

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“GESTIÓN DE COSTOS DE SERVICIO Y RENTABILIDAD DE  
HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - HOTEL TIERRA  
MÍSTICA QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODOS  
2009 – 2010”**

**TESIS**

PRESENTADA POR:

**LENNY FIORELLA PHALA CUTIPA**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

---

**PUNO – PERÚ**  
**2015**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**“GESTIÓN DE COSTOS DE SERVICIO Y RENTABILIDAD DE  
HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - HOTEL TIERRA MÍSTICA  
QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODOS 2009 – 2010”**

TESIS PRESENTADA POR:

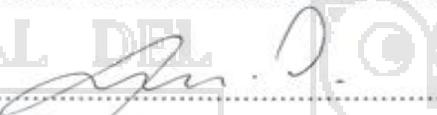
**LENNY FIORELLA PHALA CUTIPA**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

FECHA DE SUSTENTACION: 17 DE ENERO DEL 2014

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

  
Dr. RAUL ANCHAPURI CANAZA

PRIMER MIEMBRO

  
Dra. MARIA AMPARO CATACORA PEÑARANDA

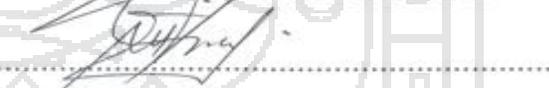
SEGUNDO  
MIEMBRO

  
C.P.O. MARCO FELIX ROMANI ALEJO

DIRECTOR DE  
TESIS

  
Dr. EDGARDO PINEDA QUISPE

ASESOR DE TESIS

  
Dr. MARCO ANTONIO RUELAS HUMPIRI

AREA: Servicios

TEMA: Costos de producción y servicios



## DEDICATORIA

*El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por darme la vida, a mi padre Martin y hermanos Elmer y Wilder, que desde el cielo son mi guía, a mi madre Aurelia que con su amor incondicional me enseñó a ser la persona que soy, a mis hermanos Aldo, Gilda y Yesenia quienes me motivan día a día a superarme, y a mis sobrinos Meyer, Jhair, Daphne y Fabricio quienes alegran mi vida.*

## AGRADECIMIENTOS

- *Agradecer a la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, a la Escuela Profesional de Ciencias Contables, a cada uno de los Docentes por haberme brindado todos los conocimientos adquiridos durante toda mi vida universitaria*
- *Al Dr. Marco Ruelas , por su apoyo, amistad, asesoramiento y valiosa orientación a la realización del presente trabajo de investigación.*
- *Al Dr. Raul Anchapuri, Dra. Amparo Catacora, Dr. Edgardo Pineda y C.P.C. Marco Romani por toda la colaboración brindada y por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria.*
- *Sr. Angel Yana por haberme dado la oportunidad de crecer profesionalmente, al CPC. Jimmy Gonzales Arteta por haberme guiado y orientado en la realización del presente trabajo de investigación.*
- *Al Hotel Tierra Mistica Qalasaya de Puno, por su colaboración y facilidades brindadas en lo referente a información y documentación para el desarrollo de la presente Tesis.*
- *A mis amigos de la Escuela Profesional de Ciencias Contables por su apoyo.*

**ÍNDICE**

**CAPITULO I**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	3
1.1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	12
1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	16
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17

**CAPITULO II**

**MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO.....	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	57
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION.....	60
2.3.1 HIPOTESIS GENERAL.....	61
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	61
2.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	62

**CAPITULO III**

**METODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1. METODOLOGIA.....	63
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	64
3.3. TÉCNICAS.....	65

**CAPITULO IV**

**CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACION**

4.1. UBICACION DEL ESTUDIO.....	66
4.2. ORGANIGRAMA DEL HOTEL TIERRA MISTICA QALASAYA.....	68

**CAPITULO V**

**EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

5.1. ANÁLISIS DE LOS COSTOS DE SERVICIOS.....	69
5.2. ANALISIS DE RATIOS DE RENTABILIDAD.....	88
5.3. PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE.....	96
5.4. CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....	102
5.4.1 HIPOTESIS ESPECÍFICAS.....	102
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES.....	108
BIBLIOGRAFIA.....	110
ANEXOS.....	112

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **“GESTIÓN DE COSTOS DE SERVICIO Y RENTABILIDAD DE HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. HOTEL TIERRA MÍSTICA QALASAYA”, DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODOS 2009 – 2010**, tiene por objetivo analizar y determinar los costos de prestación de servicios de hospedaje en la categoría de cuatro estrellas. Para tal finalidad se ha determinado la aplicación de costos y de tal manera se ha recopilado información, mediante documentos como libros contables y los respectivos estados financieros existentes que tienen una relación directa entre los costos de servicios y la rentabilidad obtenida en los periodos comprendidos en este estudio.

El presente trabajo de investigación se ha limitado a los periodos 2009 y 2010, y para el desarrollo de la investigación, hemos definido nuestro problema general a través de la siguiente pregunta: ¿En qué medida los Costos de prestación de servicios influyen en la Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, en los periodos 2009 - 2010?

En primer lugar, se hizo un análisis de los tipos de habitaciones que oferta el hotel, entre ellos tenemos veinte habitaciones simples, diez habitaciones dobles y matrimoniales y cinco habitaciones suites. En tanto que en camas

ofertadas se tiene que en las habitaciones simples existen veinte camas, en habitaciones dobles y matrimoniales existen veinte camas, y en habitaciones suites la oferta es de quince camas, haciendo un total de cincuenta y cinco camas ofertadas.

Además se ha evidenciado que en año 2009 pernoctaron 8,134 turistas y 8,491 en el año 2010, haciendo una comparación se ve que en año 2010 la afluencia de turistas ha aumentado. Adicionalmente se realizó la tabulación de cuadros e interpretación llegando a concluir en lo siguiente:

En el Hotel Tierra Mística Qalabaya se ha determinado que los costos son muy altos, debido a que no existe un control de saldos en los insumos, la deficiencia existente en los excesivos gastos indirectos y por otra parte la falta de capacitación al personal que labora en el hotel. Puesto que los costos totales incluyendo gastos administrativos y de ventas del primer año ascendieron a S/. 792,593.54 mientras que los ingresos totales llegaron a S/. 623,109.06 esto nos indica que hay pérdida al igual que el segundo año los costos totales ascendieron a S/ 1, 007,641.21y las ventas totales son de S/. 809,811.83. Esto nos indica una pérdida significativa para la empresa en ambos años.

Por otro lado el análisis e interpretación de los estados financieros con el fin de determinar la rentabilidad, se empleó un conjunto de índices ratios financieros como cálculo de la rentabilidad económica, asimismo se valió

del cálculo de la rentabilidad financiera y económica que nos permitieron obtener resultados para conocer la situación financiera de la empresa.

En resumen nos muestran que la rentabilidad de la inversión (económica) obtenida por la empresa ha sido del 1.81% en el periodo 2009 y 0.6% en el periodo 2010, por cada Nuevo sol invertido, haciendo una comparación de ambos periodos podemos observar que la rentabilidad ha sufrido una disminución del 1.21% respecto al periodo 2009; asimismo la rentabilidad sobre capitales propios obtenida por la empresa ha sido del 6.07% en el periodo 2009 y 1.90% en el periodo 2010, por cada Nuevo sol invertido en el patrimonio, haciendo una comparación de ambos periodos podemos observar que la rentabilidad ha sufrido una disminución del 4.17% respecto al periodo 2009; Estos resultados nos permiten aseverar que los márgenes de rentabilidad son muy bajos y desfavorables para la empresa, es decir se demuestra un nivel muy bajo del rendimiento esperado que son desfavorables para el desarrollo de la empresa.

La incidencia de los costos es determinante para la obtención de utilidades o pérdidas en el hotel, para lo cual la propuesta de un sistema de control es una alternativa de solución a los problemas que presenta el HOTEL TIERRA MÍSTICA QALASAYA de la ciudad de Puno.

**Palabras clave:** Costo de servicio, sistema de costos y rentabilidad

## INTRODUCCION

En el marco de las Normas establecidas por la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno; tengo a bien presentar el presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Costos de Prestación de Servicio y Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. Hotel Tierra Mística Qalasaya”, de la ciudad de Puno, Periodos 2009 – 2010”. Considerando que la ciudad de Puno es considerada como la capital del folklore del Perú, debido a su atractivo turístico el Lago Titicaca. Su explotación constituye fuente de ingreso para Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya, dedicada al servicio de Hospedaje de Turistas. En este contexto toma su debida importancia para conocer los costos de servicio y rentabilidad.

El conocimiento de los costos de servicio de hospedaje y su aplicabilidad del mismo en el Hotel determina e influye en la rentabilidad obtenida al fin de cada ejercicio correspondiente. En la cual es sumamente necesaria la aplicación y el mecanismo para proporcionar los datos relativos a los costos de servicio de hospedaje, para la evaluación, forma y control, con el fin de impulsar el crecimiento de la empresa. Es por eso que surge la inquietud de desarrollar la presente investigación surge precisamente para analizar la aplicación de costos, con la realización de un análisis exhaustivo de la situación actual en el que se encuentra, asimismo tiene como fin la contribución con los conocimientos en costos de servicios de hospedaje y rentabilidad respectivamente. La presente investigación manifiesta su relevancia puesto que

permitirá mejorar deficiencias referentes al tema de costos y resultados, para la culminación del mismo, se tiene acceso a todo tipo de información lo que favorecerá el logro de objetivos ya trazados; Y, con el propósito de desarrollar la investigación hemos dividido nuestro trabajo de investigación en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** Planteamiento del Problema, Antecedentes y Objetivos de la Investigación: En la que se especifica el por qué y los orígenes del problema en base a los antecedentes existentes sobre el tema para luego ser formulados mediante objetivos.

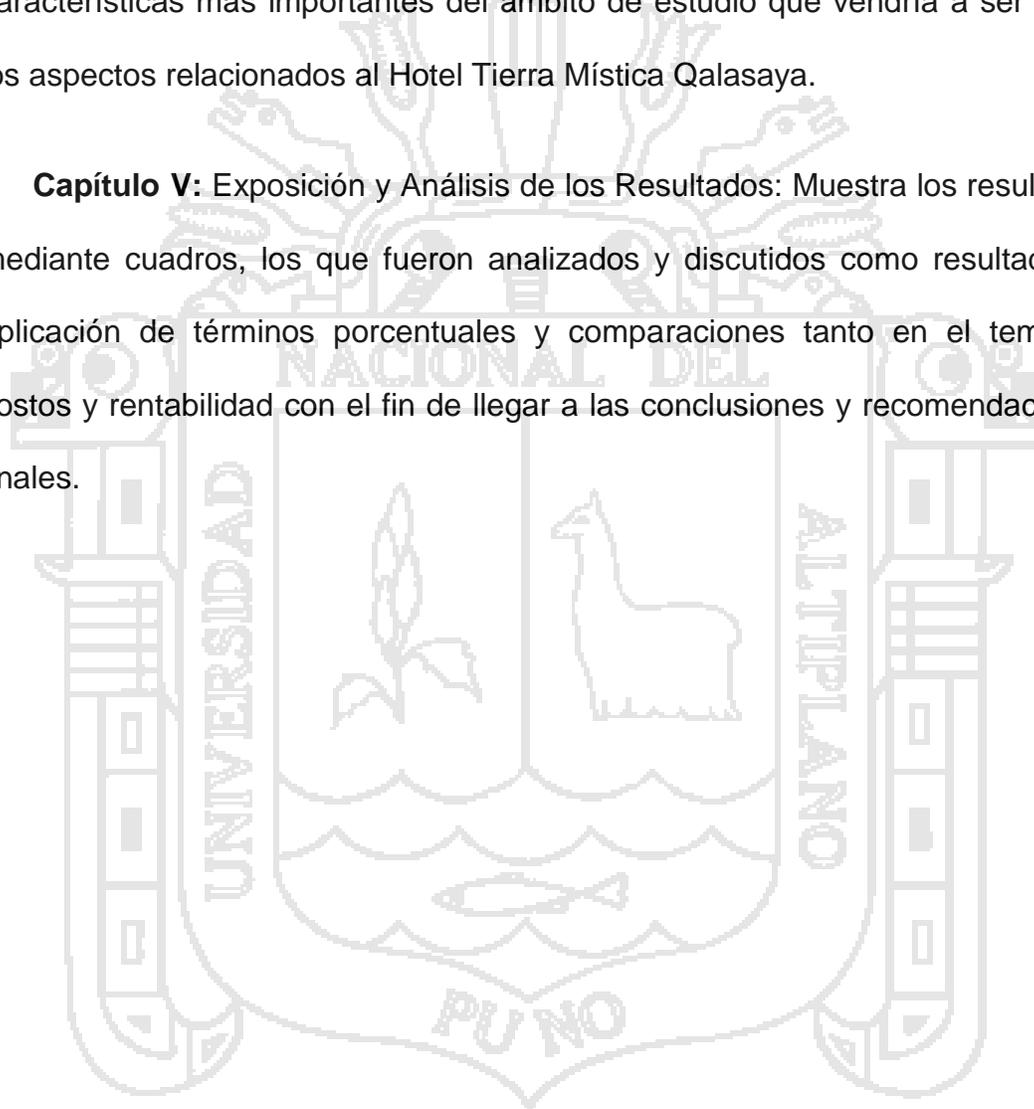
**Capítulo II:** Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación: se conceptúan definiciones relacionadas al tema para formular las hipótesis respectivas, partiendo desde conceptos básicos hasta los complejos como: definición de empresa, empresa privada, empresa hotelera, establecimiento de hospedaje, costo, elementos y objetivos del costo, clasificación de los costos, contabilidad de costos, objetivos de la contabilidad de costos, fines de la contabilidad de costos, usuarios de la contabilidad de costos, gestión de costos, costo de producción, sistema de costos, costos ABC, costos por absorción, rentabilidad, análisis de estados financieros y análisis de ratios:

**Capítulo III:** Método de Investigación: Nos muestra los métodos y técnicas que nos permitieron lograr nuestros objetivos, como el método descriptivo, analítico

y deductivo, asimismo las técnicas como Análisis documental, la Observación directa, el uso de Instrumentos y Procesamiento de datos

**Capítulo IV:** Características del Área de Investigación: nos muestra las características más importantes del ámbito de estudio que vendría a ser todos los aspectos relacionados al Hotel Tierra Mística Qalasaya.

**Capítulo V:** Exposición y Análisis de los Resultados: Muestra los resultados mediante cuadros, los que fueron analizados y discutidos como resultado de aplicación de términos porcentuales y comparaciones tanto en el tema de costos y rentabilidad con el fin de llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.



## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.1 . PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 Formulación del problema**

Históricamente las personas que dirigen establecimientos de hospedaje (hoteles, hostales, etc.), han intentado con esmero encontrar diversas formas para mejorar la calidad en la prestación de servicios hoteleros, que les permita mejorar la rentabilidad; por ende el estudio de los costos de una empresa es fundamental debido a que permite determinar, analizar y conocer con certeza el detalle de los elementos que lo conforman, tales como los materiales, la mano de obra y los gastos de

fabricación.

Toda empresa dedicada a la prestación de servicios hoteleros incurre en costos, y su conocimiento se constituye en el centro de las decisiones empresariales, ya que todo incremento normalmente significa una disminución de los beneficios de la empresa. De hecho, las empresas deben tomar decisiones sobre sus costos y las ventas para determinar su rentabilidad; todo este conocimiento permitirá corregir los desvíos del pasado y preparar una mejor administración para el futuro, entonces, en términos concretos podemos manifestar que a través del estudio de sus costos las empresas pueden determinar el valor del servicio prestado en los establecimientos de hospedaje y de esa forma también determinar sus utilidades o beneficios, pues de hecho también les ayudara a determinar el precio final de los servicios y que este sea competitivo en el mercado, pues consideramos que de ello dependerá el éxito o el fracaso de las empresas hoteleras.

La Región Puno, se encuentra ubicado al sudeste del Perú, en la meseta del Collao, con una extensión de 72,012.27 km<sup>2</sup>, y es considerado como una de las zonas más importantes para desarrollar la actividad turística, aquí se desarrolló una de las culturas más importantes del antiguo Perú, la cultura Tiahuanaco, máxima expresión del antiguo pueblo Aymará cuyos restos arqueológicos causan gran

admiración; Su capital es la ciudad de Puno denominado "Capital del Folklore Peruano" y "Ciudad de destino turístico" a 3,827 m.s.n.m. y a orillas del Legendario y Milenario Lago Titicaca que es un hermoso espejo de agua y se encuentra entre los territorios de Perú y Bolivia, a una altitud de 3,810 m.s.n.m., por lo que es considerado el lago navegable más alto del mundo, con una superficie aproximada de 8,560 kilómetros, aquí encontramos impresionantes paisajes naturales e islas turísticas como la Isla flotante de los Uros, Taquile, Amantani, entre otros; Por todo ello se constituye en una fuente inagotable de recursos económicos para las empresas dedicadas al sector turístico tales como las agencias, restaurantes y fundamentalmente para los hoteles, que es materia de nuestra investigación; y que consecuentemente se generan ingresos al Estado a través del pago de los tributos; por todo ello es que surge la necesidad de fomentar su explotación, lo que conlleva a una prestación de servicios de hospedaje con calidad a los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan nuestra ciudad de Puno.

La empresa de Servicios Turísticos HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. con denominación social HOTEL TIERRA MÍSTICA QALASAYA, tiene por objeto la prestación de servicios turísticos, recepción, hospedaje, alimentación, estadía y esparcimiento al turista; paquetes turísticos, servicios de habitaciones, de consejería, de traslado, de aparcamiento, bar, lavandería, alquiler de salón para

eventos, información turística, servicio de telecomunicaciones en general, internet , correo electrónico, telefax, recepción y envío de documentos y equipajes; operaciones que coadyuven al cumplimiento de sus objetivos de la empresa, así como realizar toda clase de actividad permitida por las leyes peruanas y mercantiles.

Por lo tanto el problema se plantea referente a los costos de prestación de servicios de los establecimientos de hospedaje tiene dos características opuestas, que algunas veces no están bien entendidas por los empresarios .La primera es que para prestar servicios con calidad uno debe gastar, esto significa generar un costo; la segunda característica es que los costos deberían ser mantenidos tan bajos como sea posible y eliminados los innecesarios. Esto no significa el corte o la eliminación de los costos indiscriminadamente, pues el problema permanente de las empresas de nuestro medio es su mayoría, es no saber determinar con exactitud sus costos en la prestación de servicios, pues al mismo tiempo carecen de sistemas o instrumentos eficaces de costos que les puedan ayudar a conocer estas falencias, lo cual también conlleva al desconocimiento de sus utilidades o beneficios que les ayude a una adecuada toma de decisiones para las empresas.

### 1.1.2 Definición del Problema.

Con los planteamientos expuestos anteriormente nos formulamos las siguientes interrogantes referentes al problema de investigación:

#### 1.1.2.1. Problema General

¿En qué medida los Costos de prestación de servicios influyen en la Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, en los periodos 2009 - 2010?

#### 1.1.2.2. Problemas Específicos

##### Específico (1)

¿Cuáles son los elementos que constituyen el costo de prestación de servicios de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno?

##### Específico (2)

¿Cuál es el nivel de Rentabilidad de la prestación de servicios de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno?

### Específico (3)

¿Cómo debe estar constituida la estructura del costo de prestación de servicios de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, a fin de mejorar su rentabilidad?

#### 1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.

Los trabajos de investigación realizados hasta el momento en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, relacionados al presente trabajo de investigación con relación al presente trabajo de investigación son los siguientes:

1.2.1 Sullca, E. (2010). **Gestión de Costos y Rentabilidad de la Empresa Industrial Alimentaria El Altiplano – Puno**. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

En la actualidad la alta competitividad exige a las empresas una adecuada gestión de sus costos e impulsando esfuerzos constantes en la mejora de sus procesos de producción, el conocimiento de los costos de cada uno de los elementos que han intervenido en la producción permiten determinar sus costos globales y unitarios y manejar sus precios de ventas y tomar decisiones acertadas, Por ello, a través del

estudio a la Empresa Industrial el Altiplano S.R.L. nos ha permitido conocer sus niveles de producción de Mezcla fortificada de cereales y leguminosas y Galletas fortificadas con vitaminas y minerales tal es así, en la elaboración de 84,000 kilos de Mezcla fortificada de cereales y leguminosas se ha incurrido en materiales directos S/. 250,313.27, en mano de obra directa S/. 30,400.00 y en gastos de fabricación S/. 10,162.79 respectivamente, haciendo un costo total de S/. 290,876.06; Y, en la producción de 22,000 kilos de Galletas fortificadas con vitaminas y minerales se ha incurrido en materiales directos S/. 85,409.76, en mano de obra directa S/. 15,200.00 y los gastos de fabricación fueron de S/. 2,701.50 respectivamente, haciendo un costo total de S/. 103,311.26 en el periodo 2008.

La rentabilidad alcanzada es fruto de la gestión acertada de los directivos de la empresa, por lo tanto es un indicador de la productividad; Por ello, en la Empresa industrial El Altiplano S.R.L. se obtuvo los siguientes resultados: En la producción de Mezcla fortificada de cereales y leguminosas la rentabilidad fue del 18.58% y en la producción de Galleta fortificada con vitaminas y minerales se obtuvo una rentabilidad del 12.15% por cada nuevo sol invertido, estos resultados nos permiten aseverar en términos generales que la rentabilidad alcanzada en el periodo 2008 es razonable, debido a la competitividad en el mercado.

**1.2.2** Núñez, M. (2009). **Calidad de Servicio y Rentabilidad de la Empresa de Transporte Expreso Internacional Tour Perú E.I.R.L de Puno periodos 2007 - 2008**. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

El estudio de los indicadores de capacitación muestran un nivel de instrucción mínima, debido a que solo un 25% del total del personal conoce los estándares de un servicio con calidad, un 75% desconoce dichos estándares, es así que el nivel de calidad en el servicio es determinado directamente por el nivel de capacitación actual del personal.

El nivel de calidad de servicio que presenta la empresa es considerada de bajo nivel, ya que según los clientes un 34.70% consideran la calidad de servicio como regular, 23.50% se muestra disconforme, 3.10% considera de pésima calidad, mostrando así que más de la mitad de los clientes no están conformes con la calidad del servicio, puesto que se están dejando de lado los estándares de calidad con los cuales debe contar el servicio, para ser considerado como servicio de calidad.

El nivel de satisfacción del cliente en la empresa es negativo con relación a la valoración de sus expectativas y el rendimiento percibido, mostrando un resultado de -2 de insatisfacción en los clientes en cuanto al servicio.

El rendimiento obtenido en los periodos 2007 y 2008, comparados con la tasa de interés promedio del Sistema Financiero Peruano en cada periodo, muestra una diferencia negativa de 2.23% en el 2007 y 2.10% en el 2008, lo que demuestra bajos niveles de rentabilidad obtenida en la empresa.

- 1.2.3** Flores, M. (2001). **Calidad en la Prestación de Servicios de Transporte turístico terrestre de la Ciudad de Puno - 2000.** Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

La oferta de transporte turístico en la ciudad de Puno a la fecha ofrece servicio al turismo nacional e internacional, con cierta deficiencia en calidad, actualmente cuenta con una capacidad instalada de 48 unidades de transporte dentro de la ciudad. En las empresas existen deficiencias en la prestación de servicios, de acuerdo a las encuestas realizadas tanto a turistas nacionales como extranjeros, 47% manifiesta que el servicio fue deficiente.

- 1.2.4** Solórzano, T. (2000). **Organización contable y su incidencia en la Rentabilidad del Centro Educativo San Juan Bautista de Puno en el periodo 1998 – 1999,** Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

“Se han realizado los registros contables observándose que se llevan libros obligatorios, faltando el de registro de ventas, en cuanto a los registros auxiliares y complementario se llevan en su totalidad el inconveniente que se tienen es que si no se llevan en su totalidad sufren retraso en el llenado, adicionalmente en lo referente al plan contable general revisado excepto por la clase 6 en sus subcuentas de la clase 60 y la cuenta 70 que varía en su nomenclatura, servicios de enseñanza y algunas subcuentas.

- 1.2.5 Flores, C. (2002). Determinación del costo y rentabilidad de centros educativos particulares de la ciudad de Juliaca 2000-2001.** Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

“Que en la hoja de costos del colegio Particular José Smith, el mayor costo está dado por los gastos indirectos que representa el 83.23% y el 82.97% en los periodos 2000 y 2001, en el Colegio Particular Jose Basadre el mayor costo está dado por los gastos indirectos que representa el 86.89 y el 86.11% respectivamente en el 2000 y 2001.

La variación del costo unitario se debe al número de alumnos que estudian es decir mayor número de alumnos menor será el costo por

alumno y a menor número de alumnos mayor será el costo por alumno”

### 1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

#### 1.3.1 Objetivo General

Analizar y determinar en qué medida los Costos de prestación de servicios influyen en la Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, y plantear un modelo de costos de prestación de servicios adecuado.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

##### Específico (1)

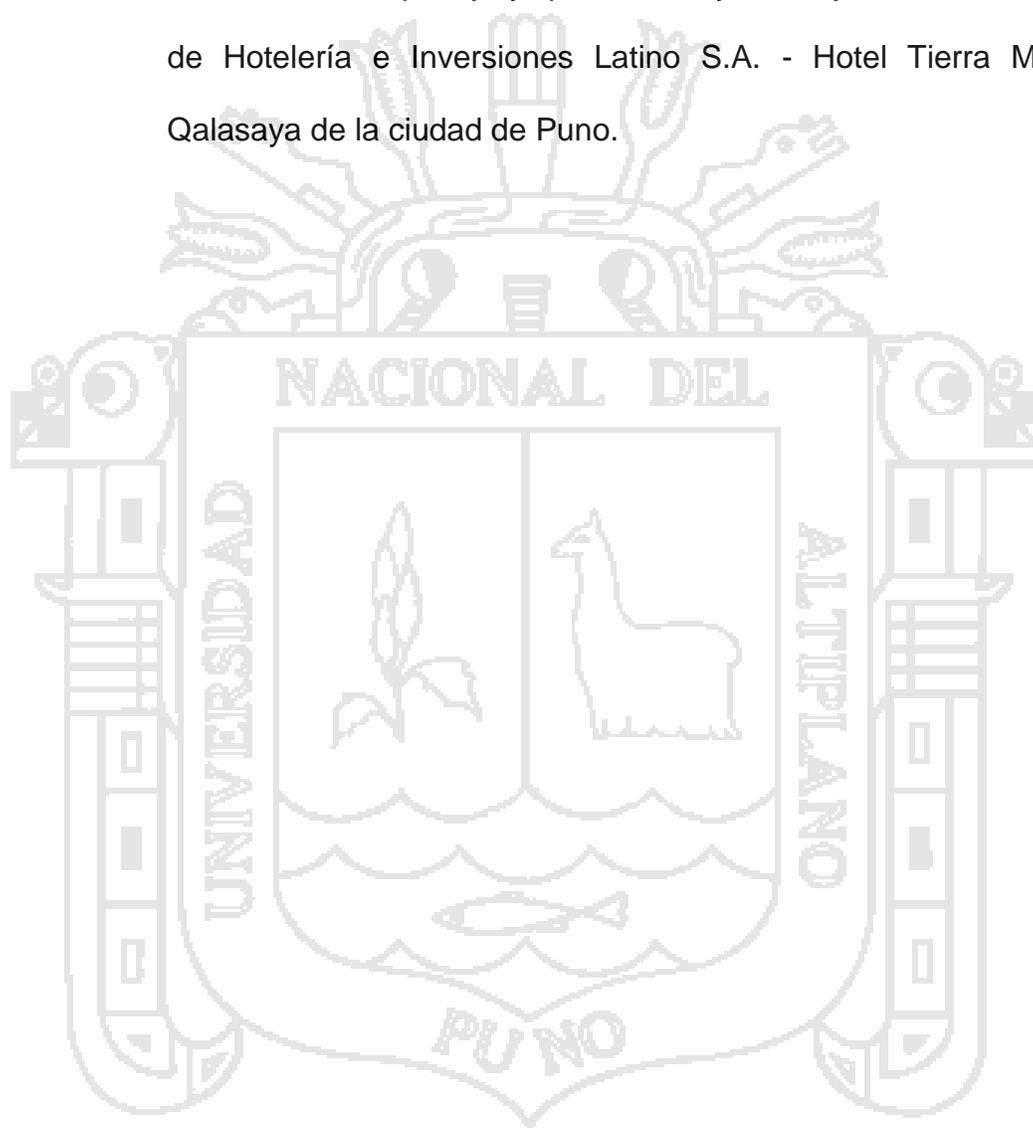
Determinar los principales elementos que constituyen el costo de prestación de servicios de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno.

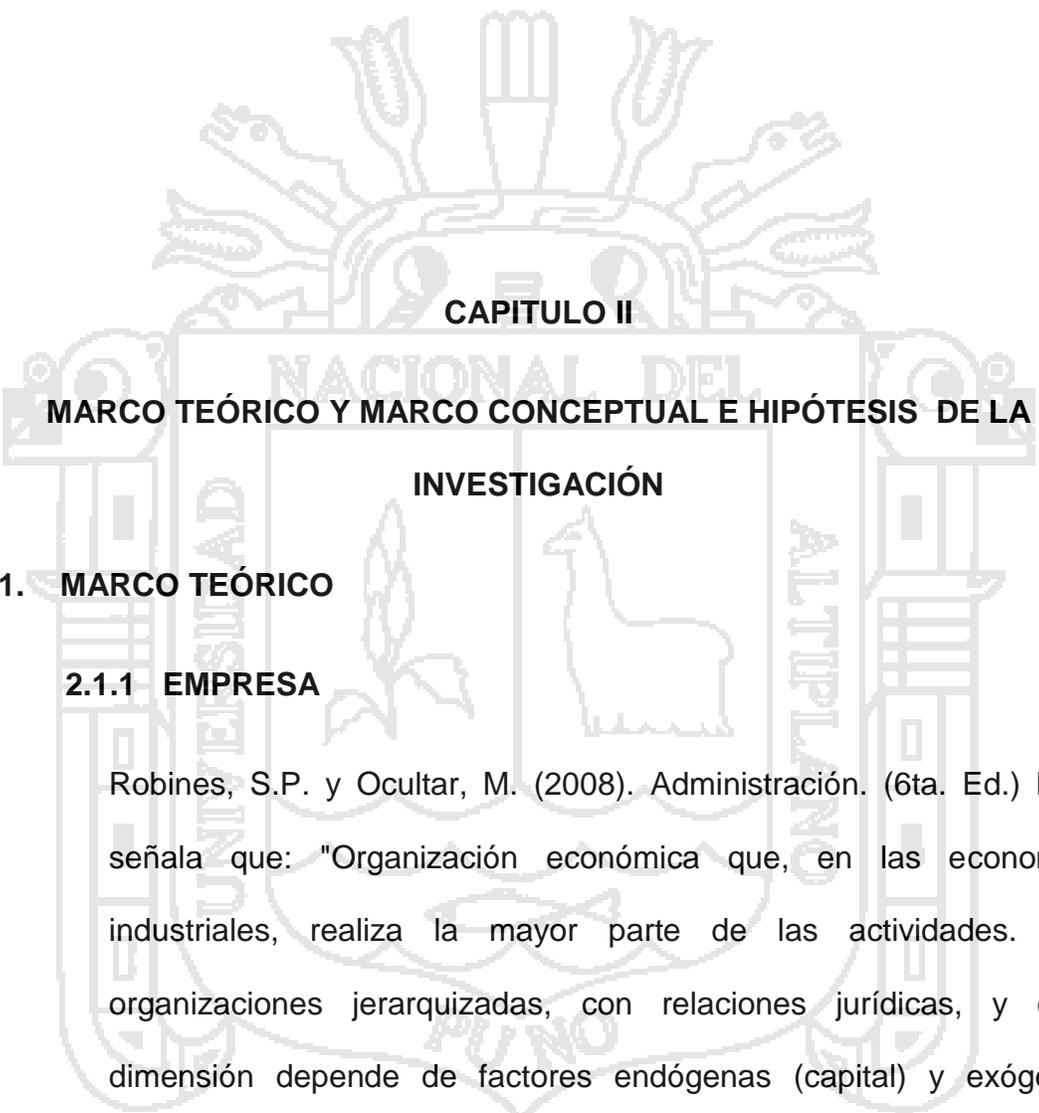
##### Específico (2)

Determinar el Nivel de Rentabilidad de la prestación de servicios mediante ratios financieros de Hotelería e Inversiones Latino S.A. -Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno.

**Específico (3)**

Proponer un Sistema de control de costos que coadyuve a determinar adecuadamente los costos de la prestación de servicios de hospedaje y que contribuya a mejorar la rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno.





## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 EMPRESA

Robines, S.P. y Ocultar, M. (2008). Administración. (6ta. Ed.) Lima señala que: "Organización económica que, en las economías industriales, realiza la mayor parte de las actividades. Son organizaciones jerarquizadas, con relaciones jurídicas, y cuya dimensión depende de factores endógenas (capital) y exógenos (economías de escala). Las empresas son, al menos la mayor parte, sociedades, entidades jurídicas, que realizan actividades económicas gracias a las aportaciones de capital de personas ajenas a la

actividad de la empresa, los accionistas.

La actividad y la estructura legal de las empresas se regulan mediante el Derecho Mercantil, que establece los requisitos contables, las obligaciones de los gestores o administradores y los derechos de los accionistas. Existen otras formas jurídicas, como la empresa unipersonal o la cooperativa, pero lo más usual es la organización en forma de sociedad"

### **2.1.2 EMPRESA PRIVADA**

1. Según, Eyzaguirre, C. (2003). Los Estados Financieros. Señala: "Entidad que desempeña una actividad económica dentro del sector privado (que se distingue del sector público). La empresa privada y el sector privado son términos que se pueden emplear de una forma indiferenciada. El factor que distingue ambos términos es que el sector privado se refiere a la totalidad del segmento de la economía que no pertenece al Estado, y la empresa privada se refiere de un modo más concreto a una empresa individual que corresponde a dicho sector.

La empresa privada asume todos los riesgos inherentes a una actividad económica, aunque estos riesgos se pueden reducir gracias

a subvenciones públicas y otras ayudas del Gobierno. Los individuos que crean una empresa privada buscan la obtención de beneficios o ganancias, a diferencia de los administradores de una empresa del sector público, que puede tener otros objetivos distintos al de la maximización de beneficios. Por regla general, las empresas públicas obtienen menores beneficios que las empresas privadas. Algunas incluso incurren año tras año en cuantiosas pérdidas, y sobreviven gracias a subvenciones o subsidios"

### **2.1.3 EMPRESA HOTELERA**

Según Bahamonte, E. (2003). Manual Teórico para Constituir una Empresa, señala que: "La empresa en su sentido más amplio es una entidad operativa - económica organizada por una o más personas, en base a su iniciativa, aportando para tal proyecto, recursos económicos e implementando una infraestructura así como una tecnología acorde con

La actividad a desarrollar, cuyo objetivo puede ser la transformación de recursos naturales, comprar – vender bienes y/o servicios con la finalidad de lograr un beneficio económico".

Son aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a

cualquiera de las otras modalidades.

Su actividad principal se concreta en la reserva de habitación y servicios en establecimientos hoteleros y complementarios. La actividad de hotelería, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, esta tienen características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales industriales. Algunas de las características generales son la gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica.

También podemos mencionar que una empresa Hotelera es una entidad que opera de manera organizada bajo la normatividad establecida por las autoridades pertinentes, dedicado a prestar habitualmente servicios de alojamiento, al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida. Dentro de estas empresas se tiene a los Hoteles y Hostales principalmente.

#### 2.1.4 ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Poder Ejecutivo de Perú (2004, 25 de Noviembre) D.S. 029-2004-MINCETUR, indica que Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

Por lo tanto un Hotel es considerado como establecimiento de hospedaje clasificado y categorizado que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, que presta habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local. Los Hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos

#### 2.1.5 COSTO

Giraldo, D. (1998). Contabilidad de Costos y Calidad Total. Lima: Tomo I, Primera Edición. Nos dice que: "En un sentido general, costo es lo que hay que entregar para conseguir algo, lo que es preciso

pagar o sacrificar para obtenerlo, ya sea mediante la compra, el intercambio o la producción. En este último caso el costo representa lo que hay que entregar a cambio para obtener los diversos insumos que se necesitan para su producción".

La ciencia económica ha estudiado con bastante detenimiento el problema de dichos costos de producción, que se definen como aquéllos en que se incurre para producir una mercancía. De ese análisis, que también resulta de interés para la administración concreta de una firma, surgen diversas categorías de costos. Los costos fijos son los que no varían al aumentar la producción, como en el caso del alquiler que se paga por un local industrial. Se trata del coste de factores que se utilizan en una cantidad constante, al menos dentro de ciertos límites y, sobre todo, dentro de un cierto plazo. Los costos variables, por otra parte, son los que aumentan en cierta proporción a medida en que se incrementa la cantidad producida, como en el caso de la energía o las materias primas. Cuanto más largo sea el período considerado en el análisis y cuanto más amplio el campo de la producción, más son los factores que caen dentro de esta segunda categoría. A largo plazo, puede decirse, todos los costos de producción son variables.

El concepto de coste medio, llamado a veces también coste unitario,

se refiere al valor promedio que, a cierto volumen de producción, cuesta producir una unidad del producto. Se obtiene dividiendo el costo total -suma de los costos fijos y variables- por la cantidad total producida.

El costo medio desciende a medida que aumenta la producción, pues los costos fijos inciden cada vez menos, relativamente, en el total. Esto ocurre hasta cierto punto pero luego, cuando se rebasa una cierta frontera de eficiencia, los costos medios comienzan entonces a subir, dando por resultado una curva en forma de "U". El costo marginal de un producto, por otra parte, es el valor que cuesta añadir una unidad más a las ya producidas y resulta, matemáticamente, la derivada del costo total en función de la cantidad producida. El costo marginal es el valor al cual, en una situación de competencia perfecta, se venden cada una de las mercancías.

Pero la idea de costo implica algo más que lo apuntado en el análisis anterior: si un consumidor paga una suma de dinero para recibir un bien estará decidiendo, implícitamente, no destinar ese dinero a la compra de otros bienes que podrían darle mayor o menor satisfacción; si una empresa ocupa sus recursos en producir algo pierde la oportunidad, obviamente, de dedicar esos mismos recursos a la creación de otros productos. De aquí surge un concepto central en la

ciencia económica contemporánea: el de costo de oportunidad. Este puede ser definido, más exactamente, diciendo que el costo de oportunidad de producir algo es igual al valor de las producciones alternativas a las que se renuncia para obtenerlo. En la base de este concepto está la idea de escasez, ya que sólo tiene sentido valorar las diversas alternativas de acción que se presentan cuando los recursos disponibles -tiempo, dinero, materias primas, etc.- resultan escasos.

El cálculo de los costos de oportunidad tiene, sin embargo, serias limitaciones: en primer lugar porque el mismo sólo puede hacerse racionalmente en una situación de libre mercado, donde todos los precios estén fijados según la escasez relativa de los bienes; en segundo lugar porque en muchas situaciones es difícil, si no imposible, determinar con certidumbre el valor de las acciones a las que se está renunciando: el consumidor puede no tener una noción clara de la utilidad que le proporciona un bien hasta que no lo posee, el productor puede no tener un criterio preciso para estimar la demanda de un bien que todavía no existe en el mercado. En todo caso estos problemas no son exclusivos al cálculo de los costos, sino expresiones de un problema más general que se presenta en toda elección entre alternativas, el de la incertidumbre, y dentro de tales límites es que pueden calcularse los costos de oportunidad.

Se denomina costo a todos los desembolsos relacionados con la producción, puesto que se incorporan en los bienes producidos y quedan por lo tanto capitalizados en los inventarios hasta tanto se vendan los productos. Estos desembolsos están relacionados con Materiales Directos (MD), Mano de Obra Directa (MOD) y Costos Indirectos de Fabricación (CIF) necesarios para convertir la materia prima en productos terminados con la integración del elemento humano (Trabajadores) y el elemento técnico (las máquinas). También podemos afirmar que el costo es aquel desembolso en el que se incurre directa o indirectamente en la adquisición de un bien en su producción.

#### **2.1.6 ELEMENTOS Y OBJETIVOS DEL COSTO**

**a) Materia Prima.-** Giraldo, D. (2008). Contabilidad de Costos a Valores Históricos y Predeterminados (Tomo II). Señala que: "Es el primer factor básico del costo de Producción, su naturaleza proviene de la materia prima sin sufrir transformación alguna, la materia prima es, el elemento que se convierte en producto terminado, sin ella no sería factible llevar a cabo el proceso de transformación asimismo señala que son aquellos insumos necesarios en la producción de un bien y pueden cuantificarse plenamente con una unidad de producto, son aquellos que se identifican con el producto terminado."

Según Hidalgo, J. (1996). Contabilidad de Costos. (tomo I), señala que: "las materias primas son componentes que sirven de base para la elaboración de un producto industrial, integrado ellas mismas el producto. El rubro materias primas representa el total de bienes de cambio (productos Semi -elaborados o artículos terminados)".

- b) **Mano De Obra y/o Costos De Mano De Obra.-** Es el segundo factor componente básico de costos de producción y se manifiesta a través del esfuerzo físico y mental del hombre, para transformar la materia prima en productos terminados y que debe ser retribuido económicamente.

Comprende los salarios de obreros u operarios las prestaciones sociales, y aportes patronales de las personas que intervienen con su acción directa en la fabricación de los productos, bien sea manualmente o accionando las maquinas que transforman las materias primas en productos terminados. Estos desembolsos constituyen el segundo elemento esencial del costo total del producto terminado

- c) **Gastos Indirectos De Fabricación** - Es el tercer factor del costo de producción, representa los gastos indirectos que no se identifican

directamente con la materia prima directa en la mano de obra directa los gastos indirectos, gastos generales de fabricación el monto de la carga fabril no se identifica en forma precisa en un bien producido, es decir es cuando no se conoce con exactitud la cantidad de materiales indirectos que han intervenido en la producción".

Los CIF son aquellas erogaciones necesarias para la fabricación (transformación de los materiales o insumos en productos terminados), como Materiales indirectos (MI) y Mano de obra indirecta (MOI) que no pueden identificarse plenamente con una unidad de producción, como por ejemplo: MI: materiales o insumos como pegantes, tachuelas, en general, materiales acerca de los cuales no es fácil o no es práctico conocer la cantidad exacta del mismo dentro del artículo, bien o producto, o que en caso contrario, su costo tiene muy poca participación dentro del costo total del producto; MOI: los salarios de los jefes de departamento y el personal del área productiva, los salarios de los supervisores; Por otra parte, el tercer componente de los CIF son los llamados gastos generales de fabricación, como son los gastos de mantenimiento, lubricantes, repuestos menores, etc., la vigilancia de la planta de producción, los seguros de las maquinarias, las depreciaciones de los equipos, el alquiler de la planta de producción (es el edificio en donde está instalada la capacidad de producción, representada por máquinas,

equipos y personal), los servicios públicos, el impuesto predial (en lo que corresponde únicamente al área de producción), etc. Todos estos son los que se conoce como el tercer elemento del costo

### 2.1.7 CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS.

#### a) En Relación con la Producción

Collantes M., (2002). Contabilidad de costos e Inversión. Señala que:  
"Los costos se pueden clasificar de acuerdo con su relación con la producción. Las dos categorías que se basan en su relación con la producción son los costos primos y los costos de conversión.

- **Costo Primo.-** Es la sumatoria de los materiales directos y la mano de obra directa. Los costos primos están relacionados con la producción.
- **Costos de Conversión.-** Son los costos relacionados con la transformación de los materiales directos en productos terminados. Los costos de conversión están conformados por la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación.

**b) En Relación Con El Volumen:**

- **Costos variables.-** Son aquellos en los cuales el costo total cambia en proporción directa a los cambios en el volumen de producción, dentro del rango relevante, mientras el costo unitario permanece constante. Estos costos son controlados por el departamento responsable.
- **Costos Fijos.-** Son aquellas en los cuales el costo fijo total permanece constante para un rango relevante de producción. Más allá del rango relevante de producción. Los costos fijos variarán.
- **Costos Mixtos.-** Estos costos contienen ambas características, de fijos y variables a lo largo de varios rangos relevantes de operación

**c) Capacidad Para Asociar Los Costos:**

- **Costos directos.-** Son los costos que la gerencia es capaz de identificar con los artículos o áreas específicas. Los costos de los materiales directos y la mano de obra directa correspondientes a un producto específico constituyen ejemplos de costos directos.
- **Costos indirectos.-** Son los costos comunes a muchos artículos y por lo tanto no son directamente identificables con ningún, artículo o áreas utilizadas técnicas de asignación.

**d) Período en que se van a cargar los Ingresos.**

- **Costo del producto.-** Son los costos directos e indirectamente identificados con el producto. Son los materiales directos. Mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. Estos costos no proveen ningún beneficio tanto el producto se venda y por lo tanto se inventarían hasta la terminación del producto.
- **Costo del periodo.-** Son los costos que no están directamente, ni indirectamente relacionados con el producto y que por lo tanto no se inventarían, los costos del periodo se cancelan inmediatamente dado que no se puede determinar ninguna relación entre el costo y el ingreso".

**2.1.8 CONTABILIDAD DE COSTOS**

Neumer J.W. (1999). Contabilidad De Costos Principios Y Práctica. Indica que: "Es aquella que considera en función al valor de satisfacción que le da un cliente a un determinado producto."

**a) Naturaleza De La Contabilidad De Costos**

"La contabilidad financiera proporcionada a la Dirección el costo total de fabricar un producto de suministrar un servicio: si hay muchos productos o servicios diferentes, los resultados totales no ayudan demasiado para los fines de lograr el control adecuado por lo que ha

sido necesario expandir los procedimientos generales de la contabilidad de manera que sea posible, por lo tanto, determinará el costo de producir y vender cada artículo o de prestar un servicio, no al final del periodo de operaciones, sino al mismo tiempo que se lleva a cabo la fabricación del producto o se prestó el servicio.”La Gerencia sólo puede ejercer un control efectivo teniendo a su disposición inmediatamente las cifras detalladas del costo de materiales, la mano de obra, así como los gastos de producción.

La contabilidad financiera se interesa principalmente en los estados financieros para uso externo por parte de los inversionistas, proveedores, analistas financieros, etc. A diferencia de la contabilidad de costos se preocupa principalmente de la acumulación análisis de la información de costos para uso interno por parte de los gerentes en la planeación, control y toma de decisiones.

La contabilidad de costos es una rama de la contabilidad General, la finalidad principal es dar informaciones sobre el costo de transformación, la presentación en momento oportuno y ordenado de los costos permite a la gerencia, realizar análisis que le sirven de parámetros para toma de decisiones y acciones de control.

Según Días, J. (2000). Diccionario Y Manual De Contabilidad y Administración. Señala que: "Es el estudio y composición de los elementos Que constituyen el costo de fabricación pues en función de dicho costo se obtiene el costo de vendido que tiene por fin evaluar lo que cuesta producir en el taller o en la planta los artículos o los servicios que proporciona la empresa".

Collantes, O. (2002). Contabilidad De Costos E Inversión. Define también como "La clasificación, registro y ubicación adecuada de los gastos para la determinación de lo que cuesta producir los artículos o los servicios que proporciona la empresa y por consiguiente, el precio a que pueden ser vendidos de acuerdo al margen de utilidad esperado".

#### **b) Objetivos de la contabilidad de costos.**

Hidalgo, J. (1996). Contabilidad de Costos. Señala que: "Los objetivos que persigue la contabilidad de costos es medir y controlar los costos de bienes económicos que se viene produciendo o se piensa producir como sustituto de otro bien, tomando en cuenta la competencia de mercado. La contabilidad de costos proporciona el máximo de información sobre el costo unitario del bien que se viene produciendo señalando el cumplimiento de los factores productivos

presupuestados o las desviaciones de los mismos para la toma de decisiones por parte de los ejecutivos de producción. Podemos señalar los objetivos en los siguientes términos:

- Controlar los gastos de gestión en cada centro de responsabilidad.
- Controlar la eficiencia en el empleo de los factores productivos, comparando los costos unitarios en el tiempo entre sí o con factores predeterminados, para evaluar las variaciones existentes en los diferentes centros productivos.
- Presenta los informes de producción oportunamente, preciso y exacto, revelando las condiciones y situaciones de trabajo, así como facilitar la supervisión o inspección en forma efectiva del proceso productivo o contribuye a la obtención de mayores utilidades o rendimientos del capital invertido en la actividad económica de producción.
- Contribuye eficientemente a la formulación de un presupuesto de los factores productivos y a la programación de costos de la gestión económica futura mediante la proyección de valores históricos.
- Permite mejorar los procesos, los métodos y los procedimientos de fabricación.

- Permite evaluar o justificar determinadas alternativas o decisiones de naturaleza económica gracias a la información detallada del costo unitario y total.
- Permite establecer las curvas de demanda del producto para determinar precio, volumen de físico demandado. Así como establecer el punto de equilibrio, costo marginal, ingreso marginal y utilidad marginal, etc.

**c) Fines De La Contabilidad De Costos:** Entre los fines principales de la contabilidad de costos están:

- Determinar el costo de los inventarios de los productos fabricados para efectos de presentación del Balance general
- Determinar el costo de los productos vendidos con el fin de calcular la utilidad o pérdida en el período y así poder presentar el estado de Ganancias y Perdidas
- Servir de fuente de información de costos para estudios económicos y decisiones especiales, entre otras, inversiones de capital a largo plazo, tales como reposición de maquinarias, expansión de la planta de producción, fabricación de nuevos productos, fijación de precios para la ventas, etc.

- Dotar a la gerencia de una herramienta útil para la planeación y el control sistemático de los costos de producción.

#### **d) Usuarios De La Contabilidad De Costos**

El usuario esencial de la información suministrada por la contabilidad de costos es la dirección de la empresa. En organizaciones centralizadas el grupo de usuarios quedará reducido a un pequeño número de directivos, mientras que en organizaciones descentralizadas con delegación de responsabilidades, el número de usuarios será mucho más amplio.

En resumen, la contabilidad de costes tiene un papel fundamental, puesto que a través del análisis de la empresa, desde un punto de vista interno se facilitará a la dirección una información relevante, operativa y complementaria a la suministrada por la contabilidad externa.

#### **2.1.9. GESTIÓN DE COSTOS**

Flores, J. (2006). Costos y Presupuesto. indica que: "El concepto de gestión de costos implica la utilización de técnicas administrativas, encaminadas a cuantificar los esfuerzos de la organización y las áreas de oportunidad, para

obtener niveles óptimos de calidad, utilizando los recursos disponibles de la forma más rentable.

La gestión de los costos de calidad, en términos sencillos es la suma de los costos operativos de la calidad, que se relacionan específicamente con el logro o no del producto o con la calidad del servicio".

Podemos entender como Gestión de costos de calidad aquellos costos necesarios para alcanzar la calidad de un producto, surgen por la baja calidad existente o que pudiera existir. Incluyen los costos directos por baja calidad para la empresa y los costos de calidad ocultos especificados por las funciones de pérdida de calidad, por lo que los costos de calidad están asociados con la creación, identificación, reparación y prevención de defectos. Desde el punto de vista pesimista se puede considerar a la gestión de costos de calidad como las ineficiencias o incumplimientos, los cuales son evitables, como por ejemplo: reprocesos, desperdicios, devoluciones, reparaciones, reemplazos, gastos por atención de quejas y exigencias de cumplimiento de garantías, entre otros.

La contabilidad tiene como objetivo fundamental transmitir información de utilidad para los usuarios internos y externos, entre los primeros se encuentran, gerentes y tomadores de decisiones en los distintos niveles de la organización para los cuales la contabilidad de gestión es una herramienta vital. La contabilidad de gestión estratégica se crea como un sistema de información

para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios internos. Tanto la contabilidad de costos como la de gestión forman un todo que, por su proyección operativa, se pueden denominar Contabilidad Directiva o Contabilidad de Gestión Estratégica.

La planificación y el control son el núcleo más representativo de la contabilidad de gestión estratégica; el presupuesto, el análisis costo-volumen-beneficio, los costos estándares y el análisis de desviaciones, costeo ABC; son algunos de los instrumentos fundamentales utilizados, que hacen de la información contable el material básico para la elaboración de los modelos de decisión económica de la empresa.

Dado el nuevo contexto de la empresa que viene caracterizándose por una competitividad global, nuevas tecnologías de producción e información y nuevos desarrollos de su estructura organizativa que propician la participación. El contenido de la contabilidad de costos debe adaptarse, ampliarse y completarse para poder atender las nuevas necesidades del proceso de toma de decisiones empresarial.

Dentro de la Contabilidad de Gestión, la información tiene un papel muy importante, ya que está vinculada con las distintas formas de decisión. El énfasis en la información está dado porque ella es la generadora de valor, porque es la que permite descubrir las ventajas competitivas. Desde el punto de

vista temporal, la información se clasifica en histórica, la cual es utilizada para verificar y controlar lo sucedido, mientras que la información proyectada, es pertinente para proporcionar un modelo de comparación.

### **2.1.20. COSTO DE PRODUCCIÓN**

Coaquira, J. (2001). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. indica que: "Costo de producción es un conjunto de elementos indispensables, en producir productos semielaborados y productos terminados, útiles al hombre que sirve para satisfacer sus necesidades primarias, secundarias y suntuarias los factores de costo de producción en el mundo contable de estos son Materia prima, trabajo directo, gasto indirectos. Por consiguiente se trato de entender que el costo de producción es muy importante para las empresas productoras ya que estos están conformados por elementos que para su buen uso nos dará como benéfico una rentabilidad y mayores utilidades

El costo de producción está dado contablemente por tres elementos que anteriormente ya ha sido mencionado y que estos para un buen análisis es necesario su control en cada una de estas teniendo en cuenta siempre los factores que alteraría dicho esfuerzo como el mano de obra si un trabajador se enferma pues la producción dicha área bajara de manera considerable y en la materia prima tener en cuenta siempre la calidad del material que se está comprando pero siempre realizando...."

"Son aquellos gastos destinados exclusivamente a la fabricación producción de bienes y/o servicios, la materia prima considerados como el negocio principal como tal son recursos reales y financieros destinados para la adquisición de factores y medios de producto principal. Dentro de ellas podemos clasificar en costos directos e indirectos". Por lo tanto son valores que se sacrifican del consumo para incurrir en la producción de bienes y servicios ya se ha directa o indirectamente en la materia prima, mano de obra".

#### **2.1.21. SISTEMA DE COSTOS**

Coaquira, J. (2001). Formulación y Evaluación de Proyectos. Señala que "Es el conjunto de procedimientos, técnicas e informes estructurados sobre la base de la teoría de la partida y otros principios técnicos que tienen por objeto la determinación de los costos unitarios de producción y el control de las operaciones fabriles efectuadas".

##### **a) Clasificación de los Sistemas de Costos**

1. **Costos históricos o reales:** Los costos históricos son aquellos que se calculan en el momento y después de que la producción se realiza, según las cifras reales que proporcionan las registraciones contables sobre el consumo de materia prima, mano de obra,

gastos de fabricación incurridos, se clasifican en:

- **sistema de costos por órdenes de producción:** Según Flores, J. (2006). Costos y Presupuesto. Señala que: "En este sistema se expide una orden numerada para la fabricación de determinada cantidad de productos, en la cual se van acumulando la materia prima consumida, la mano de obra directa y los gastos de fabricación, esta orden es expedida por el jefe responsable de la producción, para ser cumplida en su oportunidad por los departamentos respectivos.

Según Ychocan, S. (2009) Fundamentos de la Contabilidad de Costos. Señala que: "Este sistema es aplicable a aquellas industrias en donde las materias primas son posibles de ser identificadas y valorizadas en las diferentes etapas de su proceso de transformación hasta convertirse en producto terminado."

- **sistema de costos por procesos:** Bernard J. H. y Muñera C. (1999), Contabilidad De Costos, indica que; "En este sistema la unidad de costeo en un proceso de producción. Los costos se acumulan para cada proceso durante un tiempo dado. El

total de costo de cada proceso dividido por el total de unidades obtenidas en el periodo respectivo, nos dan el costo unitario en cada uno de los procesos...."

- **Sistema De Costos Conjuntos:** Flores, J. (2006) Costos y Presupuesto. Indica que: "Es la fabricación simultanea de dos o más productos de una misma materia prima pudiendo existir un principal y los de más sub. Productos, o bien que todos los artículos producidos sean de la misma importancia en cuyo caso se denomina productos y conexos o coproducidos"

Es un procedimiento de control y registro, que aplican las empresas cuyo proceso de transformación de la materia prima representa una corriente constante en la elaboración del producto y donde se pierden los detalles de la unidad producida, dentro de un periodo determinado."

## 2. Sistema de Costos Predeterminados.

Flores, J. (2006) Costos y Presupuesto "En este caso, el cálculo del costo parte del costo unitario de cada artículo producido; es la base de un costo estimado compararse finalmente con el costo real, para establecer variaciones". El presente sistema se subdivide en:

- **Sistema De Costos Estimados.-** Reyes, E. (2007).Contabilidad de Costos. Indica que: "son aquellos que se calculan sobre las bases experimentales o con conocimientos de la industria, antes de producirse el artículo, y tiene la finalidad de pronosticar los elementos del costo."
- **Sistema De Costos Estándar.-** Reyes, E. (2007).Contabilidad de Costos. "Es el cálculo hecho sobre bases técnicas para cada uno de los elementos del costo, a efecto de determinar lo que un producto debe costar en condiciones de eficiencia normal, sirviendo por lo tanto de factor de medición de eficiencia aplicada. La instalación y aplicación del costo estándar requiere la integración y funcionamiento de un control presupuestal de todo los elementos que intervienen en la producción."

### 3. Según tratamiento de los costos indirectos

El costo de un producto o de un servicio prestado puede valorarse dependiendo del tratamiento que se le den a los costos fijos dentro del proceso productivo. Se clasifica así:

- **Costo por absorción.** Es aquel en donde tanto los

costos variables y fijos entran a formar parte del costo del producto y del servicio.

El costeo absorbente considera los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, sin importar que dichos elementos tengan características fijas o variables en relación con el volumen de producción. Así pues los defensores de éste método sostienen que la producción no puede realizarse sin incurrir en costos indirectos de fabricación fijos.

- **Costo directo.** Llamado también variable o marginal, es aquel en donde los costos variables únicamente forman parte del costo del producto. Los costos fijos se llevan como gastos de fabricación del período, afectando al respectivo ejercicio.
- **Costo basado en las actividades (ABC)** Es aquel en donde las diferentes actividades para fabricar un producto consumen los recursos indirectos de producción y los productos consumen actividades, teniendo en cuenta unos inductores de costos para distribuirlos.

Apaza, M. (2009). Contabilidad de Costos, señala que: "Este

sistema permite la asignación y distribución de los diferentes costos indirectos de acuerdo a las actividades realizadas, identificando el origen del costo de la actividad, no solo para la producción sino también para la distribución y venta, contribuyendo en la toma de decisiones sobre líneas de productos, segmento de mercado y relaciones con los clientes."

Flores, J. (2006). Costos y Presupuesto. "El sistema de costos basado en actividades ABC, trata de solucionar de una manera bastante satisfactoria el problema de la asignación de los gastos indirectos de fabricación a los productos. Este método analiza las actividades de los departamentos indirectos o de soporte dentro de la organización para calcular el costo de los productos terminados.

Este método analiza las actividades porque distingue dos verdades simples pero incuestionables: En primer lugar, no son los productos sino las actividades que causan los costos, en segundo lugar, son los productos los que consumen las actividades. Así es como se enlazan los costos con los productos por medio de las actividades, las cuales son causa de los principios y son consumidos por los segundos."

### 2.1.22. RENTABILIDAD

Goerling, K. (2001) Consultores en administración. Señala que: "La rentabilidad es el potencial o facultad para generar utilidades y beneficios, la rentabilidad mira hacia delante su importancia no está en la contabilización de los gastos pasados ya conocidos si no es la próxima acción que se necesita. La rentabilidad tiene que ver con la incertidumbre de hechos futuros, incluye un hecho probabilística y generalmente se enfoca sobre decisiones específicas.

La rentabilidad es el concepto de costo de oportunidad proporciona la definición de la rentabilidad para la inversión de capital de las compañías, un proyecto de inversión rentable es aquel que proporciona el rendimiento suficiente para atraer capital del mercado de capital

#### a) Importancia de la rentabilidad

Goerling, Helmut K. (2001) Consultores en administración. Señala que: "Los diferentes documentos contables de una empresa son base para el estudio de la rentabilidad, así tenemos documentos de costos, balance general, estados financieros, etc. Que sirven para hacer el análisis o para establecer un informe estadístico contable, deben percibir los capitales impuestos en la información de la empresa. El estudio de la rentabilidad es el índice que

permite tomar decisiones finales para solucionar las ventas o la producción."

**b) Rentabilidad y la gestión financiera.**

Goerling, Helmut K. (2001) .Consultores en administración. Para valorar la gestión financiera de la empresa, además de conocer el grado de liquidez, solvencia y solidez es también necesario tener en cuenta su rentabilidad ya que ella permitirá remunerar los capitales o ajenos puestos a disposición.

Todo el esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tener hacia un fin: maximizar el valor de la empresa, cabe aclarar que el objeto financiero no debe ser el de maximizar las utilidades, como ocasiones se precisa, ya que las utilidades no son sino uno de los ingredientes del valor de la empresa, en tal manera, algunas veces se puede tomar decisiones que afectan negativamente las utilidades en el corto plazo, pero las cuales redundarán en el beneficio del valor futuro de la empresa en tanto que puede ocurrir lo contrario cuando con ánimo de mostrar utilidades rápidas a los accionistas se eligen alternativas que van en contra del valor de la acción en el futuro.

UTILIDAD NETA + INTERESES x (1-T)

## ACTIVO TOTAL

**c) Rentabilidad económica.**

Según Simon, A.(1996), Diccionario de Economía y Finanzas.

Nos dice que: "Es la relación, generalmente expresada en porcentaje que proporciona una determinada operación y lo que se ha invertido en ella. La rentabilidad de una inversión pública se evalúa normalmente con criterios de costos - beneficios. Puede hablarse también de rentabilidad social cuando en la valoración no se computan solo los resultados económicos, sino que se miden igualmente las consecuencias sociales en términos de convivencia, salud, educación, desarrollo de la cultura.

UTILIDAD NETA

PATRIMONIO

**d) Rentabilidad contable**

Es el rendimiento de una inversión expresado en términos porcentuales. Para analizar la rentabilidad de la empresa hay que determinar las distintas fuentes de beneficios generados por la actividad de las empresas en interpretar los resultados. Estas

rentabilidades son en primer lugar por: la rentabilidad obtenida por la rentabilidad obtenida por la explotación del negocio, luego la rentabilidad de inversiones asesoras al objeto principal de la empresa.

**e) Rentabilidad en ventas.**

Coeficiente que determina la relación entre el beneficio obtenido y las ventas realizadas.

**f) Ventas netas**

Eyzaguirre, C. (2003). Los Estados Financieros, Señala que: "Ventas brutas menos las devoluciones, rebajas, descuentos u otros efectos que disminuyen su valor. El coeficiente indica la fluctuación de los precios de ventas así como de costos. Cuando el coeficiente es de bajo nivel significa que la fluctuación de los precios de venta son bajos o que son relevantemente altos. Cuando las cifras del coeficiente se muestran elevadas significa que los precios de ventas son altos o que los costos han adquirido un nivel relativamente bajo. Se puede inferir que los márgenes altos de utilidad proporcionan ciertas protecciones contra pérdidas a fluctuaciones, cuando el margen de utilidad es bajo, cualquier fluctuación en descenso de los precios ocasionará pérdida para la empresa.

### 2.1.23. ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS:

Eyzaguirre, C. (2003). Los Estados Financieros, es la descomposición de un todo en partes para conocer cada uno de los elementos que lo integran para luego estudiar los efectos que cada uno realiza.

El análisis de estados financieros es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros. El análisis de estados financieros descansa en 2 bases principales de conocimiento: el conocimiento profundo del modelo contable y el dominio de las herramientas de análisis financiero que permiten identificar y analizar las relaciones y factores financieros y operativos

Los datos cuantitativos más importantes utilizados por los analistas son los datos financieros que se obtienen del sistema contable de las empresas, que ayudan a la toma de decisiones. Su importancia radica, en que son objetivos y concretos y poseen un atributo de mensurabilidad.

Interpretación se considera como la transformación de la información de los estados financieros a una forma que permita utilizarla para conocer la situación financiera y económica de una empresa para facilitar la toma de decisiones.

Para una mayor comprensión se define el concepto de contabilidad que es el único sistema viable para el registro clasificación y resumen sistemáticos de las actividades mercantiles.

#### **2.1.24 ANALISIS DE RATIOS:**

Goerling, H. K. (2001). Consultores en administración y análisis de Ratios Financieros. Señala que: “Los ratios financieros (o indicadores financieros) son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados extraídos de los estados financieros de una empresa. A menudo se utiliza en contabilidad, con objeto de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa u otra organización.

Las ratios financieros pueden ser utilizados por los administradores dentro de una empresa, los accionistas actuales y potenciales de una empresa, y por los acreedores de una empresa. Los analistas ratios financieros utilizan los ratios financieros para comparar las fortalezas

y debilidades en diversas empresas. Si las acciones de una compañía se negocian en un mercado financiero, el precio de mercado de las acciones se utiliza para el cálculo de determinados ratios financieros” Son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos. Existen diversos ratios financieros, entre los que tenemos:

- a) **Ratios de rentabilidad.** Nos sirven para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, específicamente analizando los beneficios. Se debe tener en cuenta un análisis en conjunto con sus factores, como por ejemplo, sus precios, gastos de producción, etc.
- b) **Margen bruto de utilidad:** Es la relación entre el beneficio que se ha obtenido con el de las ventas realizadas. Este coeficiente es indicador de las variaciones de precios de ventas y de los costos. Un mayor coeficiente es indicador que los precios de las ventas son altos o que los costos son relativamente bajos o viceversa en el uso de un coeficiente de bajo nivel.

Utilidad Bruta

---

Ventas Netas

- c) **Margen operacional de utilidad:** mide la eficiencia de la operación en forma global, representa el porcentaje de la utilidad bruta.

Utilidad Operativa

---

Ventas

- d) **Margen neto de utilidad:** se utiliza como medidas para determinar si los fondos que concurren a la inversión total se muestra eficiente.

Utilidad Neta

---

Ventas

#### 2.1.25. DEFINICION DE PUNTO DE EQUILIBRIO

Según Fernández, R. (2005). Costos y Gastos, de lo elemental a lo fundamental. señala: Punto de equilibrio es un concepto de las finanzas que hace referencia al nivel de ventas donde los costos fijos y variables

se encuentran cubiertos. Esto supone que la empresa, en su punto de equilibrio, tiene un beneficio que es igual a cero (no gana dinero, pero tampoco pierde).

En el punto de equilibrio, por lo tanto, una empresa logra cubrir sus costos. Al incrementar sus ventas, logrará ubicarse por encima del punto de equilibrio y obtendrá beneficio positivo. En cambio, una caída de sus ventas desde el punto de equilibrio generará pérdidas.

La estimación del punto de equilibrio permitirá que una empresa, aún antes de iniciar sus operaciones, sepa qué nivel de ventas necesitará para recuperar la inversión. En caso que no llegue a cubrir los costos, la compañía deberá realizar modificaciones hasta alcanzar un nuevo punto de equilibrio. En este caso, si lo que una empresa quiere conocer es la cantidad de unidades de su producto o productos que debe vender para alcanzar el citado punto de equilibrio, la operación es muy sencilla. Debe dividir lo que son los costes fijos entre el resultado de restar el costo variable unitario al precio de venta por unidad.

Si por otra parte lo que se desea es conocer ese punto de equilibrio mediante el cálculo para ventas la fórmula sería la siguiente: hay que dividir los costos fijos por  $1 -$  el resultado de dividir el costo variable total por las ventas totales. Una manera igualmente interesante para calcular y poder ver de manera clara dónde está el punto de equilibrio de una

compañía en cuestión es mediante el uso de un gráfico en cuestión. De esta forma, en el eje de abscisas X se establecerían las unidades a producir y a vender mientras que en el eje de coordenadas Y se representarían el valor de los ingresos (las ventas), los costos y los gastos.

Para hallar su punto de equilibrio, la empresa debe conocer cuáles son sus costos. Este cálculo debe considerar todos los desembolsos (es decir, toda la salida de dinero de las arcas de la empresa). Es necesario, además, clasificar los costos en variables (varían de acuerdo al nivel de actividad) y fijos. El paso siguiente es encontrar el costo variable unitario, que es el resultado de la división entre el número de unidades fabricadas y las unidades vendidas. Entonces se podrá aplicar la fórmula del punto de equilibrio, comprobar los resultados y analizarlos.

En este sentido, es importante, y así lo reconocen los expertos en materia de finanzas, que dentro de lo que son los costos se preste especial atención a los llamados costos indirectos de fabricación. ¿Por qué? Porque posiblemente en ellos habrá una serie de costos variables realmente importantes y fundamentales a la hora de poder encontrar el punto de equilibrio.

Aquellos citados costos de fabricación así como la mano de obra y la materia prima son tres de los elementos vitales a tener muy presente para realizar unos cálculos exactos.

#### 2.1.26. ANALISIS DE PUNTO DE EQUILIBRIO:

Según Perdomo, A. (2001) Métodos y Modelos Básicos de Planeación Financiera. señala: Un punto de equilibrio es usado comúnmente en las empresas u organizaciones para determinar la posible rentabilidad de vender un determinado producto. Es el punto en donde los ingresos totales recibidos se igualan a los costos asociados con la venta de un producto (**IT = CT**). Para calcular el punto de equilibrio es necesario tener bien identificado el comportamiento de los costos; de otra manera es sumamente difícil determinar la ubicación de este punto. Sean IT los ingresos totales, CT los costos totales, P el precio por unidad, Q la cantidad de unidades producidas y vendidas, CF los costos fijos y CV los costos variables, entonces: Si el producto puede ser vendido en mayores cantidades de las que arroja el **punto de equilibrio** tendremos entonces que la empresa percibirá beneficios. Si por el contrario, se encuentra por debajo del punto de equilibrio, tendrá pérdidas.

### 2.1.27. DESARROLLO EMPRESARIAL

Por desarrollo entendemos la ampliación de su negocio de manera sistemática, medible y repetible. Un auténtico desarrollo empresarial conlleva algo más que una combinación de conjeturas, corazonadas e iniciativas competentes, pues se considera una filosofía y un proceso. En resumen es el proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Calidad.-** La calidad se puede definir como una secuencia que consiste en comprender, aceptar, satisfacer y superar, continuamente, las necesidades, deseos y expectativas del cliente.

**Calidad De Servicio.-** Una de las variables claves para el desarrollo sostenido de la actividad empresarial en particular del sector turismo, en los últimos tiempos sin duda viene constituyéndose la calidad. Que garantiza no sólo la permanencia en el mercado, si no que sobre todo asegura su crecimiento a largo plazo basado en la opinión favorable de sus clientes, en los sectores económicos de producción de bienes y servicios en respuesta a

la satisfacción plena de sus necesidades y expectativas del consumidor. Esto implica que las organizaciones deben continuar cumpliendo con esta misión importante de crear una opinión positiva de agente dinámico, cambiante sensible como es el cliente generado de la riqueza a nivel empresarial y la sociedad. Esta acción empresarial se ha dado en llamar calidad.

**Cliente.-** Individuo u organización que toma una decisión de compra. Este puede ser compuesto por clientes internos (trabajadores) y clientes externos (clientes en sí).

**Cliente Externo.-** Son los intermediarios que directamente tienen relación con la empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible.

**Cliente Interno.-** Es el personal de la empresa, ya que es el receptor primario de las acciones planteadas por la empresa para crear valor y ofrecer un buen servicio al cliente externo

**Contrato De Hospedaje.-** Es la relación jurídica que se genera entre los huéspedes o usuarios y el establecimiento de hospedaje, por la sola inscripción y firma del Registro de Huéspedes, regulada por el Código civil y por el Reglamento Interno de los establecimientos de hospedaje.

**Día Hotelero.-** Período de 24 horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en el establecimiento a efectos de fijar la tarifa respectiva.

**Domicilio Fiscal.-** Es el lugar fijado para efectos tributarios. Los deudores tributarios tienen la obligación de fijar su domicilio fiscal, conforme lo

establece la Administración Tributaria. Sólo para efectos procesales, los deudores tributarios podrán fijar un domicilio especial dentro del radio urbano que señale la Administración Tributaria.

**Ecolodge.-** Establecimiento de Hospedaje Clasificado y Categorizado donde se presta habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local, cuyas operaciones son turísticamente dependientes de la naturaleza y el paisaje, reuniendo y aplicando los principios del Ecoturismo. Básicamente debe ofrecer al huésped o usuario, una experiencia educacional y participativa, debiendo ser operado y administrado de una manera sensible a todo lo relacionado con el cuidado y protección del medio ambiente.

**Empresa.-** Empresa formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales mercantiles o la prestación de servicios

**Empresas Privadas.-** Es la que se dedica a producir bienes y servicios con el objeto de satisfacer necesidades sobre el costo, generando una ganancia, que conforma el establecimiento de fuente de renta.

**Hostal.-** Establecimiento de Hospedaje Clasificado y Categorizado que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizada, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, donde se presta habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, al que

sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local. Los Hostales son de categoría de 1 a 3 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos.

**Hotel.-** Establecimiento de Hospedaje Clasificado y Categorizado que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, precisa habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local. Los Hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas. Debiendo cumplir con los requisitos mínimos.

**organización:** es la división y distribución del trabajo entre las personas que se consideren han realizado, determinar las relaciones que han de existir entre ellas, fijar sus responsabilidades y delimitar su autoridad.

**Presupuesto.-** Es un documento económico - financiero en el que se calculan por anticipado los ingresos y gastos o egresos en forma específica, detallada y anticipada.

**Rentabilidad.-** Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, esta mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad en la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

## 2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

### 2.3.1 Hipótesis General

La determinación de los Costos de la prestación de servicios es un factor preponderante que incide significativamente a la estimación de la rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. -Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno en los periodos 2009 y 2010.

### 2.3.2. Hipótesis Específicas

#### Específica (1)

La determinación de los principales elementos del costo de la prestación de servicios son factores preponderantes que influyen significativamente a la estimación de la rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno.

#### Específica (2)

El nivel de rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, es bajo, por lo tanto, incide negativamente en el desarrollo de la empresa.

## 2.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

### 2.4.1 De la Hipótesis general

#### a) Variable Independiente

Costos de prestación de servicios.

#### b) Variable Dependiente

Rentabilidad.

### 2.4.2 De las Hipótesis específicas

#### Específico (1)

#### a) Variable Independiente

Elementos del costo de la prestación de servicios.

#### b) Variable Dependiente

Rentabilidad.

#### Específico (2)

#### a) Variable Independiente

Rentabilidad.

#### b) Variable Dependiente

Desarrollo empresarial

### CAPITULO III

#### METODO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1. METODOLOGÍA

En el presente trabajo de investigación la metodología empleada para el logro al cumplimiento de los objetivos ya planteados se ha considerado lo siguiente:

###### 3.1.1. Método Analítico:

Este método se empleó para el desarrollo cuadros numéricos representativos, para la obtención de resultados de gestión y estudio de ratios de rentabilidad a partir de Estados Financieros e informes en materia hotelera, asimismo se procedió con el análisis de la normatividad, documentación e información financiera adicional de la empresa materia de estudio del presente trabajo

de investigación.

### 3.1.2. Método Descriptivo

Se tomó este método debido a que nos ayuda a describir en forma detallada cada uno de los costos directos e indirectos que intervienen en el costo de servicio. Además nos permitió la explicación de la situación actual del Hotel Tierra Mística Qalasaya, en consecuencia se ha llegado al conocimiento real de la organización en su conjunto.

### 3.1.3. Método Deductivo

Este método se utilizó debido a los datos generales que utilizamos para solucionar un caso en particular, lo que permitirá determinar el costo real de servicio identificando los elementos que intervienen en la prestación de servicio en el Hotel.

## 1.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

**1.2.1. Población:** para el presente trabajo de investigación se tomó como población a Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno.

**1.2.2. Muestra:** para el presente trabajo de investigación se tomó como muestra a las oficinas de contabilidad, pisos y almacén, alimentos y bebidas, recepción y personal.

### 1.3. TÉCNICAS

Durante el proceso de investigación la recolección de datos se hizo de la siguiente manera:

**1.3.1. Análisis documental:** la revisión de los libros contables de los Estados Financieros de los años 2009 y 2010 en el cual hemos determinado con exactitud el manejo del servicio de hospedaje de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno.

**1.3.2. Observación directa:** se tomó en cuenta que elementos intervienen en la prestación de servicios y demás aspectos operativos.

#### 1.3.3. Instrumentos

- Fichas de observación.- Sirvió para formular nuestro marco teórico conceptual.
- Cuaderno de Apuntes.- Sirvió para la verificación de los datos en las mismas instalaciones de Hotelería e

Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya.

**1.3.4. Procesamiento de datos:** Para el análisis de la información, se utilizó la Estadística descriptiva, ya que los datos recopilados serán tabulados y presentados en cuadros estadísticos, descritos y analizados cada uno de ellos para una mejor comprensión.



## CAPITULO IV

### CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1. UBICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en la Empresa de Servicios Turísticos HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. con RUC 20364122242 denominación social HOTEL TIERRA MISTICA QALASAYA se encuentra ubicada en el departamento de Puno, en dirección legal Jr. Grau N° 240. Y a 10 metros del Jr. Lima principal vía de movimiento comercial y bancario de la ciudad de Puno.

El HOTEL TIERRA MISTICA QALASAYA, nace en los sueños de la familia Quenta Araoz de construir un edificio de categoría comparable a los grandes Hoteles del mundo. Ubicado en su ciudad natal de Puno un lugar muypreciado

por el turismo del mundo por tu majestuoso lago Titicaca la idea empezó a concretar con la creación de la empresa denominada Hotelería e Inversiones Latino S.A. se puso la primera piedra en enero de 1997, después de 12 años esta 'empresa inicia sus actividades en el rubro de hospedaje un 01 de abril de 2009 con el Hotel Qalasaya que abrió sus puertas al turismo mundial. Este Hotel no solo permite brindar un servicio de calidad al visitante sino también brinda empleo a jóvenes puneños con muchas ganas de superarse en el campo del turismo.

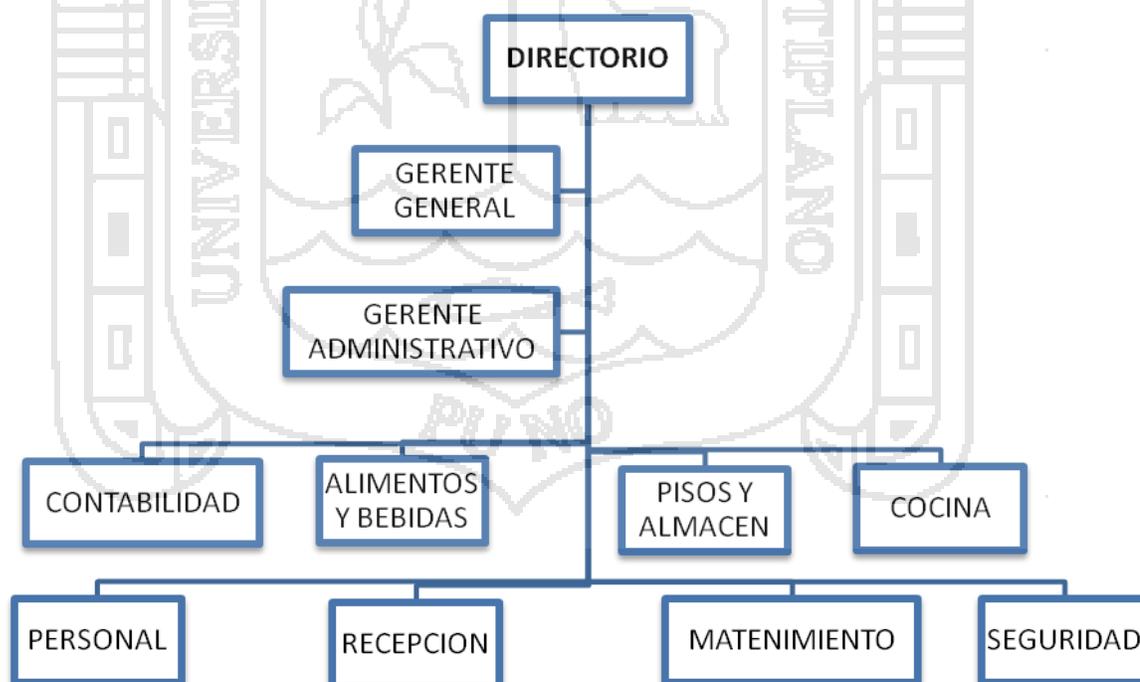
El Hotel está construido sobre dos ríos subterráneos de la época incaica en el centro de la ciudad de Puno, el cual es considerado el mejor y más alto dentro de la ciudad ya que tiene una estructura de 11 pisos con servicio de ascensor, lo que hace desde su azotea se pueda visualizar un hermoso paisaje de la bahía del Titicaca además de las islas Los Uros , otros Hoteles importantes y toda la ciudad de Puno, durante la noche se puede disfrutar a manera de un mirador del espacio astral, es un punto propicio para el uso de telescopios y demás tecnología para apreciar el cielo de las antiguas culturas.

En cuanto a su estructura el revestido es de piedra tallada y vidrio que refleja el particular cielo de la sierra, con una arquitectura que resume la historia de la Cultura Altiplánica como es la del Tiahuanaco puesto que tiene la forma de una gran chullpa típica de Sillustani y de la época colonial reflejado esto en sus balcones, graderías y el interior decorado con balaustres de madera también

tallada por artesanos de la zona.

La Empresa de Servicios Turísticos HOTEL TIERRA MISTICA QALASAYA, tiene por objeto la prestación de servicios turísticos, recepción, hospedaje, alimentación, estadía y esparcimiento al turista; paquetes turísticos, servicios de habitaciones, de consejería, de traslado, de aparcamiento, bar, lavandería, alquiler de salón para eventos, información turística, servicio de telecomunicaciones en general, internet, correo electrónico, telefax, recepción y envío de documentos y equipajes; operaciones que coadyuven al cumplimiento de sus objetivos de la empresa, así como realizar toda clase de actividad permitida por las leyes peruanas y mercantiles

#### 4.2. ORGANIGRAMA DEL HOTEL TIERRA MISTICA QALASAYA:



**Fuente:** Hotel Tierra Mistica Qalasaya

## CAPITULO V

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación, se mostraran resultados que nos permitan determinar los costos de servicios, la rentabilidad que se ha obtenido en los períodos 2009 - 2010 en la cual la información obtenida nos permite conocer los resultados que a continuación se detallan.

#### 5.1. ANÁLISIS DE LOS COSTOS DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN EL HOTEL TIERRA MÍSTICA QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO.

##### CUADRO N° 01

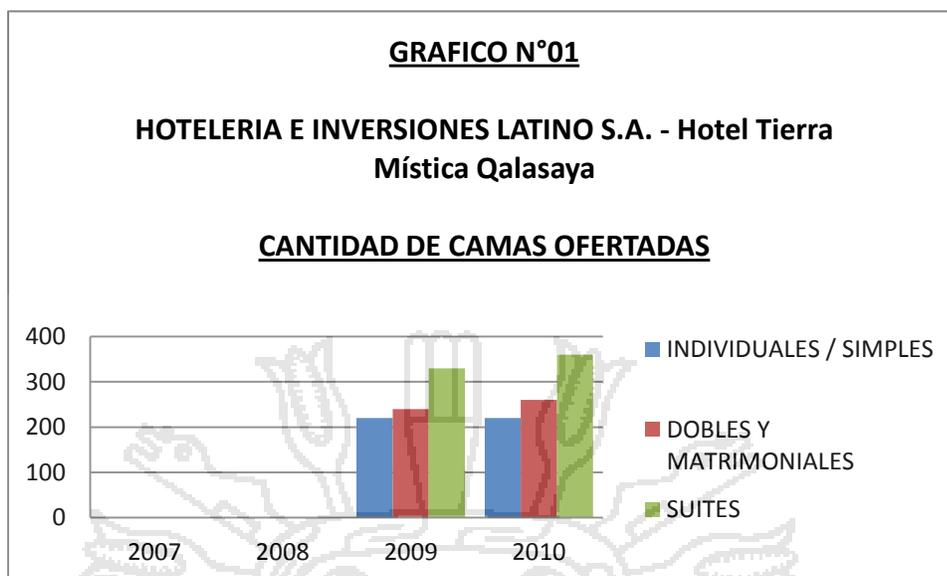
HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya

##### CANTIDAD DE HABITACIONES OFERTADAS

TIPOS DE HABITACIONES OFERTADAS											
AÑO	INDIVIDUALES / SIMPLES			DOBLES Y MATRIMONIALES			SUITES			TOTAL	
	CANTIDAD	PRECIO	%	CANTIDAD	PRECIO	%	CANTIDAD	PRECIO	%	CANTIDAD	%
2009	20	S/. 220.00	57	10	S/. 240.00	29	5	S/. 330.00	14	35	100
2010	20	S/. 220.00	57	10	S/. 260.00	29	5	S/. 360.00	14	35	100

FUENTE: Hotel Tierra Mística Qalasaya

ELABORADO: Por la Ejecutora



Con la determinación de los costos de servicios los resultados obtenidos de habitaciones ofertadas por parte del Hotel Tierra Mística Qalasaya nos muestran que existen 20 (veinte) habitaciones simples que representa el 57%, referente a las habitaciones dobles y matrimoniales existen 10 (diez) habitaciones, la misma que representa el 29%, en cambio en las habitaciones Suites existen 5 (cinco) habitaciones representando el 14% haciendo un total del 100% de habitaciones ofertadas.

En cuanto a los precios de cada habitación ofertada ya sea simples, dobles y matrimoniales y Suites son s/. 220.00, s/. 240.00 y s/. 330.00 respectivamente para el año 2009, a diferencia del año 2010 que fue s/. 220.00, s/. 260.00 y s/. 360.00 tal como se aprecia en cuadro N° 01.

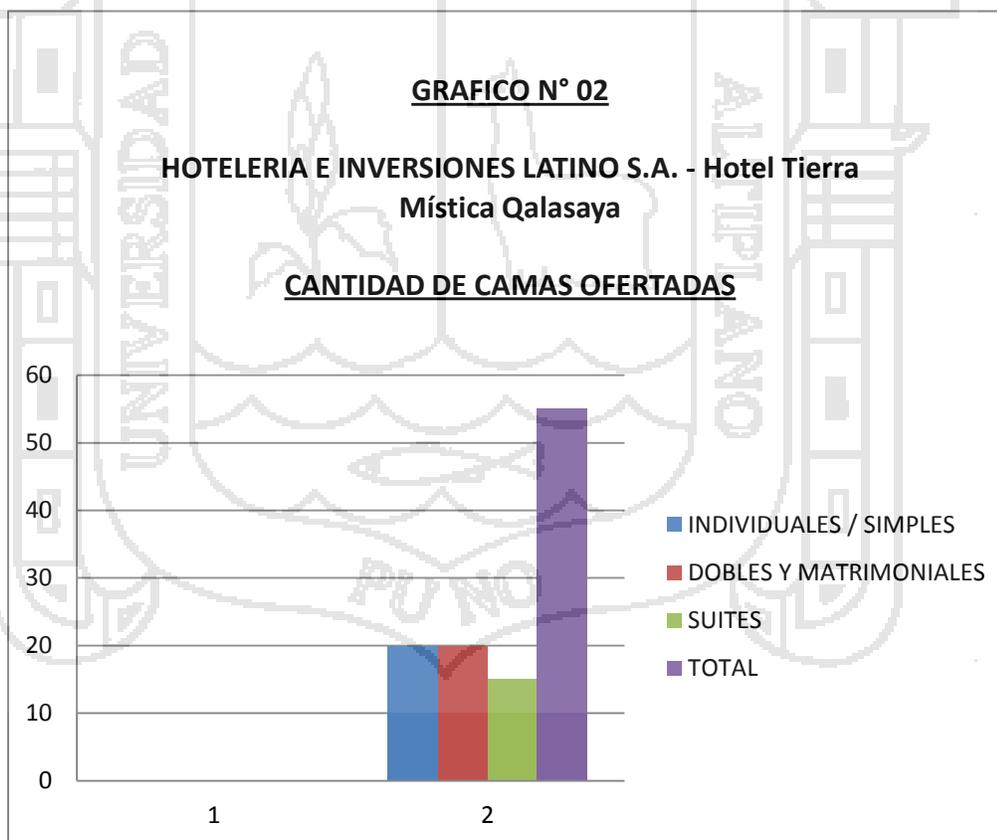
**CUADRO N° 02**

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**  
**CANTIDAD DE CAMAS OFERTADAS Y DISTRIBUIDAS PORCENTUALMENTE POR CADA HABITACION**

INDIVIDUALES /		DOBLES Y		SUITES		TOTALES	
NUMERO DE CAMAS	%						
20	36	20	36	15	27	55	100

**FUENTE:** Hotel Tierra Mística Qalasaya

**ELABORADO:** Por la Ejecutora



En cuanto a los resultados obtenidos en el cuadro N° 02 se detalla la cantidad de camas ofertadas, nos muestra que en habitaciones simples hay 20 (veinte) camas que representa el 36%, en tanto que en habitaciones dobles y matrimoniales existe de igual forma que en las habitaciones simples 20 (veinte) camas que representa el 36%. En habitaciones suites hay 15 camas que nos representa el 27% haciendo un total el 100%. El total de camas ofertadas, dichos datos son obtenidos directamente por el Hotel Tierra Mística Qalasaya.

**CUADRO N° 03**

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

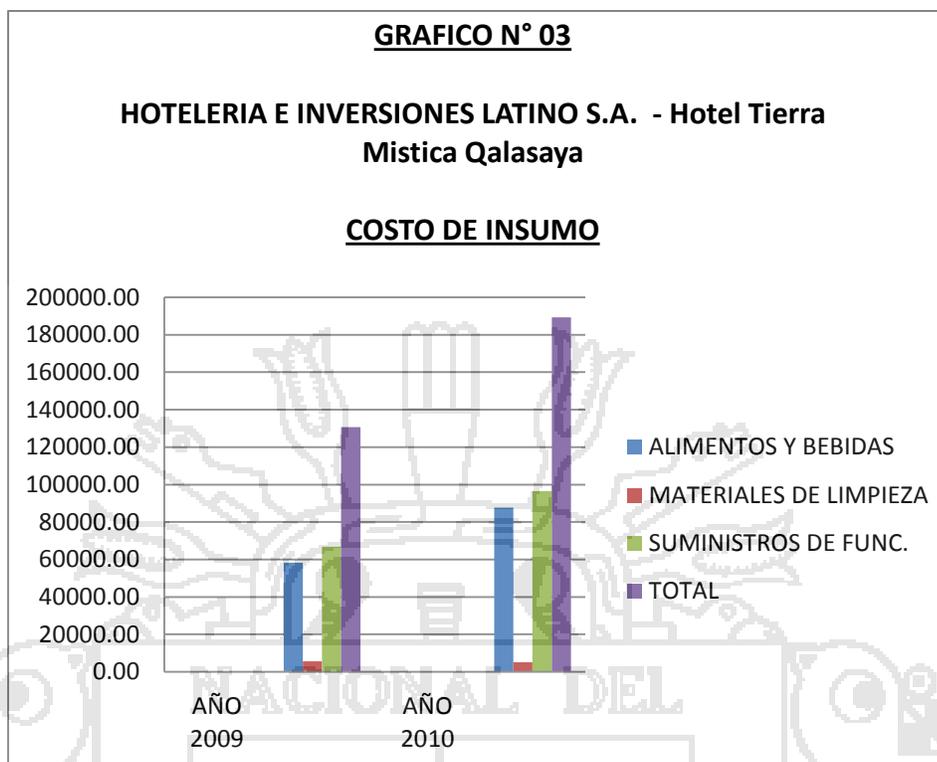
**COSTO DE INSUMOS**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	AÑO 2009		AÑO 2010	
	%	TOTAL	%	TOTAL
ALIMENTOS Y BEBIDAS	44.62	58,307.70	46.30	87,650.00
MATERIALES DE LIMPIEZA	4.26	5,571.74	2.72	5,146.71
SUMINISTROS DE FUNC.	51.12	66,803.80	50.98	96,504.01
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>130,683.24</b>	<b>100.00</b>	<b>189,300.72</b>

**FUENTE:** Anexo 01, 02, 03, 04, 05 y 06

**ELABORADO:** Por la ejecutora



En el cuadro N° 03 se observa que para ambos periodos el uso de insumos directos fue el 100%, lo cual significa que todo los insumos fueron consumidos, ya que el rubro de alimentos y bebidas asciende a S/. 58,307.70 para el año 2009 y en el año 2010 asciende a S/. 87,650.00 lo que porcentualmente equivale a 44.62% y 46.30% respectivamente, en el rubro de materiales de limpieza los costos ascienden a S/ 5,571.74 en relación al año 2009 y para el año siguiente existe una disminución de S/ 425.03 lo que representa el 1.54%. Finalmente cabe resaltar que el rubro de mayor significancia es el de suministros de funcionamiento ascienden S/.66,803.80 para el año 2009 y para el año 2010 fue S/. 96,504.01 que representa el 51.12% de total de insumos

directos para el año 2009 y en el año 2010 representa el 50.98%.

Por lo tanto costo total de insumos directos durante el año 2009 fue de S/.130,683.24 y en el año 2010 fue de S/. 189,300.72, teniendo una diferencia de S/.58,617.48 debido al aumento de arribos extranjeros como nacionales representada en el número total de pernотaciones el cual fue para el año 2009 8134 y para el año siguiente aumento a 8491 como se observa en el anexos N° 17 y 18.

Por último el costo total de insumos directos promedio representa el 18.33% del costo total del servicio de Hotel Tierra Mística Qalasaya a diferencia de la Empresa Industrial el Altiplano S.R.L. dedicada a la producción de Mezcla fortificada de cereales, mediante su estudio señalo que se ha incurrido en materiales directos S/. 250,313.27 lo que representa el 86.05% del costo total de producción. Asimismo el Centro educativo parroquial la Inmaculada de Puno muestra que el Costo de materiales fue la cantidad de S/. 474.00 y tan solo representa el 0.05% del costo total de servicio.

CUADRO N° 04

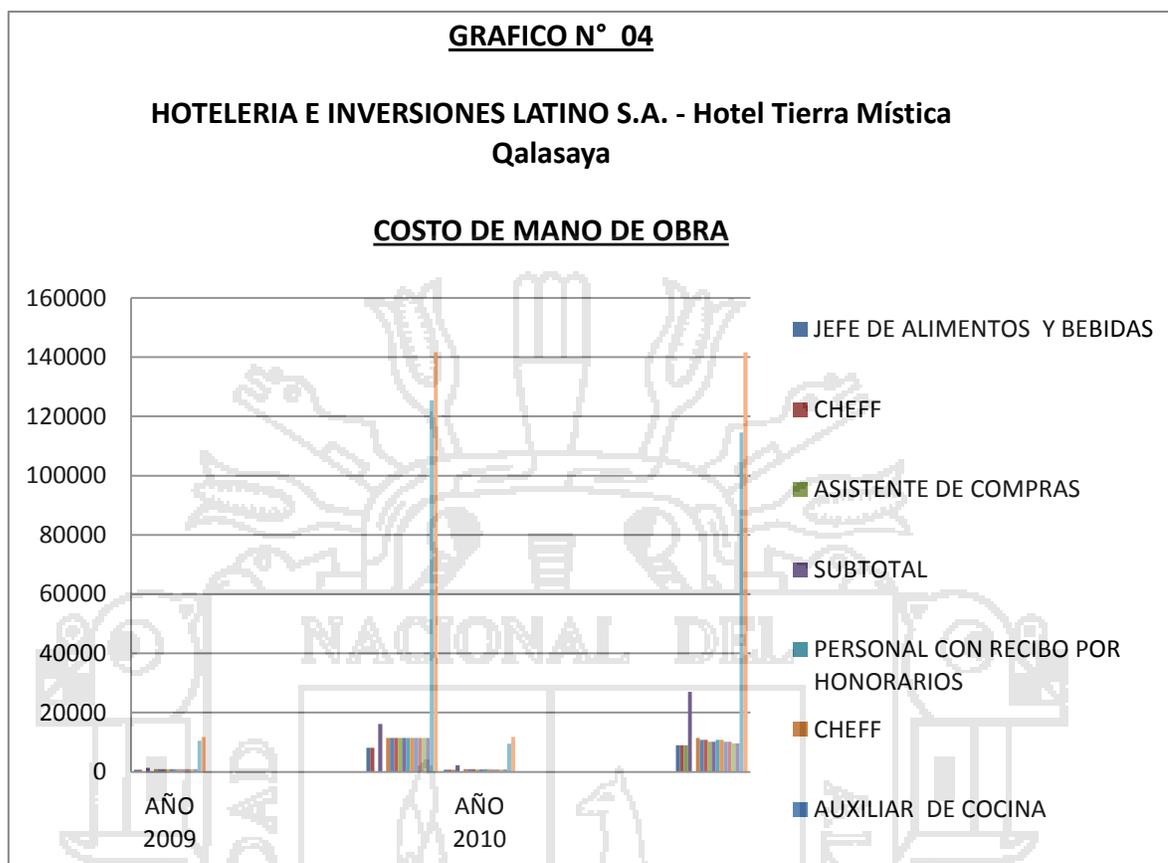
**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**COSTO DE MANO DE OBRA**  
(EN NUEVOS SOLES)

PERSONAL EN PLANILLAS	AÑO 2009			AÑO 2010				
	COSTO UNIT.	MES	%	TOTAL	COSTO UNIT.	MES	%	TOTAL
JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	675	12	5.73	8,100.00	750	12	6.36	9,000.00
CHEFF	675	12	5.72	8,100.00	750	12	6.36	9,000.00
ASISTENTE DE COMPRAS					750	12	6.36	9,000.00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1350</b>	<b>24.00</b>	<b>11.45</b>	<b>16,200.00</b>	<b>2250</b>	<b>36.00</b>	<b>19.07</b>	<b>27,000.00</b>
<b>PERSONAL CON RECIBO POR HONORARIOS</b>								
CHEFF	950	12	8.05	11,400.00	950	12	8.05	11,400.00
AUXILIAR DE COCINA	950	12	8.05	11,400.00	900	12	7.63	10,800.00
AUXILIAR DE COCINA	950	12	8.05	11,400.00	900	12	7.63	10,800.00
CUARTELERO	950	12	8.05	11,400.00	850	12	7.20	10,200.00
CUARTELERO	950	12	8.05	11,400.00	850	12	7.20	10,200.00
AUXILIAR DE ALMACEN	950	12	8.05	11,400.00	900	12	7.63	10,800.00
AUXILIAR DE HABITACION	950	12	8.05	11,400.00	900	12	7.63	10,800.00
LAVANDERA	950	12	8.05	11,400.00	850	12	7.20	10,200.00
LAVANDERA	950	12	8.05	11,400.00	850	12	7.20	10,200.00
LENCERIA	950	12	8.05	11,400.00	800	12	6.78	9,600.00
BOTONES	950	12	8.05	11,400.00	800	12	6.78	9,600.00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>10450</b>	<b>132.00</b>	<b>88.55</b>	<b>125,400.00</b>	<b>9550</b>	<b>132.00</b>	<b>80.93</b>	<b>114,600.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11,800.00</b>		<b>100.00</b>	<b>141,600.00</b>	<b>11,800.00</b>		<b>100.00</b>	<b>141,600.00</b>

FUENTE: Anexos 07, 08, 09 y 10

ELABORADO: Por la ejecutora



El cuadro N°04 nos muestra el segundo elemento del costo, mano obra directa que es el pago de sueldos al personal que brindan el servicio de hospedaje en calidad de trabajadores bajo planilla y aquellos que prestan su servicio a través de recibo por honorarios.

En el periodo 2009 el personal en planillas se considera 2 puestos de Jefe de alimentos y bebidas y Chef los cuales representan un 11.45% y para el año 2010 representa un 19.07% puesto que se adiciona el puesto de Asistente de compras a diferencia del personal por recibo por honorarios que son un Chef, 2 auxiliares de cocina, 2 cuartereros, un auxiliar de almacén, un auxiliar de

habitación, 2 lavanderas, un encargado de lencería y un botones representan el 88.55% para el año 2009 y para el año 2010 representa el 80.93%, por lo tanto el personal que presta sus servicios en forma independiente representan el mayor porcentaje lo cual significa que aportan más del 50% en el rubro mano de obra directa del hotel en estudio.

En consecuencia la mano de obra para el periodo 2009 y 2010 asciende a S/.141600.00, no existiendo variación alguna en ambos periodos, sin embargo en el detalle se puede observar el aumento de contratos de personal en planillas y una reducción en el pago al personal independiente lo que representa 7.62%. El costo de la mano de obra es en forma mensual en las dos modalidades, debido a que en el momento de la contratación no existía una tarifa de horas por cobrar solo se tomaba al personal con un contrato de pago mensual.

Finalmente el costo total de mano de obra promedio representa el 16.58% del costo total del servicio para el Hotel Tierra Mística Qalasaya a diferencia de la Empresa Industrial el Altiplano S.R.L. y Centro educativo parroquial la Inmaculada que representan el 10.42% y 52.31% respectivamente esto como resultado del giro del negocio.

CUADRO N° 05

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**GASTOS INDIRECTOS DE SERVICIO**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	AÑO 2009		AÑO 2010	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
<b>MATERIALES INDIRECTOS</b>				
GASTOS DE LAVANDERIA	10873.41	2.21	11,517.96	1.81
MATERIALES DE MANT. Y CONSTRUC.	7,884.85	1.60	110,645.40	17.38
TRANSP. DE CARGA	523.47	0.11	4,810.16	0.76
TRANSP. DE PASAJEROS	120.00	0.02	1,108.95	0.17
REPUESTOS	2,122.36	0.43	118.45	0.02
ALIMENTACION	354.76	0.07	702.29	0.11
COMISIONES	241.19	0.05	6,931.96	1.09
EQUIPOS DIVERSOS	91.00	0.02	305.08	0.05
ANUNCIOS	10,240.77	2.08	1,369.11	0.22
ALOJAMIENTO	7,878.45	1.60	1,166.63	0.18
<b>SUBTOTAL</b>	<b>40,330.26</b>	<b>8.19</b>	<b>138,675.99</b>	<b>21.78</b>
<b>MANO DE OBRA INDIRECTA</b>				
<b>EN PLANILLAS</b>				
JEFE DE MANTENIMIENTO	8,100.00	1.65	9,000.00	1.41
JEFE DE COCINA	8,100.00	1.65	9,000.00	1.41
JEFE DE SEGURIDAD	8,100.00	1.65	9,000.00	1.41
JEFA DE PISOS	8,100.00	1.65	9,000.00	1.41
RECEPCION	8,100.00	1.65	9,000.00	1.41
BOTONES	8,100.00	1.65	9,000.00	1.41
MANTENIMIENTO	8,100.00	1.65	9,000.00	1.41
MOZO			9,000.00	1.41
ASISTENTE DE COMPRAS			9,000.00	1.41
<b>RECIBO POR HONORARIOS</b>				
CONTADOR	11,400.00	2.32	10,200.00	1.60
ASISTENTE DE RECEPCION	11,400.00	2.32		
VIGILANTE	11,400.00	2.32	10,200.00	1.60
ELECTRICISTA	11,400.00	2.32	10,200.00	1.60
GASFITERO	11,400.00	2.32		
CARPINTERO	11,400.00	2.32		

TRABAJO EVENTUAL	253.27	0.05	5,021.90	0.79
BENEFICIOS SOCIALES	7,316.08	1.49	9,608.69	1.51
C.T.S.	14,847.75	3.02	9,149.25	1.44
GRATIFICACIONES	3,459.81	0.70	1,456.38	0.23
<b>SUBTOTAL</b>	<b>150,976.91</b>	<b>30.66</b>	<b>136,836.22</b>	<b>21.49</b>
<b>OTROS GASTOS INDIRECTOS</b>				
DEPRECIACION	156,077.97	31.70	159,690.18	25.08
SEGURO VEHICULAR	9,110.91	1.85	10,096.67	1.59
IMPUESTOS	37,962.96	7.71	69,471.44	10.91
GASTOS FINANCIEROS	49,447.20	10.04	57,456.26	9.03
ENERGIA ELECTRICA	19,431.78	3.95	22,326.51	3.51
AGUA	17,042.39	3.46	17,968.10	2.82
TELEFONO	11,266.07	2.29	18,706.17	2.94
CORREOS	707.10	0.14	206.00	0.03
TELEVISION POR CABLE			5,125.44	0.81
OTROS SERVICIOS			69.93	0.01
<b>SUBTOTAL</b>	<b>301,046.38</b>	<b>61.14</b>	<b>361,116.70</b>	<b>56.72</b>
<b>TOTAL</b>	<b>492,353.55</b>	<b>100.00</b>	<b>636,628.91</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Anexos 11, 12, 13 y 14.

**ELABORADO:** Por la ejecutora

En el cuadro N°05 nos muestra el tercer elemento de costo que son los gastos indirectos en las que se incurre el Hotel Tierra Mística Qalasaya en los periodos 2009 y 2010 de la ciudad de Puno, según el anexo 05 donde muestra el detalle de compras realizadas en ambos periodos de estudio.

Tenemos para el año 2009 un costo total que asciende a S/. 492,353.55 de gastos indirectos se servicio, de los cuales el 8.19% representa los materiales indirectos, el 30.66% representa la mano de obra indirecta y el 61.14%

representa otros gastos indirectos. En tanto para el año 2010 el costo total asciende a S/.636,628.91 de gastos indirectos se servicio, de los cuales el 21.78% representa los materiales indirectos, el 21.49% representa la mano de obra indirecta y finalmente tenemos otros gastos indirectos con un 56.72%.

Analizando ambos periodos tenemos que los mayores porcentajes son otros gastos indirectos que representan el 61.14% puesto que incluye depreciación, seguro vehicular, impuestos, gastos financieros, energía eléctrica, agua, teléfono, correos, televisión por cable y otros Servicios los cuales representan el 56.72%, por lo tanto en los periodos 2009 y 2010 nótese una disminución de 4.42%, seguidamente el rubro de mano de obra indirecta representa el 30.66% y 21.49% periodos 2009 y 2010 el cual muestra una disminución del 9.17% con el siguiente año, y finalmente tenemos los materiales indirectos con un aumento del 13.59% para el siguiente año.

Por esta razón si se hace una comparación con investigaciones anteriores se muestra que el Hotel Tierra Mística Qalasaya incurre en Gastos Indirectos en promedio 58.93% a diferencia de la Empresa Industrial el Altiplano S.R.L. y Centro educativo parroquial la Inmaculada que representan el 3.49% y 47.64% respectivamente

CUADRO N° 06**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya****ESTRUCTURA DE COSTOS**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	AÑO 2009		AÑO 2010	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
<b>I. INSUMO DIRECTO</b>	<b>130,683.24</b>	<b>17.09</b>	<b>189,300.72</b>	<b>19.57</b>
ALIMENTOS Y BEBIDAS	58,307.70	7.63	87,650.00	9.06
MATERIALES DE LIMPIEZA	5,571.74	0.73	5,146.71	0.53
SUMINISTROS DE FUNC.	66,803.80	8.74	96,504.01	9.97
<b>II. MANO DE OBRA DIRECTA</b>	<b>141,600.00</b>	<b>18.52</b>	<b>141,600.00</b>	<b>14.64</b>
TRABAJADORES	141,600.00	18.52	141,600.00	14.64
<b>III. GASTOS INDIRECTOS</b>	<b>492,353.55</b>	<b>64.39</b>	<b>636,628.91</b>	<b>65.80</b>
<b>A) MATERIALES INDIRECTOS</b>	<b>40,330.26</b>	<b>5.27</b>	<b>138,675.99</b>	<b>14.33</b>
GASTOS DE LAVANDERIA	10,873.41	1.42	11,517.96	1.19
MATERIALES DE MANT. Y CONSTRUCC.	7,884.85	1.03	110,645.40	11.44
TRANSP. DE CARGA	523.47	0.07	4,810.16	0.50
TRANSP. DE PASAJEROS	120.00	0.02	1,108.95	0.11
REPUESTOS	2,122.36	0.28	118.45	0.01
ALIMENTACION	354.76	0.05	702.29	0.07
COMISIONES	241.19	0.03	6,931.96	0.72
EQUIPOS DIVERSOS	91.00	0.01	305.08	0.03
ANUNCIOS	10,240.77	1.34	1,369.11	0.14
ALOJAMIENTO	7,878.45	1.03	1,166.63	0.12
<b>B) MANO DE OBRA INDIRECTA</b>	<b>150,976.91</b>	<b>19.74</b>	<b>136,836.22</b>	<b>14.14</b>
<b>EN PLANILLAS</b>				
JEFE DE MANTENIMIENTO	8,100.00	1.06	9,000.00	0.93
JEFE DE COCINA	8,100.00	1.06	9,000.00	0.93
JEFE DE SEGURIDAD	8,100.00	1.06	9,000.00	0.93
JEFE DE PISOS	8,100.00	1.07	9,000.00	0.93
RECEPCION	8,100.00	1.07	9,000.00	0.93
BOTONES	8,100.00	1.07	9,000.00	0.93
MANTENIMIENTO	8,100.00	1.07	9,000.00	0.93
MOZO			9,000.00	0.93
ASISTENTE DE COMPRAS			9,000.00	0.93
BOTONES			9,000.00	0.93
<b>RECIBO POR HONORARIOS</b>				

CONTADOR	11,400.00	1.49	10,200.00	1.05
ASISTENTE DE RECEPCION	11,400.00	1.50		
VIGILANTE	11,400.00	1.50	10,200.00	1.05
ELECTRICISTA	11,400.00	1.50	10,200.00	1.05
GASFITERO	11,400.00	1.50		
CARPINTERO	11,400.00	1.50		
TRABAJO EVENTUAL	253.27	0.03	5,021.90	0.52
BENEFICIOS SOCIALES	7,316.08	0.96	9,608.69	0.99
C.T.S.	14,847.75	1.94	9,149.25	0.15
GRATIFICACIONES	3,459.81	0.45	1,456.38	0.15
<b>C) OTROS GASTOS INDIRECTOS</b>	<b>301,046.38</b>	<b>39.37</b>	<b>361,116.70</b>	<b>37.32</b>
DEPRECIACION	156,077.97	20.41	159,690.18	16.50
SEGURO VEHICULAR	9,110.91	1.19	10,096.67	1.04
IMPUESTOS	37,962.96	4.96	69,471.44	7.18
GASTOS FINANCIEROS	49,447.20	6.47	57,456.26	5.94
ENERGIA ELECTRICA	19,431.78	2.54	22,326.51	2.31
AGUA	17,042.39	2.23	17,968.10	1.86
TELEFONO	7,093.95	0.93	18,706.17	1.93
CORREOS	707.10	0.09	206.00	0.02
TELEVISION POR CABLE			5,125.44	0.53
OTROS SERVICIOS			69.93	0.01
<b>COSTO TOTAL DE SERVICIO</b>	<b>764,636.79</b>	<b>100</b>	<b>967,529.63</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cuadros 01, 03, 04 y 05

**ELABORADO:** Por la ejecutora

El cuadro N° 06 presenta la Hoja de Costo del Hotel Tierra Mística Qalasaya en los periodos 2009 y 2010, el cual refleja claramente desembolsos efectuados por cada uno de los elementos de costos como: insumos directos, mano de obra directa y otros gastos indirectos resultantes.

Por lo tanto, presentamos la Estructura de Costos del Hotel Tierra Mística Qalasaya que está constituido por tres elementos de costos. El costo de servicio de hospedaje en el periodo 2009 es de S/.764,636.79 siendo los

materiales directos 17.09% del costo total, la mano de obra directa 18.52% y por último los gastos indirectos 64.39% donde el elemento que tiene mayor porcentaje del costo total de servicio es el de gastos indirectos y para el año 2010 el costo total aumenta a S/.967,529.63, los insumos directos representan 19.57%, la mano de obra 14.64% y los gastos indirectos 65.80% de igual forma para este año el elemento que resalta mas es el de gastos indirectos. Finalmente se determina el costo unitario por habitación que asciende a S/ 21,846.77 y S/.27,643.7 tanto para el año 2009 y 2010 respectivamente.

Para establecer la rentabilidad primero determinaremos los gastos administrativos y los gastos de ventas de ambos periodos de Hotelería e Inversiones Latino S.A. -Hotel Tierra Mística Qalasaya de Puno, luego procederemos a identificar los costos fijos y los costos variables con la finalidad de determinar un punto de equilibrio donde los costos totales son iguales a los ingresos totales de Hotelería e Inversiones Latino S.A. -Hotel Tierra Mística Qalasaya para los respectivos periodos.

**CUADRO N° 07**

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

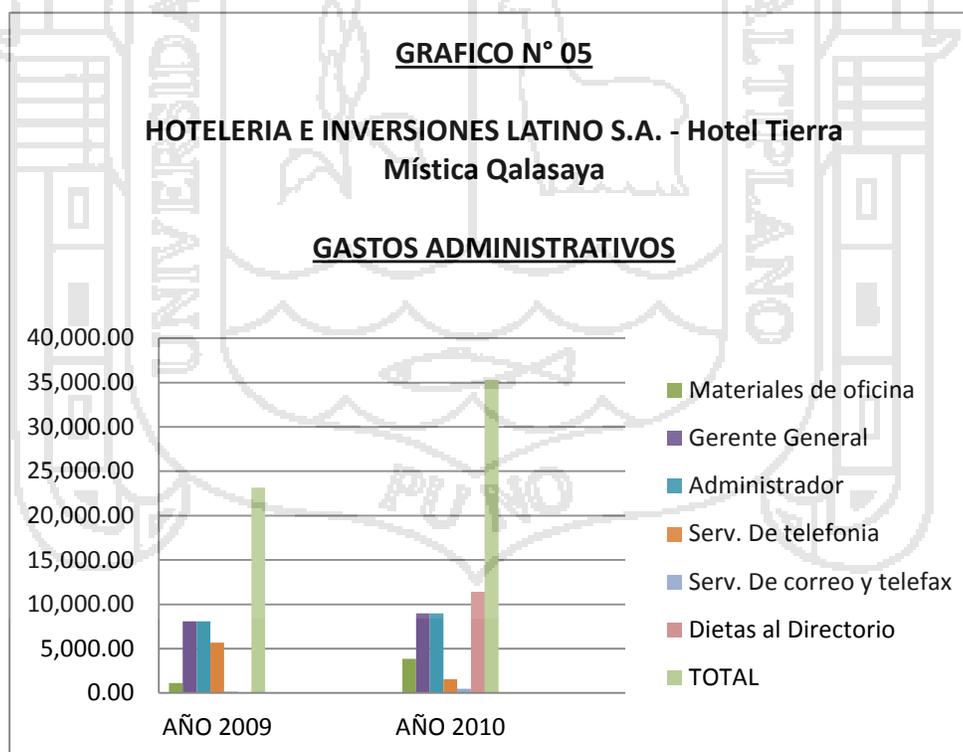
**GASTOS ADMINISTRATIVOS**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	AÑO 2009		AÑO 2010	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Materiales de oficina	1,117.83	4.83	3,870.88	10.96
Gerente General	8,100.00	34.98	9,000.00	25.49
Administrador	8,100.00	34.98	9,000.00	25.49
Serv. De telefonia	5,680.00	24.53	1,560.50	4.42
Serv. De correo y telefax	158.92	0.69	480.20	1.36
Dietas al Directorio			11,400.00	32.28
<b>TOTAL</b>	<b>23,156.75</b>	<b>100</b>	<b>35,311.58</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Anexos 15 y 16

**ELABORADO:** Por la ejecutora



En el cuadro N° 07 nos muestra los gastos administrativos, para el periodo 2009 tenemos que el rubro de Materiales de Oficina es de S/.1,117.83, en cuanto al pago del Gerente General y Administrador asciende a S/. 16,200.00, en el rubro de Servicio de Telefonía fue de S/. 5,680.00, el servicio de correo y telefax asciende a S/.158.92 los cuales representa el 4.83%, 79.96%, 24.53% y 0.69% del total de Gasto Administrativos.

Por otro lado para el periodo 2010 tenemos que el rubro de Materiales de Oficina es de S/.3.870.88, en cuanto al pago del Gerente General y Administrador asciende a S/. 18,000.00, en el rubro de Servicio de Telefonía fue de S/. 1,560.50, el servicio de correo y telefax asciende a S/.480.20 y finalmente el rubro de Dietas al Directorio por S/.11,400.00 los cuales representa el 10.96%, 50.98%, 4.42%, 1.36% y 32.28% del total de Gasto Administrativos.

Por lo tanto cabe resaltar que la remuneración anual tanto del Gerente General como del Administrador son montos significativos en un 34.98% para el año 2009 y un 25.49% para el año 2010.

**CUADRO N° 08**

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

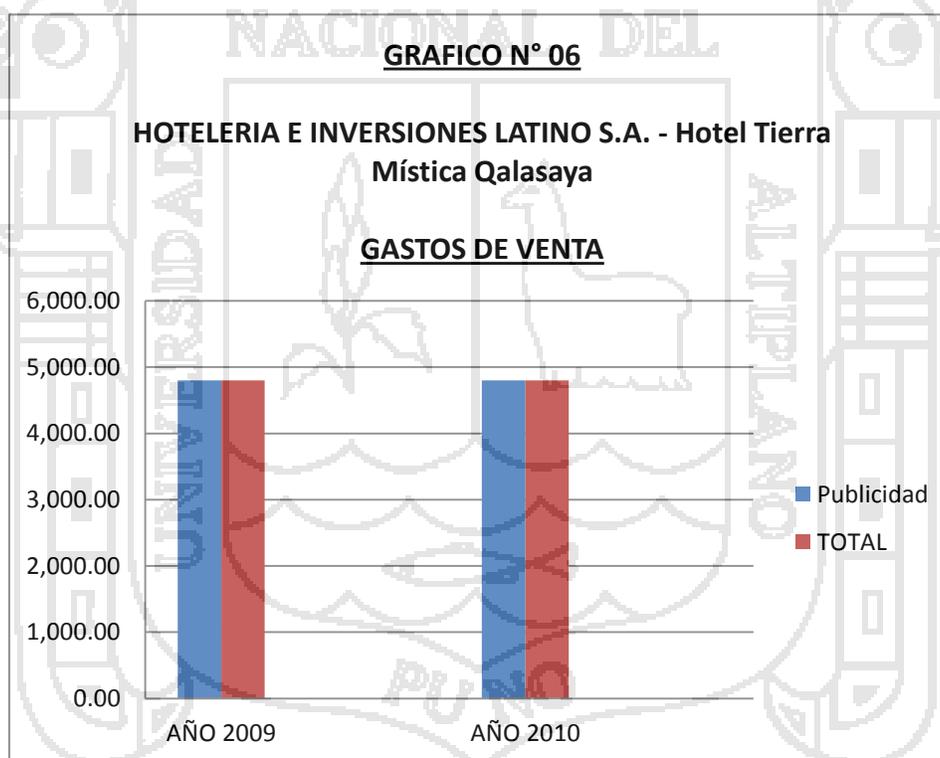
**GASTOS DE VENTAS**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	AÑO 2009		AÑO 2010	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Publicidad	4,800.00	100.00	4,800.00	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>4,800.00</b>	<b>100</b>	<b>4,800.00</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Hotel Tierra Mística Qalasaya

**ELABORADO:** Por la ejecutora



En el cuadro N° 08 nos muestra los Gastos de Ventas, teniendo así para el periodo 2009 y 2010 asciende a S/. 4,800.00 donde no se observa ninguna variación, por ende el Hotel Tierra Mística Qalasaya no invierte en publicidad.

CUADRO N° 09

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

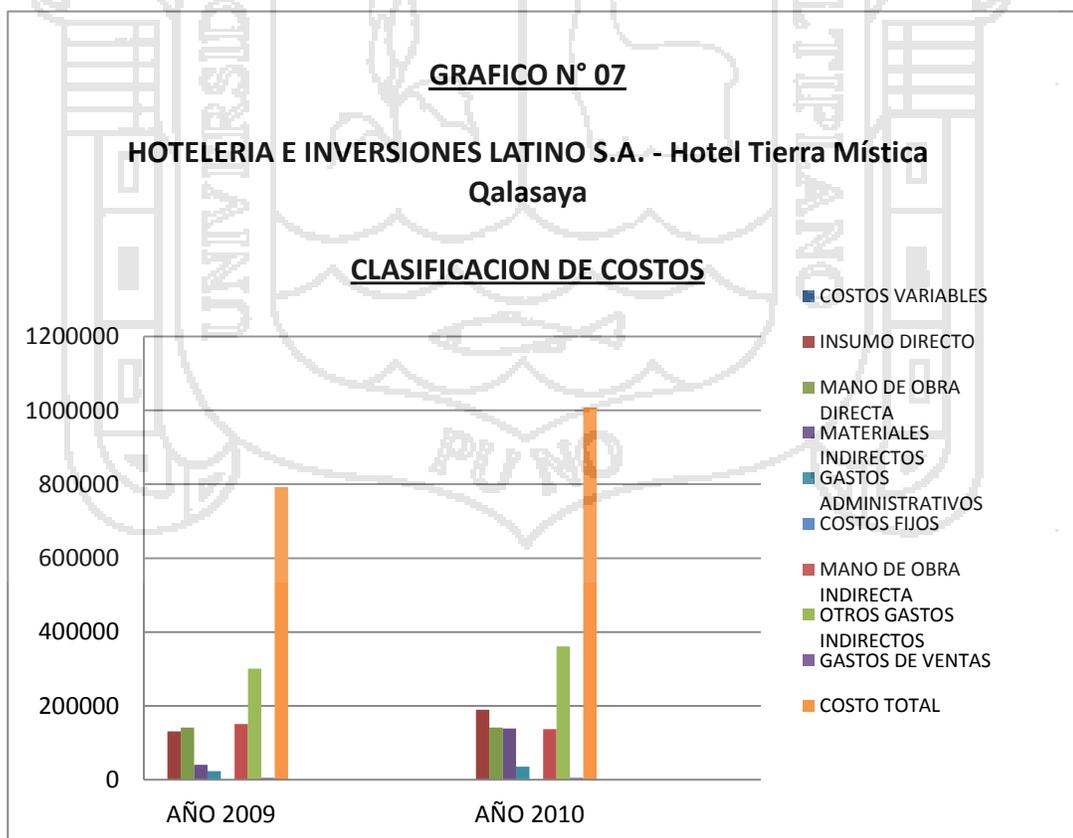
**CLASIFICACION DE COSTOS**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	AÑO 2009		AÑO 2010	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
<b>COSTOS VARIABLES</b>				
INSUMO DIRECTO	130,683.24	16.49	189,300.72	18.79
MANO DE OBRA DIRECTA	141,600.00	17.87	141,600.00	14.05
MATERIALES INDIRECTOS	40,330.26	8.83	138,675.99	13.76
GASTOS ADMINISTRATIVOS	23,156.75	2.92	35,311.58	3.50
<b>SUBTOTAL</b>	<b>335,770.25</b>	<b>42.36</b>	<b>504,888.29</b>	<b>50.11</b>
<b>COSTOS FIJOS</b>				
MANO DE OBRA INDIRECTA	150,976.91	19.05	136,836.22	13.58
OTROS GASTOS INDIRECTOS	301,046.38	37.98	361,116.70	35.84
GASTOS DE VENTAS	4,800.00	0.61	4,800.00	0.48
<b>SUBTOTAL</b>	<b>456,823.29</b>	<b>57.64</b>	<b>502,752.92</b>	<b>49.89</b>
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>792,593.54</b>	<b>100.00</b>	<b>1,007,641.21</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Cuadros 06, 07 Y 08

**ELABORADO:** Por la ejecutora



En el cuadro N° 09 nos muestra los costos clasificados en costos fijos y variables, dando como resultado el costo total, los mismos que serían utilizados en el punto de equilibrio y rentabilidad del Hotel en estudio.

Para el periodo 2009 tenemos un costo total de S/. 792,593.54 de los cuales S/.335,770.25 representan los costos variables y S/.456,823.29 representan los costos fijos, porcentualmente el 42.36% y 57.64% respectivamente. Para el periodo 2010 tenemos un costo total de S/. 1, 007,641.21 de los cuales S/.504,888.29 representan los costos variables y S/.502,752.92 representan los costos fijos, porcentualmente el 50.11% y 49.89% respectivamente.

Por lo tanto se observa claramente el aumento del costo total del año 2009 al año 2010 debido al número de arribos de huéspedes puesto que para el año 2009 fue de 8134 y para el año 2010 fue de 8491.

**5.2. ANÁLISIS DE RATIOS DE RENTABILIDAD DEL HOTEL TIERRA MÍSTICA QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO.**

CUADRO N° 10

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**RENTABILIDAD**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	AÑO 2009		AÑO 2010	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Ingresos	623,109.06		809,811.83	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>623,109.06</b>	100.00	<b>809,811.83</b>	100.00
Costo Fijo	452,651.17		504,793.62	
Costo variable	339,942.37		502,847.59	
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>792,593.54</b>	127.20	<b>1,007,641.21</b>	124.43
<b>UTILIDAD / PERDIDA</b>	<b>-169,484.48</b>	-27.20	<b>-197,829.38</b>	-24.43
<b>INDICE DE RENTABILIDAD</b>	<b>-27.20</b>		<b>-24.43</b>	

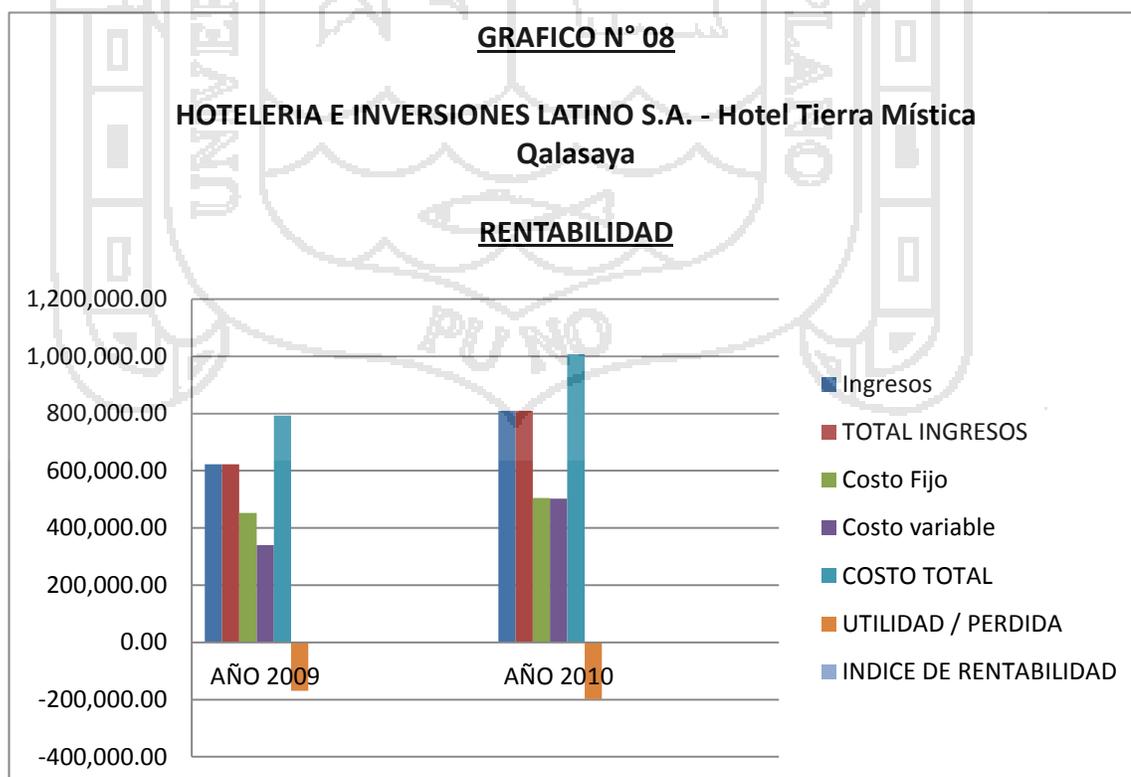
**FUENTE:** Cuadros 9 y 11

**ELABORADO:** Por la ejecutora

GRAFICO N° 08

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**RENTABILIDAD**



El cuadro N° 10, muestra la rentabilidad del Hotel Tierra Mística Qalasaya de Puno.

Para el periodo 2009 se obtiene una Perdida de -27.20% lo cual asciende a S/.-169,484.48 y de igual forma para el periodo 2010 vemos pérdida de -24.43% equivalente a S/.-197,829.38, nótese una ligera disminución esto se debe a la mayor afluencia de huéspedes por lo tanto mayores ingresos, demostrándose de esta manera existe un desequilibrio relevante en el manejo de costos.

Por lo tanto se llega a la conclusión que debiendo cumplir con el mínimo de requisitos y a la vez cumplir los altos estándares exigidos por el Decreto Supremo N° 029-2004-Mincetur – Reglamento de Establecimientos de Hospedaje el Hotel Tierra Mística Qalasaya se incurre en altos costos con el fin de lograr la mejor categorización.

La rentabilidad de una empresa viene a ser el rendimiento esperado de la inversión que es expresado en términos porcentuales y que su estudio nos permite tomar decisiones finales para solucionar las ventas o la producción; El análisis de la rentabilidad, expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ingresos o ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la entidad necesita producir utilidad para poder existir.

**BAREMO DE EVALUACIÓN DE LA RENTABILIDAD**

ESCALA PORCENTUAL (%)	EVALUACIÓN
De 01 a 05	Muy Baja
De 06 a 15	Baja
De 16 a 25	Regular
De 26 a 40	Bueno
De 41 a mas	Muy Bueno

Elaboración Propia

Para la determinación del nivel de rentabilidad de la empresa HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, se procedió a establecer a través de los siguientes ratios financieros:

CUADRO N° 11

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSION**

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA} + \text{INTERESES} \times (1-T)}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

PERIODOS	
2009	2010
56,574.04	17,890.24
3,120,757.47 = 1.81%	2,769,088.42 = 0.6%

Fuente: Estados Financieros Hoteleria e Inversiones Latino S.A.  
Elaboracion propia

Estos resultados del Cuadro N° 11, nos muestran que la rentabilidad de la inversión (económica) obtenida por la empresa ha sido del 1.81% en el periodo

2009 y 0.6% en el periodo 2010, por cada Nuevo sol invertido, haciendo una comparación de ambos periodos podemos observar que la rentabilidad ha sufrido una disminución del 1.21% respecto al periodo 2009; Estos resultados nos permiten aseverar que los márgenes de rentabilidad son muy bajos y desfavorables para la empresa.

CUADRO N° 12

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**RENTABILIDAD SOBRE CAPITALES PROPIOS**

UTILIDAD NETA  
PATRIMONIO

		<b>PERIODOS</b>	
		<b>2009</b>	<b>2010</b>
		80,820.07	25,557.49
	=	1,330,828.36	1,344,021.06
		6.07%	1.90%

**Fuente:** Estados Financieros Hoteleria e Inversiones Latino S.A.  
Elaboracion propia

Según los resultados del Cuadro N° 12, nos muestran que la rentabilidad sobre capitales propios obtenida por la empresa ha sido del 6.07% en el periodo 2009 y 1.90% en el periodo 2010, por cada Nuevo sol invertido en el patrimonio, haciendo una comparación de ambos periodos podemos observar que la rentabilidad ha sufrido una disminución del 4.17% respecto al periodo 2009;

Estos resultados nos permiten aseverar que los márgenes de rentabilidad son muy bajos y desfavorables para la empresa.

CUADRO N° 13

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**MARGEN BRUTO**

UTILIDAD BRUTA  
VENTAS NETAS

PERIODOS			
2009		2010	
305,323.29	= 0.49	374,466.99	= 0.46
623,109.06		809,811.83	

**Fuente:** Estados Financieros Hoteleria e Inversiones Latino S.A.

Elaboracion propia

Con respecto a los resultados obtenidos en cuadro N° 13 observamos que la utilidad Bruta después de descontar los costos de ventas fueron tanto para el año 2009 y 2010 tuvieron un índice de 0.49 y 0.46 respectivamente, por cual observamos que existe un leve descenso del 0.03 para este periodo, según el Baremo presentado se considera como “Muy Baja” debido a que el afirmar que el Hotel Tierra Mística Qalasaya incurre en elevados costos en consecuencia su impacto sobre la utilidad bruta es significativa.

CUADRO N° 14

**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**MARGEN OPERACIONAL DE UTILIDAD**

UTILIDAD OPERATIVA

VENTAS

PERIODOS			
2009		2010	
-169,484.48		-197,829.38	
623,109.06	= -0.27	809,811.83	= -0.24

Fuente: Estados Financieros Hoteleria e Inversiones Latino S.A.

Elaboracion propia

En relación a los resultados obtenidos en cuadro N° 14 observamos que la utilidad operativa tanto para el año 2009 y 2010 se obtuvo perdidas ya que el índice fue de -0.27 y -0.24 respectivamente, esto nos indica que según el Baremo presentado considerando el rango los resultados obtenidos dan lugar a pérdidas significativas, por lo tanto su calificación es “Muy Baja” por consiguiente se debe tomar decisiones por parte de los gerentes y/o administradores o personas quienes conducen la empresa, a fin de tener un buen manejo de costos y un acertado pronóstico de la rentabilidad.

CUADRO N° 15**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya****MARGEN NETO DE UTILIDAD**

		<u>UTILIDAD NETA</u>	
		<u>VENTAS NETAS</u>	
<b>PERIODOS</b>			
<b>2009</b>		<b>2010</b>	
80,820.07		25,557.49	
623,109.06	= 0.13	809,811.83	= 0.03

**Fuente:** Estados Financieros Hotelería e Inversiones Latino S.A.  
Elaboración propia

De los resultados obtenidos en el análisis del Estado de Ganancias y Pérdidas correspondiente a cada año estudiado el cuadro N° 15, nos da a conocer los rendimientos de ventas de servicio, los cuales nos indican que para el año 2009 y 2010 nos muestran un índice de 0.13 y 0.03 respectivamente, en consecuencia se muestra una caída considerable en comparación al año anterior. Asimismo tomando como referencia el Baremo presentado se afirma que dicho resultado toma la calificación de “Muy Baja”, puesto que el Hotel Tierra Mística Qalasaya nos muestra altos costos de servicios lo cual impidió que se tuviese una rentabilidad

## CUADRO N° 16

## HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya

**DETERMINACION DE PUNTO DE EQUILIBRIO**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	2009	2010
Ingreso por ventas	623,109.06	809,811.83
Menos costo variable	533,821.62	832,451.51
Margen de contribución	456,823.29	502,752.92
Menos : costo fijo	-456,823.29	-502,752.92
<b>Resultado</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Punto de equilibrio	990,644.91	1335,204.4

**FUENTE:** Cuadro 06,07 ,08 y EE.FF.**ELABORADO:** Por la ejecutora

De los resultados obtenidos en el análisis de la rentabilidad correspondiente a cada año estudiado el cuadro N° 16, nos da a conocer el punto de equilibrio tanto para el año 2009 y 2010 que fue de s/.990,644.91 y s/. 1135,204.4 respectivamente, dichas cantidades indican la cantidad de ingresos que necesitará el hotel para cubrir sus gastos antes de que pueda lograr una ganancia futura.

### 5.3. PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL QUE COADYUVE A DETERMINAR ADECUADAMENTE LOS COSTOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE.

Luego de haber desarrollado nuestro trabajo de investigación y sobre la base de los requerimientos para la adopción de un Sistema de Costos acorde a las necesidades de la empresa “HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A.”, Proponemos: La implementación del **Sistema de Costos por Actividades - ABC** y que coadyuve a mejorar y determinar adecuadamente los costos de servicios de hospedaje, y de esta forma también contribuya a conocer su rentabilidad por parte de los socios de la empresa.

Nuestra propuesta se fundamenta debido a que el Sistema de Costos por Actividades, permite que:

- No afecte directamente la estructura organizativa de tipo funcional ya que el ABC gestiona las actividades y éstas se ordenan horizontalmente a través de la organización.
- Ayuda a entender el comportamiento de los costos de la organización y por otra parte es una herramienta de gestión que permite hacer proyecciones de tipo financiero ya que simplemente debe informar del incremento o disminución en los niveles de actividad.

- La perspectiva del ABC nos proporciona información sobre las causas que generan la actividad y el análisis de cómo se realizan las tareas. Un conocimiento exacto del origen del costo nos permite atacarlo desde sus raíces.
- Nos permite tener una visión real (de forma horizontal) de lo que sucede en la empresa. Sin una visión horizontal (sin conocer la participación de otros departamentos en el proceso que se ejecuta) perdemos realmente la visión de la necesidad de nuestro trabajo para el cliente al que debemos justificar el precio que facturamos.
- Este nuevo sistema de gestión nos permitirá conocer medidas de tipo no financiero muy útiles para la toma de decisiones.
- Una vez implementado este sistema el ABC nos proporcionará una cantidad de información que reducirá los costos de estudios especiales que algunos departamentos hacen soportar o complementar al sistema de costos tradicional. Así pues el efecto es doble, por una parte incrementa el nivel de información y por otra parte reduce los costos del propio departamento de costos.
- Lo difícil de un sistema es que sea sencillo y transparente y el ABC lo es porque se basa en hechos reales y es totalmente subjetivo de tal manera que no puede ser manipulado de ninguna manera dado que

está basado en las actividades.

A continuación presentamos los cuadros utilizados en la investigación como modelos para la determinación de los Costos y diseñado sobre la base de las necesidades de la empresa:

GRAFICO N° 16  
**HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya**

**ESTRUCTURA DE COSTOS**

(EN NUEVOS SOLES)

RUBRO	AÑO 2009		AÑO 2010	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
<b>I. INSUMO DIRECTO</b>				
ALIMENTOS Y BEBIDAS				
MATERIALES DE LIMPIEZA				
SUMINISTROS DE FUNC.				
<b>II. MANO DE OBRA DIRECTA</b>				
TRABAJADORES				
<b>III. GASTOS INDIRECTOS</b>				
<b>A) MATERIALES INDIRECTOS</b>				
GASTOS DE LAVANDERIA				
MATERIALES DE MANT. Y CONSTRUCC.				
TRANSP. DE CARGA				
TRANSP. DE PASAJEROS				
REPUESTOS				
ALIMENTACION				
COMISIONES				
EQUIPOS DIVERSOS				
ANUNCIOS				
ALOJAMIENTO				
<b>B) MANO DE OBRA INDIRECTA</b>				
<b>EN PLANILLAS</b>				
JEFE DE MANTENIMIENTO				
JEFE DE COCINA				



JEFE DE SEGURIDAD				
JEFA DE PISOS				
RECEPCION				
BOTONES				
MANTENIMIENTO				
MOZO				
ASISTENTE DE COMPRAS				
BOTONES				
<b>RECIBO POR HONORARIOS</b>				
CONTADOR				
ASISTENTE DE RECEPCION				
VIGILANTE				
ELECTRICISTA				
GASFITERO				
CARPINTERO				
TRABAJO EVENTUAL				
BENEFICIOS SOCIALES				
C.T.S.				
GRATIFICACIONES				
<b>C) OTROS GASTOS INDIRECTOS</b>				
DEPRECIACION				
SEGURO VEHICULAR				
IMPUESTOS				
GASTOS FINANCIEROS				
ENERGIA ELECTRICA				
AGUA				
TELEFONO				
CORREOS				
TELEVISION POR CABLE				
OTROS SERVICIOS				
<b>COSTO DE SERVICIO</b>				

**ELABORADO:** Por la ejecutora





## 5.4. CONTRASTACION DE HIPOTESIS:

### 5.4.1 HIPOTESIS ESPECÍFICAS N° 01

“La determinación de los principales elementos del costo de la prestación de servicios son factores preponderantes que influyen significativamente a la estimación de la rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno”

En el trabajo realizado y con la obtención de los resultados según los cuadros N° 03 al 09; se ha demostrado que los elementos que conforman el costo total de prestación de servicio de Hotel Tierra Mística Qalasaya son: insumos directos que incluye el rubro de alimentos y bebidas asciende a S/. 58,307.70 para el año 2009 y en el año 2010 asciende a S/. 87,650.00, el rubro de materiales de limpieza los costos ascienden a S/ 5,571.74 en relación al año 2009 y para el año siguiente existe una disminución de S/ 425.03 y finalmente cabe resaltar que el rubro de mayor significancia es el de suministros de funcionamiento ascienden S/.66,803.80 para el año 2009 y para el año 2010 fue S/. 96,504.01 que representa el 51.12% de total de insumos directos para el año 2009 y en el año 2010 representa el 50.98%.

Por lo tanto costo total de insumos directos durante el año 2009 fue de S/.130,683.24 y en el año 2010 fue de S/. 189,300.72, teniendo una diferencia de

S/.58,617.48 debido al aumento de arribos extranjeros como nacionales representada en el número total de pernотaciones el cual fue para el año 2009 fue 8134 y para el año siguiente aumento a 849.

Enseguida se muestra el segundo elemento del costo, mano obra directa según el Cuadro N° 04, donde se detalla el pago de sueldos al personal en calidad de trabajadores en planillas y trabajadores por recibo por honorarios, para el periodo 2009 y 2010 asciende a S/.141,600.00, no existiendo variación alguna en ambos periodos, sin embargo en el detalle se puede observar el aumento de contratos de personal en planillas y una reducción en el pago al personal independiente lo que representa 7.62%. Cabe resaltar que el personal independiente representa el mayor porcentaje lo cual significa que aportan más del 50% en el rubro mano de obra directa.

Y para finalizar se estudio el tercer elemento del costo total de prestación de servicio, gastos indirectos se servicio, tenemos para el año 2009 un costo total que asciende a S/. 492,353.55 de gastos indirectos se servicio, de los cuales el 8.19% representa los materiales indirectos, el 30.66% representa la mano de obra indirecta y el 61.14% representa otros gastos indirectos. En tanto para el año 2010 el costo total asciende a S/.636,628.91 de gastos indirectos se servicio, de los cuales el 21.78% representa los materiales indirectos, el 21.49% representa la mano de obra indirecta y finalmente tenemos otros gastos indirectos con un 56.72%.

Por consiguiente se considera los insumos directos, mano de obra y gastos indirectos como elementos del costo de prestación de servicios que influyen de manera significativa en la rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, por lo tanto nuestra hipótesis es aceptada.

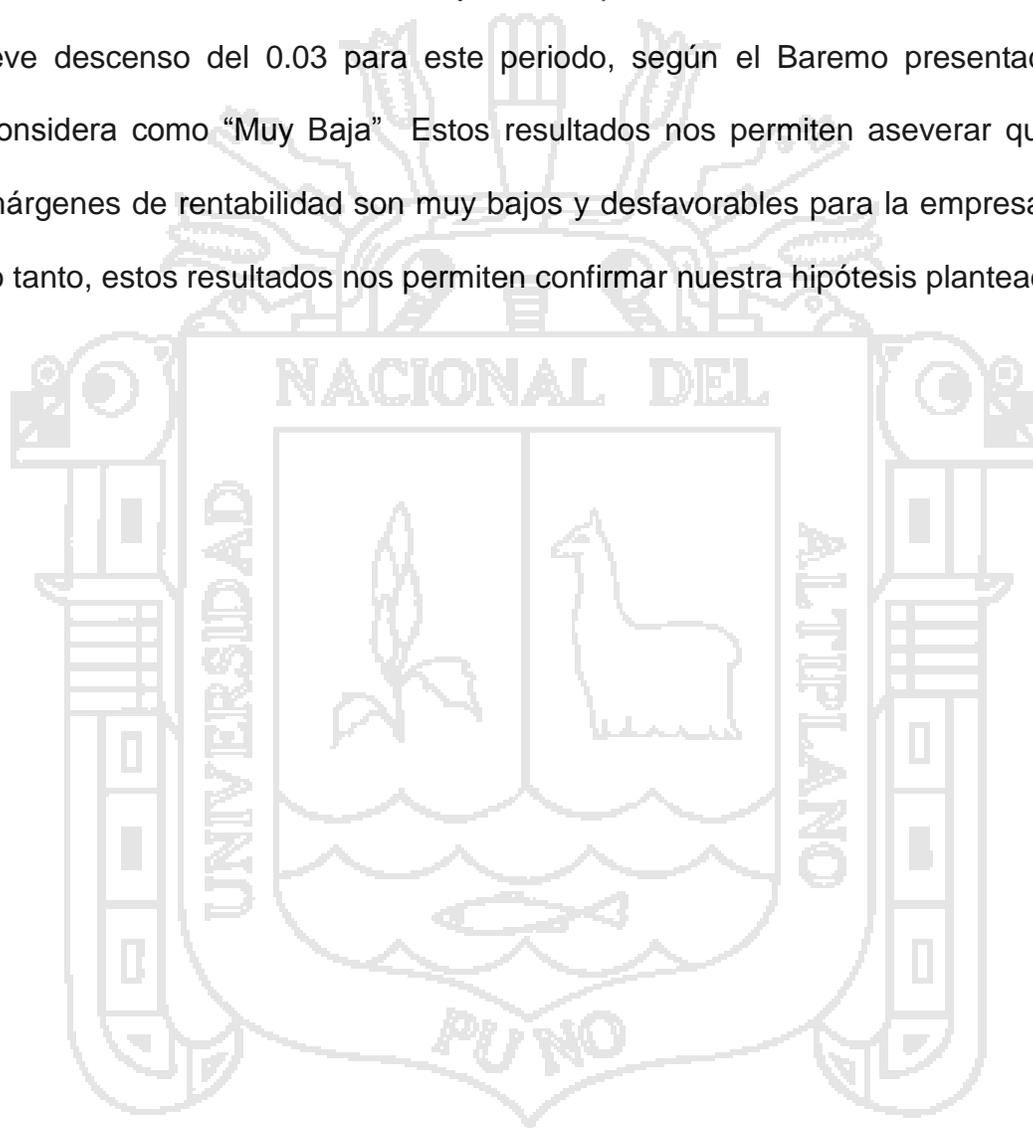
#### **5.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS N° 02**

“El nivel de rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, es bajo, por lo tanto, incide negativamente en el desarrollo de la empresa”

Según los cuadros presentados del 10 al 15, se muestra que la rentabilidad de la inversión (económica) obtenida por la empresa ha sido del 1.81% en el periodo 2009 y 0.6% en el periodo 2010, por cada Nuevo sol invertido, haciendo una comparación de ambos periodos podemos observar que la rentabilidad ha sufrido una disminución del 1.21% respecto al periodo 2009.

Asimismo según el Cuadro N° 12 y N° 13 nos muestran que la rentabilidad sobre capitales propios obtenida por la empresa ha sido del 6.07% en el periodo 2009 y 1.90% en el periodo 2010, por cada Nuevo sol invertido en el patrimonio, haciendo una comparación de ambos periodos podemos observar

que la rentabilidad ha sufrido una disminución del 4.17% respecto al periodo 2009; y con respecto al siguiente cuadro observamos que la utilidad Bruta después de descontar los costos de ventas fueron tanto para el año 2009 y 2010 tuvieron un índice de 0.49 y 0.46 respectivamente, donde se observa un leve descenso del 0.03 para este periodo, según el Baremo presentado se considera como “Muy Baja” Estos resultados nos permiten aseverar que los márgenes de rentabilidad son muy bajos y desfavorables para la empresa. Por lo tanto, estos resultados nos permiten confirmar nuestra hipótesis planteada.



## CONCLUSIONES

La relevancia de los resultados mostrados en el presente trabajo de investigación nos permite arribar a las siguientes conclusiones:

**PRIMERO:** El análisis de la aplicación de costos en el Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, se determinó la hoja de costos del Hotel Tierra Mística Qalasaya que está constituido por tres elementos de costos. El costo de servicio de hospedaje en el periodo 2009 es de S/.764,636.79 siendo los materiales directos 17.09% del costo total, la mano de obra directa 18.52% y por último los gastos indirectos 64.39% donde el elemento que tiene mayor porcentaje del costo total de servicio es el de gastos indirectos y para el año 2010 el costo total aumenta a S/.967,529.63, los insumos directos representan 19.57%, la mano de obra 14.64% y los gastos indirectos 65.80% de igual forma para este año el elemento que resalta más es el de gastos indirectos.

**SEGUNDO:** Finalmente se determina el costo unitario por habitación que asciende a S/ 21,846.77 y S/.27,643.7 tanto para el año 2009 y 2010 respectivamente. A la vez se aprecia que en los años 2009 y 2010 el costo de servicio es mayor al total de ventas, por ende su influencia es significativa en el nivel de Rentabilidad obtenidos en dichos años, tal como se detalla en el Cuadro N°13 al 15.

**TERCERO:** Respecto a la rentabilidad de la empresa se muestra que en el periodo 2009 la Rentabilidad sobre la Inversión fue de 1.81% y en el periodo 2010 fue de 0.6% habiéndose mostrado una disminución del 1.21% respecto al periodo anterior; La rentabilidad sobre capitales propios en el periodo 2009 fue de 6.07% y en el periodo 2010 alcanzó el 1.90% habiendo disminuido en 4.17%; el Margen bruto de la empresa en el periodo 2009 fue de 0.49% y en el periodo 2010 alcanzó el 0.46 mostrando una ligera disminución; Y, el Margen neto de la empresa en el periodo 2009 fue de 0.13% y en el periodo 2010 disminuyó a 0.03%, lo que demuestra un nivel muy bajo del rendimiento esperado que son desfavorables para el desarrollo de la empresa.

**CUARTO:** Por lo tanto se llega a la conclusión que debiendo cumplir con el mínimo de requisitos y a la vez cumplir los altos estándares exigidos por el Decreto Supremo N° 029-2004-Mincetur – Reglamento de Establecimientos de Hospedaje el Hotel Tierra Mística Qalasayase incurre en altos costos con el fin de lograr la mejor categorización.

## RECOMENDACIONES

Al término del presente trabajo de investigación y luego de haber formulado las conclusiones respectivas, nos permitimos dar a conocer las recomendaciones siguientes:

**PRIMERO:** Debido a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se sugiere reducir costos específicamente en el rubro de suministros de funcionamiento ya que estos son muy altos lo que no permite que se obtenga utilidad a corto plazo.

**SEGUNDO:** Para que el Hotel tenga un conocimiento amplio de los costos que realiza y estos sean utilizados eficientemente y de esta manera controlar los gastos que se realicen y obtener información oportuna, confiable y precisa para la toma de decisiones se sugiere que se implante un Kardex propuesto para el control de entradas y salidas de insumos asimismo determinar los saldos, de igual manera se debe implantar y aplicar documentos de control de gastos de operación así como un adecuado formato para el control de mano de obra como planilla de remuneraciones detallado y su vez el sistema de costos de Absorción.

**TERCERO:** El personal responsable de la aplicación de costos debe tener un estricto control de los arribos y pernотaciones de los Turistas, la clasificación de los costos de prestación de servicios se debe hacer de manera eficiente.

**CUARTO:** El personal que está a cargo del Hotel debe tener mayor capacitación en esta rama y ser partícipes, conocedores de la aplicación de costos de prestación de servicios que se ofrece.

**QUINTO:** Se debe tomar acciones en relación a la publicidad, captación de huéspedes para tener mayor índice de pernoctaciones a fin de obtener mayores ingresos que permitan un desarrollo sostenido puesto que año tras año no se incrementa la inversión.

**SEXTO:** La aplicación de los documentos de control propuestos por la presente investigación es importante para el conocimiento de los saldos existentes, en consecuencia el registro de costos será de manera eficiente y permitirá que la empresa logre sus objetivos planteados y adicionalmente obtenga mayor rentabilidad.

## BIBLIOGRAFIA

- APAZA, M. (2009). Contabilidad de Costos.
- BAHAMONTE, E. (2003). Manual Teórico para Constituir una Empresa.
- BERNARD J. H. y Muñera C. (1999), Contabilidad De Costos.
- COAQUIRA, J. (2001). Formulación y Evaluación de Proyectos.
- COLLANTES M., (2002). Contabilidad de costos e Inversión.
- DÍAS, J. (2000). Diccionario anual De Contabilidad y Administración.
- EYZAGUIRRE, C. (2003). Los Estados Financieros.
- FERNÁNDEZ, R. (2005). Costos y Gastos.
- FLORES, J. (2006). Costos y Presupuesto.
- GIRALDO, D. (2003). Contabilidad de Costos y Calidad Total. Lima: Tomo I, Primera Edición
- GIRALDO, D. (2008). Contabilidad de Costos a Valores Históricos y Predeterminados (Tomo II).
- GOERLING, K. (2001) Consultores en administración.
- HIDALGO, J. (1996). Contabilidad de Costos. (tomo I)
- HERNÁNDEZ, F. (2008). “Metodología de la Investigación”.
- NEUMER J.W. (1999). Contabilidad De Costos Principios Y Práctica.
- PERDOMO, A. (2001) Métodos y Modelos Básicos de Planeación

Financiera.

- Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Poder Ejecutivo de Perú (2004, 25 de Noviembre) D.S. 029-2004-MINCETUR
- REYES, E. (2007). Contabilidad de Costos.
- ROBINES, S.P. y Ocultar, M. (2008). Administración. (6ta. Ed.)  
Lima
- SIMON, A. (1996), Diccionario de Economía y Finanzas.
- YCHOCAN, S. (2009) Fundamentos de la Contabilidad de Costos

