto de costos fabriles que intervienen en la transformación de los productos y que no se identifican o cuantifican plenamente con la elaboración de partidas específicas de productos, procesos productivos o centros de costo determinado. Además se determina otros conceptos de costos:

- a) **Costo primo:** es la suma de los elementos directos que intervienen en la elaboración de los artículos (materia prima directa más mano de obra directa).

- b) **Costo de transformación o conversión:** es la suma de los elementos que intervienen en la transformación de las materias primas directas en productos terminados (mano de obra directa más cargos indirectos).
- c) **Costo de producción:** es la suma de los tres elementos que lo integran (materia prima directa, mano de obra directa y cargos indirectos); también podemos decir que es la suma del costo primo más los cargos indirectos.
- d) **Gastos de operación:** es la suma de los gastos de venta, administración y financiamiento.
- e) **Costo total:** es la suma del costo de producción más los gastos de operación
- f) **Precio de Venta:** en la mayoría de casos está determinado por el mercado (...) (pp. 38-39)

En base a este contexto, los costos indirectos de fabricación pueden ser directos e indirectos, los directos se relacionan directamente con la actividad que realiza el hostel, mientras que los indirectos son los que se pueden añadir a la prestación del servicio como el salario del administrador del hostel.

1.2.5.5 Determinación del costo en el sector hotelero

Lucas, K. (2016,). *La contabilidad de costos hoteleros y su influencia en la gestión de las pequeñas organizaciones*. (Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1336/1/T-ULVR-1214.pdf>; menciona que:

los costos hoteleros pueden ser directos e indirectos. Un costo directo puede identificarse directamente con un producto o servicio, ejemplo el salario de la camarera del hotel. Un costo indirecto es aquel que no puede atribuirse en el servicio, ejemplo la depreciación del edificio. (p. 30)

Por otro lado, Hurtado, E. , Ordeñana, J. & Romero,E. (2018). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* ISSN: 1696-8352 “Contabilización de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad” Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/empresas-actividades-hoteleras.html> señalan que:

Sus costos se pueden clasificar en Costos directos que son aquellos que intervienen directamente como por ejemplo los alimentos y bebidas, y Costos Indirectos son aquellos

que intervinieron en el servicio, pero no directamente un ejemplo puede ser el salario del gerente.

Consecuentemente, para la determinación de los costos en el hostel, es necesario realizar una clasificación de los mismos en directos e indirectos en relación a la actividad de prestación de servicios.

1.2.6 Sistema de Costos

De acuerdo a Sinisterra,G. (2011). *Contabilidad de Costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69014?> menciona que “es el conjunto de normas contables, técnicas y procedimientos de acumulación de datos de costos con el objeto de determinar el costo unitario del producto fabricado, planear los costos de producción y contribuir con la toma de decisiones.” (p. 59); del mismo modo Cárdenas,R. & Nápoles,A. (2016, p. 39). *Costos I*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116368?> manifiestan “es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas que nos indican la forma en que los costos se cargan al producto manufacturado, el control de los inventarios y cómo se pueden determinar los valores de la producción.”; de tal forma un sistema de costos permite conocer el costo unitario de un producto fabricado o un servicio prestado.

1.2.6.1 Por órdenes de Producción

Según Sinisterra, G. (2011, p. 59). *Contabilidad de Costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69014?> “este sistema acumula los costos para cada orden, lote o pedido que sea físicamente identificable a medida que avanza su producción. Previo a la iniciación de producción se debe haber expedido una orden que se identifica con un número interno”; de manera similar Arredondo, M (2016, p. 76). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40440?> manifiesta “ se utiliza cuando se fabrican pedidos especiales o específicos, o cuando se prestan servicios que varían de acuerdo con las necesidades del cliente”; en base a este contexto el sistema por órdenes de producción es aplicado únicamente cuando exista de por medio el pedido de un cliente y su registro contable será histórico.

1.2.6.2 Por Procesos

Sinisterra,G. (2011, p. 60). *Contabilidad de Costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69014?> manifiesta “es aplicable a empresas que

manufacturan bienes en procesos productivos de flujo continuo o en serie y es particularmente importante cuando el costo no puede ser identificado fácilmente con un lote de productos en particular”; del mismo modo García, J. (2008, p. 139). *Contabilidad de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73795?> señala “se establece este sistema cuando la producción tiene un carácter interrumpido, lotificado, diversificado que responda a órdenes e instrucciones concretas y específicas de producir uno o varios artículos o un conjunto similar de los mismos”; esta producción es en serie o continua y su característica es la acumulación costo del costo de un departamento a otro.

1.2.6.3 Costo Estándar

Hernandez, V.(2013, p. 29). *Apuntes de Costos I*. Recuperado de: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AE/CC/AM/06/Apuntes_de_costos.pdf manifiesta que “Los costos estándar indican lo que debe costar un artículo, por lo al comprar el costo estándar con el costo histórico surge ciertas diferencias o superaciones analizadas”; del mismo modo Toro, F (2016, p. 462). *Costos ABC y presupuestarios: herramientas para la productividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70460?> señala “ es un sistema de costeo basado en simples estándares de volúmenes y tarifas de entrada y salida de los diversos recursos e insumos”; entendiéndose que este sistema de costos brinda apoyo a la administración permitiendo conocer los costos antes de la elaboración de un producto, para de esta forma evitar y corregir falencias que se puedan presentar durante la producción.

1.2.7 Costo ABC

Toro, F. (2016, p. 81). *Costos ABC y presupuestarios: herramientas para la productividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70460?> menciona “es una metodología que consiste fundamentalmente, en asignar costos a los insumos necesarios para ejecutar las diversas actividades de un proceso productivo, identificadas como las relevantes para obtener un determinado objeto de costo”; en la misma línea de pensamiento encontramos a Zapata, P.(2007,p. 436). *Contabilidad de Costos: Herramienta para la Toma de Decisiones*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/65073986/CONTABILIDAD-GENERAL> establece “el costeo ABC determina que actividades se realizan en cada organización, cuánto cuestan y que valor agregan. La asignación de costos indirectos, es decir, costos de producción y los gastos”; finalmente Arredondo, M. (2016,p. 246). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40440?> señala “el costeo basado en actividades asigna los

costos a las actividades en función a cómo estas usan los recursos Posteriormente asigna los costos a los objetos de costos en función a cómo dichos objetos de costos usan las actividades”; consecuentemente en este sistema el costo se obtiene sumando de los costos de las diferentes actividades que integran el proceso de fabricación del producto o de prestación del servicio.

1.2.7.1 Objetivos del Costo ABC

Zapata, P.(2007). *Contabilidad de Costos: Herramienta para la Toma de Decisiones*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/65073986/CONTABILIDAD-GENERAL> señala:

1. Obtener información precisa sobre el costo de las actividades y procesos de la empresa, optimizando el uso de los recursos y dando a la organización una orientación hacia el mercado.
2. Ser una medida de desempeño que permita mejorar los objetivos de satisfacción y eliminar el desperdicio en actividades operativas y administrativas
3. Proporcionar información para la planeación del negocio, determinación de utilidades, control y reducción de costos y toma de decisiones estratégicas.
4. Integrar toda la información necesaria para llevar adelante la empresa. Así, las organizaciones pueden extender la administración de costos para que reflejen las actividades como fabricación, ventas, finanzas, procesos, etc. (p. 436)

De manera similar Núñez,M., Núñez,M & Tejada,A (2004). *Contabilidad de costes: supuestos prácticos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/45320?> manifiestan como principales objetivos de este sistema los siguientes:

- Reducir los costes, eliminando consumos y actividades superfluas.
- Obtener una alta calidad en el proceso productivo o en la prestación de un servicio.
- Prestar un servicio implecable al cliente.
- Conseguir una información continuada del personal del centro. (p. 174)

En base al contexto anterior, los fines de este sistema a más de determinar los costos razonables de los productos o servicios, es analizar las actividades realizadas en cuanto a la fabricación de un producto o la prestación del servicio.

1.2.7.2 Ventajas del Costo ABC

Las ventajas del método ABC según Toro, F.(2016). *Costos ABC y presupuestarios: herramientas para la productividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70460?> son:

1. Brindar un mejor conocimiento y comprensión de los factores que generan los costos.
2. Facilitar la distinción entre costos que agregan valor a un sistema productivo y los que no lo hacen.
3. Facilitar los análisis de la rentabilidad de un producto, de una línea de productos o de un cliente.
4. Potenciar el conocimiento que se tenga de los costos totales a través de un proceso personalizado.(p. 82)

Mientras que Arredondo, M. (2016). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40440?> señala que:

1. Costeo preciso de productos y/o servicios tomando en cuenta el verdadero consumo de recursos.
2. Plena identificación del consumo de costos por las actividades.
3. Permite determinar cuales de las actividades identificadas podrían ser ejecutadas mas eficientemente.
4. Identificación de aquellas actividades que realmente generan valor, así como de aquellas que no lo hacen.
5. Permite el uso adecuado del capital de trabajo.
6. Identificación de productos y/o servicios no rentables o poco rentables.
7. Incluye a todas las areas de la empresa y esto da como resultado la mejora continua.
8. Permite el rediseño en los procesos de la empresa.
9. Apoyo ala planeación estratégica de la empresa, facilitando la minimización de costos y la mejora en los procesos productivos y operativos.(p. 249)

El ABC desde este enfoque puede permitir la determinación, las actividades problema o crítica dentro de un proceso productivo o prestación de un servicio, sobre todo identificando el excesivo uso de recursos monetarios.

1.2.7.3 Desventajas del Costo ABC

Arredondo, M. (2016). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/40440?> señala como desventajas las siguientes:

1. Su implementación es muy costosa ya que se requiere hacer análisis detallados de cada una de las actividades, así como de sus inductores.
2. Se necesita un compromiso real de la alta dirección y la participación de cada una de las unidades organizacionales para tener metas compartidas.
3. Debe existir una verdadera motivación para implementar este sistema ya que seguramente originara cambios sustanciales en las formas de trabajar de las personas.
4. Este sistema requiere ser revisado continuamente para verificar que los recursos consumidos por las actividades permanezcan constantes y, además, para asegurar que los inductores de costos sean válidos para esas actividades.(p. 250)

De tal forma no todas las empresas pueden optar por este sistema, ya que la implementación es costosa, de igual forma requiere ser revisado continuamente.

1.2.7.4 Diferencia entre el costeo tradicional y el Costo ABC

Para Arredondo,M. (2016). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/40440?> las diferencias entre el costeo tradicional y el Costo ABC, son las siguientes:

Tabla 1-1: Diferencia entre costeo tradicional y basado en actividades

Costeo Tradicional	Costeo basado en actividades
<ul style="list-style-type: none"> • Para la asignación de costos a los productos se utilizan normalmente tasas que tienen como bases las horas de mano de obra directa, horas máquina, unidades producidas, lo cual genera distorsión en los costos al castigar aquellos productos que utilizan más horas y recompensar a los que usan menos. • Se diferencian perfectamente los gastos de operación (administración y venta) de los costos de producción, considerándose solo estos últimos para la determinación del costo del producto o servicio. • Se enfoca 100% a la distribución de costos mediante el uso de tasas predeterminadas, olvidándose de la relación causa - efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los costos primero son acumulados por actividades y después se asignan a los productos o servicios utilizando factores relacionados con el origen de estos costos. • Tanto los costos de producción como los de operación son llevados a los productos a través de las actividades. • Al identificar y considerar las actividades se detecta plenamente la relación causa - efecto entre el costo y el producto.

(p. 248)

Fuente: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40440?>

Realizado por: Arredondo M, 2016.

En la misma línea de investigación Asesores Integrales Organizacionales S.A. (8 de diciembre de 2018).

Costo ABC vs. Costo Tradicional. [Sistemas de costos capacitación y consultoría]. Recuperado de: <https://www.costosabc.com/costos-abc/abc-vs-costotradicional/>

Tabla 2-1: Costo Tradicional vs Costo ABC

COSTO TRADICIONAL	COSTO ABC
Utiliza medidas relacionadas con el volumen, tal como la mano de obra, como único elemento para asignar los costos a los productos	Utiliza la jerarquía de las actividades como base para realizar la asignación y además utiliza generadores de costos que están o no relacionados con el volumen
Este se basa en las unidades producidas para calcular las tasas designación de los gastos indirectos	Utiliza diferentes bases en función de las actividades relacionadas con dichos costos indirectos
Solo utilizan los costos del producto.	Se concentra en los recursos de las actividades que originan esos recursos
La asignación de gastos indirectos se lleva a cabo en dos etapas: primero son asignados a una unidad organizacional ya sea la planta o algún departamento y segundo a los productos	Primero se lleva a cabo la asignación a las actividades y después a los productos
Utiliza bases generales como unidades producidas o bien horas maquina sin tener en cuenta la relación causa y efecto	Usa tanto el criterio de asignación con base en unidades como el de los generadores de costos a través de causa y efecto para llevar a cabo su asignación.
NOS DICE "QUE SE GASTÓ"	NOS DICE "CÓMO SE GASTÓ"

Fuente: <https://www.costosabc.com/costos-abc/abc-vs-costotradicional/>

Realizado por: Asesores Integrales Organizacionales S.A, 2018 .

Entendiéndose que el sistema de costos ABC, precisa un análisis de las actividades realizadas en fabricación de un producto o la prestación de un servicio, clasificándolos en centro de costos principales y auxiliares. En cambio, el costeo tradicional valoriza el proceso productivo y establece una tasa predeterminada para la distribución de los costos indirectos.

1.2.7.5 Pasos para establecer un Sistema ABC

De acuerdo a Núñez, M. Núñez, M.& Tejada, A. (2004). *Contabilidad de costes: supuestos prácticos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/45320?> los pasos que se deben seguir para implementar este sistema son:

1. Determinar el organigrama jerárquico de la entidad.
2. Identificar actividades por centros.
3. Clasificar los costes en directos e indirectos y asignar los directos al producto final
4. Localizar los costes indirectos en las distintas actividades en función de las claves de reparto escogidas.
5. Identificar y cuantificar los inductores de costes por actividades.
6. Distribuir los costes del centro de costes a cada una de las actividades.
7. Realizar el subreparto de costes entre actividades principales y auxiliares.
8. Calcular el coste unitario del inductor de coste.
9. Definir los inductores consumidos en la elaboración de cada portador de costes.
10. Asignar costes al portador de costes.
11. Calcular márgenes y resultados. (p. 176)

De modo similar Toro, F. (2016). *Costos ABC y presupuestarios: herramientas para la productividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70460?> señala los siguientes pasos:

- Identificar el (o los) producto(s), líneas de producto(s)/servicio(s) o resultado(s) final(es) del proceso de producción respectivo, su marco de tiempo y las tareas necesarias para su realización.
- Calcular el costo de las tareas o actividades necesarias para la consecución de cada objeto de costo.
- Seleccionar una base para la asignación de cada uno de los costos por cada una de las actividades detalladas en el paso anterior, teniendo en cuenta el principio de causa-efecto; estos serán los factores que determinarán el valor de los costos.
- Con base en las tarifas unitarias específicas de cada uno de los factores agrupados homogéneamente, y que generan los costos, se calculan y asignan los costos a los diversos objetos de costo. (p. 85)

Consecuentemente, los pasos para la aplicación de este sistema se enfocan en las actividades a realizarse durante el proceso de producción o prestación de servicios.

1.2.8 Centros de Costos

Para Cortés, L. (4 de diciembre del 2018), *¿Qué es un centro de costos?*. [Siigo· Software contable y administrativo]. Recuperado de:

<https://www.siigo.com/sistema-de-costos/que-es-un-centro-de-costos/> señala “el centro de costos se caracteriza por ser una segmentación de los costos que genera una organización, a estos le pueden añadir algún beneficio o utilidad de forma indirecta. ingresos de manera directa, por el contrario, es la parte de una empresa que genera costos sin una ganancia”; en la misma línea de pensamiento encontramos a Castro, J. (23 de julio del 2019), *¿Qué es el centro de costos y por qué es algo fundamental para las medianas empresas?* [Corponet]. Recuperado de: <https://blog.corponet.com.mx/que-es-el-centro-de-costos-y-por-que-es-algo-fundamental-para-las-medianas-empresas> manifiesta que “un centro de costos cuenta con presupuesto que incluye todos los costos que se pueden rastrear hasta el centro de costos. Estos costos pueden ser desde salarios, costes de seguros, artículos de oficina, llamadas telefónicas, ordenadores hasta gastos en combustible”; de tal forma, los centros de costos permiten la segmentación de los costos que se derivan de las actividades realizadas en la organización.

1.2.8.1 Clasificación de los centros de costos

Según Calvo, M. (25 de julio del 2019), *¿Qué son en realidad los centros de costes?*. [Captio]. Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/que-son-en-realidad-los-centros-de-costes> la clasificación de los centros de costos es:

- **Centros de costes principales:** son los que intervienen directamente en la fabricación de un producto. Aquí se enmarcarían áreas importantes como producción o ventas. Según sus funciones, se clasifican en operativos (producción) y no operativos (distribución, por ejemplo).
- **Centros de costes auxiliares:** son los centros que generan costes indirectos, como pueden ser Mantenimiento, Seguridad o Informática.

De manera similar Cortés, L. (4 de diciembre del 2018), *¿Qué es un centro de costos?*. [Siigo· Software contable y administrativo]. Recuperado de:

<https://www.siigo.com/sistema-de-costos/que-es-un-centro-de-costos/> indica la siguiente clasificación de los centros de costos:

- **Centro de costos administrativos (CCA)**
Se caracterizan por ser los departamentos que cumplen una función directamente relacionada con el control y la dirección de las operaciones generales de tu empresa (...)
- **Centro de costos de servicios (CCS)**
Este centro de costos son todos los departamentos que cumplen la función de suministrar apoyo a otros centros de costos (...)
- **Centros de costos productivos (CCP)**
Los centros de costos productivos son los departamentos que se encargan de transformar las materias primas, esto quiere decir que, se encuentran involucrados directamente con el proceso de producción (...)
- **Centros de costos de ventas (CCV)**
Los centros de costos de ventas son los departamentos que se encargan de desempeñar la función de comercializar los productos que están terminados (...)

Consecuentemente es fundamental realizar una clasificación de los centros de costos basada en las actividades que realice la empresa.

1.2.9 Actividad

Según Toro, F. (2016, p. 81). *Costos ABC y presupuestarios: herramientas para la productividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70460?> “es un trabajo que consume recursos de una organización, y es, generalmente, una parte que integra un proceso compuesto por varias tareas para alcanzar un objetivo. Las actividades se expresan mediante verbos o expresiones que signifiquen acción”; al igual que Pérez, J. & Gardey, A. (25 de mayo del 2020), *Definición de actividad empresarial*. [Definición.de]. Recuperado de: <https://definicion.de/actividad-empresarial/> manifiestan “son las acciones que desarrolla una compañía para obtener ganancias. Las actividades empresariales son muy diversas y dependen de las características de cada organización”; de tal forma, se refiere a las actividades que se realizan dentro del hostel como, por ejemplo: recepción de huéspedes, emisión de facturas, limpieza de habitaciones, entre otros.

1.2.9.1 Clasificación de Actividades

Las actividades poseen diversa clasificación según Zapata, P. (2007). *Contabilidad de Costos: Herramienta para la Toma de Decisiones*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/65073986/CONTABILIDAD-GENERAL> señala:

1. De acuerdo al nivel de la empresa

- a) Primaria: contribuye directamente a la misión de un departamento o unidad organizativa. Ejemplo: diseñar o rediseñar son dos actividades primarias de un departamento de ingeniería (...)
- b) Secundaria: apoya las actividades primarias de la organización. Tiene carácter general y se convierte en recursos que son consumidos por actividades primarias.

2. De acuerdo a la frecuencia

- a) Recurrente: la que hace la organización sobre una base continua, se compone de una entrada, una salida y un producto. Con frecuencia afecta a un solo departamento.
- b) Periódica y eventual: la que ocurre una vez específicamente para proyectos únicos y que con frecuencia afecta a varios departamentos. (p. 440)

Del mismo modo, Redacción. (25 de abril del 2018), *¿Cuáles son las actividades primarias en una empresa?*. [Crédito real]. Recuperado de: <https://www.creditoreal.com.mx/blog-credito/cuales-son-las-actividades-primarias-en-una-empresa> señala las siguientes actividades:

- Logística interna
- Operaciones
- Logística externa
- Marketing
- Ventas
- Servicio posterior a la venta

En base al contexto anterior, la clasificación de las actividades debe ser realizada de acuerdo a las necesidades de la empresa para de esta forma cubrir con los requerimientos de la misma.

1.2.10 Cost - Driver

Para Redacción. (13 de julio del 2019), *factor de costo*. [accountingtools]. Recuperado de: <https://www.accountingtools.com/articles/2017/5/4/cost-driver> señala que “se usa comúnmente para asignar costos generales al número de unidades producidas. También se puede usar en análisis de costos basados en actividades para determinar las causas de los gastos generales, que se pueden usar para minimizar los costos generales”; del mismo modo, Redacción. (1 de noviembre del 2015), *Fundamentos cost-driver*. [Costo de producción]. Recuperado de: <http://costo-produccion.blogspot.com/2015/11/fundamentos-cost-driver.html> manifiesta que:

El cost driver trata de establecer una relación de causalidad entre el consumo de recursos y la producción obtenida, entendida esta como el output derivado de cada actividad.

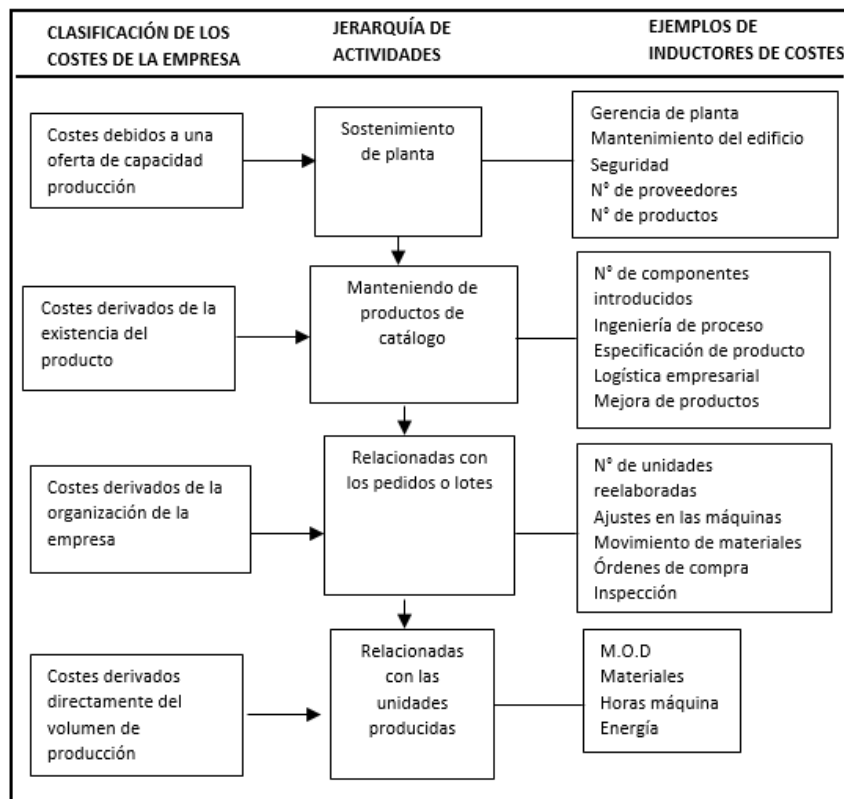


Gráfico 2-1: Cost- Driver

Fuente: <http://costo-produccion.blogspot.com/2015/11/fundamentos-cost-driver.html>

Realizado por: Redacción, 2015.

En base al contexto anterior, el uso de los cost- driver son fundamentales ya que permite asignar costos a cada una de las actividades que se desarrollan en el hostel, para así determinar las causas de estos gastos.

1.2.11 Margen Bruto

Lavalle, A. (2017,p. 27). *Análisis Financiero*. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/epoch/41183?> manifiesta que “indica el porcentaje de ingreso obtenido después de que la empresa ha cubierto el costo de sus insumos”; asimismo García, I. (21 de agosto del 2017), *Definición de margen bruto*. [Economiasimple.net]. Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/margen-bruto> manifiesta que “el margen bruto es el beneficio directo de la actividad de la compañía, sin descontar impuestos, gastos de personal y otros costes”; entendiéndose que, este margen bruto refleja la realidad de los ingresos que obtuvo la empresa en un periodo determinado, previo a desglosar otros valores.

1.2.12 Utilidad Bruta

Bernal, F. (2017, p. 27). *Análisis de los estados financieros*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/38083?> “es la más importante de todas las utilidades porque refleja el resultado del funcionamiento esencial del negocio”; del mismo modo, Broseta, A. (22 de noviembre del 2016), *¿Qué es la utilidad bruta, neta y operacional?: Fórmulas*. [Rankia]. Recuperado de: <https://www.rankia.co/foros/empresas/temas/3396722-que-utilidad-bruta-neta-operacional-formulas> señala que: “la utilidad bruta es la diferencia entre los ingresos de una empresa y los costos. Es decir, la diferencia entre los ingresos por la venta de bienes y servicios y los costos por la producción de estos bienes y servicios”; en base al contexto anterior, la utilidad bruta se obtiene disminuyendo los costos y gasto realizados en la prestación del servicio o producción.

1.2.13 Rentabilidad

Aguilar, H. (2017, p. 63). *Prácticas de contabilidad*. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/epoch/40500?> manifiesta que “la rentabilidad sirve al usuario para valorar la utilidad neta o los cambios de los activos netos de la entidad en relación con sus ingresos, su capital o patrimonio contable y sus propios activos”; asimismo Ledesda, J. & Ramos, R. (2016,p. 154). *Contabilidad para no contadores: una forma rápida y sencilla de entender la contabilidad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70462?> manifiestan “la

rentabilidad financiera se define por la utilidad obtenida por la empresa en relación con los recursos sacrificados por los socios (fondos propios)”; entendiéndose que la rentabilidad es el resultados que obtiene una empresa al desarrollar sus actividades.

1.2.14 Tipos de Precio

Según Varela, R. (27 de agosto del 2019), *Precio de Venta*. [Numdea]. Recuperado de: <https://numdea.com/precio-de-venta.html> señala los siguientes tipos precio:

- El precio de venta al por menor
- El precio de venta autorizado
- El precio de venta bruto
- El precio de venta conjunto
- El precio de venta de coste
- El precio de venta en dos partes
- El precio de venta habitual
- El precio de venta de lista o de mercado
- El precio de venta de oferta
- El precio de venta de origen
- El precio de venta óptimo
- El precio de venta del paquete.

Asimismo, Redacción. (01 de febrero del 2018), *Precio*. [Significados.com]. Recuperado de: <https://www.significados.com/precio/> menciona los siguientes tipos:

Precio alzado

es un concepto relativo al ámbito presupuestario para efectuar el cálculo o estimación del costo de una obra, tomando en cuenta el índice inflacionario del país (...)

Precio bruto

se denomina aquel en cuyo importe no se ha deducido ninguna cantidad de dinero, ya sea por concepto de rebaja, descuento o impuesto.

Precio de costo

se conoce aquel cuya venta no tiene ningún tipo de margen de beneficio para el vendedor, es decir, quien vende a precio de costo no percibe ninguna ganancia.

Precio de demanda

es aquel que los consumidores están dispuestos a pagar a cambio de obtener determinado producto, bien o servicio.

Precio en Derecho

En el área del Derecho, el precio es un concepto que designa una contraprestación monetaria, entendida literalmente como dinero, y es válido como tal en contratos de compra-venta o arrendamiento.

Precio de equilibrio

El precio de equilibrio es aquel que un bien alcanza en el mercado como resultado de la interacción entre la oferta y la demanda, es decir, el precio a que los productores están dispuestos a ofertar una determinada cantidad de bienes, y que a su vez los consumidores están dispuestos a comprar (...)

Precio fijo

se conoce el valor que se le ha asignado a un producto o mercancía y que no está sujeto a rebajas o regateos.

Precio FOB

Precio Free On Board o FOB, por sus siglas en inglés, significa 'precio franco a bordo'. Como tal, es un acrónimo utilizado en comercio internacional, y más específicamente en aquel que emplea barcos como medio de transporte, sea marítimo o fluvial, y se refiere al valor estipulado para la venta de una mercancía cuyos costos de transporte, aranceles, riesgos de traslado, y demás gastos hasta la puesta en venta de la mercancía en cuestión, corren a cargo del comprador.

Precio de lista o de venta

conocido también como precio de venta, es el costo en que se ha estimado el valor de un producto para la venta, sin considerar deducciones por descuentos ni adiciones por impuestos (...)

Precio de mercado

Como precio de mercado se designa aquel al que ocurrieron operaciones de compra-venta reales.

Precio neto

es aquel que un consumidor paga por un producto o servicio al que ya se le han realizado las deducciones y rebajas, y descontado los impuestos.

Precio de oferta

se designa aquel que un vendedor ha establecido para la venta de sus mercancías o productos.

Precio unitario

es aquel que se le ha asignado a cada unidad de producto para su venta detallada.

Consecuentemente, existen diversos tipos de precios, el precio de venta permitirá a la empresa conocer con que valor obtiene un beneficio económico al momento de comercializar productos o prestar servicios.

1.2.15 Precio de Venta

Según Varela, R. (27 de agosto del 2019), *Precio de Venta*. [Numdea]. Recuperado de: <https://numdea.com/precio-de-venta.html> señala que “este tipo de precio es aquel que determina el coste que tiene en el mercado un producto o servicio, por lo que para poder consumir dichos bienes y servicios habrá que pagar ese precio de venta”; del mismo modo, Redacción. (01 de febrero del 2018), *Precio*. [Significados.com]. Recuperado de: <https://www.significados.com/precio/> señala “es el costo en que se ha estimado el valor de un producto para la venta, sin considerar deducciones por descuentos ni adiciones por impuestos. Como tal, es el precio que el fabricante sugiere al comerciante y que le reporta a este último un margen de ganancias”; de tal forma, el precio de venta se refiere a la suma del costo total más el beneficio que se desea alcanzar por parte de la empresa.

1.2.15.1 Métodos de fijación del precio de venta

Según Núñez, E. (25 de mayo del 2020), *¿Cómo se debe calcular el precio de un producto?* [Fundapymes]. Recuperado de: <https://www.fundapymes.com/calcular-precio-de-venta/> señala dos métodos de fijación de precio de venta que son:

El Método de la Utilidad Bruta

Es la forma tradicional en que los comerciantes calculan el precio de venta de un producto en tienda de retail o venta directa. También lo utilizan grandes empresas comerciales, como cadenas de supermercados, tiendas de línea blanca, ropa, entre otras (...)

El Método del Margen de Contribución

El margen de contribución es la ganancia que se obtiene de un producto con base en el precio de venta neto. Es decir, cuánto del precio de venta será ganancia (...)

De manera similar Redacción. (17 de julio del 2019), *¿Cómo calcular el precio de mis productos?*. [Billomat]. Recuperado de: <https://www.billomat.com/es/revista/calcular-el-precio-de-venta-de-mis-productos/#> manifiesta los siguientes métodos de fijación de precio de venta:

El método de la utilidad bruta

Para hacerlo, primero se tiene que determinar el porcentaje de utilidad que se debe cargar al producto. Es un margen que viene sugerido por los mayoristas, por la costumbre, el mercado donde se encuentra el negocio y otro tipo de factores (...)

El método de margen de contribución

El margen de contribución siempre se expresa en su equivalente en dinero y en su porcentaje sobre la venta. El porcentaje del margen de contribución depende de muchos elementos como el coste variable, el gasto fijo de la empresa, la inversión en ésta, cuánto tiempo se tardará en recuperar la inversión y el beneficio que se quiere tener (...)

En base al contexto anterior, los dos autores coinciden con los métodos, pero se debe elegir el que más se acople a los requerimientos de la empresa, para así establecer el margen de beneficio a alcanzar.

1.2.16 Toma de Decisiones

Según Alcarria, J. (2016). *Contabilidad Financiera I*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/51612?> menciona tres tipos de decisiones que realizan todas las unidades económicas:

- 1. Decisiones de financiación.** Se trata de decisiones relacionadas con la obtención de fondos por parte de terceros (...)
- 2. Decisiones de inversión.** Se trata de decisiones relacionadas con la inversión de los recursos financieros disponibles (...)
- 3. Decisiones operativas.** Se trata de decisiones relacionadas con la gestión diaria de los negocios y las actividades (...) (p. 15)

De modo similar, Cárdenas,R & Nápoles,A. (2016). *Costos I*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116368?> manifiestan:

El tomar una decisión implica recorrer un camino que se ha identificado como, el cual comprende las etapas siguientes:

1. Conocimiento del problema y evaluación de las situaciones que origina para efectos de su definición.
2. Búsqueda y análisis de las alternativas posibles y de las probables consecuencias de cada una de ellas.
3. Selección de la mejor solución y puesta en acción de la misma (...) (pp. 451- 452)

De tal forma, la toma de decisiones permite al administrador elegir entre algunas opciones, la alternativa que beneficie a la empresa y no ponga en riesgo su permanencia en el mercado.

1.2.17 Flujograma

Según Martins, R. (4 de junio del 2018), *Diagrama de flujo (flujograma) de proceso* [Blog de la calidad]. Recuperado de: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>

Es una herramienta utilizada para representar la secuencia e interacción de las actividades del proceso a través de símbolos gráficos. Los símbolos proporcionan una mejor visualización del funcionamiento del proceso, ayudando en su entendimiento y haciendo la descripción del proceso más visual e intuitivo.

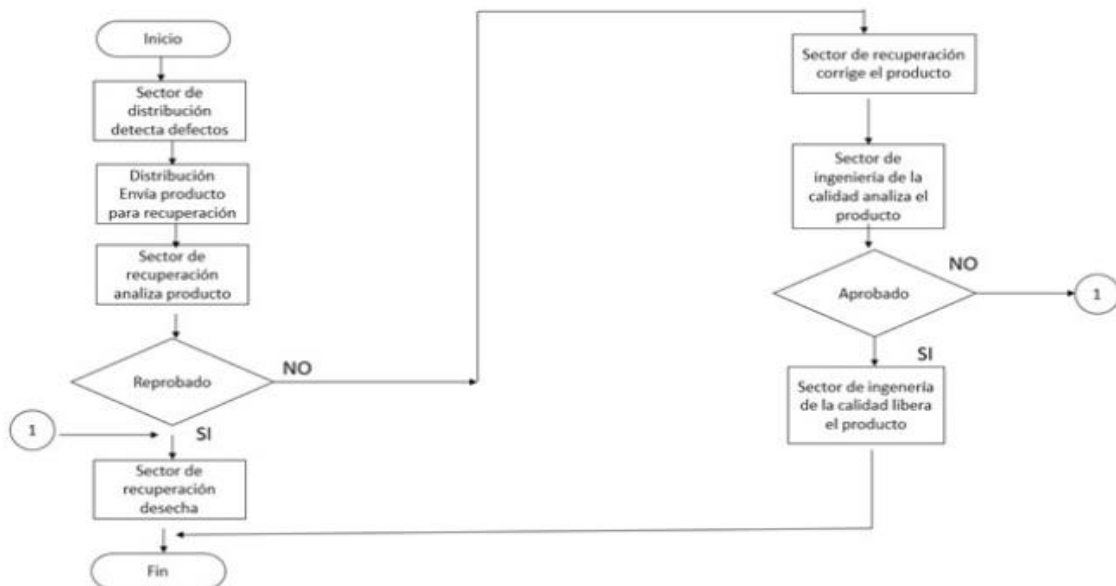


Gráfico 3-1: Flujograma

Fuente: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>


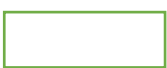
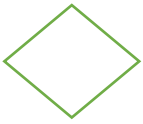

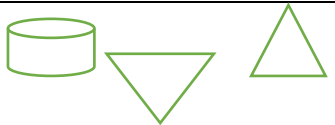

Realizado por: Martins R, 2018.

Asimismo, Hernández,G. (6 de junio del 2017), *Diagrama de flujo o flujograma* [aprendiendo calidadyadr]. Recuperado de: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/> manifiesta que “el diagrama de flujo o diagrama de actividades, también conocido como flujograma es la representación gráfica del algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como programación, economía, procesos industriales y psicología cognitiva”; consecuentemente, el flujograma es fundamental para la representación de cada una de las actividades o procesos que se realicen en el hostel “El Escondite” ya que permite una mejor visualización de los mismos.

1.2.17.1 Símbolos del Flujograma

Para Hernández,G. (6 de junio del 2017), *Diagrama de flujo o flujograma* [aprendiendo calidadyadr]. Recuperado de: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/> los símbolos del flujograma son los siguientes:

Tabla 3-1: Símbolos del Flujogramas








Símbolo	Nombre	Descripción
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales.
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar.
	Rombo	Se utiliza cuando se debe tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Flecha	Se utiliza para unir el resto de símbolos entre sí.
	Símbolos de entrada y salida	Sirve para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo.
	Conector	Representan conexiones con otras partes del flujograma o con otros procesos.

Fuente:<https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/>

Realizado por: Hernández G, 2017.

Del mismo modo, Martins, R. (4 de junio del 2018), *Diagrama de flujo (flujograma) de proceso* [Blog de la calidad]. Recuperado de: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/> indica la siguiente simbología:

Tabla 4-1: Símbolos del Diagrama de Flujo

	Indica el inicio o fin de un proceso
	Indica cada actividad que necesita ser ejecutada
	Indica un punto de toma de decisión
	Indica la dirección del flujo
	Indica los documentos utilizados en el proceso
	Indica una espera
	Indica que el flujograma continúa a partir de ese punto en otro círculo, con la misma letra o número, que aparece en su interior

Fuente: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>

Realizado por: Martins R, 2018.

En base al contexto anterior, la simbología que se utilice en la elaboración de un flujograma depende de las necesidades y requerimientos del hostel “El Escondite”, según las actividades que se realizan al momento de prestar el servicio de hospedaje.

1.3 Marco Conceptual

1.3.1 Contabilidad

La Contabilidad según Vite, V. (2017, p. 5). *Contabilidad General*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/41179?> “Es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera.”

1.3.2 Contabilidad de Costos

Cárdenas,R & Nápoles,A. (2016). *Costos I*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/116368?> la Contabilidad de Costos:

Un sistema ordenado de uso de los principios de la contabilidad general para registrar los costos de explotación de una empresa, de tal manera que las cuentas que se llevan en relación con la producción, la administración y la venta, sirvan a los administradores para la determinación de costos unitarios y totales de los artículos producidos o servicios prestados, para lograr así una explotación económica, eficiente y lucrativa. (p. 33)

1.3.3 Costo

De acuerdo a García, J. (2008, p. 31). *Contabilidad de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73795?> menciona que es el “valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren. En el momento de la adquisición se incurre en el costo, lo cual puede originar beneficios presentes o futuros.”

1.3.4 Costos ABC

Toro, F. (2016, p. 81). *Costos ABC y presupuestarios: herramientas para la productividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70460?> menciona “es una metodología que consiste fundamentalmente, en asignar costos a los insumos necesarios para ejecutar las diversas actividades de un proceso productivo, identificadas como las relevantes para obtener un determinado objeto de costo.”

1.3.5 Diseño

Para Raffino, M. (23 de enero del 2020), *Diseño*. [Concepto.de]. Recuperado de: <https://concepto.de/disenio/#ixzz6LF4t2r7X> “nos referimos con diseño generalmente a un proceso de prefiguración mental, es decir, de planificación creativa, en el que se persigue la solución para algún problema concreto, especialmente en el contexto de ingeniería, industria, arquitectura, comunicación y otras disciplinas afines.”

1.3.6 Gasto

Según Arredondo, M. (2016, p. 21). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40440?> “un gasto es el costo que nos ha producido un beneficio en el presente y que ha caducado.”

1.3.7 Sistema de Costos

De acuerdo a Sinisterra,G. (2011, p. 59). *Contabilidad de Costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69014?> menciona que “es el conjunto de normas contables, técnicas y procedimientos de acumulación de datos de costos con el objeto de determinar el costo unitario del producto fabricado, planear los costos de producción y contribuir con la toma de decisiones.”

1.4 Idea a defender

El Diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo; permite el establecimiento del adecuado margen de beneficio dentro del precio de venta de los servicios.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

- **Cualitativo:** Con la ayuda de la observación directa, entrevistas personales al gerente propietario y administrados de la empresa, se obtuvo información verídica de las actividades que se realiza en el Hostal “El Escondite”; permitiendo interpretar la situación del hostal.
- **Cuantitativo:** Se aplicó encuestas con la finalidad de recoger información y medirla, analizando los procesos y los costos incurridos en la prestación de servicios, permitiendo así medir el desempeño del Hostal “El Escondite”.

2.2 Nivel de Investigación

- **De campo:** Se desarrolló en el hostal, realizando una visita a las instalaciones del Hostal “El Escondite”, donde se pudo observar y verificar los procesos y actividades que se realizan, obteniendo así información fundamental en el desarrollo de la investigación.
- **Descriptiva:** Permitió analizar cada uno de las actividades que se realizan en la prestación de servicios, aplicando la entrevista y encuesta a los miembros del Hostal “El Escondite”.
- **Documental:** se recolectó información referente a la sustentación teórica, que está basada en la contabilidad de costos, sistema de costos ABC orientados a la prestación de servicios hoteleros y luego en el análisis empresarial a través de entrevistas, encuestas, matrices y documentos propios del hostal.

2.3 Diseño de investigación

- **No experimental:** Se analizó cada una de las variables, que interviene dentro del proceso de prestación de servicios hoteleros; pero no se manipuló ninguna.

2.4 Tipo de estudio

- **Aplicada:** Se realizó con el objetivo de solucionar los problemas existentes en el hostel, como el no fijar el precio de hospedaje de una manera técnica, es decir analizando previamente los costos incurridos en la prestación del servicio.

2.5 Población y muestra

La población de la investigación constituyó el personal del Hostel “El Escondite” por ser una población reducida, no se determinó muestra alguna; por lo que, se consideró la población total del hostel.

Tabla 1-2: Matriz de Población

CARGO	NÚMERO DE PERSONAL
Gerente –Propietario	1
Administrador	1
Recepcionistas	2
Cocinera	1
Ayudante de Cocina	1
Meseras	2
Camareras	3
TOTAL	11

Fuente: Hostel “El Escondite”

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de Investigación

2.6.1 Métodos

Los métodos de investigación que se aplicaron en el desarrollo de la investigación fueron los siguientes:

- **Deductivo:** Se identificó los procesos de la prestación del servicio en el hostel, de manera general hasta llegar a determinarlos específicamente, de manera que se establecieron las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos clasificadas como principales y auxiliares, los recursos y el personal necesario.

- **Analítico:** Se observó y examinó cada una de las actividades específicas de los centros de costos principales y auxiliares existentes en el hostel, comprobando la información de las entrevistas y encuestas; considerando al hostel como un todo, analizando los procesos, costos, las personas y la relación existente con la organización.

2.6.2 Técnicas de Investigación

- **Observación:** Permitió una visualización general del hostel, determinando así los problemas existentes en cada una de las actividades desarrolladas al momento de la prestación de servicios.
- **Entrevista:** Facilitó obtener información mediante la aplicación de una guía de entrevista, dirigida al gerente- propietario, administrador y trabajadores del hostel, determinando así las causas y efectos del problema.
- **Encuesta:** Proporcionó información de manera rápida, del personal administrativo y operativo responsables de la gestión del hostel.

2.6.3 Instrumentos

En lo referente a los métodos y las técnicas anteriormente especificadas se ha utilizado cuestionarios, guías de entrevista, fichas de observación, matrices y demás instrumentos necesarios para la investigación.

2.7 Análisis e interpretación de resultados

Para obtener información en cuanto a los costos y en forma general dentro del hostel “El Escondite” de la ciudad de Riobamba; se determinó realizar una entrevista al gerente - propietario y al administrador y una encuesta al personal operativo, de tal forma que se logre recolectar información verídica la cual permita precisar las posibles falencias en lo que se refiere al establecimiento de los costos y con el personal clave en la ejecución de actividades.

Al aplicar la entrevista al gerente - propietario del hostel (Anexo A), se pudo recolectar la siguiente información con respecto a los costos del hostel:

- 1. Conoce usted ¿qué sistema contable está aplicando en el registro de sus operaciones?**

“No, la verdad desconozco”

- 2. El precio de hospedaje es fijado por usted en base a conocimiento técnico, o es fijado en función a los precios de la competencia con establecimientos similares.**

“Bueno en realidad el precio es fijado en base a la competencia, tratando de establecer un precio inferior”

- 3. ¿Qué porcentaje de beneficio por huésped, cree usted que gana?**

“Desconozco, cuál sea ese beneficio”

- 4. Considera usted ¿Qué con el precio fijado es suficiente para recuperar la inversión realizada y alcanzar el beneficio deseado?**

“Creo que con los años se irá recuperando la inversión, pero considero que no se está obteniendo la utilidad deseada”

- 5. ¿Dispone usted de la información contable y técnica para la correcta toma de decisiones, en cuanto a la fijación de precios?**

“No, la información que recibo únicamente es un informe de las ventas mensuales”

- 6. ¿Qué otras áreas o actividades auxiliares se relacionan con el área de hospedarse?**

“No sé a qué se refiere con actividades auxiliares”

- 7. ¿Qué personas se encuentran a cargo de la alimentación de los clientes hospedados?**

“Existen 3 personas a cargo de la alimentación de los clientes hospedados”

- 8. ¿Cuál es el precio por el servicio de alimentación?**

“Depende de los platos que deseen servirse, puede ser desayuno americano, completo o platos a la carta, depende de lo que desee servirse el cliente.

El desayuno continental tiene un precio de \$2,50 y el almuerzo \$2,00”

- 9. ¿Cuál es el precio de cobro por el servicio de hospedaje y que incluye?**

“Conforme a las habitaciones que necesiten, el tipo de habitaciones, las personas que vengan, normalmente el precio de la habitación matrimonial es de \$15,00 sin desayuno”

- 10. ¿Cuántas habitaciones existen en el hostel?**

“Existe un total de 40 habitaciones en el hostel”

- 11. ¿Cómo está equipada cada una de las habitaciones del hostel?**

“Todas las habitaciones poseen televisión por cable, baños independientes, servicio de agua caliente y Wifi”

En cuanto al aplicar la entrevista al administrador del hostel (Anexo B), se obtuvo los siguientes resultados:

1. **¿El Hostel “El Escondite” cuenta con un Sistema de Costos para el establecimiento del precio en el cobro de los servicios brindados?**
“No, realmente no manejamos un sistema de costos, el precio es establecido en base a la competencia”
2. **¿Facilita usted información contable y técnica al gerente- propietario para la correcta toma de decisiones, en cuanto a la fijación de precios?**
“No, la verdad es que se le presenta un informe de las ventas del mes”
3. **¿Conoce usted los costos que intervienen para poder prestar los servicios en el hostel, de manera contable?**
“No, desconozco cuales son los costos que intervienen para que pueda funcionar el hostel”
4. **¿Usted como administrador del Hostel “El Escondite” clasifica a las diferentes áreas por centros de costos principales y auxiliares?**
“No, ya que la verdad desconozco de esa clasificación”
5. **¿Cómo usted determinó el precio de venta del servicio de hospedaje?**
“El precio del servicio de hospedaje se lo determinó en base a la competencia, se observó el precio en diferentes hostales y se estableció uno que este un poco más barato”
6. **¿Cuáles son los procesos por lo que un cliente ingresa a hospedarse, o actividades principales se relacionan con el hospedaje?**
“Básicamente son check in y check out por el momento, pero ya que nos encontramos en esta emergencia se debe respetar cada uno de los procesos de desinfección y respetar los protocolos”
7. **¿Qué personas intervienen dentro de las distintas áreas para brindar los servicios de hospedaje?**
“Intervienen recepcionista y camarera, si se opta por el servicio de alimentación se agregaría al personal encargado de la alimentación”
8. **Conociendo que el sistema de costeo ABC consiste en clasificar por actividades y centros principales y auxiliares del costo a los servicios de hospedaje ¿Usted dentro de la administración para efectos de control de los servicios que presta, ha dividido el manejo por actividades?**
“No existe una división por actividades ni centros de costos”
9. **Realiza usted un control de inventarios de los suministros indispensables de forma técnica y contable, para la prestación de los servicios de hospedaje.**

“No, de manera contable no realizó ningún control de inventarios, lo único que se lleva es la cantidad de la compra y lo que sobra al fin de mes”

10. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos ABC en el Hostal “El Escondite” ayudará a establecer de mejor manera la distribución de los costos para una adecuada toma de decisiones?

“Considero que sería de gran ayuda para el hostal y así el dueño puede tomar decisiones oportunas”

De la misma forma de la encuesta aplicada al personal operativo y administrativo del hostal (Anexo C) se pudo recolectar la siguiente información:

1. ¿Conoce usted si aplican sistema de contabilidad de costos en el Hostal “El Escondite”?

Tabla 2-2: Aplicación de costos

Alternativa	N° de Encuestados	%
SI	0	0%
NO	2	18%
DESCONOCE	9	82%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo y administrativo del hostel “El Escondite”

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020.

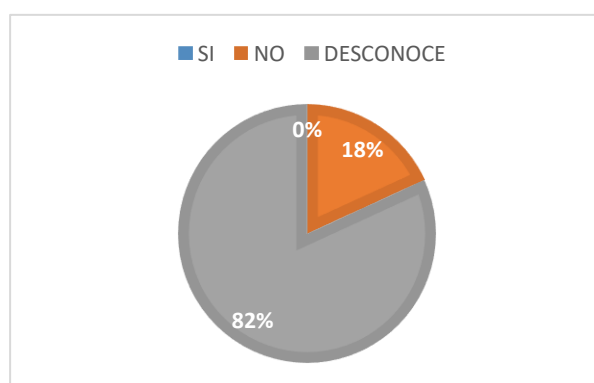


Gráfico 1-2. Aplicación de costos

Fuente: Tabla 2-2

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020.

Análisis e interpretación:

Del universo investigado que corresponde al 100% del personal operativo y administrativo; el 82% manifestó que desconoce de la existencia de un sistema de contabilidad de costos; mientras que, el 18% expresó que no existe un sistema de contabilidad de costos. Todo el personal operativo coincidió que ellos desconocen del tema y que eso es competencia del personal administrativo.

2. ¿Conoce usted detalladamente cada una de las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo?

Tabla 3-2: Actividades a desarrollar

Alternativa	N° de Encuestados	%
SI	5	45%
NO	6	55%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo y administrativo del hostel “El Escondite”
Realizado por: Buenaño Aranza, 2020.

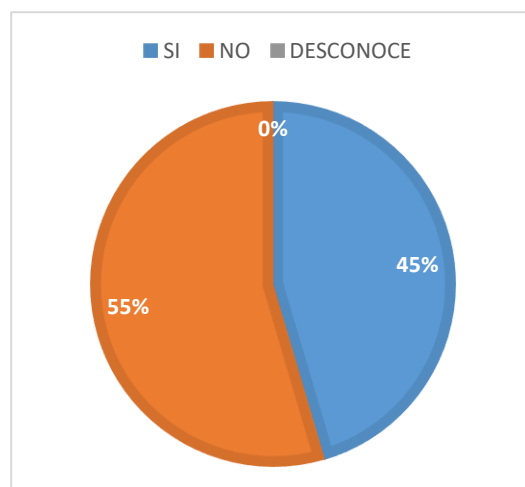


Gráfico 2-2. Actividades a desarrollar

Fuente: Tabla 3-2

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020.

Análisis e interpretación:

Del 100% del personal operativo y administrativo; el 45% manifestó que si conoce detalladamente cada una de las actividades que debe realizar; mientras que, el 55% expresó que no conoce las mismas. No todo el personal operativo conoce cuales son las actividades que debe realizar de forma detallada y manifiesta que realizan las mismas en base a la experiencia.

3. ¿Su jefe inmediato controla las actividades que ejecuta dentro de su puesto de trabajo?

Tabla 4- 2: Control de actividades

Alternativa	N° de Entrevistados	%
SI	10	91%
NO	1	9%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo y administrativo del hostel “El Escondite”

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

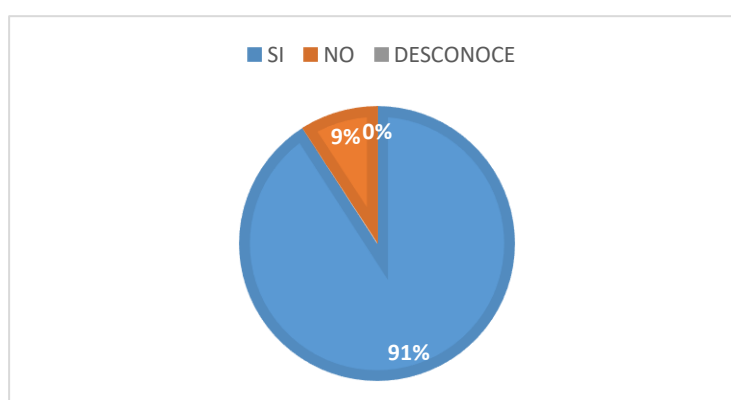


Gráfico 3-2. Control de actividades

Fuente: Tabla 4-2

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Análisis e interpretación:

Del total de la población encuestada, el 91% del personal reveló que su jefe inmediato controla su trabajo en lo que se refiere a verificación de horarios y cumplimiento de actividades asignadas; mientras que el 9% que representa al gerente – propietario señaló que no existe un jefe inmediato que controle su trabajo. Cabe indicar que cada colaborador en función de su experiencia no requiere de un control intensivo por parte del jefe inmediato.

4. ¿El precio del servicio de hospedaje cubre todos los costos de materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación?

Tabla 5-2: Precio del servicio

Alternativa	N° de Encuestados	%
SI	0	0%
NO	0	0%
DESCONOCE	11	100%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo y administrativo del hostel “El Escondite”

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

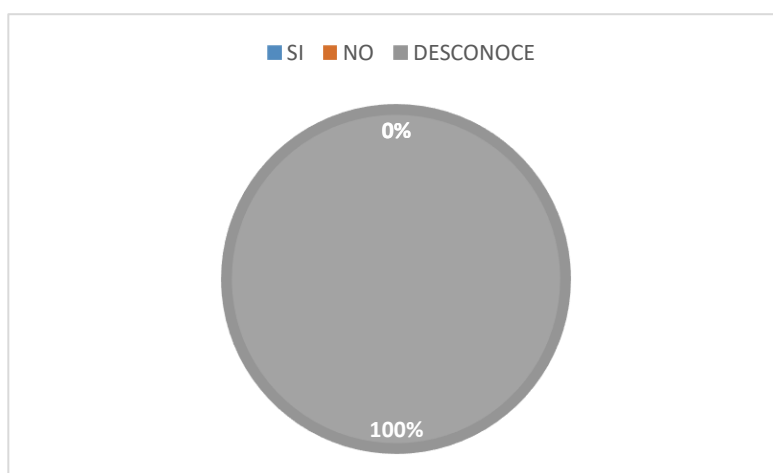


Gráfico 4-2. Precio del servicio

Fuente: Tabla 5-2

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Análisis e interpretación:

Con relación al precio del servicio del hospedaje, el 100% del personal encuestado manifestó que desconoce si el mismo cubre todos los costos de materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación. El personal operativo señaló que ellos desconocen de ese tema; por otro lado, el personal administrativo indicó que se debe a la falta de información suficiente.

5. ¿Existe un control de inventarios en la salida de materiales e insumos para las habitaciones de bodega?

Tabla 6-2: Control de inventarios

Alternativa	N° de Encuestados	%
SI	0	0%
NO	8	73%
DESCONOCE	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo y administrativo del hostel “El Escondite”

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

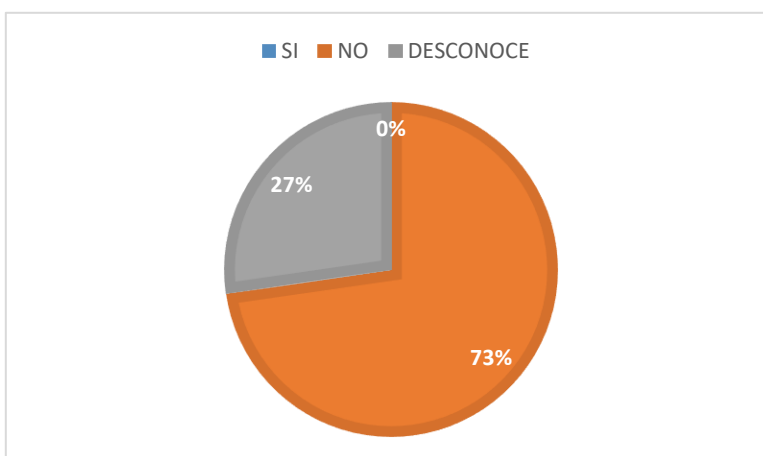


Gráfico 5-2. Control de inventarios

Fuente: Tabla 6-2

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Análisis e interpretación:

Del total de la población encuestada, el 73% del personal indica que no existe un control de los inventarios en cada una de sus áreas que desempeñan las funciones asignadas, mientras que el 27% del personal, que corresponde a la cocinera, ayudante de cocina y mesera; manifestó que desconoce de la existencia de un control de inventarios. Se identifica que no existe un control adecuado de los inventarios es decir no se maneja tarjetas Kardex.

6. ¿Considera importante el diseño de un sistema de costos ABC en los servicios de hospedaje?

Tabla 7-2: Diseño de un sistema de costos ABC

Alternativa	N° de Encuestados	%
SI	8	73%
NO	0	0%
DESCONOCE	3	27%
TOTAL	11	100%

al personal administrativo del Escondite”

Fuente: Encuesta operativo y hostel “El

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

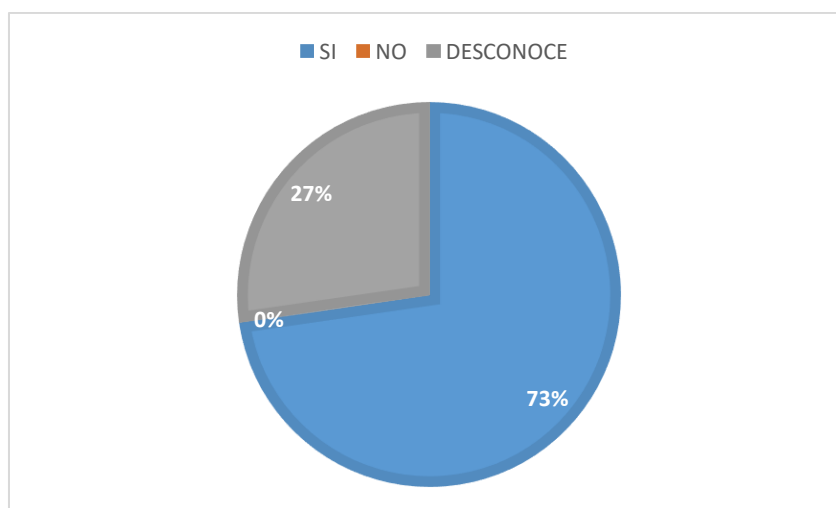


Gráfico 6-2. Diseño de un sistema de costos ABC

Fuente: Tabla 7-2

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Análisis e interpretación:

Del universo investigado, el 73% del personal del hostel señala importante un diseño del sistema de costos ABC, para una mejor toma de decisiones por parte de la administración; mientras que, el 27% que se refiere a la cocinera, ayudante de cocina y mesera; indica que desconoce en absoluto del tema. La mayoría del personal considera importante el diseño de un sistema de costos, ya que permitirá un mejor manejo los costos incurridos en las respectivas áreas del hostel.

2.8 Comprobación de la idea a defender

De la entrevista realizada al personal administrativo y la encuesta aplicada al personal del hostel “El Escondite” se percibe la falta de un diseño de sistema de costos en los servicios de hospedaje; por esta razón, no se puede medir la eficiencia de la utilización de los diferentes recursos del hostel. El precio de hospedaje es fijado de forma empírica basándose únicamente en los precios de la competencia, impidiendo así, conocer cuál es el verdadero beneficio que se obtiene al prestar el servicio. No existe una clasificación de las actividades que deben ser realizadas por el personal del hostel, lo cual impide que exista un desempeño adecuado del personal y aprovechar al máximo cada una de sus cualidades; consecuentemente el administrador no brinda la información técnica necesaria para la correcta toma de decisiones, ya que únicamente trabaja en forma empírica.

Tabulada e interpretada la información recopilada tanto del personal administrativo como del operativo, se determina que las preguntas 2, 3, 4, 5 y 6 (gerente- propietario) y las preguntas 1, 2, 3, 4, 5 y 8 (administrador) de la guía de entrevista; mientras que las preguntas 1, 2, 4 y 6 de la encuesta; establecen la importancia de la propuesta, contemplando que tanto la administración y personal operativo del hostel reconocen la necesidad de diseño de un sistema de costos a través del método ABC, para una correcta toma de decisiones y la adecuada asignación de los costos en cada una de las actividades a desarrollarse en la prestación del servicio; esto ratifica que el diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostel “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, permite el establecimiento del adecuado margen de beneficio dentro del precio de venta de los servicios ofertados para una correcta toma de decisiones.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Título de la propuesta

Diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

3.2 Antecedentes

El presente trabajo se lo realizó en el hostel “El Escondite”, siendo un hostel de 2 estrellas que es una empresa privada basa en valores corporativos como la honestidad, el respeto y confianza; cuenta con personal capacitado para brindar un servicio personalizado a sus huéspedes, garantizando así la satisfacción y permanencia de los mismos. El hostel se encuentra ubicado en las calles Av. 9 de octubre entre Alvarado y Diego de Almagro, cuenta con una infraestructura amplia, distribuida en áreas de hospedaje, restaurante, administración, parqueadero y áreas comunes.

La empresa presenta varios problemas, los cuales están caracterizando a sus actividades diarias empresariales a, saber:

- No existe un sistema de costos para los diversos servicios de hospedaje y restaurante brindados por el hostel, lo que impide medir y comparar la eficiencia en la utilización de los distintos recursos.
- La determinación del precio de hospedaje es empírica, fijado en base a la competencia, causando el desconocimiento de su verdadero beneficio al establecer un precio indicado por parte del propietario.
- Carencia de identificación de actividades dentro del proceso de prestación de servicios, impidiendo el establecimiento de responsabilidades para su ejecución y posterior asignación de recursos monetarios.

Debido a los problemas citados anteriormente, se considera de singular importancia emprender con la presente investigación a fin de proveer a la empresa, un sistema de costos, mediante el método ABC; el cual incluya, levantamiento de información suficiente referente a los costos

incurridos en la prestación del servicio de hospedaje, establecer un precio de venta que permita obtener el beneficio esperado y clasificar las actividades que se desarrollan en el hostel.

3.3 Justificación

Con el objetivo de justificar el diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el hostel “El Escondite”, gracias a los conocimientos recibidos a lo largo de nuestra formación profesional; esto nos ayuda a poner nuestros conocimientos académicos al servicio de la sociedad. Con la información tabulada e interpretada de las encuestas y entrevistas aplicadas con anterioridad se detectó las falencias que tiene el hostel “El Escondite”; como, por ejemplo: no existe un sistema de costos, el precio es fijado de forma empírica, no dispone de información contable y técnica para la correcta toma de decisiones, no clasifica las actividades y no se realiza un control técnico y contable de los inventarios de suministros. Todas estas falencias impiden que la empresa pueda cumplir con los objetivos propuestos y obtener la utilizada deseada.

3.4 Objetivos

- Contribuir con un diseño de costos, el cual permita la correcta fijación del precio de venta de los servicios ofertados y el margen de utilidad adecuado en base al método de costos ABC, en el hostel “El Escondite”.
- Diseñar documentos contables lo cuales permitan exponer la información de una manera clara y detallada, para una acertada toma de decisiones en lo que se refiere a la fijación de precios de venta.
- Identificar detalladamente los costos incurridos en la prestación del servicio de hospedaje y restaurante, clasificándolos en centros de costos principales y auxiliares.

3.4 Desarrollo de la propuesta

Nota aclaratoria: los costos reflejados en la publicación del trabajo de investigación no corresponden a los reales, sin embargo, la metodología aplicada y los cálculos realizados representan la veracidad en el proceso implementado. Esto por cuanto fue pedido explícito del propietario que no desea ver los costos reales reflejados de operación. En todo caso se empleará el modelo sugerido por el investigador, como se puede ver en la Figura 1-3.

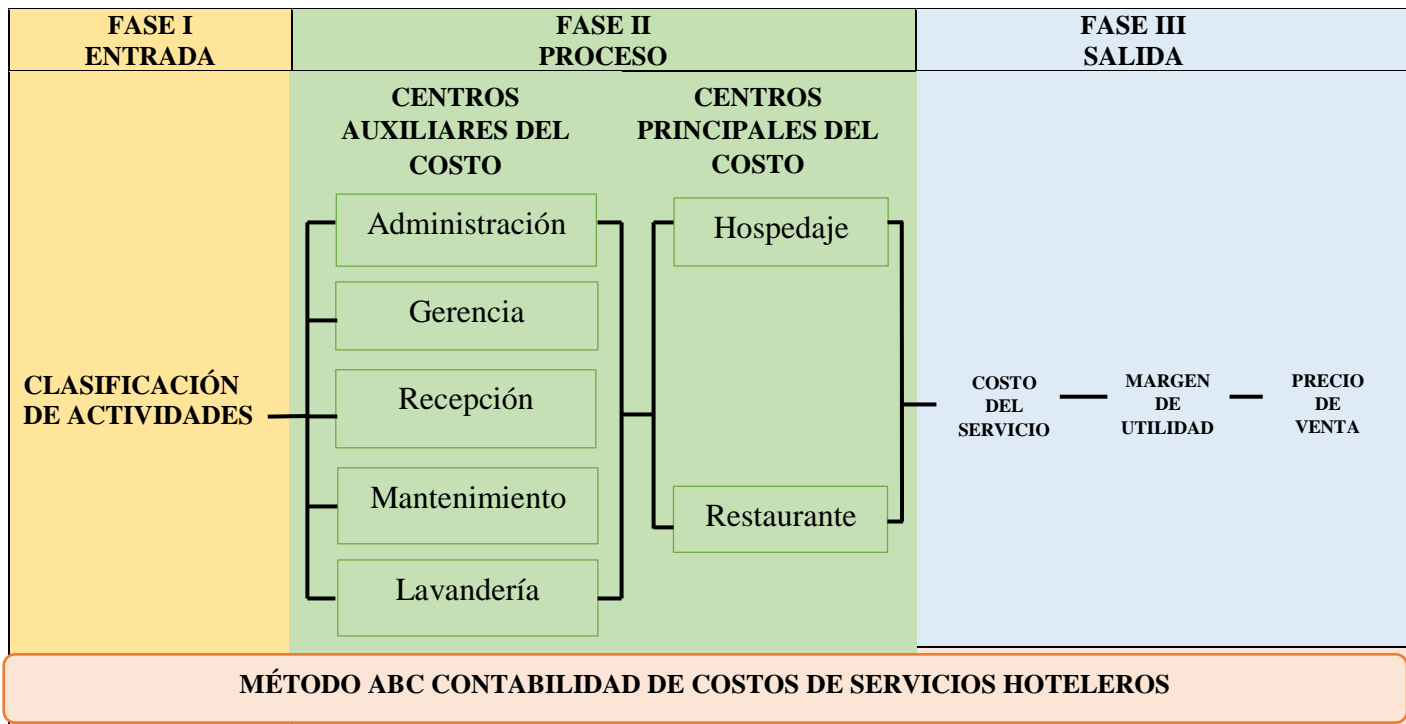


Gráfico 1-3 Diagrama del diseño del sistema de costos ABC

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.1 Análisis de los procesos

Todos los procesos realizados diariamente en el hostel fueron descritos por medio de la observación directa realizada y entrevista a los responsables; y para mayor facilidad se presenta mediante un diagrama de flujo. (Anexo 5).

Considerando los procesos existentes en el hostel, se pudo identificar en Centros de Costos principales y auxiliares.

FASE I: Clasificación de Actividades

Para efectos de aplicación del modelo sugerido en la presente investigación, se creyó conveniente clasificar las actividades que se realizan en el hostel en actividades principales y auxiliares; considerando como actividades principales al Hospedaje y Restaurante, puesto que las mismas permiten captar ingresos al propietario; mientras que, se consideran actividades auxiliares Administración, Gerencia, Recepción, Mantenimiento, y Lavandería ya que contribuyen a la generación de ingresos económicos al hostel, como se puede ver en la Tabla 1-3.

Tabla 1-3: Clasificación de Actividades

ACTIVIDADES PRINCIPALES	ACTIVIDADES AUXILIARES
Hospedaje	Administración
	Gerencia
	Recepción
Restaurante	Mantenimiento
	Lavandería

Fuente: Hostal "El Escondite"
Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Los procesos identificados fueron analizados y clasificados de acuerdo a Centros de Costos Principales y Auxiliares, los cuales para su entendimiento son clasificados a su vez en actividades en donde se estableció Hospedaje y Restaurante como principales Administración, Gerencia, Recepción, Mantenimiento, y Lavandería como auxiliares. Cabe indicar que cada una de las actividades dentro de cada proceso ejecutado fue cuantificada con respecto al tiempo, expresado en minutos; permitiendo conocer el costo del proceso relacionado con la mano de obra requerida.

En base a este contexto se consideró indispensable que tanto los centros del costos principal como los centros del costo auxiliar, se subdividieron en diferentes procesos y subprocesos inherentes a cada centro del costo, como se puede ver en la Tabla 2-3.

Tabla 2-3: Procesos y subprocesos por centros de costos

	ACTIVIDAD PRINCIPAL	PROCESO	SUBPROCESO
CENTROS PRINCIPALES DEL COSTO	Hospedaje	Limpieza de habitación	Limpieza de recamara
			Limpieza de baños
	Restaurante	Servicio de restaurante	Atención al cliente
			Preparación de menús
			Limpieza de rutina
			Limpieza a fondo
	ACTIVIDADES AUXILIARES	PROCESO	SUBPROCESO
CENTROS AUXILIARES DEL COSTO	Administración	Organización de actividades	Control Integral
			Elaboración receta estándar
			Negociaciones
			Control de bodega
	Gerencia	Ejecución de actividades	Control
			Compras
			Modificación de carta
	Recepción	Atención al huésped	Reserva vía telefónica
			Ingreso de huésped con reserva
			Ingreso de huésped sin reserva
	Mantenimiento	Mantenimiento general	Mantenimiento preventivo de las instalaciones
Mantenimiento de maquinaria y equipo			
Lavandería	Limpieza de menaje	Lavado y planchado	

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Dentro de la clasificación observada como centro principal y auxiliar del costo y bajo la óptica del proceso y subproceso, existen varias actividades en el hostel que agregan valor y otras que no; por esta razón dentro del análisis de las actividades se determinó que, es indispensable identificar las actividades que dan valor al cliente y al hostel siendo posible identificar que actividades resultan imprescindibles y aquellas que únicamente consumen recursos y deben ser eliminadas lo antes posible. Cada una de las actividades de los procesos desarrollados en el hostel fueron analizadas en base a tres consideraciones; si son actividades necesarias que agregan valor (ANAV), actividades necesarias que no agregan valor (ANNAV) y actividades innecesarias que no agregan valor (AINAV).

Este análisis permitió conocer las actividades relevantes dentro del hostel, precisando que la mayoría son necesarias para el hostel y agregan un valor, obteniendo una mínima cantidad son innecesarias y deben eliminarse (Anexo F).

FASE II: PROCESO

En esta segunda fase, se procede a definir cada uno de los centros de actividades del hostel, luego se determina los inductores del costo para las actividades auxiliares y principales, los cuales permiten conocer los costos que incurren al ejecutar las mismas.

3.4.2 Definición de los centros de actividades

En cuanto a los centros de actividades, se han establecido como actividades principales Hospedaje y Restaurante, debido a que son los dos servicios principales que brinda el hostel y los cuáles serán costeados a través del método ABC. Como actividades de auxiliares en el hostel tenemos: Administración, Gerencia, Recepción, Mantenimiento y Lavandería. Procedimos a determinar los inductores del costo para cada una de las actividades auxiliares, para establecer los recursos que se consumen y de esta manera prorratarlos.

El ejecutar las actividades incurre un consumo de recursos, es así que una vez que se determinen los costos de cada una de las actividades y los parámetros tomados en cuenta para su asignación, como se puede ver en la Tabla 3-3 se procede a establecer los recursos necesarios en cada una, obteniendo el costo total de cada centro auxiliar para posteriormente distribuirlos a los centros principales.

Tabla 3-3: Inductores del Costo

RUBRO	INDUCTOR DEL COSTO
Servicio de Agua Potable	m2
Servicio de Energía Eléctrica	m2
Servicio de Telefonía fija	n° habitaciones(recepción)
Servicio de Internet	
N° de habitaciones	n° habitaciones incluye (gerencia, administración y recepción)
Huésped	n° habitaciones
Administración	% técnico de asignación
Recepción	% técnico de asignación
Gerencia	% técnico de asignación
Servicio de Televisión por cable	
N° de habitaciones	n° habitaciones
Suministros de Oficina	
Recepción	% técnico de asignación
Gerencia	% técnico de asignación
Administración	% técnico de asignación
Materiales de Aseo y Limpieza	m2
Mantenimiento	
Mant. Computadoras	n° computadoras
Mant. Maquinaria	n° máquinas
Recarga de extintores	n° extintores
Sueldos	valor por minuto

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.2.1 Centros Auxiliares del costo

3.4.2.1.1 Administración

Esta área coordina las demás funciones del hostel de acuerdo al proceso administrativo que comprende: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; para de esta manera desempeñar las actividades administrativas y operativas de manera eficaz, como se puede ver en la Tabla 4-3.

Tabla 4-3: Inductores del costo de asignación Administración

Administración	Inductor
Sueldo Administrador	Sueldo mensual / minuto
Servicio de agua potable	Consumo / m2
Servicio de energía eléctrica	Consumo / m2
Servicio de internet	% técnico de asignación
Depreciación Edificio	Área utilizada en m2
Depreciación Maquinaria y Equipo	Nº maquinaria y equipo
Depreciación Mobiliario	Nº mobiliario
Depreciación Equipo de Computo	Nº computadoras
Mantenimiento de Equipo de Computo	Nº computadoras
Suministros de Aseo y Limpieza	Consumo / m2
Suministros de Oficina	% técnico de asignación
Recarga extintores	Número de extintores

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

La actividad de apoyo Administración en base al cálculo presenta los siguientes valores, distribuidos a los otros centros de costos, como se puede ver en la Tabla 5-3.

Tabla 5-3: Costeo actividad auxiliar Administración

ESPACIO FÍSICO Administración= 19 m2	
Administración	Valor
Sueldo Administrador	574,20
Servicio de agua potable	2,73
Servicio de energía eléctrica	5,34
Servicio de internet	6,48
Depreciación Edificio	33,08
Depreciación Maquinaria y Equipo	1,68
Depreciación Mobiliario	1,04
Depreciación Equipo de Computo	18,06
Mantenimiento de Equipo de Computo	5,00
Suministros de Aseo y Limpieza	1,43
Suministros de Oficina	0,43
Recarga extintores	0,42
TOTAL	649,88

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.2.1.2 Gerencia

Gerencia, considerada una actividad auxiliar, la cual se encarga de planificar cada una de las actividades administrativas y operativas del hostel, controlar y motivar al personal que labora en el mismo para llegar a cumplir con las metas propuestas, como se puede ver en la Tabla 6-3.

Tabla 6-3: Inductores del costo de Asignación Gerencia

Gerencia	Inductor
Servicio de agua potable	Consumo / m2
Servicio de energía eléctrica	Consumo / m2
Servicio de internet	% técnico de asignación
Depreciación Edificio	Área utilizada en m2
Depreciación Maquinaria y Equipo	Nº maquinaria y equipo
Depreciación Mobiliario	Nº mobiliario
Depreciación Equipo de Computo	Nº computadoras
Mantenimiento de Equipo de Computo	Nº computadoras
Suministros de Aseo y Limpieza	Consumo/ m2
Suministros de Oficina	% técnico de asignación
Recarga extintores	Número de extintores

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

La gerencia como actividad auxiliar; luego de haber realizado los cálculos respectivos de los costos, tomando en cuenta los recursos requeridos, como se puede ver en la Tabla 7-3.

Tabla 7-3: Costeo actividad auxiliar Gerencia

ESPACIO FÍSICO Gerencia= 16 m2	
Gerencia	Valor
Servicio de agua potable	2,30
Servicio de energía eléctrica	4,50
Servicio de internet	2,59
Depreciación Edificio	27,85
Depreciación Maquinaria y Equipo	1,68
Depreciación Mobiliario	0,70
Depreciación Equipo de Computo	18,06
Mantenimiento de Equipo de Computo	5,00
Suministros de Aseo y Limpieza	1,20
Suministros de Oficina	0,36
Recarga extintores	0,42
TOTAL	64,66

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.2.1.3 Recepción

Esta actividad auxiliar, es el área que se encarga de la atención de los huéspedes que utilizan el servicio brindado por el hostel, como se puede ver en la Tabla 8-3.

Tabla 8-3: Inductores del costo de asignación Recepción

Recepción	Inductor
Sueldo Recepcionistas	Sueldo mensual / minuto
Servicio de agua potable	Consumo / m2
Servicio de energía eléctrica	Consumo / m2
Servicio de telefonía fija	N° habitación
Servicio de internet	% técnico de asignación
Depreciación Edificio	Área utilizada en m2
Depreciación Maquinaria y Equipo	N° maquinaria y equipo
Depreciación Mobiliario	N° mobiliario
Depreciación Equipo de Computo	N° computadoras
Mantenimiento de Equipo de Computo	N° computadoras
Suministros de Aseo y Limpieza	Consumo / m2
Suministros de Oficina	% técnico de asignación
Recarga extintores	Número de extintores

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

La actividad Recepción es considerada como actividad auxiliar en base a los recursos requeridos y después del calcular cada uno de los costos; prorratedos a los otros centros de costos como se puede ver en la Tabla 9-3.

Tabla 9-3: Costeo actividad auxiliar Recepción

ESPACIO FÍSICO Recepción= 10 m2	
Recepción	Valor
Sueldo Recepcionista	1.139,90
Servicio de agua potable	1,44
Servicio de energía eléctrica	2,81
Servicio de telefonía fija	22,00
Servicio de internet	2,59
Depreciación Edificio	17,41
Depreciación Maquinaria y Equipo	1,97
Depreciación Mobiliario	0,50
Depreciación Equipo de Computo	18,06
Mantenimiento de Equipo de Computo	5,00
Suministros de Aseo y Limpieza	0,75
Suministros de Oficina	17,90
Recarga extintores	0,42
TOTAL	1.230,74

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.2.1.4 Mantenimiento

Esta actividad tiene como propósito siempre cuidar y preservar las instalaciones del hostel, para poder brindar un servicio de calidad a los clientes de igual manera brinda un mantenimiento preventivo a todas las áreas, como se puede ver en la Tabla 10-3.

Tabla 10-3: Inductores del costo de asignación Mantenimiento

Mantenimiento	Inductor
Servicio de agua potable	Consumo / m2
Servicio de energía eléctrica	Consumo / m2
Depreciación Edificio	Área utilizada en m2
Depreciación Maquinaria y Equipo	Depreciación por área
Depreciación Mobiliario	Depreciación por área
Mantenimiento Maquinaria	Costo para el área
Suministros de Aseo y Limpieza	Consumo / m2
Recarga de extintores	Número de extintores

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Mantenimiento como actividad auxiliar, luego de calcular el costo en base a los recursos requeridos presenta los siguientes valores; prorateándolos a los centros de costos, como se puede ver en la Tabla 11-3.

Tabla 11-3: Costeo actividad auxiliar Mantenimiento

ESPACIO FÍSICO Mantenimiento= 14 m2	
Mantenimiento	Valor
Servicio de agua potable	2,01
Servicio de energía eléctrica	3,94
Depreciación Edificio	24,37
Depreciación Maquinaria y Equipo	3,90
Depreciación Mobiliario	0,87
Mantenimiento Maquinaria	50,00
Suministros de Aseo y Limpieza	1,05
Recarga de extintores	0,42
TOTAL	86,57

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.2.1.5 Lavandería

Esta actividad auxiliar; desempeña la función de mantener siempre limpios los suministros de camas y baños para de esta forma asegurar una asepsia adecuada en cada una de las habitaciones del hostel, como se puede ver en la Tabla 12-3.

Tabla 12-3: Inductores del costo de asignación Lavandería

Lavandería	Inductor
Sueldo Camarera	Sueldo mensual/ minuto
Servicio de agua potable	Consumo/ m2
Servicio de energía eléctrica	Consumo/ m2
Depreciación Edificio	Área utilizada en m2
Depreciación Maquinaria y Equipo	Depreciación por área
Depreciación Mobiliario	Depreciación por área
Suministros de Aseo y Limpieza	Consumo/ m2
Recarga extintores	Número de extintores

Fuente: Hostel "El Escondite"

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Lavandería como actividad auxiliar; en base a los recursos requeridos después de realizar el cálculo de los costos y distribuidos a los otros centros de costos, como se puede ver en la Tabla 13-3.

Tabla 13-3: Costeo actividad auxiliar Lavandería

ESPACIO FÍSICO Lavandería= 29 m2	
Lavandería	Valor
Sueldo Camareras	854,92
Servicio de agua potable	4,17
Servicio de energía eléctrica	8,16
Depreciación Edificio	50,48
Depreciación Maquinaria y Equipo	50,75
Depreciación Mobiliario	0,84
Suministros de Aseo y Limpieza	2,18
Mantenimiento Maquinaria	50,00
Recarga extintores	0,42
TOTAL	1.021,92

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.2.2 Centros Principales del costo

3.4.2.2.1 Hospedaje

Este servicio es primordial en el hostel, ya que es considerada una actividad esencial; la misma que está integrada por camarería, lavandería y el área de hospedaje en sí, conjugan esfuerzos mutuos para de esta manera brindar al huésped un servicio de excelencia, con un ambiente acogedor en sus 41 habitaciones, como se puede ver en la Tabla 14-3.

Tabla 14-3: Inductores del costo de Asignación Hospedaje

Hospedaje	Inductor
Sueldo Camareras	Sueldo mensual/ minuto
Servicio de agua potable	Consumo / m2
Servicio de energía eléctrica	Consumo / m2
Servicio de internet	Nº habitaciones
Servicio de televisión por cable	Nº habitaciones
Depreciación Edificio	Área utilizada en m2
Depreciación Maquinaria y Equipo	Depreciación por área
Depreciación Mobiliario	Depreciación por área
Consumo menaje de cama	Consumo mensual
Consumo suministro de habitación	Consumo mensual
Suministros de Aseo y Limpieza	Consumo / m2
Recarga extintores	Número de extintores

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

El costo de la actividad principal Hospedaje es de \$ 5.235,85, en el cual se encuentran sus costos propios asignados mediante el cálculo realizado de forma mensual, como se puede ver en la Tabla 15-3.

Tabla 15-3: Costeo Actividad Principal Hospedaje

ESPACIO FÍSICO Hospedaje= 1390 m2	
Hospedaje	Valor
Sueldo Camareras	854,92
Servicio de agua potable	199,81
Servicio de energía eléctrica	390,94
Servicio de internet	177,05
Servicio de televisión por cable	426,00
Depreciación Edificio	2.419,74
Depreciación Maquinaria y Equipo	89,97

Depreciación Mobiliario	233,36
Consumo menaje de cama	53,33
Consumo suministro de habitación	226,53
Consumo útiles de limpieza de habitación	59,12
Suministros de Aseo y Limpieza	104,25
Recarga extintores	0,84
TOTAL	5.235,85

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.2.2.2 *Restaurante*

Esta área es la encargada del servicio de alimentación para los huéspedes y clientes en general; brindando desayunos continentales y completos, almuerzos y una variedad de platos a la carta. Se ha identificado los siguientes parámetros de asignación para esta actividad principal, como se puede ver en la Tabla 16-3.

Tabla 16-3: Inductores del costo de Asignación Restaurante

Restaurante	Inductor
Sueldo Cocinera	Sueldo mensual/ minuto
Sueldo Ayudante de cocina	Sueldo mensual/ minuto
Sueldo Meseras	Sueldo mensual/ minuto
Servicio de agua potable	Consumo/ m2
Servicio de energía eléctrica	Consumo/ m2
Depreciación Edificio	Área utilizada en m2
Depreciación Maquinaria y Equipo	Depreciación por área
Depreciación Mobiliario	Depreciación por área
Consumo Mantelería	Consumo mensual
Consumo vajilla y utensilios	Consumo mensual
Suministros de Aseo y Limpieza	Consumo/ m2
Recarga extintores	Número de extintores

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Tabla 17-3: Costeo Actividad Principal Restaurante

ESPACIO FÍSICO Restaurante= 122 m2	
Restaurante	Valor
Sueldo Cocinera	571,54
Sueldo Ayudante de cocina	568,88
Sueldo Meseras	1.139,90
Servicio de agua potable	17,54
Servicio de energía eléctrica	34,31
Depreciación Edificio	212,38
Depreciación Maquinaria y Equipo	19,49
Depreciación Mobiliario	4,51
Consumo Mantelería	13,33
Consumo vajilla y utensilios	41,00
Compra de Materia Prima	140,00
Suministros de Aseo y Limpieza	9,15
Recarga extintores	0,84
TOTAL	2.772,88

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

FASE III: SALIDA

En esta última fase del diseño del sistema de costos método ABC, utilizando la información obtenida anteriormente de cada uno de los costos de las actividades auxiliares y principales, procede a establecer el costo del servicio de Hospedaje y Restaurante, conociendo el margen de utilidad obtenido en cada servicio y fijar un precio de venta de forma técnica, el cual permita ser una empresa competitiva en el mercado.

Acumulación de los Costos Actividades Auxiliares

Una vez establecido los costos de cada una de las actividades auxiliares, distribuidos a las actividades principales y auxiliares restantes, se presenta el cuadro de resumen de los costos acumulados por centros de actividades; cada actividad auxiliar tributa a cada uno de los centros. Como se puede ver en la Tabla 18-3. Las cinco actividades auxiliares establecidas reparten sus costos, de tal forma que se van agregando los costos pertenecientes a cada centro para finalmente considerarlos en conjunto para la asignación posterior de los centros principales que nos conducirá al costeo de los objetos de costo.

Tabla 18-3: Costos de Actividades Auxiliares

CENTRO AUXILIAR DE COSTO	VALOR	ACTIVIDADES PRINCIPALES		ACTIVIDADES AUXILIARES					TOTAL
		Hospedaje	Restaurante	Administración	Gerencia	Recepción	Mantenimiento	Lavandería	
Administración	649,88	211,21	53,29	-	208,61	148,17	14,95	13,65	649,88
Gerencia	64,66	21,21	8,41	16,68	-	15,07	1,49	1,81	64,66
Recepción	1.230,74	923,06	13,54	61,54	123,07	-	28,31	81,23	1.230,74
Mantenimiento	86,57	53,76	11,25	1,73	1,56	1,82	-	16,45	86,57
Lavandería	1.021,92	970,82	51,10	-	-	-	-	-	1.021,92
TOTAL	3.053,76	2.180,05	137,58	79,95	333,24	165,06	44,74	113,13	3.053,76

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.3 Asignación de los costos a los centros principales y auxiliares.

Una vez que los costos han sido repartidos a las actividades se procede a repartir estos costos a los objetos de costo; de otro modo los costos de las actividades auxiliares ya determinados se distribuyen a los centros principales, en el caso del hostel “El Escondite” son Hospedaje y Restaurante.

La base de asignación para repartir los costos de las actividades auxiliares a las actividades principales, se fundamenta en el porcentaje de participación en cuanto al costo que se observa en la Tabla 19-3 De esta manera se establece los porcentajes para la distribución a los objetos de costo quedando así: el mayor porcentaje de participación lo tiene el servicio de Hospedaje con un 94,06%, el servicio de Restaurante con el 5,94% restante. Como se puede observar en el Gráfico 1-3.

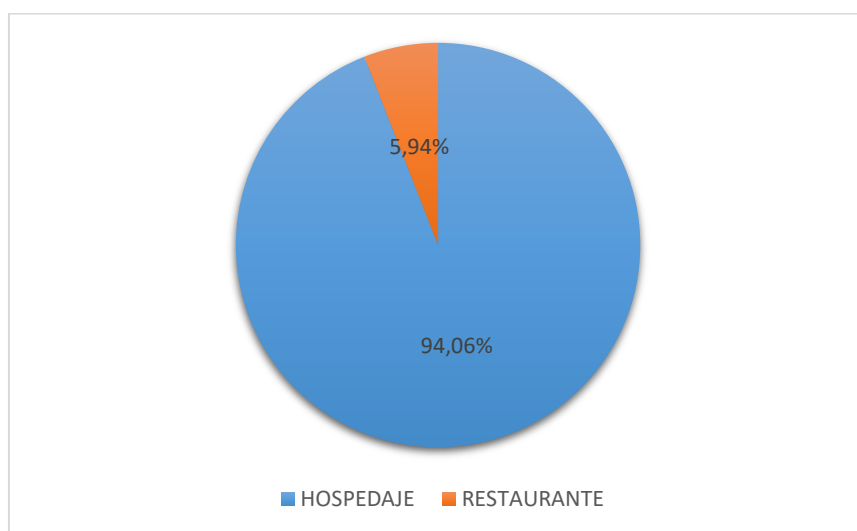


Gráfico 1-3. Porcentaje de Actividades Principales

Fuente: Tabla 18-3 (Hospedaje y Restaurante)

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

La asignación de actividades de apoyo a las actividades principales en base al porcentaje se ve reflejado en la siguiente tabla considerando que por cada actividad de apoyo se va acumulando el costo en los centros principales, como se puede ver en la Tabla 19-3.

Tabla 19-3: Asignación de Costos de Actividades Auxiliares a Actividades Principales

		CENTRO PRINCIPAL DE COSTO		
		Hospedaje	Restaurante	TOTAL
CENTRO AUXILIAR DE COSTO	VALOR	94,06%	5,94%	100,00%
Administración	79,95	75,20	4,75	79,95
Gerencia	333,24	313,45	19,79	333,24
Recepción	165,06	155,25	9,80	165,06
Mantenimiento	44,74	42,08	2,66	44,74
Lavandería	113,13	106,41	6,72	113,13
TOTAL ASIGNADO	736,12	692,40	43,73	736,12

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

Los costos de cada actividad auxiliar distribuidos a las actividades principales acumulan y éstos a su vez son consolidados con los costos propios de las principales para seguidamente asignarlos a los objetos de costos, como se puede ver en la Tabla 20-3.

Tabla 20-3: Asignación de Costos a los centros Principales

	Hospedaje	Restaurante	TOTAL
	94,06%	5,94%	
Costos propios hospedaje	5.235,85		5.235,85
Costos propios restaurante		2.772,88	2.772,88
Actividades principales 1	2.180,05	137,58	2.317,64
Actividades auxiliares 2	692,40	43,73	736,12
TOTAL ASIGNADO	8.108,31	2.954,19	11.062,49

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

3.4.4 Determinación y Análisis de costos por servicio

Luego de realizar la asignación de los costos de las actividades a los objetos de costo, que son Hospedaje y Restaurante, es fundamental designar un conductor de actividad para cada uno de los centros principales para de así, proceder a calcular el costo del servicio.

El hostel debido a su naturaleza posee una demanda elástica, por esta razón se ha fijado niveles de ocupación de acuerdo a cada mes del año calendario, a través de la experiencia y un breve estudio realizado conjuntamente con el gerente del hostel se pudo determinar un número de clientes en temporada alta, normal y baja, estableciendo un promedio de ocupación mensual (Anexo H).

3.4.4.1 Costo Hospedaje

Partiendo del costo mensual obtenido del servicio de Hospedaje, se procede a determinar el costo por huésped en base al promedio de ocupación mensual; así se procede a realizar una comparación entre los costos fijados de manera empírica por parte del gerente y los costos retribuidos a través del costeo ABC, como se puede ver en la Tabla 21-3.

Tabla 21-3: Costo de Hospedaje

HOSPEDAJE		8108,31				
N° HUÉSPEDES		96				
CANT.	HABITACIÓN	COSTO ABC	UTILIDAD \$	% UTILIDAD	PRECIO DE VENTA	PRECIO VENTA PÚBLICO
22	matrimoniales	17,85	4,15	23%	19,64	22,00
10	dobles	17,85	12,15	68%	26,79	30,00
4	triples	26,78	15,22	57%	37,50	42,00
5	cuádruples	17,85	37,15	208%	49,11	55,00

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

El costo mensual de hospedaje resultante de la asignación como se observa en la tabla anterior es de \$8108,31 que prorrateado para los 96 huéspedes totales al mes, dan un costo por huésped de \$17,85; siendo este el resultado del costo estándar obtenido por el método ABC el cual es comparado con el costo histórico establecido de forma empírica por el gerente; es así que se puede observar que en el primer tipo de habitaciones que son las matrimoniales se obtiene una ganancia del 23%, también se puede observar que en los otros tipos de habitaciones existen utilidades siendo la máxima el 208% en las habitaciones cuádruples.

Es importante considerar que el costeo realizado por el gerente no reflejaba los costos de forma equitativa y no se consideraba algunos rubros que intervenían en la prestación del servicio, ya que el mismo era fijado de forma empírica y únicamente basándose en la competencia. Pero bajo este método ABC se calculó cada uno de los costos que intervienen en la prestación de este servicio.

3.4.4.2 Costo Restaurante

Luego de obtener el costo del servicio de Restaurante se procede a determinar el costo estándar por cliente, en función del promedio de clientes al mes y por platos (Anexo H), llegando a

establecer una comparación ente el costo ABC y el costo antes establecido por gerencia, como se puede ver en la Tabla 22-3.

Tabla 22-3: Costo Restaurante

RESTAURANTE		2.954,19			
PERSONAS(MES)		1370			
PLATO	PRECIO DE VENTA PÚBLICO	COSTO ABC	UTILIDAD %	UTILIDAD \$	
DESAYUNOS					
DESAYUNO CONTINENTAL	2,00	1,99	1%	0,01	
DESAYUNO COMPLETO	2,50	2,42	3%	0,08	
ALMUERZO					
ALMUERZO	2,50	2,27	10%	0,23	
PLATOS A LA CARTA					
LENGUA EN SALSA CRIOLLA	3,50	2,48	41%	1,02	
CHURRASCO	4,00	2,85	40%	1,15	
SECO DE CHIVO	3,50	2,84	23%	0,66	
POLLO AL HORNO	3,00	2,19	37%	0,81	
LOMO A LA PLANCHA	4,50	2,86	58%	1,64	
CORVINA A LA PLANCHA	5,50	3,17	74%	2,33	
CAMARONES APANADOS	6,00	3,43	75%	2,57	
POLLO EN SALSA DE CHAMPIÑONES	4,00	2,36	70%	1,64	
CHULETA DE CERDO CON MENESTRA	5,00	3,05	64%	1,95	

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Buenaño Aranza, 2020

El costo mensual de Restaurante de la asignación es de \$ 2954,19, se consideró el número de clientes mensuales que son 1370 que frecuentan al restaurante, luego se procedió a realizar una comparación entre el costo antes establecido y los costos obtenidos con el método ABC, donde se pudo observar que existe utilidad en cada uno de los platos ofertados, pero existe un porcentaje mayor en lo que se refiere a los platos a la carta que son ofertados en el restaurante.

CONCLUSIONES

- El diseño de sistema de costos ABC; permitió una correcta fijación del precio de venta por el servicio de hospedaje, así como restaurante; obteniendo un margen de utilidad basado en el método de costos ABC.
- Se diseñó los documentos contables necesarios, que permitieron exponer la información clara y detallada al personal administrativo del hostel, lo cual contribuyó a una acertada toma de decisiones al momento de la fijación del precio de venta.
- Partiendo de la obtención de información confiable y verídica, se realizó una clasificación de las actividades principales y auxiliares permitiendo así una correcta asignación de los costos incurridos en la prestación de los servicios ofertados por el mismo.
- Permitted the comparison and subsequent evaluation between the selling price established by empirical management, and the one obtained by technical application of the ABC cost method; which evidenced that the declared margin of utility in the hostel, does not match with reality.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere aplicar la propuesta realizada, ya que permite una correcta asignación de los costos en cada una de las actividades del hostel, logrando una correcta determinación del precio de venta en los servicios ofertados por el hostel “El Escondite” y así poder ser más competitivo en el mercado.
- Se recomienda la utilización de la documentación contable, pues permite un confiable registro de las actividades del hostel en forma detallada, logrando que la información resultante ayude de forma adecuada a la toma de decisiones.
- Que el administrador emplee la división de centros principales y auxiliares del costo, que permite el método ABC en la asignación de los costos a los servicios de hospedaje y restaurante.
- Que el gerente utilice la metodología completa sustentada en la investigación, puesto que, aplicada de forma correcta, evita los costos ocultos, permitiendo un mejor cálculo de los costos, alcanzando la eficiencia al momento de prestar servicios a sus clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, H. (2017). *Prácticas de contabilidad*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/40500?>
- Alcarria, J. (2016). *Contabilidad Financiera*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/51612?>
- Alcarria, J. (2016). *Introducción a la contabilidad*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/51736?>
- Arredondo, M. (2016). *Contabilidad y análisis de costos*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/40440?>
- Asesores Integrales Organizacionales (8 de Diciembre de 2018). *Costo ABC vs. Costo Tradicional*. [Sistemas de costos capacitación y consultoría]. Recuperado de:
<https://www.costosabc.com/costos-abc/abc-vs-costotradicional/>
- Bernal, F. (2017). *Análisis de los estados financieros*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/38083>
- Broseta, A. (22 de Noviembre de 2016). *¿Qué es la utilidad bruta, neta y operacional?: Fórmulas*. [Rankia]. Recuperado de:
<https://www.rankia.co/foros/empresas/temas/3396722-que-utilidad-bruta-neta-operacional-formulas>
- Calvo, M. (25 de julio del 2019). *¿Qué son en realidad los centros de costes?*. [Captio].
Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/que-son-en-realidad-los-centros-de-costes>
- Cárdenas, & Nápoles. (2016). *Costos I*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/116368?>
- Castro, J. (25 de julio del 2019). *¿Qué son en realidad los centros de costes?*. [Captio].
Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/que-son-en-realidad-los-centros-de-costes>
- Cortés, L. (4 de Diciembre de 2018). *Qué es un centro de costos?*. [Siigo· Software contable y administrativo]. Recuperado de: <https://www.siigo.com/sistema-de-costos/que-es-un-centro-de-costos/>
- Eames, C. (2014). *Revista Diseño en Chile ¿Qué es diseño?*, (49) 10. Recuperado de:
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/arq/n49/art10.pdf>

- García, I. (21 de Agosto de 2017). *Definición de margen bruto*. [Economiasimple.net]. Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/margen-bruto>
- García, J. (2008). *Contabilidad de costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73795?page=4>
- Gerencie. (13 de 10 de 2017). *Importancia de la Contabilidad*. [Gerencie.com]. Recuperado de: <https://www.gerencie.com/importancia-de-la-contabilidad.html>
- Guerrero, J. (2015). *Contabilidad 1*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39482?>
- Hernández, G. (6 de Junio de 2017). *Diagrama de flujo o flujograma* [aprendiendo calidadyadr]. Recuperado de: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/>
- Hernandez, V. (2013). *Apuntes de Costos I*. Recuperado de: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AE/CC/AM/06/Apuntes_de_costos.pdf
- Hurtado, E., Ordeñana, J., & Romero, E. (2018). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* ISSN: 1696-8352 "Contabilización de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad". Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/empresas-actividades-hoteleras.html>
- Insignia. (6 de Julio de 2018). *Contabilidad Hotelera*. [El insignia]. Recuperado de: <https://blog.elinsignia.com/2017/07/05/contabilidad-hotelera/>
- Lavalle, A. (2017). *Análisis Financiero*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41183?>
- Ledesda, J., & Ramos, R. (2016). *Contabilidad para no contadores: una forma rápida y sencilla de entender la contabilidad*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70462?>
- Lucas, K. (2016). *La contabilidad de costos hoteleros y su influencia en la gestión de las pequeñas organizaciones* (Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1336/1/T-ULVR-1214.pdf>
- Martins, R. (4 de Junio de 2018). *Diagrama de flujo (flujograma) de proceso* [Blog de la calidad]. Recuperado de: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>

- Núñez, E. (25 de Junio de 2020). *¿Cómo se debe calcular el precio de un producto?* [Fundapymes]. Recuperado de: <https://www.fundapymes.com/calcular-precio-de-venta/>
- Núñez, M., Núñez, M., & Tejada, Á. (2004). *Contabilidad de costes: supuestos prácticos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/45320?>
- Osorio, J., & Cuervo, J. (2013). *Costeo basado en actividades ABC*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114321?>
- Peralta, M. (2015). *Modelo de Costos Hoteleros aplicado al Hotel Perla Verde de la ciudad de Babahoyo*. (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1174/1/TUBCYA010-2015.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2016). *Definición de actividad empresarial*. [Definición.de]. Recuperado de: <https://definicion.de/actividad-empresarial/>
- Raffino, M. (23 de Enero de 2020). *Diseño*. [Concepto.de]. Recuperado de: <https://concepto.de/disenos/#ixzz6LF4t2r7X>
- Redacción. (1 de Noviembre de 2015). *Fundamentos cost-driver*. [Costo de producción]. Recuperado de: <http://costo-produccion.blogspot.com/2015/11/fundamentos-cost-driver.html>
- Redacción. (05 de Julio de 2017). *Contabilidad Hotelera*. [El insignia]. Recuperado de: <https://blog.elinsignia.com/2017/07/05/contabilidad-hotelera/>
- Redacción. (25 de Abril de 2018). *¿Cuáles son las actividades primarias en una empresa?*. [Crédito real]. Recuperado de: <https://www.creditoreal.com.mx/blog-credito/cuales-son-las-actividades-primarias-en-una-empresa>
- Redacción. (01 de Febrero de 2018). *Precio*. [Significados.com]. Recuperado de: <https://www.significados.com/precio/>
- Redacción. (13 de Julio de 2019). *factor de costo*. [accountingtools]. Recuperado de: <https://www.accountingtools.com/articles/2017/5/4/cost-driver>
- Redacción. (17 de Julio de 2019). *¿Cómo calcular el precio de mis productos?*. [Billomat]. Recuperado de: <https://www.billomat.com/es/revista/calcular-el-precio-de-venta-de-mis-productos/#>

- Riquelme, M. (5 de 06 de 2017). *¿Cuál es la importancia de la Contabilidad?* [Web y Empresas]. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/cual-es-la-importancia-de-la-contabilidad/>
- Rodríguez, X. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de costos hoteleros para el Hotel & Spa Casa Real de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7984/1/82T00816.pdf>
- Sánchez, N. (2014). *El Sistema de Costos ABC y su Incidencia en la Rentabilidad del Hotel la Chimenea de la ciudad de Baños de Agua Santa*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20412/1/T2436i.pdf>
- Sinisterra, G. (2011). *Contabilidad de Costos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/69014?>
- Toro, F. (2016). *Costos ABC y presupuestarios: herramientas para la productividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/70460?>
- Ministerio de Turismo (18 de Febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Varela, R. (27 de Agosto de 2019). *Precio de Venta*. [Numdea]. Recuperado de: <https://numdea.com/precio-de-venta.html>
- Vilches, R. (2019). *Apuntes de contabilidad básica*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/105652?>
- Vite, V. (2017). *Contabilidad General*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/41179?>
- Zapata, P. (2007). *Contabilidad de Costos: Herramienta para la Toma de Decisiones*. Bogotá: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo A: Guía de entrevista al gerente

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
GUÍA DE ENTREVISTA
GERENTE - PROPIETARIO



Estimado Sr. (a):

La presente entrevista tiene como objetivo contribuir al desarrollo del trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.”; por el cual solicito a usted se digne en contestar las siguientes preguntas lo más apegado a la realidad posible con el propósito de no distorsionar los resultados de la investigación.

Nombre del Entrevistado:

Cargo:

Fecha:

Hora inicio: **Hora fin:**

1. Conoce usted ¿qué sistema contable está aplicando en el registro de sus operaciones?
2. El precio de hospedaje es fijado por usted en base a conocimiento técnico, o es fijado en función a los precios de la competencia con establecimientos similares.
3. ¿Qué porcentaje de beneficio por huésped, cree usted que gana?
4. Considera usted ¿Qué con el precio fijado es suficiente para recuperar la inversión realizada y alcanzar el beneficio deseado?
5. ¿Dispone usted de la información contable y técnica para la correcta toma de decisiones, en cuanto a la fijación de precios?
6. ¿Qué otras áreas o actividades auxiliares se relacionan con el área de hospedarse?
7. ¿Qué personas se encuentran a cargo de la alimentación de los clientes hospedados?
8. ¿Cuál es el precio por el servicio de alimentación?
9. ¿Cuál es el precio de cobro por el servicio de hospedaje y que incluye?
10. ¿Cuántas habitaciones existen en el hostal?
11. ¿Cómo está equipada cada una de las habitaciones del hostal?

Anexo B: Guía de entrevista al administrador

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GUÍA DE ENTREVISTA

ADMINISTRADOR



Estimado Sr. (a):

La presente entrevista tiene como objetivo contribuir al desarrollo del trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.”; por el cual solicito a usted se digne en contestar las siguientes preguntas lo más apegado a la realidad posible con el propósito de no distorsionar los resultados de la investigación.

Nombre del Entrevistado:

Cargo:

Fecha:

Hora inicio: **Hora fin:**

1. ¿El Hostal “El Escondite” cuenta con un Sistema de Costos para el establecimiento del precio en el cobro de los servicios brindados?
2. ¿Facilita usted información contable y técnica al gerente- propietario para la correcta toma de decisiones, en cuanto a la fijación de precios?
3. ¿Conoce usted los costos que intervienen para poder prestarlos servicios en el hostal, de manera contable?
4. ¿Usted como administrador del Hostal “El Escondite” clasifica a las diferentes áreas por centros de costos principales y auxiliares?
5. ¿Cómo usted determinó el precio de venta del servicio de hospedaje?
6. ¿Cuáles son los procesos por lo que un cliente ingresa a hospedarse, o actividades principales se relacionan con el hospedaje?
7. ¿Qué personas intervienen dentro de las distintas áreas para brindar los servicios de hospedaje?
8. Conociendo que el sistema de costeo ABC consiste en clasificar por actividades y centros principales y auxiliares del costo a los servicios de hospedaje ¿Usted dentro de

la administración para efectos de control de los servicios que presta, ha dividido el manejo por actividades?

9. Realiza usted un control de inventarios de los suministros indispensables de forma técnica y contable, para la prestación de los servicios de hospedaje.
10. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de costos ABC en el Hostal “El Escondite” ayudará a establecer de mejor manera la distribución de los costos para una adecuada toma de decisiones?

Anexo C: Encuesta al personal

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA AL PERSONAL



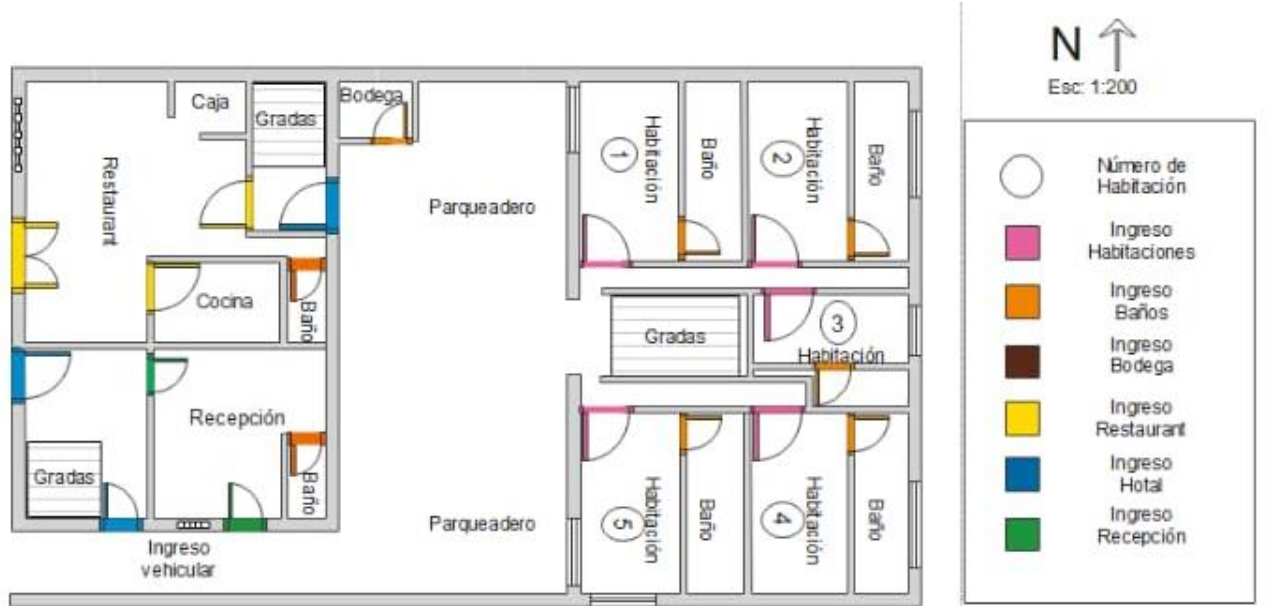
TEMA: Diseño de un sistema de costos mediante el método ABC, para el Hostal “El Escondite”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

OBJETIVO: Obtener información relevante mediante la técnica de la encuesta sobre la aplicación de los costos en los servicios de hospedaje.


INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque con una X en la respuesta que considere la más adecuada.

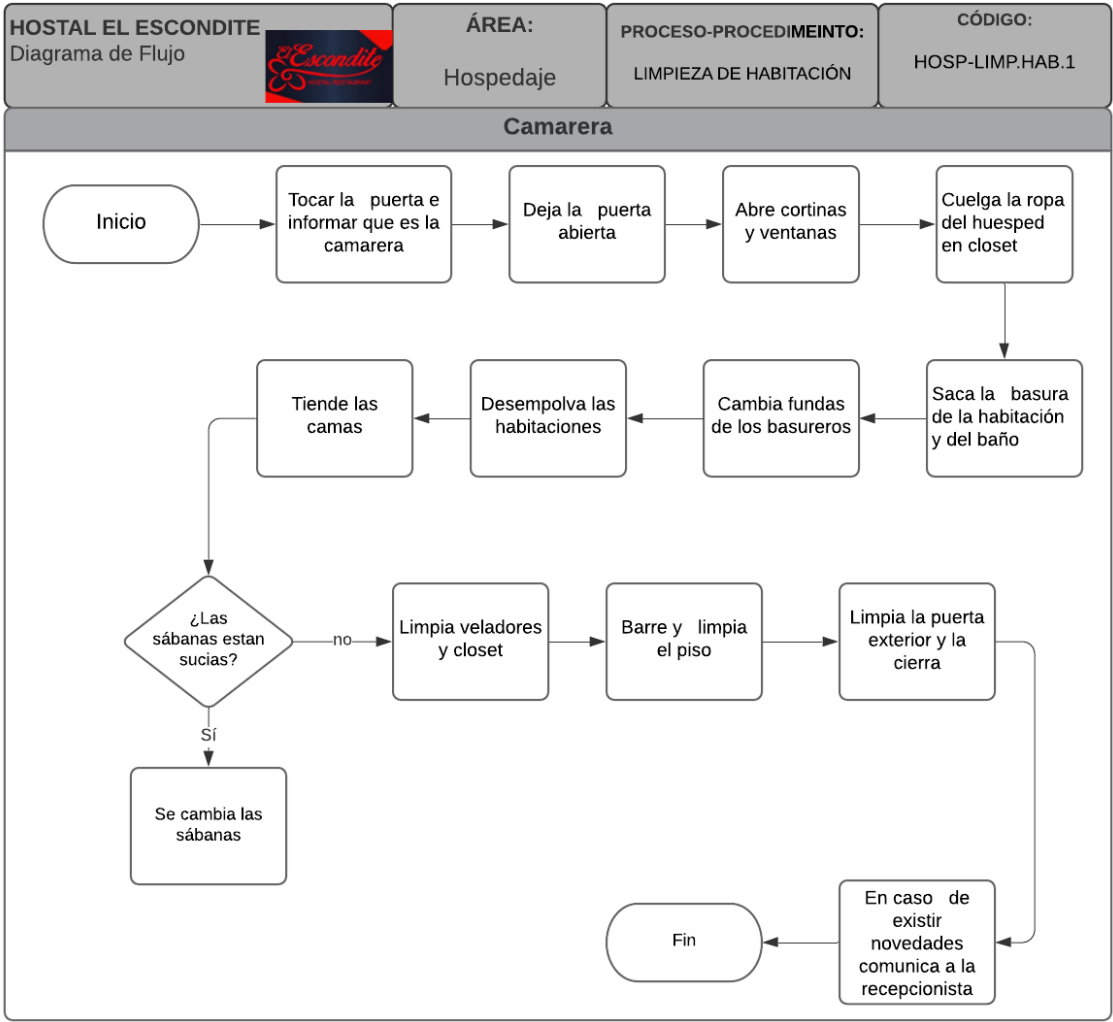
1. ¿Conoce usted si aplican sistema de contabilidad de costos en el Hostal “El Escondite”?
SI () NO () DESCONOCE ()
2. ¿Conoce usted detalladamente cada una de las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo?
SI () NO () DESCONOCE ()
3. ¿Su jefe inmediato controla las tareas que ejecuta dentro de su puesto de trabajo?
SI () NO () DESCONOCE ()
4. ¿El precio del servicio de hospedaje cubre todos los costos de materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación?
SI () NO () DESCONOCE ()
5. ¿Existe un control de inventarios en la salida de materiales e insumos para las habitaciones de bodega?
SI () NO () DESCONOCE ()
6. ¿Considera importante el diseño de un sistema de costos ABC en los servicios de hospedaje?
SI () NO () DESCONOCE ()

Anexo D: Infraestructura



Anexo E: Procesos y Flujogramas

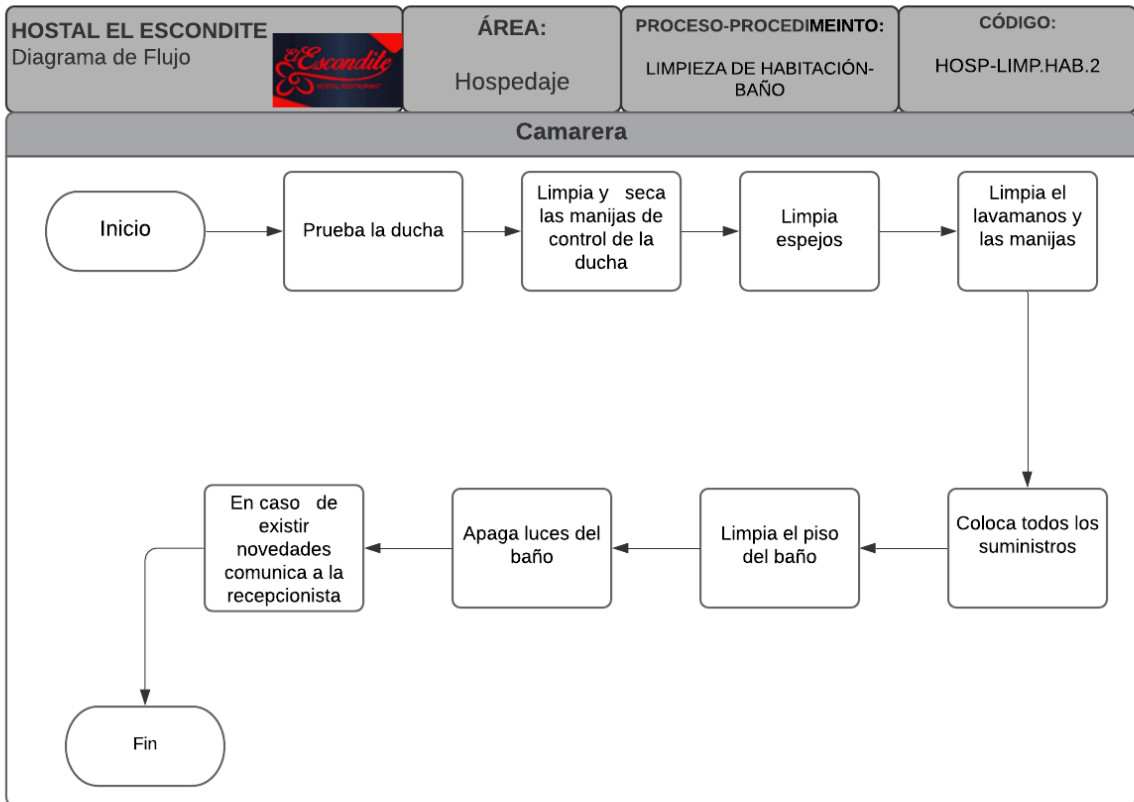
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	HOSPEDAJE	CÓDIGO	
	PROCESO:	LIMPIEZA DE HABITACIÓN	HOSP-LIMP.HAB.1	
	SUBPROCESO:	LIMPIEZA DE RECAMARA		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Tocar la puerta e informar que es la camarera	Camarera	0,2	0,004
2	Deja la puerta abierta	Camarera	0,2	0,004
3	Abre cortinas y ventanas	Camarera	0,3	0,006
4	Cuelga la ropa del huésped en closet	Camarera	2	0,040
5	Saca la basura de la habitación y del baño	Camarera	2	0,040
6	Cambia fundas de los basureros	Camarera	0,5	0,010
7	Desempolva las habitaciones	Camarera	2	0,040
8	Tiende las camas	Camarera	2	0,040
9	Si es necesario cambia las sábanas	Camarera	3	0,059
10	Limpia veladores y closet	Camarera	1,5	0,030
11	Barre y limpia el piso	Camarera	5	0,099
12	Limpia la puerta exterior y la cierra	Camarera	0,2	0,004
13	En caso de existir novedades comunica a la recepcionista	Camarera	2	0,040
TOTAL			20,9	0,414





HOSTAL "EL ESCONDITE"

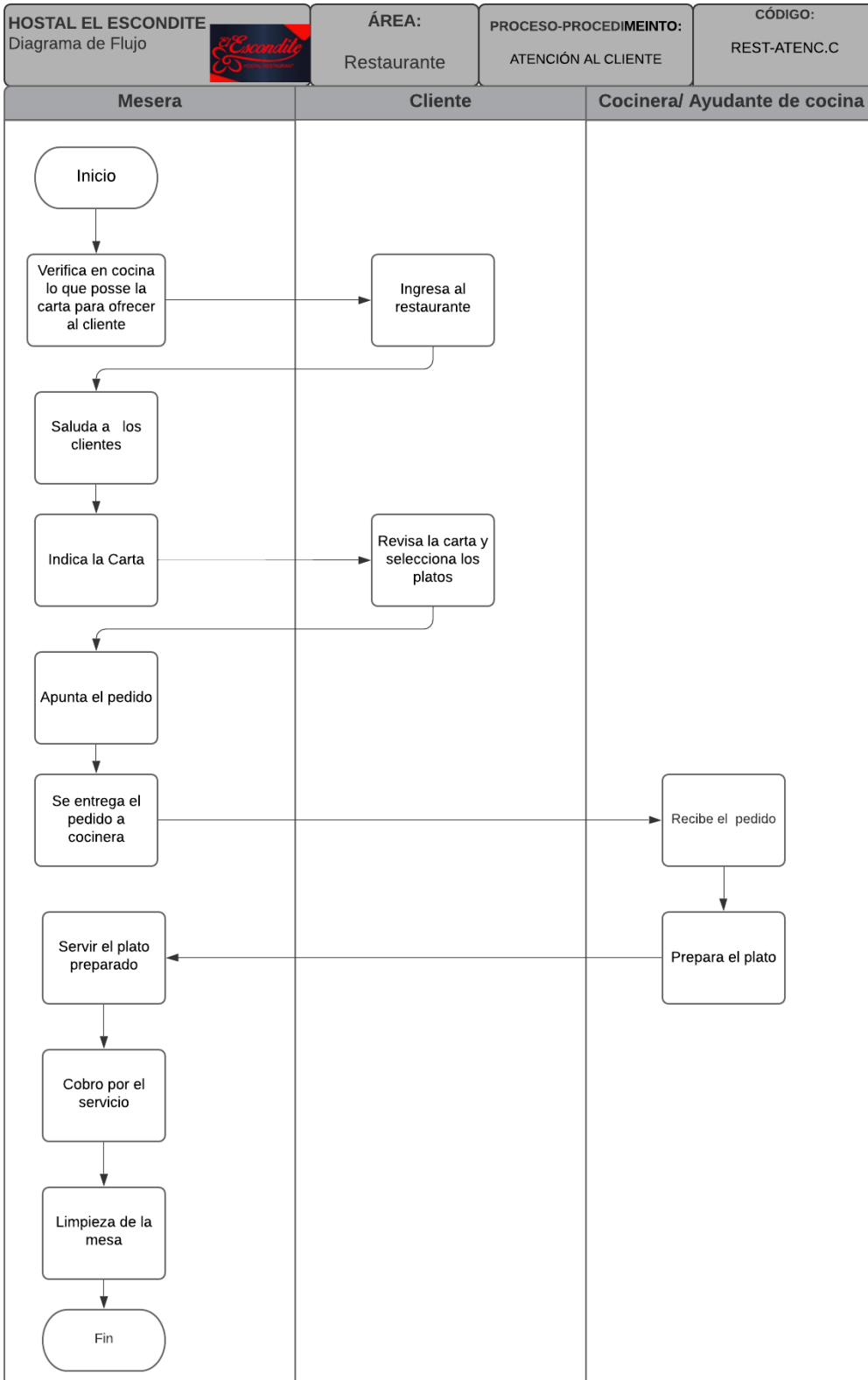
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	HOSPEDAJE	CÓDIGO	
	PROCESO:	LIMPIEZA DE HABITACIÓN	HOSP-LIMP.HAB.2	
	SUBPROCESO:	LIMPIEZA DE BAÑO		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Prueba la ducha	Camarera	0,5	0,010
2	Limpia y seca las manijas de control de la ducha	Camarera	2	0,040
3	Limpia espejos	Camarera	3	0,059
4	Limpia el lavamanos y las manijas	Camarera	3	0,059
5	Coloca todos los suministros	Camarera	2	0,040
6	Limpia el piso del baño	Camarera	3	0,059
7	Apaga luces del baño	Camarera	0,01	0,000
8	En caso de existir novedades comunica a la recepcionista	Camarera	2	0,040
TOTAL			15,51	0,307





HOSTAL "EL ESCONDITE"

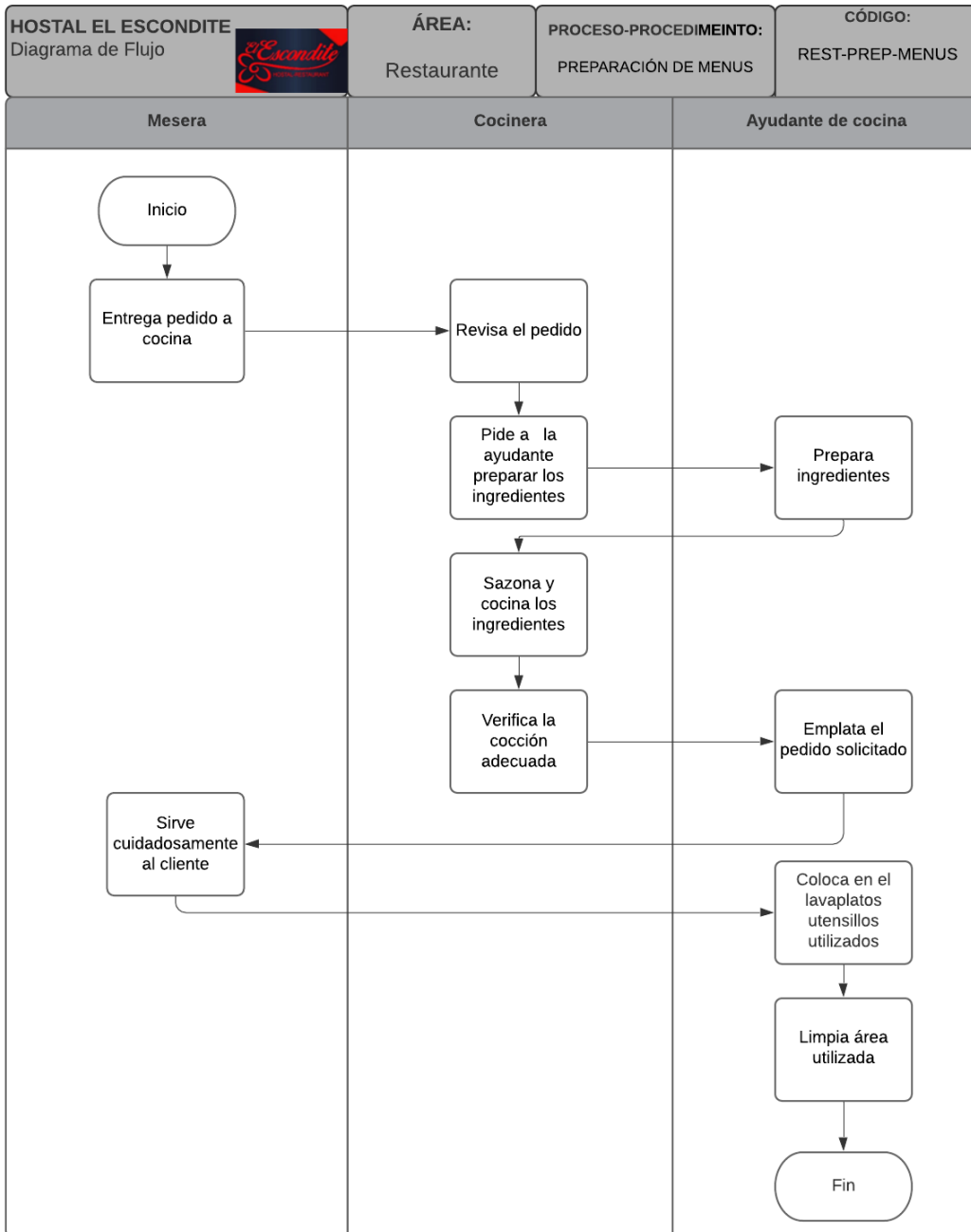
	ÁREA:	RESTAURANTE	CÓDIGO	
	PROCESO:	SERVICIO DE RESTAURANTE	REST-ATENC.C	
	SUBPROCESO:	ATENCIÓN AL CLIENTE		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Verifica en cocina lo que posee la carta para ofrecer al cliente	Mesera	3	0,119
2	Ingresa al restaurante	Cliente		
3	Saluda a los clientes	Mesera	0,5	0,020
4	Indica la Carta	Mesera	0,5	0,020
5	Revisa la carta y selecciona los platos	Cliente		
6	Apunta el pedido	Mesera	3	0,119
7	Se entrega el pedido a cocinera	Mesera	0,5	0,020
8	Recibe el pedido	Cocinera/Ayudante de cocina		
9	Prepara el plato	Cocinera/Ayudante de cocina		
10	Servir el plato preparado	Mesera	1	0,040
11	Cobro por el servicio	Mesera	1,5	0,059
12	Limpieza de mesas y pisos	Mesera	10	0,396
TOTAL			20	0,792





HOSTAL "EL ESCONDITE"

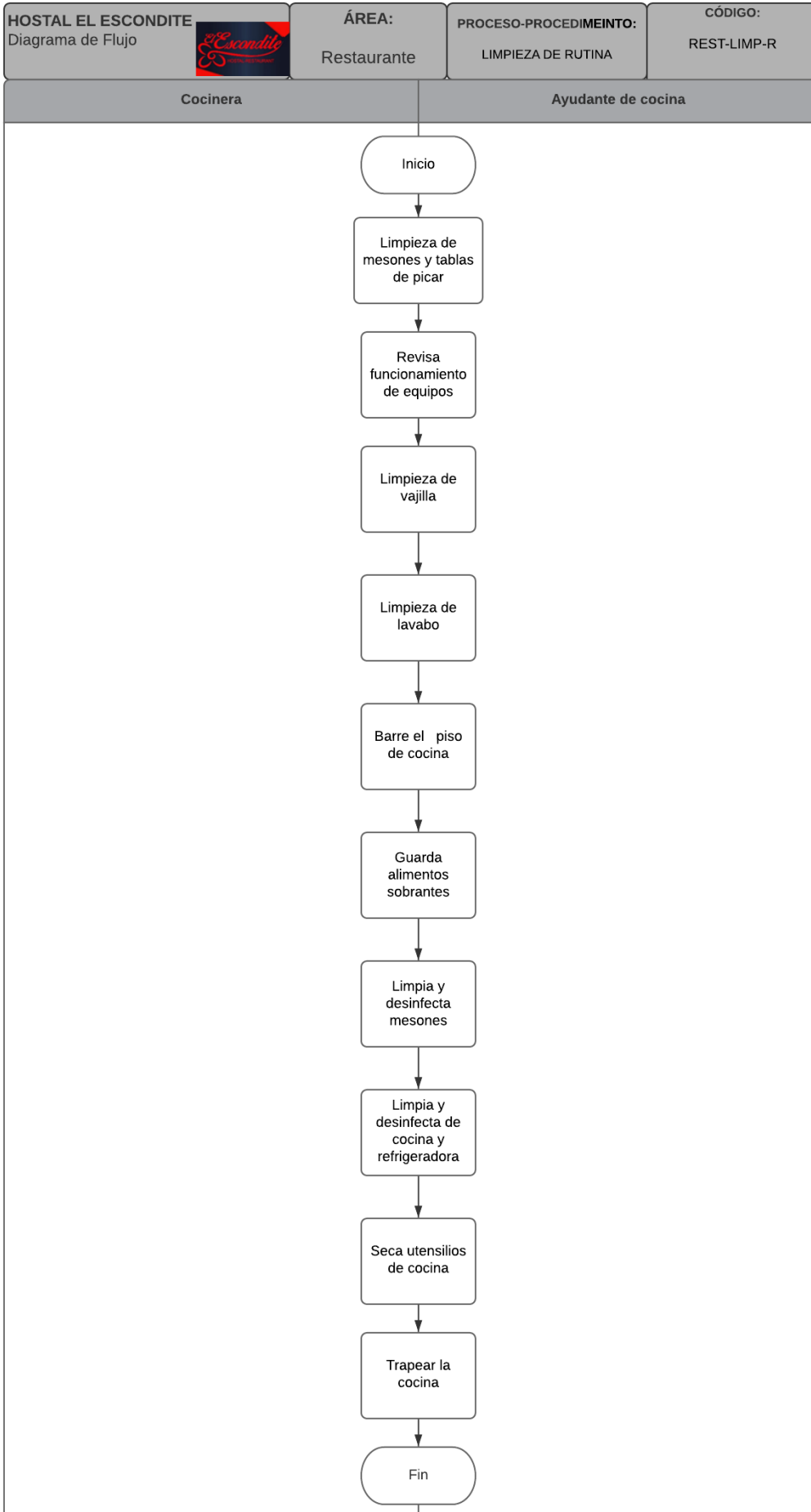
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RESTAURANTE	CÓDIGO	
	PROCESO:	SERVICIO DE RESTAURANTE	REST-PREP-MENUS	
	SUBPROCESO:	PREPARACIÓN DE MENUS		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Entrega pedido a cocina	Mesera		
2	Revisa el pedido	Cocinera	1	0,040
3	Pide a la ayudante preparar los ingredientes	Cocinera	2	0,079
4	Prepara ingredientes	Ayudante de cocina	3	0,119
5	Sazona y cocina los ingredientes	Cocinera	6	0,237
6	Verifica la cocción adecuada	Cocinera	1	0,040
7	Emplata el pedido solicitado	Ayudante de cocina	2	0,079
8	Sirve cuidadosamente al cliente	Mesera		
9	Coloca en el lavaplatos utensilios utilizados	Ayudante de cocina	1	0,040
10	Limpia área utilizada	Ayudante de cocina	2	0,079
TOTAL			18	0,712





HOSTAL "EL ESCONDITE"

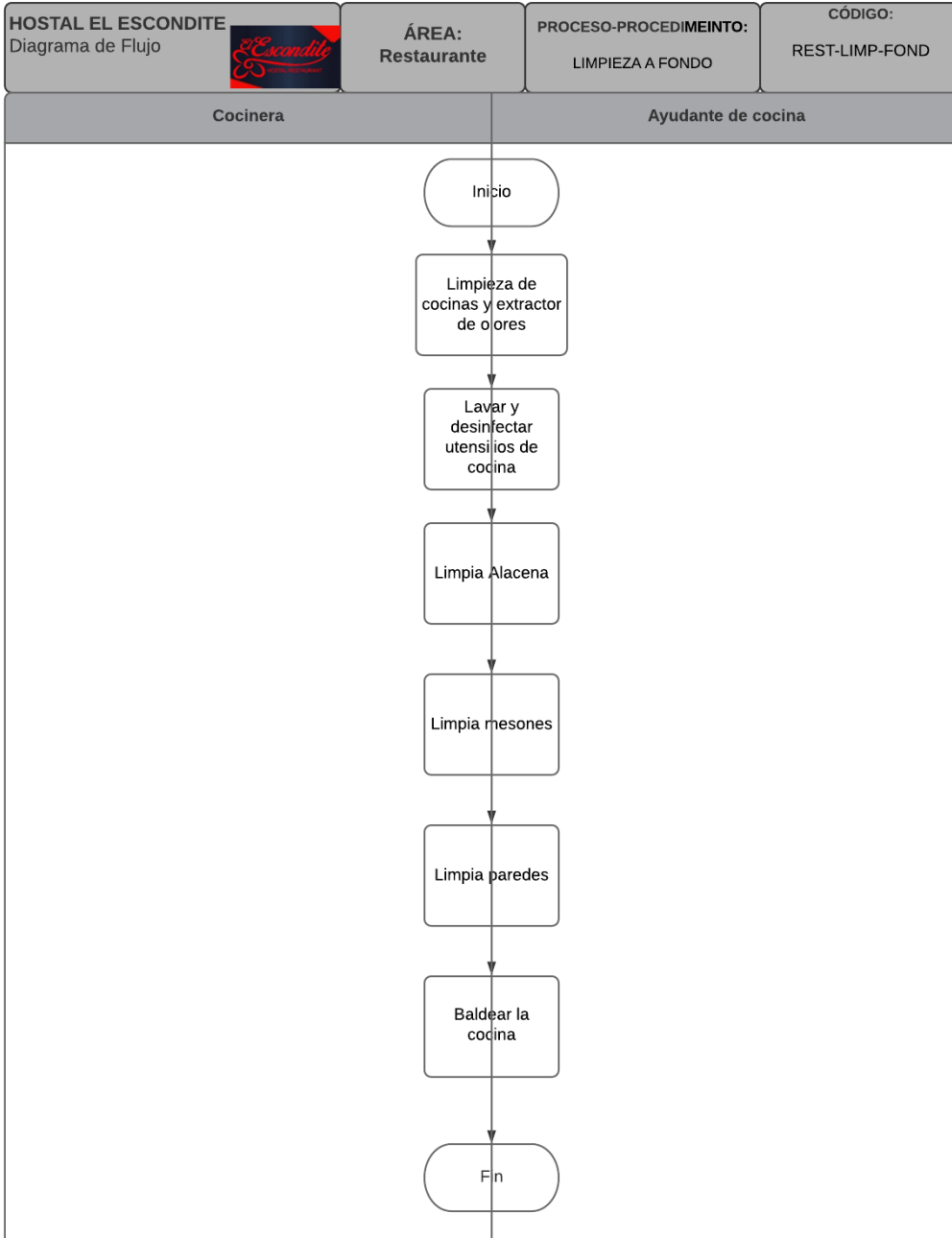
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RESTAURANTE	CÓDIGO	
	PROCESO:	SERVICIO DE RESTAURANTE	REST-LIMP-R	
	SUBPROCESO:	LIMPIEZA DE RUTINA		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Limpieza de mesones y tablas de picar	Cocinera/ Ayudante de cocina	10	0,396
2	Revisa funcionamiento de equipos	Cocinera/ Ayudante de cocina	6	0,238
3	Limpieza de vajilla	Cocinera/ Ayudante de cocina	5	0,198
4	Limpieza de lavabo	Cocinera/ Ayudante de cocina	7	0,277
5	Barre el piso de cocina	Cocinera/ Ayudante de cocina	6	0,238
6	Guarda alimentos sobrantes	Cocinera/ Ayudante de cocina	15	0,594
7	Limpia y desinfecta mesones	Cocinera/ Ayudante de cocina	3	0,119
8	Limpia y desinfecta de cocina y refrigeradora	Cocinera/ Ayudante de cocina	5	0,198
9	Seca utensilios de cocina	Cocinera/ Ayudante de cocina	3	0,119
10	Trapear la cocina	Cocinera/ Ayudante de cocina	8	0,317
TOTAL			68	2,693





HOSTAL "EL ESCONDITE"

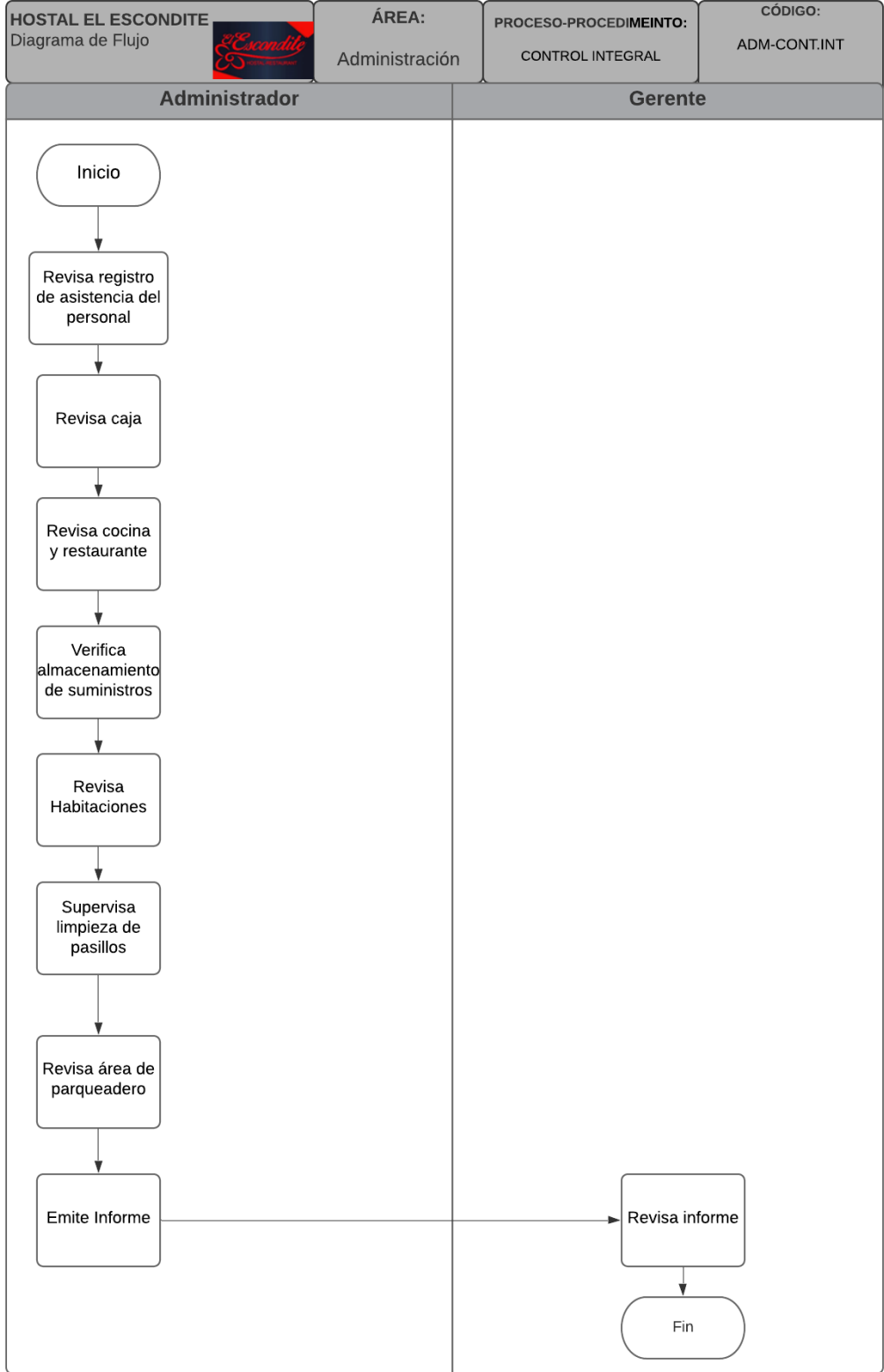
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RESTAURANTE	CÓDIGO	
	PROCESO:	SERVICIO DE RESTAURANTE	REST-LIMP-FOND	
	SUBPROCESO:	LIMPIEZA A FONDO		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Limpieza de cocinas y extractor de olores	Cocinera/ Ayudante de cocina	10	0,396
2	Lavar y desinfectar utensilios de cocina	Cocinera/ Ayudante de cocina	15	0,594
3	Limpia Alacena	Cocinera/ Ayudante de cocina	20	0,792
4	Limpia mesones	Cocinera/ Ayudante de cocina	10	0,396
5	Limpia paredes	Cocinera/ Ayudante de cocina	15	0,594
6	Baldear la cocina	Cocinera/ Ayudante de cocina	15	0,594
TOTAL			85	3,366





HOSTAL "EL ESCONDITE"

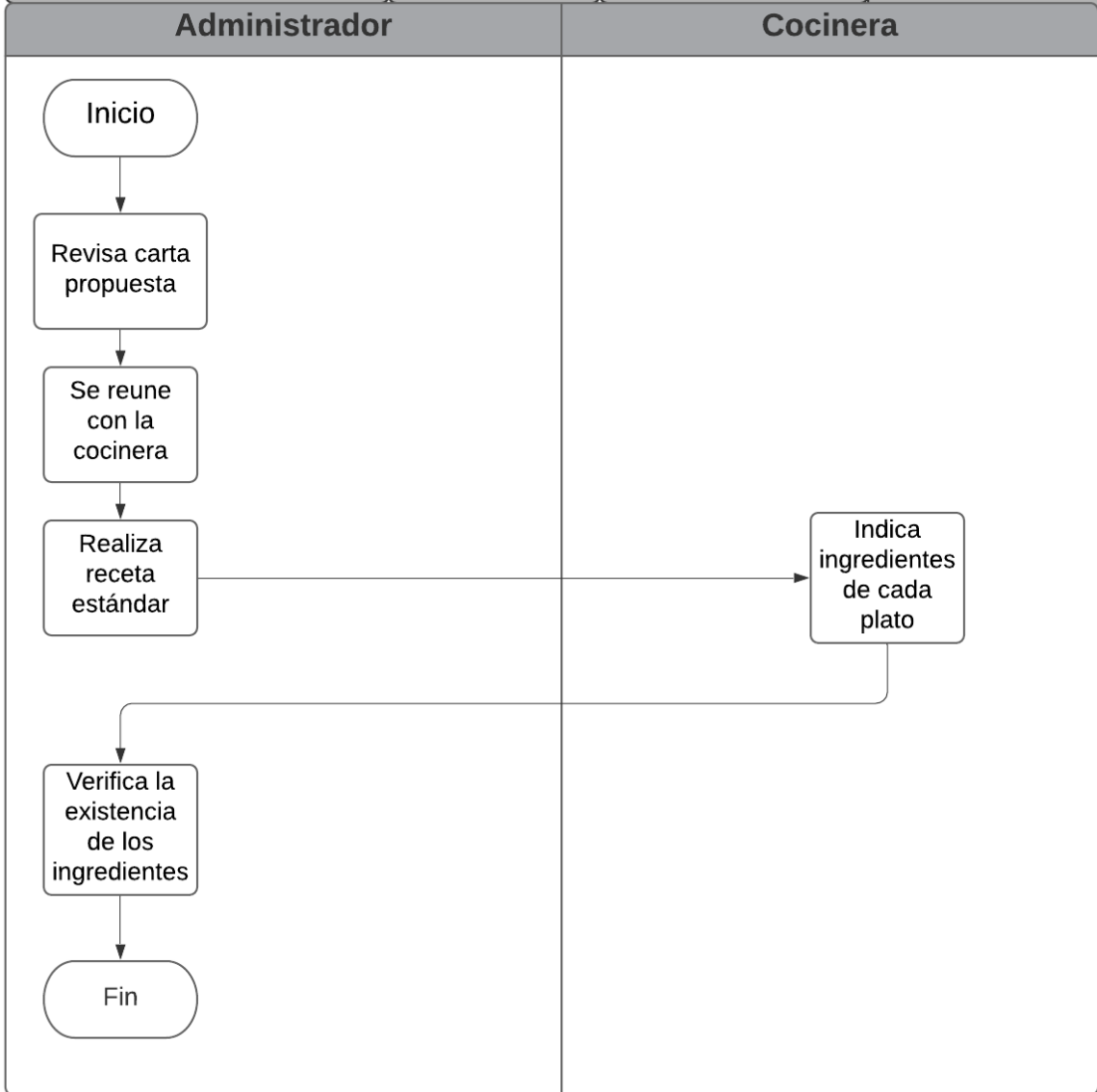
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	ADMINISTRACIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ADM-CONT.INT	
	SUBPROCESO	CONTROL INTEGRAL		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Revisa registro de asistencia del personal	Administrador	2	0,080
2	Revisa caja	Administrador	2	0,080
3	Revisa cocina y restaurante	Administrador	2	0,080
4	Verifica almacenamiento de suministros	Administrador	5	0,199
5	Revisa Habitaciones	Administrador	25	0,997
6	Supervisa limpieza de pasillos	Administrador	15	0,598
7	Revisa área de parqueadero	Administrador	10	0,399
8	Emite Informe	Administrador	30	1,196
9	Revisa informe	Gerente		
TOTAL			91	3,629





HOSTAL "EL ESCONDITE"

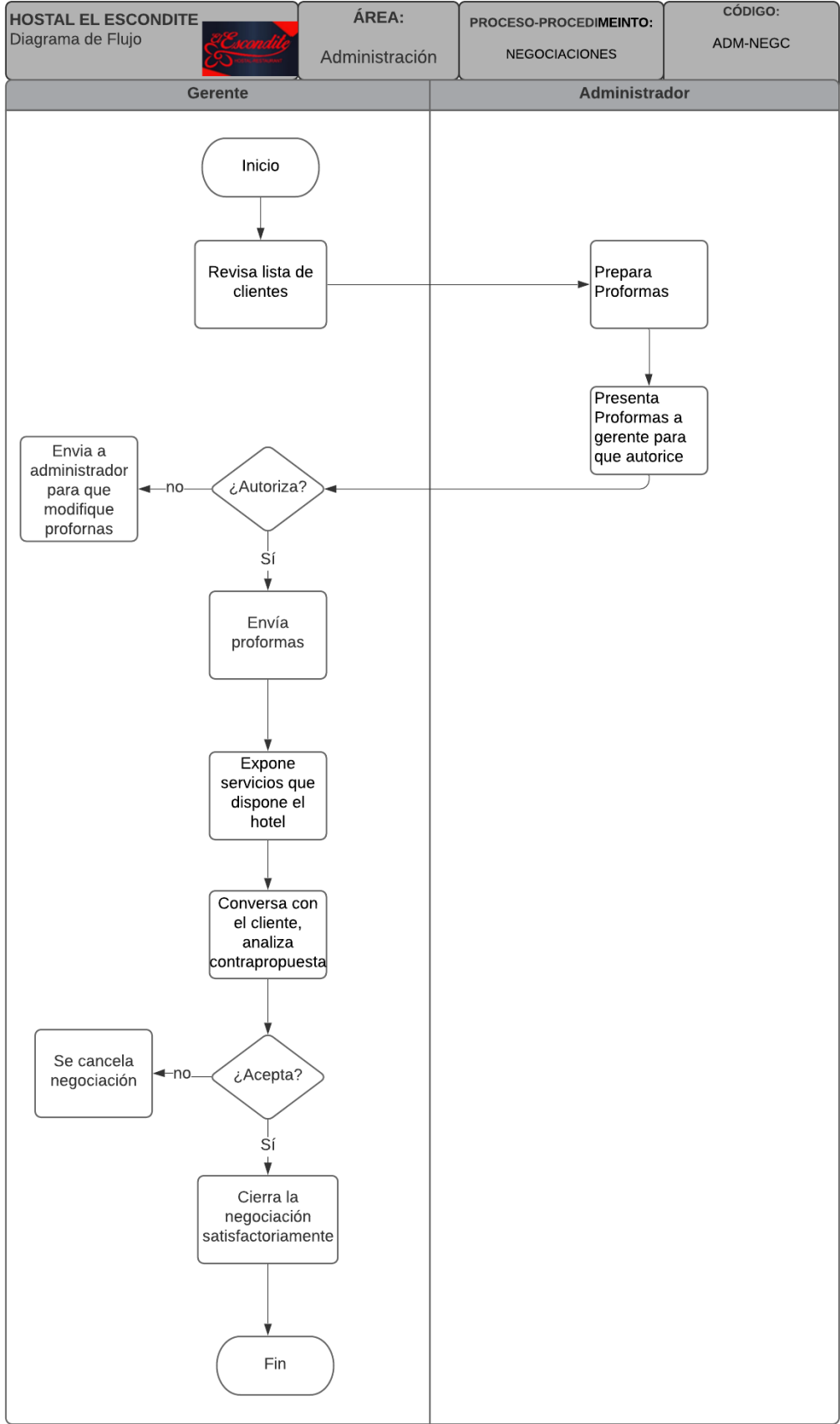
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	ADMINISTRACIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ADM.RECET.EST.	
	SUBPROCESO	ELABORACIÓN DE RECETA ESTÁNDAR		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Revisa carta propuesta	Administrador	30	1,196
2	Se reúne con la cocinera	Administrador	35	1,396
3	Realiza receta estándar	Administrador	120	4,785
4	Indica ingredientes de cada plato	Cocinera		
5	Verifica la existencia de los ingredientes	Administrador	20	0,798
TOTAL			205	8,174





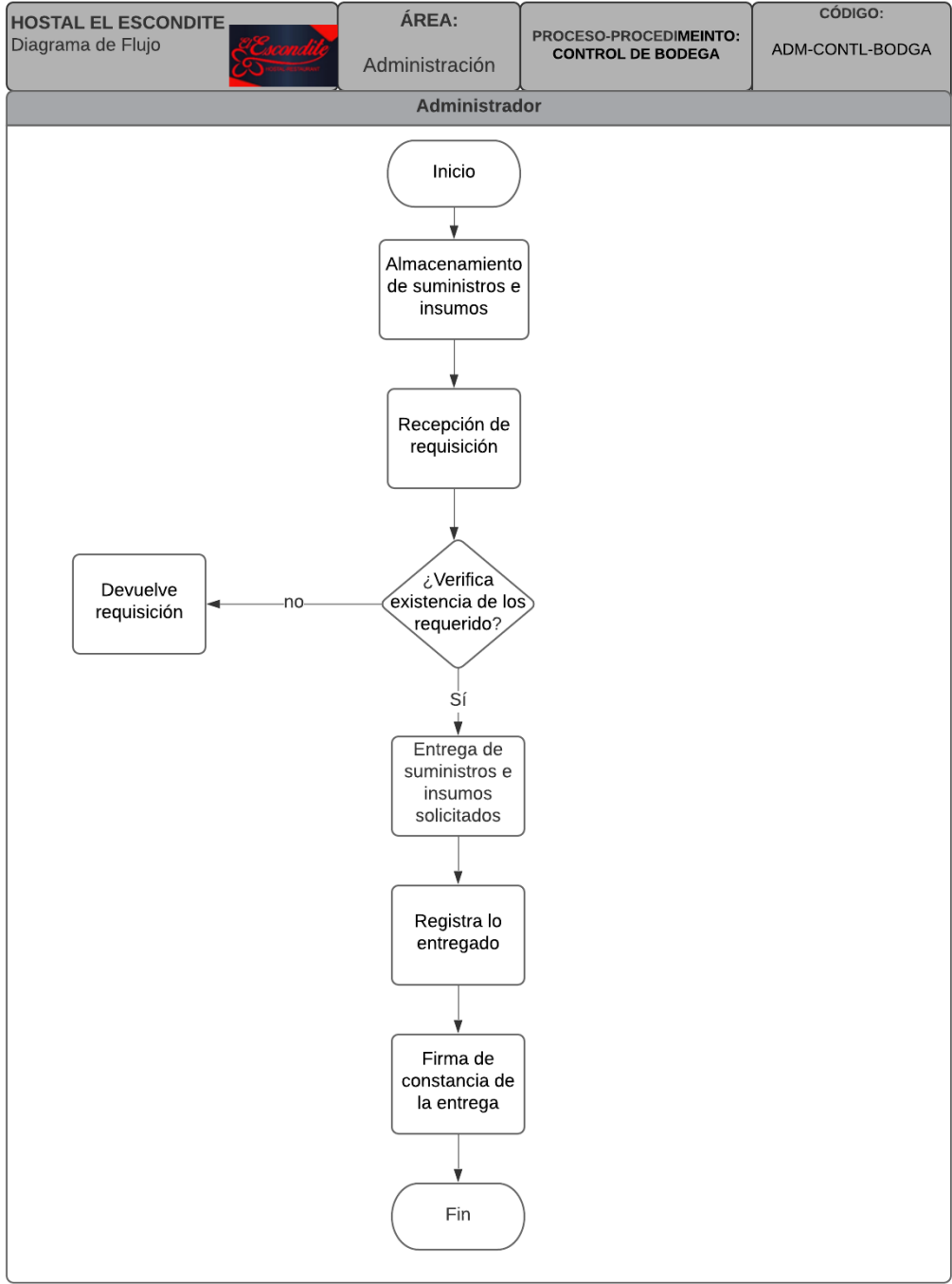
HOSTAL "EL ESCONDITE"

	ÁREA:	ADMNISTRACIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ADM-NEGC	
	SUBPROCESO:	NEGOCIACIONES		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Revisa lista de clientes	Gerente		
2	Prepara Proformas	Administrador	45	1,794
3	Presenta Proformas a gerente para que autorice	Administrador	60	2,393
4	Si autoriza, envía proformas	Gerente		
5	Si no autoriza, envía a administrador para que modifique proforma	Gerente		
6	Expone servicios que dispone el hotel	Gerente		
7	Conversa con el cliente, analiza contrapropuesta	Gerente		
8	Si acepta la contrapropuesta, cierra la negociación satisfactoria	Gerente		
TOTAL			105	4,187





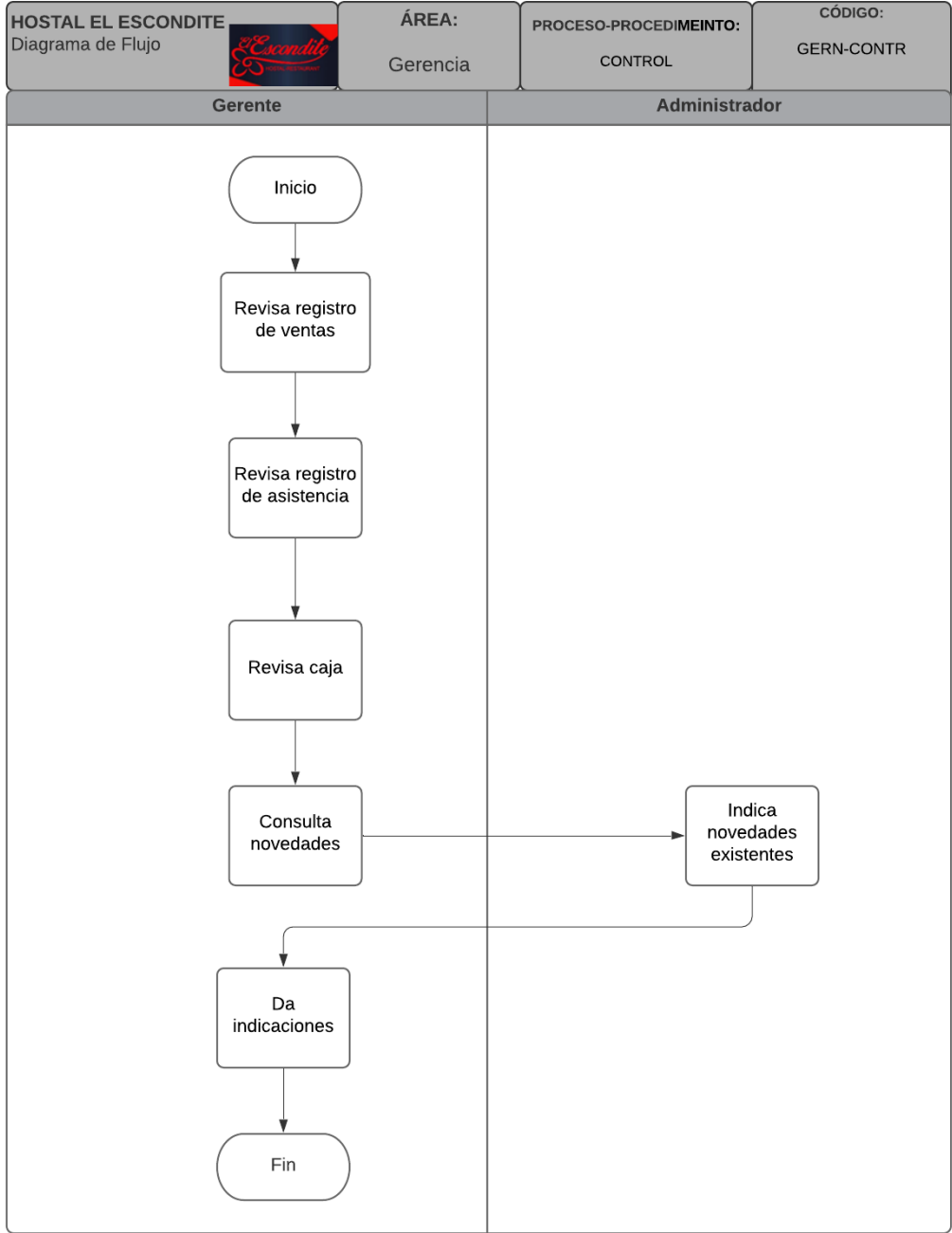
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
ÁREA:		ADMNISTRACIÓN	CÓDIGO	
PROCESO:		ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ADM-CONTL-BODGA	
SUBPROCESO:		CONTROL DE BODEGA		
ACTIVIDAD		RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
N°	Almacenamiento de suministros e insumos	Administrador	30	1,196
1	Recepción de requisición	Administrador	5	0,199
2	Verifica existencia de los requerido	Administrador	4	0,160
3	Si dispone, entrega de suministros e insumos solicitados	Administrador	10	0,399
4	Si no dispone, devuelve requisición	Administrador	2	0,080
5	Registra lo entregado	Administrador	3	0,120
6	Firma de constancia de la entrega	Administrador	1	0,040
TOTAL			55	2,193





HOSTAL "EL ESCONDITE"

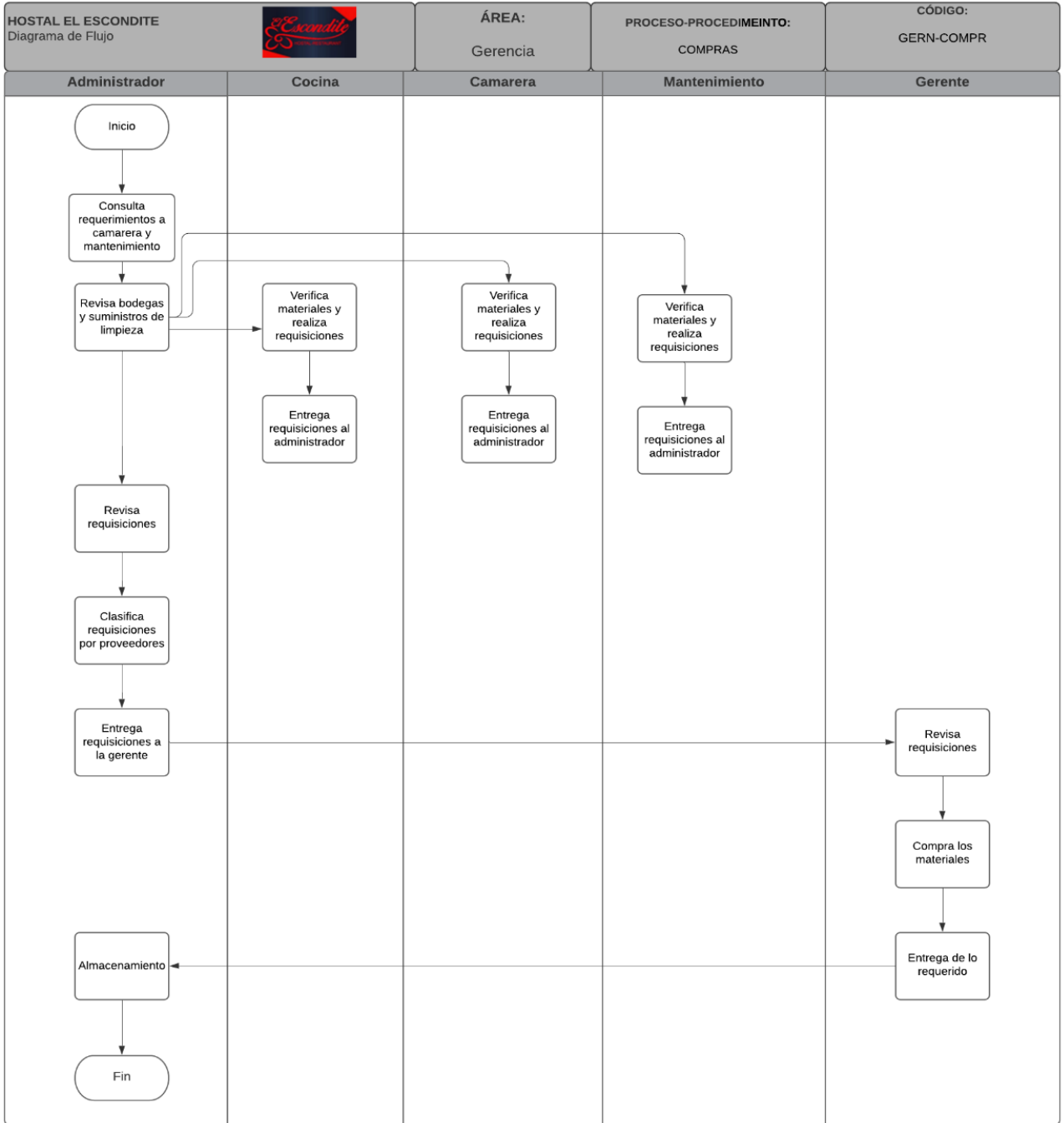
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	GERENCIA	CÓDIGO	
	PROCESO:	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	GERN-CONTR	
	SUBPROCESO:	CONTROL		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Revisa registro de ventas	Gerente	20	
2	Revisa registro de asistencia	Gerente	10	
3	Revisa caja	Gerente	15	
4	Consulta novedades	Gerente	3	
5	Indica novedades existentes	Administrador		
6	Da indicaciones	Gerente	8	
TOTAL			56	





HOSTAL "EL ESCONDITE"

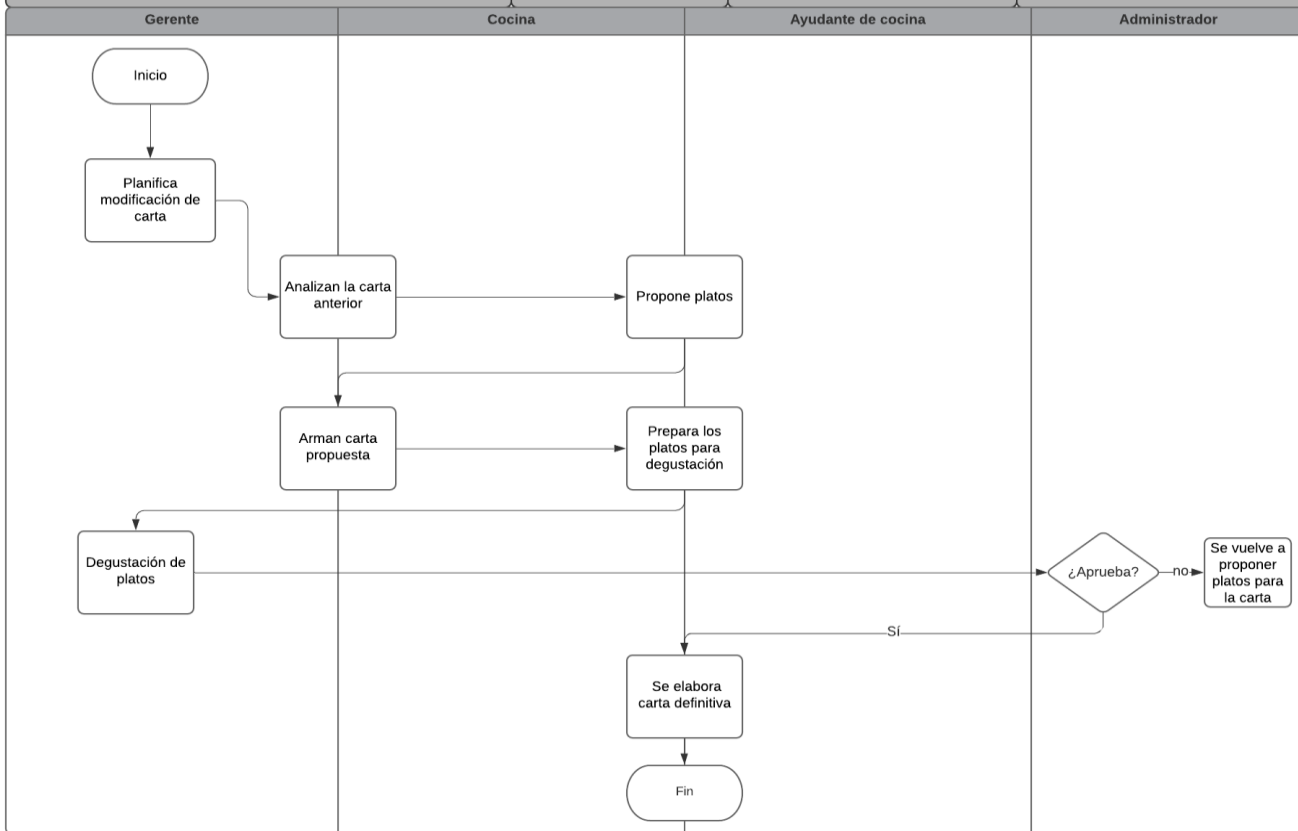
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	GERENCIA	CÓDIGO	
	PROCESO:	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	GERN-COMPR	
	SUBPROCESO:	COMPRAS		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Consulta requerimientos a camarera y mantenimiento	Administrador		
2	Revisa bodegas y suministros de limpieza	Administrador		
3	Verifica materiales y realiza requisiciones	Cocina		
4	Entrega requisiciones al administrador	Cocina		
5	Verifica materiales y realiza requisiciones	Camarería		
6	Entrega requisiciones al administrador	Camarería		
7	Verifica materiales y realiza requisiciones	Mantenimiento		
8	Entrega requisiciones al administrador	Mantenimiento		
9	Revisa requisiciones	Administrador		
10	Clasifica requisiciones por proveedores	Administrador		
11	Entrega requisiciones a la gerente	Administrador		
12	Revisa requisiciones	Gerente	15	
13	Compra los materiales	Gerente	120	
14	Entrega de lo requerido	Gerente	5	
15	Almacenamiento	Administrador		
TOTAL			140	





HOSTAL "EL ESCONDITE"

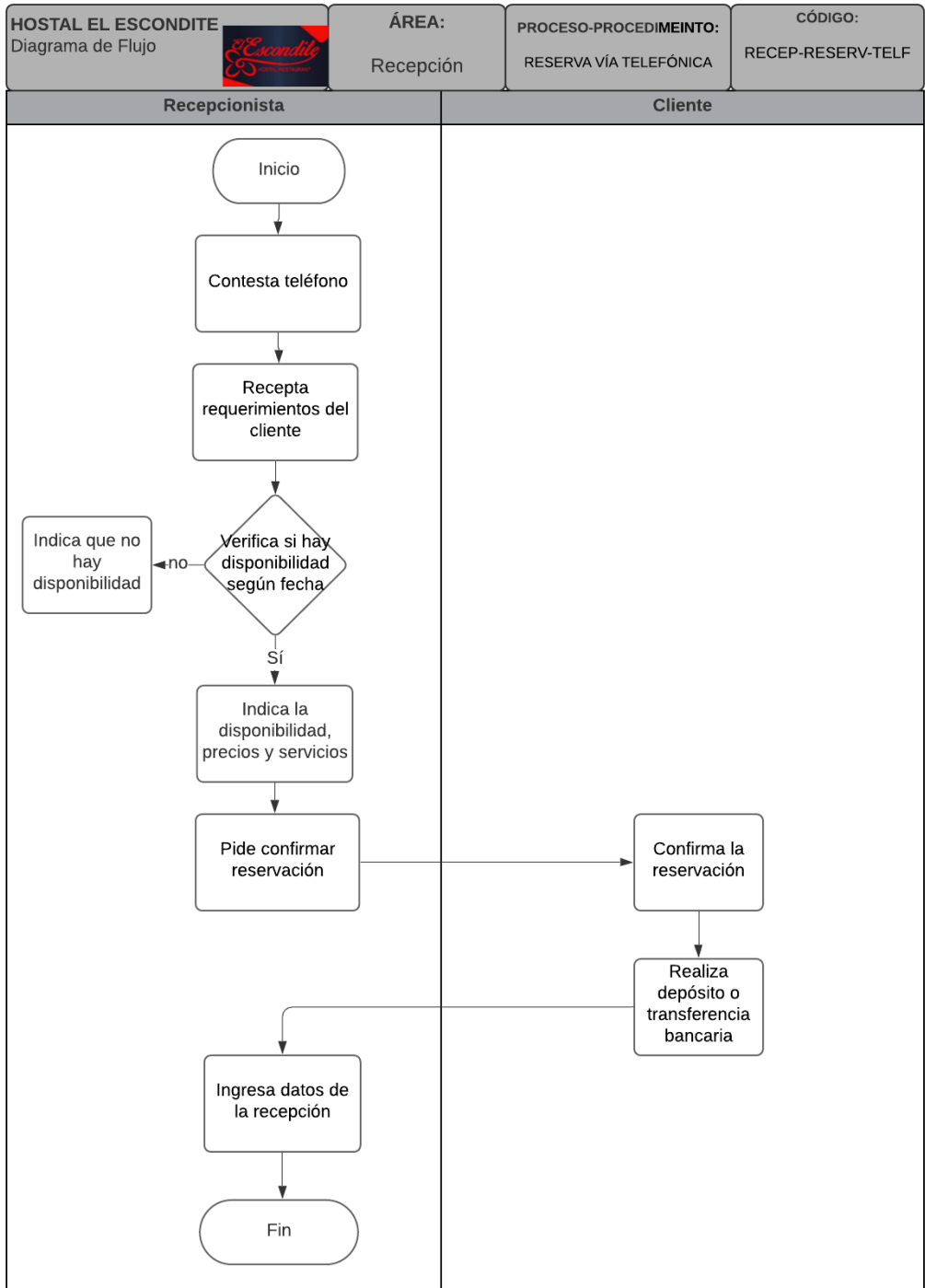
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	GERENCIA	CÓDIGO	
	PROCESO:	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	GERN-MOD.CART	
	SUBPROCESO:	MODIFICACIÓN DE CARTA		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Planifica modificación de carta	Gerente	30	
2	Analizan la carta anterior	Gerente / Cocinera	15	
3	Propone platos	Cocinera/ Ayudante de cocina		
4	Arman carta propuesta	Gerente / Cocinera	50	
5	Prepara los platos para degustación	Cocinera/ Ayudante de cocina		
6	Degustación de platos	Gerente	45	
7	Si aprueba gerente, se elabora carta definitiva	Administrador		
8	si no aprueba, se vuelve a proponer platos para la carta	Cocinera/ Ayudante de cocina		
TOTAL			140	





HOSTAL "EL ESCONDITE"

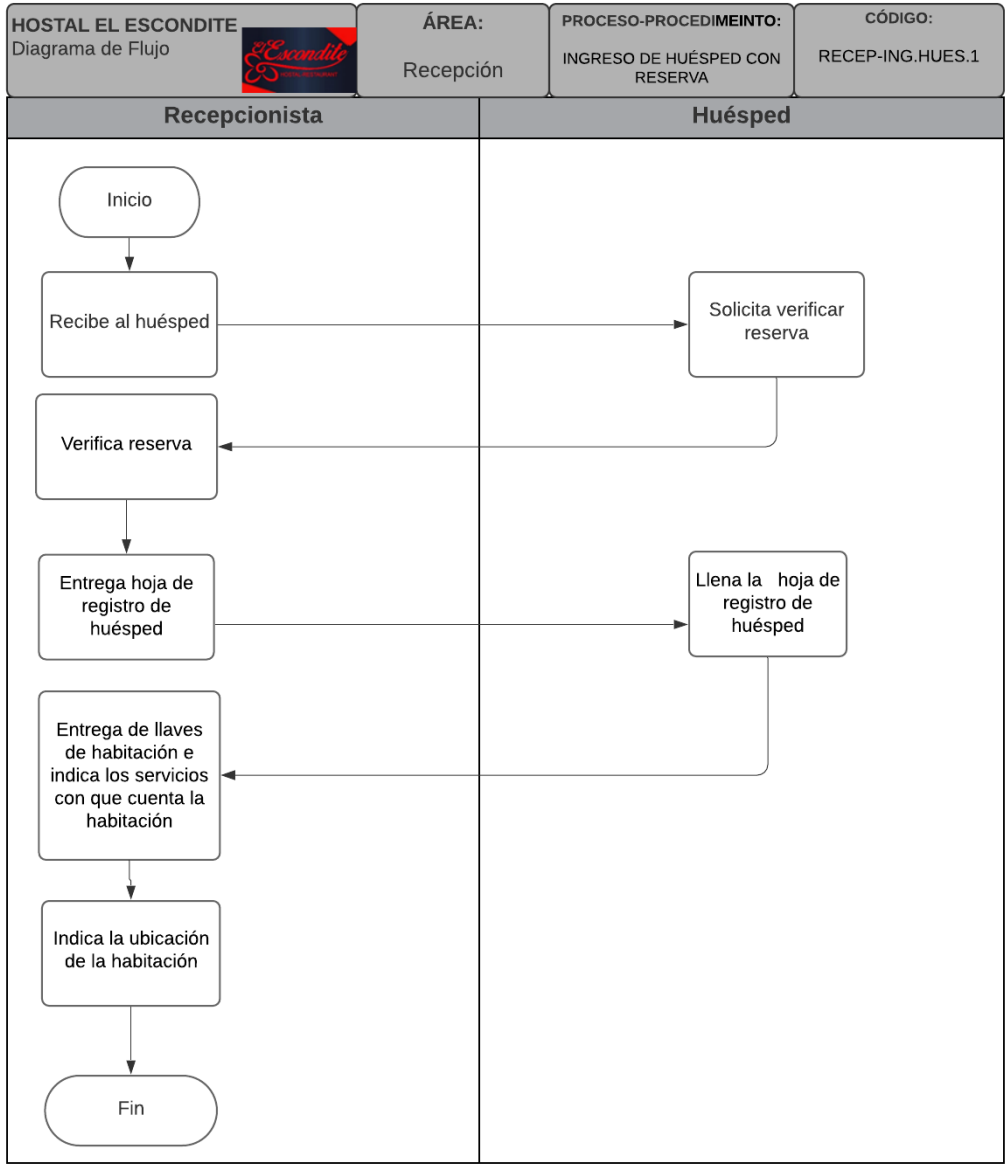
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RECEPCIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ATENCIÓN AL HUÉSPED	RECEP-RESERV-TELF	
	SUBPROCESO:	RESERVA VÍA TELEFÓNICA		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Contesta teléfono	Recepcionista	0,5	0,020
2	Recepta requerimientos del cliente	Recepcionista	0,5	0,020
3	Verifica si hay disponibilidad según fecha	Recepcionista	0,5	0,020
4	Si hay disponibilidad responde indicando la disponibilidad, precio	Recepcionista	1	0,040
5	Si no hay disponibilidad indica que no hay disponibilidad	Recepcionista	0,1	0,004
6	Pide confirmar reservación	Recepcionista	0,8	0,032
7	Confirma la reservación	Cliente		
8	Realiza depósito o transferencia bancaria	Cliente		
9	Ingresa datos de la recepción	Recepcionista	1	0,040
TOTAL			4,4	0,174





HOSTAL "EL ESCONDITE"

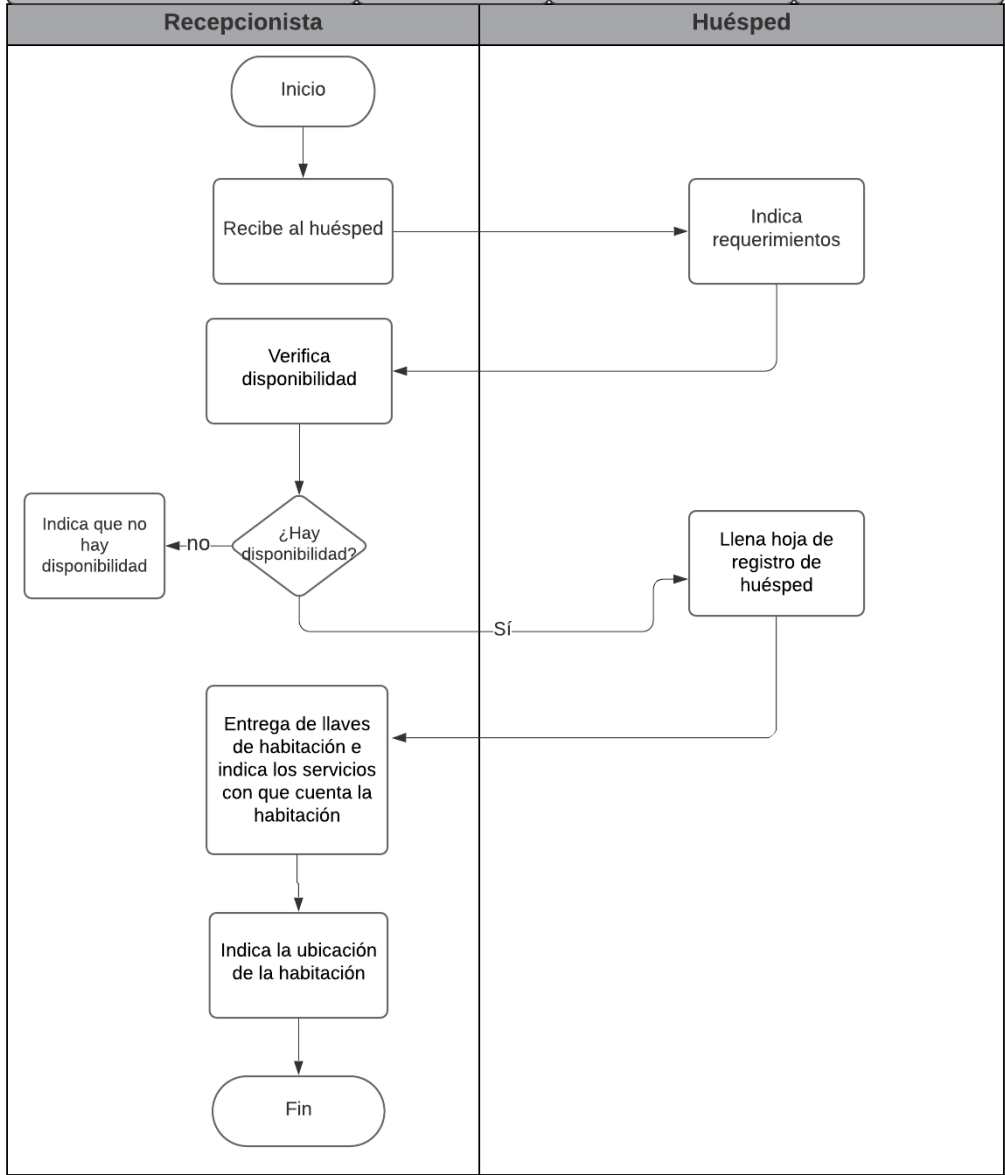
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RECEPCIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ATENCIÓN AL HUÉSPED	RECEP-ING.HUES.1	
	SUBPROCESO:	INGRESO DE HUESPED CON RESERVA		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Recibe al Huésped	Recepcionista	3	0,119
2	Solicita verificar su reserva	Huésped		
3	Verifica reserva	Recepcionista	0,5	0,020
4	Entrega hoja de registro de huésped	Recepcionista	0,1	0,004
5	Llena la hoja de registro de huésped	Huésped		
6	Cancela la habitación	Huésped		
7	Entrega de llaves de habitación e indica los servicios con que cu	Recepcionista	0,2	0,008
8	Indica la ubicación de la habitación	Recepcionista	0,5	0,020
TOTAL			4,3	0,170





HOSTAL "EL ESCONDITE"

HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RECEPCIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ATENCIÓN AL HUÉSPED	RECEP-ING.HUES.2	
	SUBPROCESO:	INGRESO DE HUESPED SIN RESERVA		
N°	ACTIVIDAD		TIEMPO	COSTO
1	Recibe al Huésped	Recepcionista	3	0,119
2	Indica sus requerimientos	Huésped		
3	Verifica disponibilidad	Recepcionista	0,5	0,020
4	Si existe disponibilidad entrega hoja de registro de huésped	Recepcionista	0,1	0,004
5	Si no hay disponibilidad indica que no cuenta con habitaciones	Recepcionista	0,1	0,004
6	Llena la hoja de registro de huésped	Huésped		
7	Cancela de la habitación	Huésped		
8	Entrega de llaves de habitación e indica los servicios con que cuenta	Recepcionista	0,2	0,008
9	Indica la ubicación de la habitación	Recepcionista	0,5	0,020
TOTAL			4,4	0,174



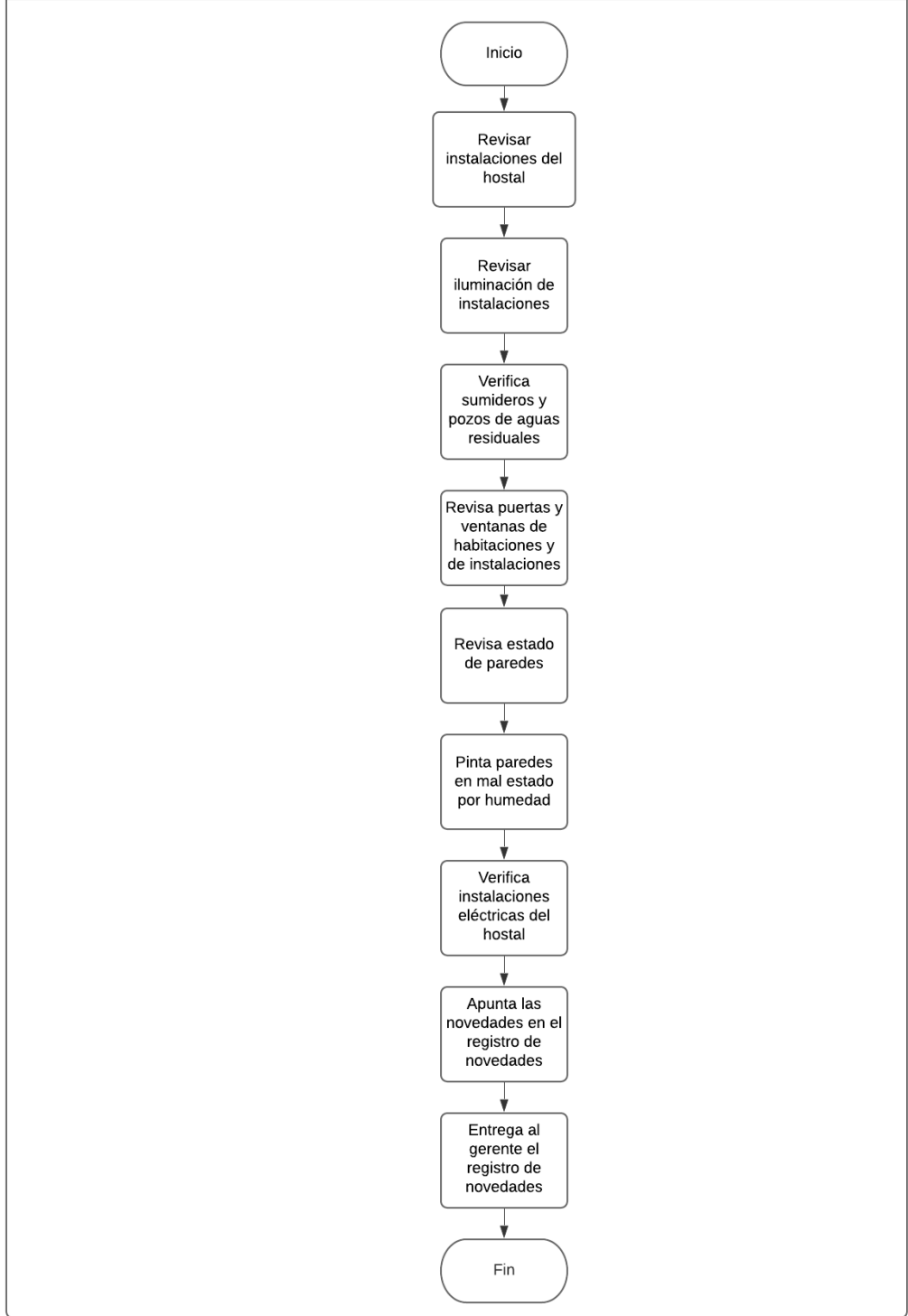


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	MANTENIMIENTO	CÓDIGO	
	PROCESO:	MANTENIMIENTO GENERAL	MANT-M.PREV	
	SUBPROCESO:	MANTENIMEINTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Revisar instalaciones del hostal	Mantenimiento	15	
2	Revisar iluminación de instalaciones	Mantenimiento	5	
3	Verifica sumideros y pozos de aguas residuales	Mantenimiento	10	
4	Revisa puertas y ventanas de habitaciones y de instalaciones	Mantenimiento	5	
5	Revisa estado de paredes	Mantenimiento	6	
6	Pinta paredes en mal estado por humedad	Mantenimiento	20	
7	Verifica instalaciones eléctricas del hostal	Mantenimiento	35	
8	Apunta las novedades en el registro de novedades	Mantenimiento	15	
9	Entrega al gerente el registro de novedades	Mantenimiento	10	
TOTAL			121	

HOSTAL EL ESCONDITE Diagrama de Flujo	ÁREA: Mantenimiento	PROCESO-PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO	CÓDIGO: MANT-M.PREV
---	-------------------------------	---	-------------------------------

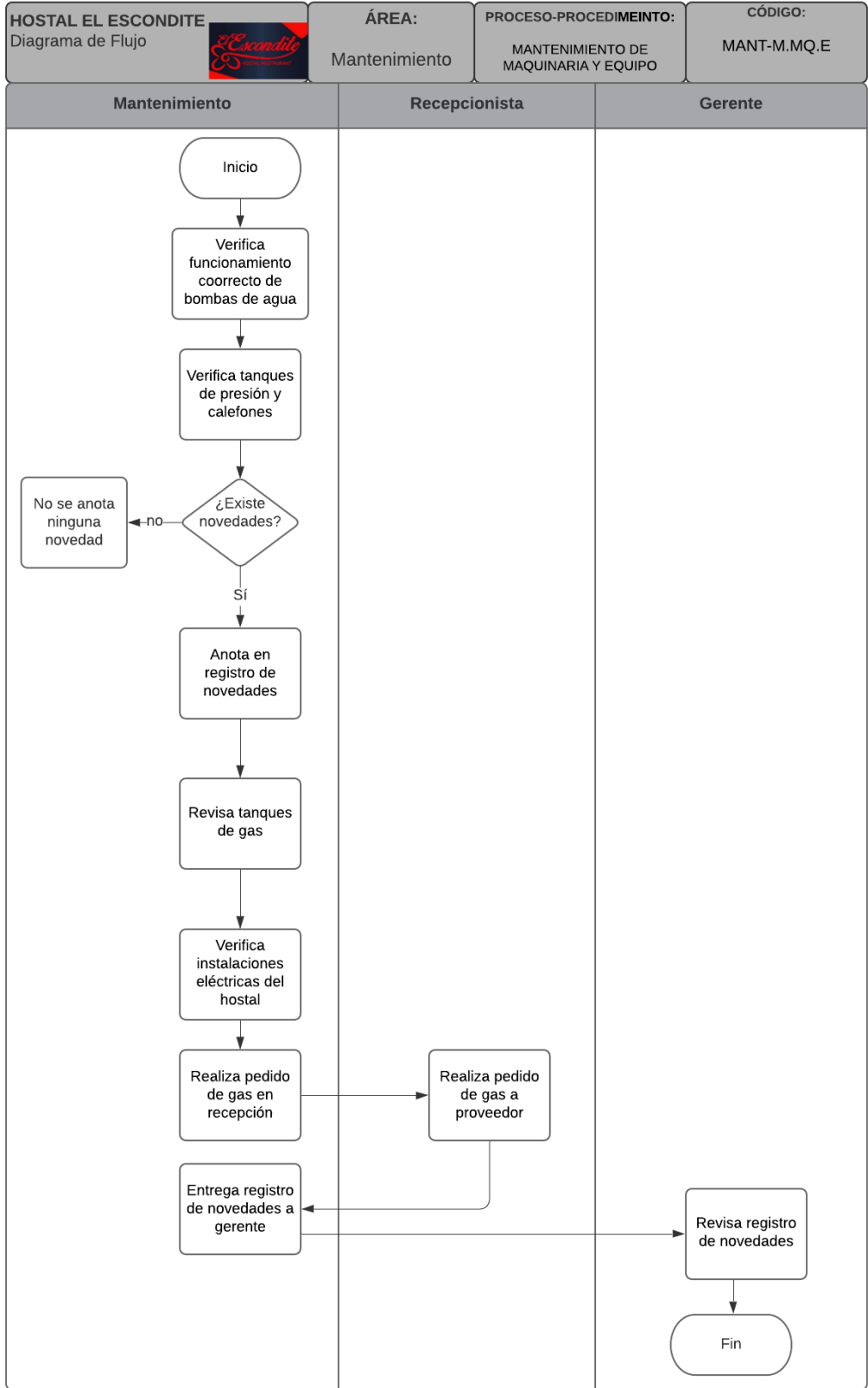


Mantenimiento



**HOSTAL "EL ESCONDITE"**


ÁREA:		MANTENIMIENTO	CÓDIGO	
PROCESO:		MANTENIMIENTO GENERAL	MANT-M.MQ.E	
SUBPROCESO:		MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Verifica funcionamiento coorrecto de bombas de agua	Mantenimiento	4	
2	Verifica tanques de presión y calefones	Mantenimiento	5	
3	Si existe algun desperfecto, anota en registro de novedades	Mantenimiento	1	
4	Revisa tanques de gas	Mantenimiento	3	
5	Realiza pedido de gas en recepción	Mantenimiento	0,5	
6	Realiza pedido de gas a proveedor	Recepcionista	1	
7	Entrega registro de novedades a gerente	Mantenimiento	0,5	
8	Revisa registro de novedades	Gerente		
TOTAL			15	



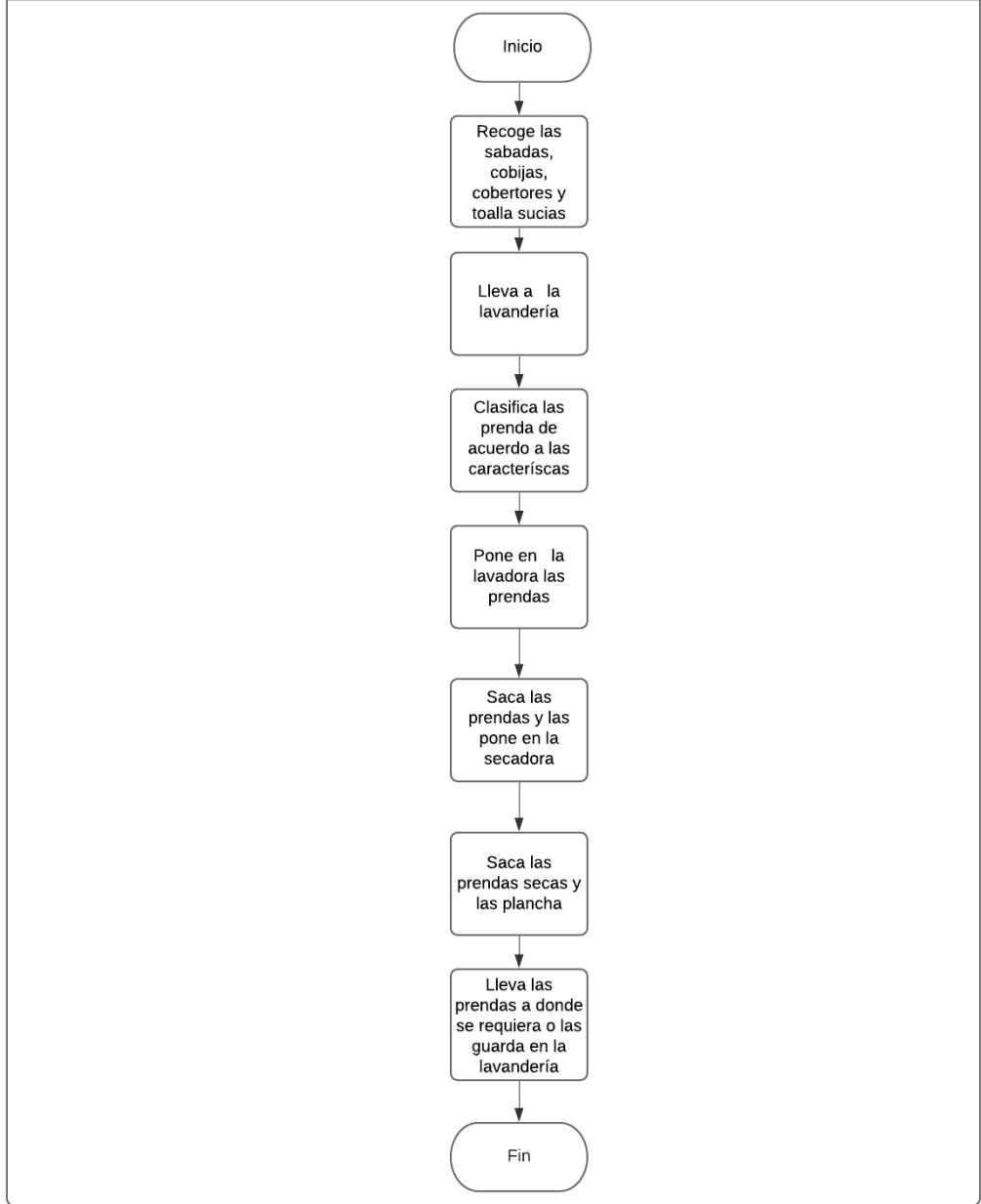


HOSTAL "EL ESCONDITE"



ÁREA:		LAVANDERÍA	CÓDIGO	
PROCESO:		LIMPIEZA DE MENAJE	LAV-LAV.PLAN	
SUBPROCESO:		LAVADO Y PLANCHADO		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1	Recoge las sabadas, cobijas, cobertores y toalla sucias	Camarera	3	0,059
2	Lleva a la lavandería	Camarera	2	0,040
3	Clasifica las prenda de acuerdo a las caracterísca	Camarera	2	0,040
4	Pone en la lavadora las prendas	Camarera	3	0,059
5	Saca las prendas y las pone en la secadora	Camarera	2	0,040
6	Saca las prendas secas y las plancha	Camarera	10	0,198
7	Lleva las prendas a donde se requiera o las guarda en la lavand	Camarera	6	0,119
TOTAL			28	0,554


HOSTAL EL ESCONDITE Diagrama de Flujo		ÁREA: Lavandería	PROCESO-PROCEDIMIENTO: LAVADO Y PLANCHADO	CÓDIGO: LAV-LAV.PLAN
---	---	----------------------------	---	--------------------------------


Camarera






Anexo F: Análisis de Actividades


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	HOSPEDAJE	CÓDIGO	
	PROCESO:	LIMPIEZA DE HABITACIÓN	HOSP-LIMP.HAB.1	
	SUBPROCESO:	LIMPIEZA DE RECAMARA		
Nº	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Tocar la puerta e informar que es la camarera		X	
2	Deja la puerta abierta		X	
3	Abre cortinas y ventanas		X	
4	Cuelga la ropa del huésped en closet		X	
5	Saca la basura de la habitación y del baño	X		
6	Cambia fundas de los basureros	X		
7	Desempolva las habitaciones	X		
8	Tiende las camas	X		
9	Si es necesario cambia las sábanas	X		
10	Limpia veladores y closet	X		
11	Barre y limpia el piso	X		
12	Limpia la puerta exterior y la cierra	X		
13	En caso de existir novedades comunica a la recepcionista	X		
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	HOSPEDAJE	CÓDIGO	
	PROCESO:	LIMPIEZA DE HABITACIÓN	HOSP-LIMP.HAB.2	
	SUBPROCESO:	LIMPIEZA DE BAÑO		
Nº	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Prueba la ducha	X		
2	Limpia y seca las manijas de control de la ducha	X		
3	Limpia espejos	X		
4	Limpia el lavamanos y las manijas	X		
5	Coloca todos los suministros	X		
6	Limpia el piso del baño	X		
7	Apaga luces del baño		X	
8	En caso de existir novedades comunica a la recepcionista	X		


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RESTAURANTE	CÓDIGO	
	PROCESO:	SERVICIO DE RESTAURANTE	REST-ATENC.C	
	SUBPROCESO:	ATENCIÓN AL CLIENTE		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Verifica en cocina lo que posee la carta para ofrecer al cliente	X		
2	Ingresa al restaurante		X	
3	Saluda a los clientes	X		
4	Indica la Carta	X		
5	Revisa la carta y selecciona los platos		X	
6	Apunta el pedido	X		
7	Se entrega el pedido a cocinera	X		
8	Recibe el pedido	X		
9	Prepara el plato	X		
10	Servir el plato preparado	X		
11	Cobro por el servicio	X		
12	Limpieza de mesas y pisos	X		


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RESTAURANTE	CÓDIGO	
	PROCESO:	SERVICIO DE RESTAURANTE	REST-PREP-PLATS	
	SUBPROCESO:	PREPARACIÓN DE MENUS		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Entrega pedido a cocina	X		
2	Revisa el pedido	X		
3	Pide a la ayudante preparar los ingredientes	X		
4	Prepara ingredientes	X		
5	Sazona y cocina los ingredientes	X		
6	Verifica la cocción adecuada	X		
7	Emplata el pedido solicitado	X		
8	Sirve cuidadosamente al cliente	X		
9	Coloca en el lavaplatos utensilios utilizados	X		
10	Limpia área utilizada	X		


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	ADMINISTRACIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ADM-CONT.INT	
	SUBPROCESO:	CONTROL INTEGRAL		
Nº	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Revisa registro de asistencia del personal	X		
2	Revisa caja	X		
3	Revisa cocina y restaurante	X		
4	Verifica almacenamiento de suministros	X		
5	Revisa Habitaciones	X		
6	Supervisa limpieza de pasillos	X		
7	Revisa área de parqueadero	X		
8	Emita Informe		X	
9	Revisa informe		X	
HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	ADMINISTRACIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ADM.RECET.EST.	
	SUBPROCESO:	ELABORACIÓN DE RECETA ESTÁNDAR		
Nº	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Revisa carta propuesta	X		
2	Se reúne con la cocinera	X		
3	Realiza receta estándar	X		
4	Indica ingredientes de cada plato	X		
5	Verifica la existencia de los ingredientes	X		

HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	ADMNISTRACIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ADM-NEGC	
	SUBPROCESO:	NEGOCIACIONES		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Revisa lista de clientes	X		
2	Prepara Proformas	X		
3	Presenta Proformas a gerente para que autorice	X		
4	Si autoriza, envía proformas		X	
5	Si no autoriza, envía a administrador para que modifique proformas		X	
6	Expone servicios que dispone el hotel	X		
7	Conversa con el cliente, analiza contrapropuesta	X		
8	Si acepta la contrapropuesta, cierra la negociación satisfactoriamente	X		


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	ADMNISTRACIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	ADM-CONTL-BODGA	
	SUBPROCESO:	CONTROL DE BODEGA		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Almacenamiento de suministros e insumos	X		
2	Recepción de requisición		X	
3	Verifica existencia de los requerido	X		
4	Si dispone, entrega de suministros e insumos solicitados	X		
5	Si no dispone, devuelve requisición		X	
6	Registra lo entregado	X		
7	Firma de constancia de la entrega	X		


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	GERENCIA	CÓDIGO	
	PROCESO:	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	GERN-CONTR	
	SUBPROCESO:	CONTROL		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Revisa registro de ventas	X		
2	Revisa registro de asistencia	X		
3	Revisa caja	X		
4	Consulta novedades	X		
5	Indica novedades existentes	X		
6	Da indicaciones	X		


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	GERENCIA	CÓDIGO	
	PROCESO:	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	GERN-COMPR	
	SUBPROCESO:	COMPRAS		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Consulta requerimientos a camarera y mantenimiento	X		
2	Revisa bodegas y suministros de limpieza	X		
3	Verifica materiales y realiza requisiciones	X		
4	Entrega requisiciones al administrador		X	
5	Verifica materiales y realiza requisiciones	X		
6	Entrega requisiciones al administrador		X	
7	Verifica materiales y realiza requisiciones	X		
8	Entrega requisiciones al administrador		X	
9	Revisa requisiciones	X		
10	Clasifica requisiciones por proveedores	X		
11	Entrega requisiciones a la gerente	X		
12	Revisa requisiciones	X		
13	Compra los materiales	X		
14	Entrega de lo requerido	X		
15	Almacenamiento	X		


HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	GERENCIA	CÓDIGO	
	PROCESO:	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	GERN-MOD.CART	
	SUBPROCESO:	MODIFICACIÓN DE CARTA		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Planifica modificación de carta	X		
2	Analizan la carta anterior	X		
3	Propone platos	X		
4	Arman carta propuesta	X		
5	Prepara los platos para degustación	X		
6	Degustación de platos	X		
7	Si aprueba gerente, se elabora carta definitiva		X	
8	si no aprueba, se vuelve a proponer platos para la carta		X	


HOSTAL "EL ESCONDITE"

	ÁREA:	RECEPCIÓN	CÓDIGO	
	PROCESO:	ATENCIÓN AL HUÉSPED	RECEP-RESERV-TELF	
	SUBPROCESO:	RESERVA VÍA TELEFÓNICA		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Contesta teléfono	X		
2	Recepta requerimientos del cliente	X		
3	Verifica si hay disponibilidad según fecha	X		
4	Si hay disponibilidad responde indicando la disponibilidad, precios y se	X		
5	Si no hay disponibilidad indica que no hay disponibilidad	X		
6	Pide confirmar reservación	X		
7	Confirma la reservación	X		
8	Realiza depósito o transferencia bancaria	X		
9	Ingresa datos de la recepción	X		

HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RECEPCION	CÓDIGO	
	PROCESO:	ATENCIÓN AL HUÉSPED	RECEP-ING.HUES.1	
	SUBPROCESO:	INGRESO DE HUESPED CON RESERVA		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Recibe al Huésped	X		
2	Solicita verificar su reserva		X	
3	Verifica reserva	X		
4	Entrega hoja de registro de huésped		X	
5	Llena la hoja de registro de huésped		X	
6	Cancela la habitación	X		
7	Entrega de llaves de habitación e indica los servicios con que cuenta la	X		
8	Indica la ubicación de la habitación	X		

HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	RECEPCION	CÓDIGO	
	PROCESO:	ATENCIÓN AL HUÉSPED	RECEP-ING.HUES.2	
	SUBPROCESO:	INGRESO DE HUESPED SIN RESERVA		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Recibe al Huésped	X		
2	Indica sus requerimientos	X		
3	Verifica disponibilidad	X		
4	Si existe disponibilidad entrega hoja de registro de huésped		X	
5	Si no hay disponibilidad indica que no cuenta con habitaciones		X	
6	Llena la hoja de registro de huésped		X	
7	Cancela la habitación	X		
8	Entrega de llaves de habitación e indica los servicios con que cuenta la	X		
9	Indica la ubicación de la habitación	X		

HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	MANTENIMIENTO	CÓDIGO	
	PROCESO:	MANTENIMIENTO GENERAL	MANT-M.PREV	
	SUBPROCESO:	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Revisar instalaciones del hostal	X		
2	Revisar iluminación de instalaciones	X		
3	Verifica sumideros y pozos de aguas residuales	X		
4	Revisa puertas y ventanas de habitaciones y de instalaciones	X		
5	Revisa estado de paredes	X		
6	Pinta paredes en mal estado por humedad	X		
7	Verifica instalaciones eléctricas del hostal	X		
8	Apunta las novedades en el registro de novedades	X		
9	Entrega al gerente el registro de novedades	X		

HOSTAL "EL ESCONDITE"				
	ÁREA:	MANTENIMIENTO	CÓDIGO	
	PROCESO:	MANTENIMIENTO GENERAL	MANT-M.M.Q.E	
	SUBPROCESO:	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO		
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Verifica funcionamiento correcto de bombas de agua	X		
2	Verifica tanques de presión y calefones	X		
3	Si existe algun desperfecto, anota en registro de novedades	X		
4	Revisa tanques de gas	X		
5	Realiza pedido de gas en recepción	X		
6	Realiza pedido de gas a proveedor	X		
7	Entrega registro de novedades a gerente	X		
8	Revisa registro de novedades	X		



HOSTAL "EL ESCONDITE"

ÁREA:	LA VANDERÍA	CÓDIGO		
PROCESO:	LIMPIEZA DE MENAJE	LAV-LAV.PLAN		
SUBPROCESO:	LA VADO Y PLANCHADO			
N°	ACTIVIDAD	ANAV	ANNAV	AINAV
1	Recoge las sabadas, cobijas, cobertores y toalla sucias	X		
2	Lleva a la lavandería	X		
3	Clasifica las prenda de acuerdo a las caracteríscas	X		
4	Pone en la lavadora las prendas	X		
5	Saca las prendas y las pone en la secadora	X		
6	Saca las prendas secas y las plancha	X		
7	Lleva las prendas a donde se requiera o las guarda en la lavandería	X		

Anexo G: Promedio de Ocupación

	HOSTAL "EL ESCONDITE"
	OCUPACIÓN

	Alta	Normal	Baja	Promedio	Cientes externos	Total promedio	Frecuencia
Nº Personas Restaurante	45	20	12	26	20	46	Diaria
Nº Huéspedes	50	25	10	28	-	28	Diaria

Anexo H: Sueldo de personal hotel incluido beneficios y aportes para la distribución

PERSONAL	SUELDO BÁSICO	XIII SUELDO	XIV SUELDO	FONDO DE RESERVA	VACACIONES	APORTE PATRONAL	1%	A DISTRIBUIR	HORAS DIARIAS	HORAS AL MES	\$ POR HORA	INDUCTOR COSTO
							CCC	TOTAL				POR MINUTO
Administrador	406,72	33,89	33,33	33,89	16,95	45,35	4,07	574,20	8	240	2,393	0,0399
Recepcionista	403,52	33,63	33,33	33,63	16,81	44,99	4,04	569,95	8	240	2,375	0,0396
Recepcionista	403,52	33,63	33,33	33,63	16,81	44,99	4,04	569,95	8	240	2,375	0,0396
Camarera	403,52	33,63	33,33	33,63	16,81	44,99	4,04	569,95	8	240	2,375	0,0396
Camarera	403,52	33,63	33,33	33,63	16,81	44,99	4,04	569,95	8	240	2,375	0,0396
Camarera	403,52	33,63	33,33	33,63	16,81	44,99	4,04	569,95	8	240	2,375	0,0396
Cocinera	404,72	33,73	33,33	33,73	16,86	45,13	4,05	571,54	8	240	2,381	0,0397
Ayudante de cocina	402,72	33,56	33,33	33,56	16,78	44,90	4,03	568,88	8	240	2,370	0,0395
Mesera	403,52	33,63	33,33	33,63	16,81	44,99	4,04	569,95	8	240	2,375	0,0396
Mesera	403,52	33,63	33,33	33,63	16,81	44,99	4,04	569,95	8	240	2,375	0,0396
TOTAL	4038,8	336,57	333,33	336,57	168,28	450,33	40,39	5704,26	80,00	2400,00	23,768	0,3961

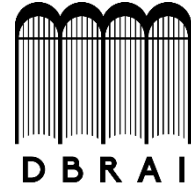
Anexo I: Cuadro de depreciaciones por centros de actividades

Propiedad, Planta y Equipo	Valor	Depreciación Mensual	Distribución						Total	
			1390 Hospedaje	122 Restaurante	19 Administración	16 Gerencia	10 Recepción	14 Mant.		29 Lavandería
Edificio	668476,14	2785,32	2419,74	212,38	33,08	27,85	17,41	24,37	50,48	2785,32
Camas	11100,00	92,50	92,50							92,50
Veladores	3480,00	29,00	29,00							29,00
Closet	3690,00	30,75	30,75							30,75
Colchones	5920,00	49,33	49,33							49,33
Televisores	9940,00	82,83	81,18	1,66						82,83
Duchas	1025,00	8,54	8,54							8,54
Lavabos	738,00	6,15	6,15							6,15
Inodoros	3075,00	25,63	25,63							25,63
Mesas	200,00	1,67		1,67						1,67
Sillas	240,00	2,00		2,00						2,00
Sillas giratorias	118,00	0,98			0,39	0,39	0,20			0,98
Anaqueles	228,00	1,90		0,34	0,34			0,87	0,34	1,90
Escritorio	110,00	0,92			0,31	0,31	0,31			0,92
Impresoras	560,00	4,67			1,56	1,56	1,56			4,67
Computadoras	1950,00	54,17			18,06	18,06	18,06			54,17
Extintor	105,00	0,88	0,25	0,25	0,13	0,13	0,13			0,88
Telefono fijo	35,00	0,29					0,29			0,29
Cocina Industrial	400,00	3,33		3,33						3,33
Refrigeradora	430,00	3,58		3,58						3,58

Microondas	160,00	1,33		1,33						1,33
Congelador	530,00	4,42		4,42						4,42
Licuada	60,00	0,50		0,50						0,50
Horno	180,00	1,50		1,50						1,50
Extractor de olor	350,00	2,92		2,92						2,92
Abrillantadora	8,25	0,07						0,07		0,07
Coche de Limpieza	80,00	0,67						0,67		0,67
Aspiradora	380,00	3,17						3,17		3,17
Lavadora	3600,00	30,00							30,00	30,00
Secadora	2400,00	20,00							20,00	20,00
Plancha	50,00	0,42							0,42	0,42
Planchadores	40,00	0,33							0,33	0,33
Estantería	120,00	1,00		0,50					0,50	1,00
TOTAL			2743,07	236,38	53,85	48,29	37,94	29,15	102,08	



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 17 / 02 / 2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: ARANZA STEFANIA BUENAÑO MURILLO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos, MSc.



Firmado electrónicamente por:
**HOLGER GERMAN
RAMOS UVIDIA**

0614-DBRAI-UPT-2021