



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**ANÁLISIS DE COSTOS Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HOTELERA
ALPAMAYO PERU E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Bach. MARITZA MARGARET ESPINOZA CASTILLO

ASESOR:

DR. CPCC. JUAN DE DIOS SUÁREZ SÁNCHEZ

HUARAZ – PERU

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgter. Alberto Enrique Broncano Díaz

Presidente

Dr. Félix Rubina Lucas

Secretario

Mgter. María Rashta Lock

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Al Dr. CPCC. Juan De Dios Suárez Sánchez, por el apoyo moral, sus conocimientos y orientaciones han sido muy fundamentales para mi formación.

Maritza.

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por existir y bendecirnos día a día.

A mis padres, Zoila y Miguel por brindarme su apoyo absoluto por sus sabios consejos y conducirme en esta senda florecida, para el logro de mis aspiraciones hoy mañana y siempre.

A mis hijos Tzemiramy y Royer, que durante estos años de carrera han sabido tenerme paciencia y así continuar y no renunciar, gracias por su amor incondicional por ser las razones que me inspiran a ser cada día mejor.

Maritza.

RESUMEN

El problema planteado en el presente estudio fue: ¿Cómo el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016?, tuvo como objetivo determinar que el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L.; El diseño de investigación fue descriptivo simple no experimental y transversal; siendo la población muestral conformado por 14 directivos y trabajadores de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L.; la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado. Como resultado se obtuvo; el 57% tienen conocimientos de los costos fijos, variables y totales; el 86% conoce sobre los elementos de costo; el 79% desconoce el procedimiento para hallar y analizar la relación costo beneficio; el 64% conocimiento sobre rentabilidad financiera y rentabilidad económica. El 57% se manejan estrategias de rentabilidad; el 71% es necesario desarrollar nuevos servicios; en conclusión queda determinado que el análisis de costos incide directamente en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, de acuerdo al estudio teórico que se ha realizado y los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación de la técnica e instrumento de medición; por lo que se puede afirmar categóricamente, que se han logrado los objetivos propuestos.

Palabras Clave: Análisis de Costos - Rentabilidad - Empresa Hotelera - Mype.

ABSTRACT

The problem posed in the present study was: How the cost analysis affects the profitability of the hotel company Alpamayo Perú E.I.R.L. Of the city of Huaraz, 2016? aimed to determine that the cost analysis affects the profitability of the hotel company Alpamayo Perú E.I.R.L.; The research design was descriptive simple non-experimental and transverse; Being the sampling population conformed by 14 managers and workers of the hotel company Alpamayo Peru E.I.R.L.; The technique for data collection was the survey and the instrument, the structured questionnaire. As a result, was obtained; 57% have knowledge of fixed, variable and total costs; 86% know about cost elements; 79% do not know the procedure to find and analyze the cost-benefit ratio; 64% knowledge about financial profitability and economic profitability. 57% are managed profitability strategies; 71% need to develop new services; In conclusion it is determined that the cost analysis directly affects the profitability of the hotel company Alpamayo Perú E.I.R.L. Of the city of Huaraz, according to the theoretical study that has been carried out and the results obtained as a consequence of the application of the technique and measurement instrument; So, it can be stated categorically, that the proposed objectives have been achieved.

Key Words: Cost Analysis - Profitability - Hotel Company - Mype.

INDICE

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
III. HIPOTESIS	40
IV. METODOLOGÍA	40
4.1. Diseño de la investigación	40
4.2. Población y muestra	41
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5. Plan de análisis	43
4.6. Matriz de consistencia	44
4.7. Principios éticos	45
V. RESULTADOS	46
5.1. Resultados	46
5.2. Análisis de los resultados	52
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	58
ANEXOS	61

Índice Gráficos, Tablas y Cuadros

Tabla 1	
Conocimiento de costos fijos, variables y totales en la empresa.	46
Tabla 2	
Coste de personal es un elemento determinante en la empresa hotelera.	46
Tabla 3	
Costo de inmovilizado incide en la determinación de la rentabilidad.	47
Tabla 4.	
Aplica los costos de materiales y productos en las adquisiciones realiza.	47
Tabla 5.	
Aplica los costos de suministros y servicios exteriores.	48
Tabla 6	
Procedimiento para hallar la relación costo-beneficio en la empresa hotelera.	48
Tabla 7	
Conocimiento sobre rentabilidad financiera.	49
Tabla 8	
Conocimiento sobre rentabilidad económica.	49
Tabla 9	
Los directivos de esta empresa manejan estrategias de rentabilidad.	50
Tabla 10	
Participación competitiva en el mercado local.	50
Tabla 11	
Desarrollo de nuevos productos y/o servicios de los competidores	51
Tabla 12 Conocimiento sobre ratios de rentabilidad.	51

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación procedió de la línea de investigación denominada: Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype, campo disciplinar promoción de las Mype (Domínguez, 2015).

Actualmente las organizaciones requieren información relevante, oportuna y detallada para construir y mantener su competitividad, pese a que la contabilidad de costos tuvo su origen en las manufactureras, sus características y la evolución de su aspecto analítico, han provocado su aplicación en toda organización, por lo que todas requieren información de costos exacta para optimizar el uso de sus recursos.

Conforme se busquen herramientas administrativas que ayuden a la gerencia en el proceso de toma de decisiones para lograr mejoras en los procesos y reducciones de costos, que permitan obtener una ventaja competitiva.

El estudio hace referencia al análisis de costos y la rentabilidad, dichas variables son aspectos de mucho cuidado por parte de los empresarios, ya que la actividad hotelera es un tipo de servicio que se caracteriza por una elevada presencia de la productividad como distintivos y rasgos que requieren un cambio permanente de enfoque, teniendo en cuenta la importancia de la interacción con el cliente y las dificultades para definirlos y medirlos, derivadas de las características de los servicios. En este campo juega un rol importante el análisis de costos para la inversión y obtener una alta rentabilidad como resultado de la productividad de la calidad en el servicio.

El hotel Alpacayo Perú presta el servicio de hospedaje y gastronomía la misma que requiere de un sistema de costos en el área financiera-administrativa, ya que esta área permite la optimización de los recursos de la organización, para poder

mejorar y así tener una mayor rentabilidad la cual ayuda al cumplimiento de los objetivos de la entidad, logrando de esta manera ganar un amplio espacio en el mercado en que está desarrollándose. Así mismo, las ventas de los servicios son el motor del dinamismo económico y éstas no podrán llevarse a cabo con efectividad sino se dispone de un sistema óptimo de costos disponiendo de una información veraz y oportuna para lograr una adecuada y acertada rentabilidad; allí radica la importancia de vigilar eficaz y eficientemente la información financiera de la empresa.

Debido a que hoy en día las exigencias del cliente cada vez son mayores en relación a calidad, servicio y precio, y los empresarios reconocen que contar con información de costos es fundamental ya que les permite conocer cuáles de sus productos y/o servicios son rentables y cuáles no, ello los lleva a poseer una ventaja competitiva sobre aquellas que no la tienen, ya que con dicha información la gerencia y sus directivos pueden tomar decisiones estratégicas y operativas en forma oportuna.

EL problema de la rentabilidad en las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz en los últimos tiempos ha venido decayendo por la falta del turismo receptivo e interno a la ciudad de Huaraz. Esta misma situación repercutió en el hotel Alpamayo Perú E.I.R.L., debido a que no se tomaron medidas preventivas en los últimos dos años sobre el análisis de costos, que bien pudo haber mitigado el pacto de la falta de clientes.

Por esta razón el presente estudio de investigación se elaboró con la finalidad de determinar las características de la variable objeto de estudio. La importancia que tiene el análisis de costos para el crecimiento de las empresas es fundamental.

En este contexto el enunciado del problema de investigación fue el siguiente:

¿Cómo el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016?

Para dar respuesta al problema de investigación se formuló el siguiente objetivo general; Determinar que el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz,2016; y para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- a) Describir las características del análisis de costos de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016.
- b) Determinar los niveles de rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016.

El estudio se justifica porque nos permitió conocer las características de los costos, así como los niveles y estrategias de rentabilidades tanto exploratorias como descriptivas de las Mypes sector hotelería, por ende, esta investigación científica es de suma importancia, teniendo en consideración que un adecuado manejo de costos va permitir obtener una rentabilidad adecuada.

La investigación se basó en un conjunto de teorías, conceptos y definiciones sobre el análisis de costos y la rentabilidad como variables de estudio que al desarrollarlas llenaron un vacío existente en el sistema de conocimientos teóricos.

Por otro lado, desde el punto de vista, metodológico se aplicaron métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos adecuados a la naturaleza del problema de investigación de igual manera la hipótesis, de acuerdo a los objetivos logrados.

El estudio es viable, porque el responsable de la investigación contó con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el logro de los objetivos propuestos.

El tipo de investigación correspondió al enfoque cuantitativo, porque se utilizó la estadística y la matemática para el procesamiento de datos, de nivel descriptivo, porque se registraron sólo las características principales de las variables de la realidad natural; cuyo diseño fue descriptivo simple debido a que se trabajó con un sólo grupo; no experimental, porque se describió las características de un conjunto de unidades de estudio más no se manipuló ninguna de las variables; y transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento dentro de su contexto; con respecto al universo y población estuvo conformada por 14 directivos y trabajadores de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, 2016, asimismo se definieron y operacionalizaron las variables, la técnica utilizada y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario estructurado el cual constó de 12 preguntas distribuidas en dos partes la primera con respecto al análisis de costos que compuesta de 6 preguntas y la segunda parte con relación a los niveles de rentabilidad de la empresa que constó de 6 preguntas, en el plan de análisis se aplicó la estadística descriptiva de frecuencia simple ; y se consideró los principios éticos de la investigación.

Finalmente, de acuerdo con, los resultados de investigación obtenidos referidas a la gestión de organizaciones de alojamientos, existen carencias en los sistemas de costos demanda el uso de sistemas de información adecuados, para su competitividad y estabilidad en el mercado. Un sistema de información que puede contribuir con una equilibrada gestión del servicio, en sistemas de administración de costos como herramienta administrativa capaz de proporcionar a la gerencia la identificación, clasificación, cuantificación monetaria, presentación y análisis de los costos de las actividades y servicios prestados, para guiar las decisiones de uso y racionalización de recursos, frente a la complejidad de sus operaciones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Armijos & Barrera (2012) en su tesis de maestría sobre: Análisis de los costos y la rentabilidad con respecto de la inversión en los servicios que ofrecen los hoteles de Loja. El objetivo fue el análisis de los costos y la rentabilidad con respecto a la inversión en los servicios que ofrecen los hoteles, se determinan los costos y gastos generados por los servicios que prestan según el tiempo y el servicio además constan registros en donde se detalla cada uno de los rubros de costos, gastos e ingresos incurridos en las diferentes servicios; también se determina qué tan rentables son los ingresos que obtienen los socios en relación con la inversión realizada en el servicio la aplicación de indicadores; fue necesario recopilar información de los usuarios a través de encuestas estructuradas en la cual se tomó una muestra de 60 personas que manifestaron las debilidades existentes dentro de los servicios que ofrecen los hoteles de Loja. Concluye: después de haber realizado un análisis a los costos se evidencio que los socios desconocen de los mismos y a su vez la rentabilidad que obtienen por la prestación de sus servicios; esperando que el aporte brindado a los socios, ayudante y personal operativo les sirva de ayuda para un mejor control de los ingresos y gastos.

Cisneros & Pérez (2012) en su tesis denominada: Un análisis de la mejora en el aprovisionamiento en instalaciones hoteleras en La Habana. La investigación describe los componentes las cuales son causantes para que generan la inestabilidad en la oferta de frutas, viandas y vegetales en instalaciones de La Habana y presenta

propuestas que contribuyen a mejorar la gestión de aprovisionamiento de estos productos. La búsqueda de los factores se asumió con un enfoque integral en la gestión de compras, el comportamiento de los proveedores nacionales y las relaciones que se establecen entre ellos. Las técnicas de investigación utilizadas fueron: la observación, entrevistas y encuestas. Aplicó el Método Delphi para expertos, herramientas estadísticas y el programa estadístico SPSS para Windows. Los resultados obtenidos demuestran el impacto de los componentes de la cadena en el resultado final. Las propuestas de mejora están dirigidas a disminuir la incidencia de los factores negativos presentes en los integrantes de la cadena que atentan contra el buen funcionamiento de la misma.

Belletini (2012) en su tesis Análisis de factibilidad para la creación de un bar temático caribeño en el Cantón Villamil Playas, sector Céntrico. Es un estudio para implementar un negocio novedoso y creativo con un estilo caribeño que ofrece al turista una opción para su recreación y diversión. Los futuros consumidores objetivos son personas de Guayaquil que por su masiva visita al Cantón de Villamil Playas los principales consumidores, están en un rango de edades entre los 20 a 50 años porque disfruten de la vida nocturna y gozan de un nivel socioeconómico medio. Se realizó un estudio de mercado, donde a través de encuestas entre otras cosas se conoció las preferencias de las personas sobre qué balneario optan ir y qué actividades prefieren realizar, además se visitó a dos bares en el Cantón Villamil Playas para ver la afluencia de personas, el tipo de servicio y la calidad con que ofrecen de sus productos. Se efectuó un estudio financiero para ver todos los costos y gastos que se requería para la inversión de este proyecto, para finalmente conocer en qué tiempo se

recuperaría el capital. La inversión inicial es de US\$ 20.000,00 y provendrá de dos accionistas con experiencia en inversiones, estando así preparados para la administración de la misma, con lo que se logrará obtener una buena rentabilidad. El tiempo de recuperación del capital será en tres años, con una ganancia esperada del primer año de US\$ 5.692.91, un VAN de US\$ 20.350.76 y un TIR del 59%. El negocio contará con un personal capacitado, con conocimiento en el área de servicio al cliente y en el de servicio al bar, lo innovador a parte del ambiente caribeño será que quincenalmente se presentarán distintos tipos de show para crear expectativa en los clientes. Además, para saber si este negocio era rentable se efectuó un estudio de factibilidad teniendo en el mismo como resultado una alta productividad.

García, (2010) en su tesis sobre Diseño de la Estructura de Costos del Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Luciano Junior C.A. Maturín Estado Monagas. Todas las empresas al iniciar y continuar sus operaciones deben incurrir en costos. Es por ello, que el control de costos es uno de los tantos problemas con los cuales deben hacer frente para cumplir con sus metas. La labor de supervisión la ejerce el departamento de costos de los hoteles, desde las compras, recepción, almacenamiento, transformación hasta la venta. Es en el proceso de producción de alimentos y bebidas donde suelen ocurrir diversos inconvenientes que pueden hacer que los niveles de utilidad se vean disminuidos. El Diseño de la Estructura de Costos para el Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Luciano Junior C.A, Maturín Estado Monagas para el ejercicio económico 2004 tiene como fin proveer a la organización de una estimación lógica, con relación a los

costos que se generan de su actividad principal, la importancia de los mismos, cómo sus costos influyen en sus ganancias.

Martin, (2009) en su tesis acerca de la Determinación de Precios en la Empresa Hotelera de España: un Estudio de Caso. La presente tesis doctoral tiene como objetivo abordar la problemática de la determinación de precios en la empresa hotelera. Se encuentran en primer lugar, la importancia estratégica de la actividad turística en la economía española, puesta de manifiesto en cualquier estudio sobre indicadores económicos del Turismo y, en segundo lugar, la escasa investigación y modelización relativa a la determinación de precios, lo cual ha sido atribuido a la influencia del modelo clásico o marginalista para la empresa en general y a una serie de causas históricas propias del sector turístico como: (a) la política intervencionista del gobierno desde los años sesenta hasta 1974, año en que liberalizó los precios, aunque establecía la obligación a las empresas hoteleras de comunicarlos previamente a la Administración, (b) la buena aceptación de los precios hoteleros por parte de los turistas internacionales, hecho propiciado por la debilidad de la peseta frente a las divisas de los principales países emisores de turistas y (c) las enormes presiones sobre el sector hotelero por parte de los Tour-Operadores que imponían precios a la baja restringiendo la libertad de los empresarios hoteleros a la hora de establecer sus tarifas. Pese a ello, factores como: (a) la liberalización de precios, (b) la promulgación de normas en relación con el libre comercio, (c) la implantación de la moneda única europea, y (d) la pérdida de poder de los grandes operadores debido a las estrategias de integración de las empresas turísticas y a los avances tecnológicos

han dado lugar a un reconocimiento amplio y explícito de la importancia del precio para el posicionamiento y rentabilidad de las empresas hoteleras.

Morillo, (2009) en su tesis Sistema de costos basado en actividades para establecimientos de alojamiento turístico. Estudio realizado en Venezuela concluye en que la contabilidad de costos y la evolución de su aspecto analítico, han provocado su aplicación en toda organización por ello es necesario la optimización el uso de recursos y así contar con información de costos exactos. Del mismo modo el crecimiento constante de los servicios, especialmente de los turistas, desde inicios del siglo XX, no puede pasar desapercibida por la contabilidad de costos; por el contrario se debe aplicar sus principios y características al mencionado sector, según resultados de investigaciones exploratorias con relación a la gestión de organizaciones de establecimientos turísticos, existen deficiencias en el sistema de costos la misma que demanda el uso adecuado de sistemas de información, para mantener su permanencia competitividad en el mercado la misma que pueda contribuir con un adecuado y equilibrado sistema de gestión del servicio como herramienta administrativa capaz de proporcionar a la gerencia la identificación, clasificación, presentación y análisis de los costos de las actividades y servicios prestados, para facilitar las decisiones de uso y racionalización de recursos, frente a la complejidad de sus operaciones. Esta investigación fue de tipo documental presenta los fundamentos de los sistemas de costos basados en actividades, aplicados a la gestión de los establecimientos de alojamiento y con miras a su difusión.

Campa (2009) en su tesis sobre Estudio sobre su implantación en las cadenas hoteleras en España. El trabajo empírico se ha realizado mediante encuesta a las principales cadenas hoteleras nacionales y cadenas extranjeras con presencia en España. De dicho trabajo empírico se han desprendido diversas conclusiones, algunas evidentes y relevantes y otras de menor importancia, todas resumidas y descritas en el capítulo 5 de este trabajo. En cualquier caso, a modo de resumen, las que consideraríamos como principales conclusiones a destacar han sido las siguientes: El 100 % de los encuestados han manifestado que desarrollaban algún tipo de contabilidad de gestión, siendo mayoritariamente la formación de sus responsables licenciados en ciencias económicas o empresariales. Asimismo, más de la mitad de las cadenas hoteleras recibían adicionalmente asesoramiento externo en contabilidad de gestión, comprobando que a medida que aumentaba la importancia que se concedía a la contabilidad de gestión mayor era el grado de utilización de asesores externos. Respecto a dichos asesores, la mayor parte de ellos corresponde a auditores y consultores externos, destacando la utilización de los servicios centrales, como asesores, en el caso de las cadenas hoteleras internacionales. Respecto a la utilización de la contabilidad de gestión, cabe destacar la unanimidad en indicar su uso para la toma de decisiones, siguiendo en orden de utilidad el hecho de facilitar información a los servicios centrales. Todos los sub segmentos en los que se distribuyó la muestra han concedido una gran importancia a la contabilidad de gestión, destacando especialmente en las cadenas internacionales.

Guzmán (2009) en su tesis de maestría titulada: Implementación de costos a los servicios de hospedaje y de alimentación hotel Tomebamba en el período

comprendido entre enero-junio de 2009 (Ecuador) concluye lo siguiente: Existe un manejo adecuado de la parte administrativa, en cuanto a la organización del trabajo, departamentalización de las líneas jerárquicas y marketing, sin embargo han descuidado una parte fundamental que es el costo por la prestación del servicio de alojamiento como también el servicio de alimentos y venta de bebidas. Se pudo detectar la carencia de una persona encargada del manejo y control de inventarios de suministro de habitación, blancos y lencería y suministros de cocina. - La falta de capacitación de los empleados con lo que respecta a los tiempos empleados, a los tiempos muertos que son de mucha importancia al momento de determinar los costos. - La inexistencia de un presupuesto de compras de los suministros de cocina.

Nacionales

Phala (2015) tesis de titulación Gestión de costos de servicio y rentabilidad de hotelería e inversiones Latino S.A. Hotel tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009-2010. 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. 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. Conclusión: los 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 es desfavorable para el desarrollo de la empresa.

Meza (2013) en su tesis de titulación sobre: La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en lima metropolitana, año 2012. La gestión estratégica de costos es la combinación de diferentes elementos claves como: la planificación estratégica, el análisis de la cadena de valor, el análisis de los causales de costos, el análisis del posicionamiento estratégico, los cuales facilitan el estudio y el análisis de los costos de manera más organizada, es decir, que se usan para desarrollar estrategias competitivas.

Conclusión: Se ha determinado que las empresas de ensamblaje e instalación han elaborado su plan estratégico y financiero al inicio del ejercicio económico, pero con ciertas deficiencias por lo que no se ha podido identificar, medir, evaluar y controlar el riesgo financiero dentro de la empresa. Por la falta de estrategias competitivas en cada uno de los procesos de la gestión de la empresa, no se ha logrado los resultados esperados; y aún más las empresas no han implementado la técnica de la cadena de valor para mejorar en forma global sus actividades.

Sáenz (2013) en su tesis titulada: “El control interno en el área de compras y su influencia en la rentabilidad de la empresa hotelera galeno de la ciudad de Trujillo -

2012” Concluye con lo siguiente: Empresa hotelera Galeno Inn ” posee un sistema de control interno incipiente y deficiente, asimismo no existe un presupuesto de compras de bienes y servicios que le permita determinar los costos reales del servicio, la información es obtenida en forma empírica, hechos que no le facilita una correcta y oportuna toma de decisiones. El no operar por procesos le inhibe acceder a costos reales del servicio, y a la mejora de su competitividad. La falta de procesos dificulta la identificación y medición del logro, el cual no se le reconoce, careciendo de motivación, la mejora continua y el aprovechamiento de proyectos para la creación de valor.

Yurivilka, (2009) en su tesis sobre Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hospedaje para turistas que experimentarán turismo vivencial, en la provincia de Tarma. Tiene como objetivo evaluar la viabilidad técnica, económica y financiera de un estudio de pre-factibilidad para la implementación de un hospedaje denominado “Almayu Ecolodge” para turistas que experimentaran turismo vivencial, en la provincia de Tarma. El proyecto está dirigido al segmento de turistas extranjeros de alto poder adquisitivo (principalmente turistas extranjeros provenientes de Estados Unidos y Europa) que vienen al Perú a realizar turismo de naturaleza. La propuesta de valor está basada principalmente en ofrecer un servicio de calidad dentro de un concepto ecológico. La oferta de alojamiento constará de 12 bungalós que estarán contruidos de madera y adobe reforzado y se encontrará ubicado en una ladera del terreno (falda del cerro Shalacoto) que permitirá a los huéspedes tener un dominio visual de los paisajes del valle de Acobamba. Se contará a su vez, con un restaurante donde se ofrecerá variados platos regionales y una sala

de interpretación. La evaluación económica y financiera de los flujos de caja del proyecto demostró su factibilidad dentro de un escenario exigente (costo de capital de 14%), sustentada en un Valor Actual Neto Económico de S/. 1, 088,099.50 y un Valor Actual Neto Financiero de S/. 1, 136,529.54 con un período de recuperación de seis años. La inversión necesaria para llevar a cabo el proyecto es de S/. 1, 456,329.25; este importe será financiado con un aporte de capital del 60% realizado por la junta de accionistas; el restante 40% será financiado mediante un préstamo bancario. Conclusión: que el plan de negocio es viable, sustentado en una demanda existente de turistas de naturaleza, la inexistencia de oferta, hospedajes de lujo y la factibilidad operativa y económica del proyecto.

Gonzales, (2008) en su tesis Estrategias de financiamiento empleadas para fortalecer la rentabilidad de las empresas Hoteleras del Municipio Valera del Estado Trujillo. El objetivo fue: presentar estrategias de financiamiento que permitan fortalecer la rentabilidad en las empresas hoteleras del municipio Valera del estado Trujillo. La Investigación fue descriptiva con modalidad de campo, no experimental. La población estuvo conformada por los Administradores Financieros encargados de quince (15) empresas hoteleras registradas en la Corporación Trujillana de Turismo. Como instrumento de recolección de información se utilizó el cuestionario auto administrado de veintidós (22) preguntas cerradas, de selección múltiple y de solo una opción; dirigido a los Administradores de estas empresas. La validez del mismo fue realizada por un panel de tres (3) expertos en la materia; y como técnica de procesamientos y análisis de datos, se aplicó la estadística descriptiva. Como conclusión final se obtuvo, que estas empresas hoteleras, no emplean las estrategias

de financiamiento como herramienta fundamental para obtener financiamiento y emplearlos en los activos que faciliten el fortalecimiento en su rentabilidad, lo que se generó con dicha información recolectada y de acuerdo a sus características, establecer las Estrategias de Financiamiento con base a un análisis FODA lo que permitió evaluar la parte interna y externa de las empresas, de manera tal que ayude a mejorar su estructura financiera y rentabilidad.

Regionales

Barrantes (2009) en su tesis de postgrado titulada: “Propuesta de mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el sector hotelero del distrito de Chimbote”. Llega a las siguientes conclusiones: Una propuesta de mejora en la calidad de servicio va influir positivamente en la satisfacción del cliente en el sector hotelero donde la satisfacción del cliente depende no solo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. Por ende, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Asimismo considera que las estrategias que aplican los empresarios del sector hotelero se lograra una influencia positiva en la satisfacción del cliente, puesto que actualmente el mercado frente a los adversarios es cada vez más debido a que se exige una permanente superación en los niveles de calidad y servicios tendientes a satisfacer en mayor y mejor forma las necesidades de los clientes, el cliente dispone de abundantes alternativas y es cada vez más selectivo con su lealtad a quienes lo proveen de sus necesidades.

Por otro lado, si se da capacitación de manera permanente personal mediante la motivación para atender a personas distintas tal es así que el personal hotelero se

sentirá mucha más identificado, la fidelización de los clientes se da por la calidad de servicio del sector hotelero con una propuesta de mejora.

El control de los elementos del costo en las distintas etapas del proceso productivo constituye una herramienta fundamental para que el gerente de estas empresas conozca con exactitud los costos en los que se incurren y puedan tener información suficiente, relevante y precisa para la toma de decisiones en un momento determinado, es por ello que se considera de vital importancia para el desarrollo y crecimiento sostenido la implantación de dicho sistema.

Sánchez & Huerta (2006) en su tesis denominada: “El Sistema de contabilidad de costos y su impacto en la rentabilidad de las micro empresas del sector hotelero del distrito de Huaraz” – UNMSM, este estudio tuvo por objetivo: Determinar el grado de impacto de la aplicación de un sistema de la contabilidad de costos en la rentabilidad de las microempresas del sector hotelero del distrito de Huaraz. Para tal se realizó un estudio donde se incluye a algunas empresas hoteleras, en su interpretación de estudio muestra que la mayoría del sector comercio del distrito de Huaraz conoce muy someramente la contabilidad de costos. Concluye: Que los empresarios del sector hotelero del distrito de Huaraz no calculan costos de comercialización precios, debido a que no manejan sistemas adecuados que le permitan determinar el costo de sus productos y servicios. La rentabilidad es la relación existente entre la utilidad y la inversión que necesariamente van a ir de la mano para lograr nuestro objetivo, ello va permitir medir la efectividad de la gerencia de una empresa y tomar decisiones asertivas.

2.2. Bases teóricas de la Investigación

2.2.1 Análisis de costos

Definición

El análisis costo es un proceso de identificación de los recursos necesarios para llevar a cabo un determinado proyecto de inversión la misma que nos va a permitir evaluar, la rentabilidad y fijar la relación entre costo y beneficio.

Por otro lado, al resultado de comparar la relación costo y beneficio, también se le conoce como índice neto de rentabilidad, es un cociente que se consigue al dividir el valor actual de los ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el valor actual de los costos de inversión o costos totales (VAC) de un determinado proyecto.

Formula:

$$B/C = VAI / VAC$$

Por consiguiente, el análisis costo - beneficio, de un proyecto o actividad será beneficioso cuando contrastamos y el resultado sea mayor que la unidad. (Horngren, 2010).

2.2.1.1 Clasificación de los costos:

Según Flores, (2008) en su libro titulada: Costos y presupuestos menciona que los costos pueden clasificarse desde diferentes puntos de vista, así como:

- **Atendiendo su grado de conducta:**
 - **Costos fijos:** Son aquellos que dentro de una determinada estructura de producción y para un determinado periodo fijado se mantienen invariables con relación al volumen producido.

- **Costos variables:** Es el equivalente monetario por el consumo de factores realizados las cuales van a variar en función del volumen producido y del periodo de transformación.
- **Costo total.** - Viene hacer valor monetario de todos los factores consumidos en la obtención del bien o servicio, es decir, es la suma de los costos fijos y los costos variables.

2.2.1.2 Sistema de costos de servicios:

Definición:

Según el autor (Rodríguez, 2008), en su libro “costos aplicados a hoteles y restaurantes” menciona los siguientes:

1. Es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuralmente información financiera expresada en unidad monetaria con la finalidad que terceros puedan tomar decisiones con relación a los resultados obtenidos.
2. La contabilidad de costo, es aquella parte de la contabilidad que identifica, mide, define, informa, detalla, analiza, suministra los diferentes elementos del costo directo, indirectos las cuales están asociados con la elaboración de un producto o servicio.
3. Es un término que se utiliza para medir los esfuerzos asociados en la elaboración de un producto o servicio y su presentación material es monetaria.

2.2.1.3 Elementos del costo

1. **Costo de mano de obra directa.** - es el pago que se asigna al personal que interviene directamente en la elaboración de un determinado producto. No se considera mano de obra directa, por ejemplo, el salario de los supervisores, obreros de mantenimiento y aseadoras, todo ellos son considerados como costos indirectos de fabricación.
2. **Costo de material directo.** – Son los insumos que intervienen directamente asimismo serán utilizados en la realización de un producto.
3. **Costo indirecto de fabricación.** - Son todos aquellos que no conforman parte de materiales directos, mano de obra directa, menos gasto de administración y de ventas. Por el contrario, quienes forman parte de este tercer elemento de costos son: los materiales indirectos, la mano de obra indirecta (los salarios del personal de oficina, de fábrica, supervisores, mantenimiento, superintendencia, horas extras, tiempo ocioso), el arrendamiento, los servicios como (agua, luz, teléfono, calefacción, gas, etc.), la depreciación de edificación, la depreciación de maquinarias, equipos las herramientas gastadas, seguros. Asimismo, de acuerdo al comportamiento de los costos, estos se pueden dividir en dos grupos: Fijos y Variables; y de acuerdo a los elementos que integran la estructura de los costos, estos pueden usar dos sistemas: Sistema de costo absorbente y sistema de costo directo o variable, debiendo enfocarnos en este último para el desarrollo del presente estudio.

2.2.1.4 Distribución de costos hoteleros:

El procedimiento para aplicar el costo a los departamentos operados y no operados, con el objeto de obtener a detalle el costo por unidad de servicio se tiene los siguientes:

Tipos de departamentos:

- a) **Operados.** - Tiene como objeto vender sus servicios buscando la máxima satisfacción de sus clientes se tiene: Alojamiento, lavandería, teléfono, alimentos y bebidas, saunas, gimnasio, etc.
- b) **Mixtos.** - El objetivo es prestar servicio al huésped y utilizar las instalaciones para su propio servicio.
- c) **No operados.** - Conformado por la estructura organizacional administrativa los cuales no tienen relación con los huéspedes, pero son la columna vertebral del establecimiento como Gerencia general, gerencia operativa, contabilidad.

El total de los gastos operacionales se aplica de manera proporcional a los departamentos operados sobre bases establecidas, para determinar los estados de resultados, al cierre de un determinado periodo.

2.2.1.5 Parámetros de distribución o aplicación:

Son las diferentes medidas unitarias que se toman a través de la observación y el análisis de costos para aplicar a cada departamento.

División de parámetros:

- **Por departamentos.** - Cada departamento tendrá una participación en el costo a aplicar, dependiendo del concepto y criterio de determinación de causación del costo.

- **Por conceptos o rubros.** - Se toma la base de generación del costo, dependiendo del servicio prestado (departamento) para determinar el parámetro o base.
- **Por pago consumo o causación.** - según el ciclo contable que registre el costo, se determina teniendo en cuenta todo el proceso de registro.

2.2.1.6 Análisis de los elementos del costo

Si bien es cierto la determinación del costo incurrido en la organización para llevar a cabo actividades, genera una base para un posterior análisis. Por otro lado, los responsables pueden obtener información con mayor profundidad, así como los encargados de la contabilidad de costos serán capaces de identificar cada actividad con la unidad de producto, con el lote de producción, con la misma línea de producción, o incluso con los clientes de la empresa que las han requerido puesto que también conocerá mejor los atributos de cada actividad y el comportamiento de los costos que ha supuesto su ejecución. (Jiambalvo, 2010).

Procedimientos de contabilización:

De acuerdo a lo establecido por las normas vigentes de contabilidad, ésta se deberá registrar por el sistema de causación, mediante el cual se toman todas las operaciones relacionadas con los gastos y costos de un período.

Cada ciclo contable registra sus transacciones en forma diaria por-cada soporte de ingreso o egreso, o mensual por comprobante-resumen de diario, de manera que todo el proceso se cause dentro del período.

- **Método de Costeo Recomendado por el Such**

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

- a. Facilitar a los usuarios internos y externos de los estados financieros de las instalaciones hoteleras, la comparación de la posición financiera y ejecución operativa de una instalación, en particular con tipos similares en la industria del alojamiento, mediante la sugerencia o recomendación de formatos y clasificadores de cuentas estándar que guíen a las entidades hoteleras en la preparación y presentación de los referidos estados.
- b. Servir a las nuevas instalaciones en proceso de apertura como sistema de contabilidad que puede adaptarse rápidamente a las necesidades y requerimientos de la entidad.
- c. Coadyuvar a que el sistema de contabilidad utilizado en las entidades hoteleras sea consistente con los principios de contabilidad generalmente aceptados, mediante recomendaciones basadas en los criterios de especialistas de la actividad.

2.2.1.7 Elementos de costos determinados en un hotel

Por lo general un costo puede relacionarse con las actividades siempre en cuando se de una relación causa-efecto entre los mismos. “Las bases causales típicas incluyen:

Factor de productividad	medición
Persona	Periodo, tiempo.
Tecnología	Horas máquina
Instalación-construcción	Metro cuadrado
Servicios generales	kilovatio-hora

Cabe destacar que para cada factor de costo se debe mantener dicho criterio que lo vincule con las actividades que lo consumen.

- 1. Costes de personal:** Este factor representa uno de los elementos más elevados de un establecimiento hotelero. En su mayoría, la movilidad de los empleados en este sector es muy alta debido a su marcada estacionalidad. Las labores periódicas que deben llevarse a cabo en el proceso de selección y contrata de personal son usuales temporada tras temporada.

Determinación del recurso de personal

Cabe resaltar que existe una serie de partidas además de los sueldos del personal y cuota patronal de seguridad social, así como uniforme de los empleados, anuncios para captación de personal, pagos a empresas por trabajo temporal, asesoría laboral, etc., que debían agruparse bajo la denominación de personal o recurso de personal.

- Coste de personal procedente de empresas de trabajo temporal. La temporada del sector turístico comporta que los establecimientos hoteleros a menudo se vean

forzados a contratar personal de manera temporal. Ya que se presentan actividades diferentes como: banquetes, recepciones los cuales requieren un número mayor de personal de lo usual. Por lo general las empresas hoteleras para cubrir esta necesidad adquieren el servicio de empresas de trabajo temporal. Los pagos que se realizan a estas empresas son considerados como si se tratara de sueldos netos de cualquier empleado.

- Costo de uniformes, este costo de los empleados del hotel también es incluido como mayor costo de los mismos.
- Prima de seguro de personal. Esta prima es pagada por cada trabajador y por esta razón se añadió al resto de costos relacionados para concretar el total del costo de recursos de personal en que se ha incurrido (Mallo, 2009).

2. Costes de inmovilizados: Este coste representa al conjunto de bienes patrimoniales de la empresa. Por lo general la mayor parte de la inversión realizada por los propietarios en el momento inicial corresponde básicamente con el inmovilizado estas inversiones son necesarias para el adecuado funcionamiento en un hotel.

3. Suministros y servicios externos: A continuación, se analiza el resto de costos que soporta un hotel comprendido dentro de un apartado destinado a los servicios externos.

- a) Suministro de energía eléctrica:** El consumo de energía en una empresa hotelera es fundamental, ya que debe funcionar correctamente en la época más calurosa, y se debe mantener una iluminación adecuada en las zonas de mayor frecuencia
- b) Suministro de agua:** Este importe corresponde al consumo de agua en un hotel lo cual varía considerablemente en función de si tiene o no piscina ya que sería un atractivo para clientes potenciales.
- c) Consumo de gas:** Este elemento de costo se debe al consumo que los clientes hacen uso como la calefacción y el agua caliente.
- d) Teléfono y fax:** Por lo general el importe al que ascienden las facturas por consumo de teléfono y fax en este establecimiento hotelero correspondiente al consumo interno no son importantes en comparación con otros costos, por lo que no constituye el foco principal de atención por parte de la dirección.
- e) Servicios Bancarios:** Los costos derivados de operaciones bancarias o gastos de mantenimiento de cuentas. Este tipo de costos no son asignables a ningún producto ni actividad que no sea a nivel general de toda la empresa.
- f) Publicidad y relaciones públicas:** La organización generalmente incurre en costos de publicidad con fines corporativos, por otro lado, los costos derivados de las relaciones que mantiene con agencias y tours con el propósito de mantener ingresos en temporadas de baja concurrencia. Los costos de la publicidad realizada a través de folletos informativos pueden cuantificarse fácilmente en función del número de ellos que se han entregado en las diferentes actividades con

tour operadores o agencias de viaje, cantidades que pueden servirnos para fijar incluso unas proporciones predeterminadas.

- g) Mantenimiento externo:** Los costes de mantenimiento, externo como interno, deben ser considerados en las cuotas de depreciación de los activos que hayan sido o requerido servicios de mantenimiento. Estos costes deberán ser ubicados entre los centros de actividad y trasladarse después a las actividades que hayan utilizado esos activos.
- h) Seguridad externa:** El establecimiento mantiene un contrato por el servicio de vigilancia externo cuyo costo se hace efectivo de manera mensual.
- i) Servicio de animación:** En esta área de restauración se realizan de manera eventual actividades con el fin de distraer y atraer a los clientes para que consuman. Para tal se contrata servicios de terceros lo cual representa un costo más.
- j) Costes de correos y mensajería:** Son los centros de dirección general, y facturación los que incurren en gastos de este tipo para determinados envíos de información sobre el hotel o correspondencia de cualquier otra índole.
- k) Consumo de combustible, diésel.** - Este combustible sólo es consumido por el vehículo que utiliza el personal de mantenimiento de la empresa por lo que este consumo está directamente relacionado con el número de kilómetros y de viajes que realizan. Puesto que estos trabajadores llevan un control de reporte diario.

- 4. Costo de materiales y productos:** Corresponde básicamente a los diferentes materiales y productos que se utilizan en el hotel los cuales son factores de fácil identificación con los que lo consumen.
- a) Materiales de oficina:** Los materiales de oficina que se usan y por lo general son cantidades no muy significativas es controlable su consumo, por los reportes de las hojas de actividades de manera diaria por el personal.
- b) Productos de limpieza:** Los materiales de limpieza que necesitan los empleados encargados de esta función para realizar sus actividades.
- c) Repuestos:** Este artículo por lo general, es el personal de mantenimiento quien hace uso por lo que a través de las órdenes de trabajo de esta área pueden trasladarse estos costos al activo que ha sido objeto de la reparación (Polimeni, 2009).
- d) Costo de bebidas:** Para la determinación del costo de venta de bebidas se aplica el criterio del precio medio ponderado y para mantener un control adecuado se maneja el kardex de esta manera mantener un stock adecuado.
- e) Costo de alimentos:** La posibilidad de incluir el coste de estos alimentos en la actividad identificada para la elaboración y venta de determinados platos es necesario que se considere como un coste directo en la elaboración de cada uno. En este contexto se consideró que la opción era la más acertada por cuanto se trata

de un proceso de producción y la materia prima es siempre uno de los componentes del coste del producto. Por este motivo no se trasladan estos costes a ninguna de las actividades identificadas en el hotel y se reservan para la etapa de la determinación del coste de los productos (Douglas, 2011).

- f) **Costos de tributos:** Las empresas hoteleras pagan principalmente dos tributos; el impuesto de bienes inmueble que grava la propiedad de inmuebles y el impuesto de actividades económicas que se paga mensual y anual la misma que es considerado como un coste a nivel de empresa.

2.2.1.8 Procedimiento para determinar y evaluar la relación entre costo-beneficio.

- ✓ **Determinar costos y beneficios:** Primero se determinará la proyección de los costos de inversión o costos totales y los ingresos totales netos o beneficios netos del proyecto para un periodo de tiempo determinado.

- ✓ **Convertir costos y beneficios a un valor actual:** Asumiendo que los montos que se ha proyectado no consideran el valor del dinero en el tiempo (hoy en día tendrían otro valor), debemos actualizarlos a través de una tasa de descuento.

- ✓ **Determinar relación costo-beneficio:** Resulta de dividir el valor actual de los beneficios entre el valor actual de los costos del proyecto.

- ✓ **Analizar relación costo-beneficio:** Si el valor de la operación resulta mayor que uno el proyecto es rentable, pero si resulta igual o menor que uno el

proyecto no es viable eso quiere decir que los beneficios serán iguales o menores que los costos de inversión o costos totales.

- ✓ **Comparar con otros proyectos:** Si optamos por elegir entre varios proyectos de inversión, considerando el análisis costo-beneficio, tendríamos que optar por el que tenga la mayor relación costo-beneficio (Gayle, 2009).

5.2.2 Definición de rentabilidad

Rentabilidad es una herramienta que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. También se entiende por rentabilidad a la capacidad que tiene la empresa para producir ganancias con los recursos propios invertidos en la empresa.

$$\text{Rentabilidad} = \text{Beneficio} / \text{Recursos financieros}$$

El beneficio debe dividirse por la cantidad de recursos financieros utilizados, puesto que no es de mucho interés que una inversión genere beneficios muy altos puesto que para ello tenemos que utilizar muchos recursos. Una inversión es tanto mejor cuantas veces cuanto mayores son los beneficios que genera y menores son los recursos que requiere para obtener dichos beneficios.

Tipos de rentabilidad

5.2.2.1 Rentabilidad económica

La rentabilidad económica está relacionada con los beneficios obtenidos por la empresa con el total del capital puesto a trabajar, sea este propio o ajeno.

Asimismo, mide el rendimiento de los factores activos de una determinada empresa en un período determinado, independientemente de la forma como se haya

financiado dichos activos, vale decir sin importar si la empresa es dueña de sus activos o estos están financiados total o parcialmente. Es por ello que la rentabilidad económica es muy fundamental porque permite:

- a) Medir la capacidad que la empresa tiene para generar valor sin tomar en cuenta su financiamiento
- b) Comparar la rentabilidad con diferentes empresas, sin tomar en cuenta los préstamos y el interés que se paga por los mismos.
- c) Conocer los resultados de la empresa y determinar si es rentable o no, independientemente de su financiamiento.

Calculamos la rentabilidad económica utilizando el beneficio económico como medida de beneficios y el activo total (pasivo total como medida de recursos utilizados:

$$RE = BE / AT$$

Donde:

BE = Beneficio económico

AT = Activo total

5.2.2.2 La Rentabilidad Financiera

Es el rendimiento que se obtiene de los activos, los mismos que son propios de la empresa en un periodo determinado el cual permite:

- a. Dar información oportuna de los representantes o accionistas de la empresa, acerca de la marcha del negocio.

- b. Conocer la forma y monto de cómo se generan los ingresos propios de la empresa
- c. Con esta información se pueden tomar algunas decisiones financieras importantes para la empresa.
- d. Recurrir a financiamiento interno como al financiamiento externo, asimismo ampliar el capital, en base a los resultados obtenidos.

Calculamos la rentabilidad financiera utilizando el beneficio neto como medida de beneficios y los fondos propios como medida de los recursos financieros utilizados:

$$RF = BN / K$$

Siendo:

BN = Beneficio neto

K = Fondos propios = Capital + Reservas

También se le llama rentabilidad neta o rentabilidad de los fondos propios.

El beneficio neto (BN) es beneficio que ganan los propietarios de las empresas, una vez pagados los intereses y otros gastos financieros y los impuestos.

$$BN = BE - \text{Intereses} - \text{Impuestos}$$

En efecto la primera obligación de una empresa es pagar los intereses de la deuda y a continuación, los impuestos. Si sobra dinero, ese remanente (que es el beneficio neto) se utilizará para repartir dividendos.

La rentabilidad en el análisis contable

En todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y la solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. Tal es así que para Cuervo y Rivero la base del análisis económico - financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad – riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad:

- Análisis de la rentabilidad.
- Análisis de la solvencia, comprendida como la capacidad de la empresa para afrontar sus compromisos conforme se vayan venciendo.
- Análisis de la proporcionalidad entre el patrimonio y el pasivo de la empresa con el objetivo de comprobar su adecuación para mantener un crecimiento estable de la misma.

Es por ello que los límites económicos de toda actividad empresarial son la rentabilidad y la seguridad, normalmente objetivos contrapuestos, ya que la rentabilidad, en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con la más rentable. Sin embargo, es necesario tener en cuenta, el fin de solvencia o estabilidad de la empresa está íntimamente ligado a la rentabilidad, en el sentido de que la rentabilidad es un condicionante decisivo de la solvencia, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa (Cuervo, & Rivero, 2009).

Niveles de análisis de la rentabilidad empresarial

El estudio de la rentabilidad en la empresa se puede realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

Así, en un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.

Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

Importancia de la rentabilidad en la empresa

La rentabilidad es un punto muy importante que debe ser considerado por los administradores, ya que por medio de su análisis se podrá conocer el desempeño de las operaciones de la empresa, así como el aprovechamiento óptimo de los recursos y principalmente determinar si se está cumpliendo los objetivos entre ellos el que es más destaca, que es el de generar beneficios o ganancias.

Estrategias de rentabilidad

La empresa debe utilizar por lo menos una o todas de las nueve las estrategias siguientes para determinar su política de calidad que determinará su rentabilidad:

Cumplimiento de las especificaciones. El grado en que el diseño y las características de la operación se acercan a la norma deseada. Sobre este punto se han desarrollado muchas fórmulas de control.

- ✓ Intensidad de la Inversión
- ✓ Productividad
- ✓ Participación de Mercado
- ✓ Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- ✓ Calidad de Producto/Servicio.
- ✓ Tasa de crecimiento del mercado
- ✓ Integración Vertical
- ✓ Costos Operativos

Criterios para medir la rentabilidad

Las utilidades son el resultado con que se remuneran los capitales puestos a disposición de la empresa. Es por ello que es de suma importancia hacer la distinción entre las diferentes clases de rentabilidad: Económica, financiera. (Berstein, 2008).

Análisis e interpretación aplicando las razones financieras

Ratios financieros

Son indicadores o ratios financieros los cuales expresan la relación matemática entre una magnitud y otra en función de otra y se obtienen dividiendo un valor por otro. De esta forma también podemos apreciar cuantas veces está contenida una magnitud, exigiendo que dicha relación sea clara, directa y comprensible para que se puedan obtener informaciones, condiciones y situaciones individuales de la razón financiera.

Objetivos de las ratios financieras

- Conseguir una información distinta y complementaria a las de las cifras absolutas, que sea útil para el análisis ya sea de carácter patrimonial, financiero o económico.
- En la utilización de ratios se debe tomar ciertas cautelas para evitar adoptar decisiones incorrectas con la información que proporcionan, o simplemente no realizar con ellos comentarios erróneos.
- De otro lado, no deben suponer una magnitud o incrementar temporalmente de una forma obsesiva; lo que podría atar nuestra capacidad de decisión en momentos, o hacer tomar una decisión empresarial desacertada.

- Las ratios financieras son indicadores que guían a los gerentes hacia una buena dirección de la empresa, les proporciona sus objetivos y sus estándares, además ayuda a los gerentes orientarlos hacia las estrategias a largo plazo más beneficiosas, además de la toma de decisiones efectivas a corto plazo.

Análisis de las ratios

Son una de las herramientas que se emplean con mayor frecuencia para analizar los estados financieros. Estos se deben evaluar en el tiempo y compararlos con los de otras empresas. Una ratio individual para un período nos proporcionará información limitada que dificultará su interpretación; pero si tenemos varios periodos, podremos determinar si la evolución de esta ratio en la empresa es positiva o negativa. Si contamos con información de otras empresas o del sector podremos compararla con de la empresa que estamos evaluando y determinar su posición relativa.

El analizar la evolución de las ratios y compararlos con los de otras empresas y el sector es importante que coincida el mes en el que se realizó el círculo, ya que, debido a factores estacionales, las ratios tienden a registrar valores diferentes en distintos meses del año. No obstante, son indicadores que nos darán señales que permiten conocer mejor la empresa y la tendencia registrada en los últimos años.

Principales ratios financieros: Liquidez, endeudamiento, cobertura de deuda, rentabilidad y operativos.

5.2.3 Marco conceptual

Definición de términos básicos

Costos. - Cantidad que se paga por la adquisición de un bien o servicio.

Contabilidad de costos. - Parte de la contabilidad que tiene por objeto captar, registrar, valoración, circulación interna de los valores que posee la empresa. Con el fin de suministrar información para una adecuada toma de decisiones.

Análisis: Acto de separar las partes de un elemento para estudiar su naturaleza.

Calidad: Capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Contable: Sujeto que se encarga de registrar los libros de contabilidad de una organización.

Depreciación. - Constituido por el desgaste o deterioro que sufren las maquinas, equipos o enseres utilizados en el proceso productivo.

Economía. - Administración recta y prudente de los bienes.

Empresa. - Sociedad dedicada a actividades industriales y mercantiles, e integrada por el capital y el trabajo como factores de producción.

Financiera. - Entidad que se dedica a financiar negocios.

Gastos fijos. - Son independientes de la producción (no hay correlación. Son los que permanecen constantemente durante el periodo determinado, independientemente de los cambios registrados en el volumen de operaciones realizadas (materia prima indirecta, mano de obra indirecta, depreciaciones cuando el método que se aplica es fijo, sueldo a los vendedores, etc.)

Gastos variables. - Todo aquello que depende o está en función de una forma u otra con la cantidad producida o consumida.

Hotel. - Establecimiento de hostelería para alojar con comodidad a gran número de personas.

Hotelería. – Conjunto de servicios capaces de satisfacer las necesidades de alojamiento y alimentación de los turistas a cambio de un pago.

Ingresos. - Total, de recursos que han sido obtenidos por las ventas de bienes como servicios.

Mercado. – Conjunto de operaciones de compraventa en lugar y día establecidos.

Muestra. - sub conjunto fielmente representativo de la población.

Personal. – Conjunto de personas que pertenecen a un mismo organismo o trabajan en la misma empresa.

Población. - es un conjunto total de individuos, objetos, o medios que poseen algunas características comunes observadas en un lugar y un momento determinado.

Producto. – Cosa producida, beneficio resultado de una operación.

Rentabilidad. - Relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos.

Servicio. - Estado de la persona que está prestando sus funciones.

III. HIPÓTESIS

Hi: El análisis de costos incide directamente en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

4.1.1 Tipo y nivel de investigación: El tipo de investigación fue Cuantitativo y nivel Descriptivo.

- a) **Tipo Cuantitativo:** porque se recopilaron, procesaron y analizaron los datos cuantitativos o numéricos sobre las variables previamente determinadas, donde se utilizó la matemática y la estadística para el procesamiento de los datos. Asimismo, se limitó a la investigación de datos de las fuentes de información originales.
- b) **Nivel Descriptivo:** se describió y registro características, cualidades y atributos de las variables sin entrar a los grados de análisis cuantitativos del problema.

4.1.2 Diseño de la investigación: Correspondió a la denominada descriptivo simple no experimental y transversal, debido a que se describió las características de un conjunto de datos relacionados con el tema de estudio, sin manipular deliberadamente las variables; y se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

$$M = O_x \quad r \quad O_y$$

Dónde:

M = Muestra conformada por la mype.

O_x = Observación de la variable independiente en estudio.

O_y = Observación de la variable dependiente en estudio.

4.2 Población y muestra

Población:

Estuvo conformada por todos los individuos que componen el espacio muestral, tales como; Directivos y trabajadores de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. Que representa el 100% de la población

Muestra:

Conformada por los Directivos y trabajadores de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. Que representa el 100% de la población

N = 14 Directivos y Trabajadores y n = 14 Directivos y trabajadores

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Análisis de Costo	Herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad	Clasificación de los costos	<ul style="list-style-type: none"> • Costo fijo • Costo variable • Costo total 	¿Tiene conocimiento de que existen costos fijos, variables y totales en la empresa?
		Elementos del costo	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de mano de obra <ul style="list-style-type: none"> - Costos de personal - Costo de inmovilizado 	¿Considera que el costo de personal es un elemento determinante del hotel? ¿Considera que el costo de inmovilizado incide en la determinación de la rentabilidad?
			<ul style="list-style-type: none"> • Costo de materia prima <ul style="list-style-type: none"> - Costos de materiales y productos 	¿Aplica los costos de materiales y productos en la empresa?
			<ul style="list-style-type: none"> • Costos indirectos de fabricación <ul style="list-style-type: none"> - Suministros y servicios exteriores 	¿Aplica los costos de suministros y servicios exteriores?
		Procedimiento para determinar y evaluar la relación entre costo-beneficio	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la relación costo-beneficio 	¿Conoce el procedimiento para hallar relación entre costo-beneficio en la empresa hotelera?
Rentabilidad	Es un procedimiento de control aplicado a las empresas hoteleras y donde es posible identificar los costos reales que genera cada servicio.	Tipos de rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad financiera 	¿Tiene conocimiento sobre rentabilidad financiera?
			<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad económica 	¿Tiene conocimiento sobre rentabilidad económica?
		Estrategias de rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Intensidad de la Inversión, Productividad • Participación de Mercado • Desarrollo de nuevos productos de los competidores • Calidad de Producto/Servicio. • Tasa de crecimiento del mercado • Integración vertical, costos operativos 	¿Los directivos de este hotel manejan estrategias de rentabilidad? ¿Participación competitiva en el mercado local? ¿Desarrollo de nuevos productos y/o servicios de los competidores?
			Ratios de rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ratios financieros • Ratios de rentabilidad

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos:

Para el recojo de la información se realizó a través de la encuesta como técnica de investigación, ya que permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Instrumentos de recolección de datos:

Para la recopilación de la información de la investigación se aplicó el tipo de cuestionario estructurado, el cual estuvo conformada por 12 interrogantes con sus respectivas alternativas las cuales estuvieron distribuidas en dos partes, la primera parte correspondiente a las características del análisis de costos el cual estuvo conformada de 06 preguntas y la segunda parte referente a los niveles de rentabilidad de la empresa hotelera el cual constó de 06 preguntas.

4.5 Plan de análisis

Se aplicó el programa estadístico como es el Microsoft Excel, de este programa solo se usará la operación de estadística descriptiva, en esta fase se cumplirán los siguientes pasos:

- Clasificación, ordenamiento y codificación de datos.
- Tabulación
- Presentación de datos en:
- Gráficos: circulares e histogramas
- Análisis e interpretación de resultados

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS		VARIABLES	METODOLOGÍA
			General	Específicos		
Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz en el 2016.	¿Cómo el análisis de costo incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016?	El análisis de costos incide directamente en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016.	Determinar que el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016.	<ul style="list-style-type: none"> • Describir las características del análisis de costos de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de la ciudad de Huaraz, 2016. 	Análisis de Costos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tipo de investigación Enfoque cuantitativo 2. Nivel de investigación de la tesis Nivel descriptivo 3. Diseño de la investigación Descriptivo simple – no experimental - transversal 4. El universo y muestra Universo: 14 directivo y trabajadores Muestra: 14 directivo y trabajadores 5. Técnica Encuesta 6. Plan de análisis Estadística descriptiva Principios éticos
				<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los niveles de rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de la ciudad de Huaraz, 2016. 	Rentabilidad	

4.7 Principios éticos

La estructura de cualquier organización bien realizada debe cumplir una serie de principios organizativos que sirvan de guía y son de aplicación universal. Las organizaciones las implantan para que a partir de parámetros establecidos garanticen la versatilidad en la utilización de la información, más allá de las características propias a considerar en los modelos de negocios actuales, es importante analizar cuáles son las unidades de decisión del empresario.

Para el desarrollo del estudio se aplicó los siguientes principios.

El conocimiento informado: este principio se cumplió a través de la información que se dio a la gerencia y trabajadores de la empresa.

El principio del respeto a la dignidad humana: se cumplió con este principio ya que posee un valor fundamental vinculado con el respeto que merece todo individuo.

Principio de Justicia: Comprendió el uso racional de los recursos disponibles

Anonimato: Se aplicó el cuestionario dando conocer a la gerencia que la investigación es anónima y que la información obtenida será exclusivamente para fines de estudio.

Privacidad: la información recibida en el presente estudio fue confidencial siendo útil sólo para fines de investigación.

Honestidad: se informó a los gerentes y trabajadores los fines de la investigación, cuyos resultados se encuentran plasmados en el presente estudio.

4. RESULTADOS

5.1 Resultados

Respecto al análisis de costos:

Tabla 1.

Tiene conocimiento de que existen costos fijos, variables y totales en la empresa.

Alternativa	fi	%
a) Si	08	57
b) No	01	07
c) No precisa	05	36
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 2.

Considera que el coste de personal es un elemento determinante en la empresa hotelera.

Alternativa	fi	%
a) Si	12	86
b) No	02	14
c) No precisa	00	00
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 3.

Considera que el costo de inmovilizado incide en la determinación de la rentabilidad.

Alternativa	fi	%
a) Si	09	64
b) No	05	36
c) No precisa	00	00
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 4.

Aplica los costos de materiales y productos frente a las adquisiciones que realiza.

Alternativa	fi	%
a) Si	14	100
b) No	00	00
c) No precisa	00	00
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 5.

Aplica los costos de suministros y servicios exteriores.

Alternativa	fi	%
a) Si	14	100
b) No	00	00
c) No precisa	00	00
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 6.

Conoce el procedimiento para hallar la relación costo-beneficio en la empresa hotelera.

Alternativa	fi	%
a) Si	01	07
b) No	11	79
c) No precisa	02	14
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Respecto a rentabilidad:

Tabla 7.

Conocimiento sobre rentabilidad financiera

Alternativa	fi	%
a) Si	08	57
b) No	02	14
c) No precisa	04	29
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 8.

Conocimiento sobre rentabilidad económica.

Alternativa	fi	%
a) Si	09	64
b) No	05	36
c) No precisa	00	00
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 9.

Los directivos de esta empresa manejan estrategias de rentabilidad.

Alternativa	fi	%
a) Si	09	64
b) No	04	29
c) No precisa	01	07
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 10.

Participación competitiva en el mercado local.

Alternativa	fi	%
a) Si	09	64
b) No	05	36
c) No precisa	00	00
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 11.

Desarrollo de nuevos productos y/o servicios de los competidores

Alternativa	fi	%
a) Si	10	71
b) No	04	29
c) No precisa	00	00
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

Tabla 12.

Como considera Ud. la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú EIRL obtenida en el año 2016.

Alternativa	fi	%
a) Buena	09	64
b) Regular	05	36
c) Muy mala	00	00
Total	14	100

Fuente: Directivos y trabajadores de la empresa Alpamayo Perú EIRL:

5.2 Análisis de resultados

Con respecto al análisis de costos

De los resultados obtenidos, a los directivos y trabajadores de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. (Tabla 1), manifestaron que el 57% tiene conocimiento sobre costos fijos, variables y totales en la empresa, el 7% no tiene conocimiento sobre los mismos y el 36% de los encuestados indicaron no preciar, esto nos indica que más de la mitad del personal administrativo considera que existe costos fijos y variables en la empresa.

Con los estudios internacionales; la presente investigación concuerda con los resultados de la investigación antecedente de García (2010), quien estudio sobre la estructura de costos del departamento de alimentos y bebidas del hotel “Luciano Junior” de Maturín del Estado de Monagas y propone que el control de costos es uno de los problemas con los cuales deben hacer frente para cumplir con sus metas desde las compras, recepción, almacenamiento, transformación, hasta la venta.

Como se observó, ambos estudios tienen una relación directa en cuanto se refiere al tratamiento de costos.

En la (Tabla 2), se observa que del 100% de encuestados el 86% considera que el costo de personal es un elemento determinante en la empresa y el 14% considera que el costo de personal no es un elemento determinante en la empresa.

Así mismo en la (Tabla 3), el 64% sostiene que el costo de inmovilizado incide en la determinación de la rentabilidad de la empresa y un 36% considera que no es un elemento determinante.

Por otro lado, en la (Tabla 4), el 100% de los encuestados manifestaron que la empresa aplica los costos de materiales y productos al momento de adquirirlos y hacer uso del intercambio monetario.

De igual manera en la (Tabla 5), el 100% de encuestados indicaron que la empresa hotelera aplica los costos de suministros y servicios exteriores puesto que adquiere servicios de terceros para hacer uso de los mismos a su vez obtener ingresos adicionales.

En la (Tabla 6), observamos que del 100% de encuestados conformado por 14 personas el 79% no conocía el procedimiento para hallar y analizar la relación costo-beneficio de la empresa a diferencia del 7% afirmaron conocer los procedimientos para determinar y analizar la relación costo-beneficio de la empresa y el 14 % no respondieron.

Estos resultados se diferencian con la tesis de Armijos & Barrera (2012) cuando propone que el objetivo del análisis de costos y la rentabilidad con respecto a la inversión en los servicios que ofrecen los hoteles, se determinan los costos y gastos generados por los servicios que prestan según el tiempo y el servicio, además constan de registros en donde se detalla cada uno de los rubros de costos, gastos e ingresos incurridos en los diferentes servicios.

Como se puede evidenciar que la mayor parte de los encuestados en el hotel Alpamayo Perú E.I.R.L. no tienen mucha información acerca de análisis de costos, por el contrario, los elementos de la muestra que participaron en el estudio de Armijos & Barrera en los hoteles de Loja – Ecuador, conocen el objeto de análisis de costos.

Respecto a la rentabilidad

En la (Tabla 7), del 100% de encuestados conformado por 14 personas el 64 % considera tener conocimiento sobre rentabilidad financiera y el 14% considera que la empresa no cuenta con liquidez y el 21% no precisaron.

En la (Tabla 8), podemos verificar que del total de encuestados el 64% sostiene que tiene conocimiento sobre rentabilidad económica. Y el 36% sostiene no tener conocimiento del mismo.

Estos resultados contrastan con los obtenidos por Yurivilka (2009), donde sostiene que la inversión necesaria para llevar a cabo el proyecto es de 1,456,329.25; este importe será financiado con un aporte del capital del 60% realizado por la junta de accionistas; el restante 40% será financiado mediante un préstamo bancario concluyendo que el plan de negocio es viable.

Como se puede verificar, ambos estudios dan importancia al análisis contable en la determinación de la rentabilidad.

Por otro lado en la (Tabla 9), el 57% confirmaron que los directivos de la empresa manejan estrategias de rentabilidad, el 29 % indicaron que los directivos de la empresa no manejan estrategias de rentabilidad y 14% no precisaron.

Estos resultados guardan relación con los estudios de Gonzáles (2008), sobre estrategias de financiamiento empleadas para fortalecer la rentabilidad en las empresas hoteleras del municipio Valera del estado de Trujillo en la que concluye, que las empresas hoteleras, no emplean las estrategias de financiamiento como herramienta importante para obtener financiamiento y emplearlos en los activos que proporcionen

fortalecimiento en su rentabilidad, lo que permitió con dicha información recolectada y de acuerdo a sus características, establecer las estrategias de financiamiento con base a un análisis FODA que permitió evaluar la parte interna y externa de las empresas, de manera tal que ayude a mejorar su estructura financiera y rentabilidad.

Podemos deducir que ambos estudios guardan una relación directa, porque ambos cumplen los mismos propósitos.

Como se pudo observar en la (Tabla 10), el 64% precisaron que participan competitivamente para impulsar sus negocios en el mercado local con expectativas de incursionar a otros mercados. Y el 36% precisaron que no hay participación de los mismos.

Con relación al desarrollo de nuevos productos y servicios de los competidores en la (Tabla 11), el 93% considera que es importante la innovación de nuevos productos y servicios para elevar los niveles de rentabilidad de sus negocios así mismo el 7 % considera que no es necesario.

Finalmente, en la (Tabla 12), el 64% sostuvieron que la rentabilidad obtenida en el periodo ha sido buena y el 36 % indicaron que ha sido regular, ello nos indica que se tenido un adecuado control en la administración de los recursos.

5. CONCLUSIONES

- ✓ Con relación a las características del análisis costos de acuerdo a las investigaciones realizadas se obtuvo que, al clasificar los costos en relación a su comportamiento, se pudo encontrar que los costos fijos, variables y totales representan un promedio de 57%. Con relación a los elementos del costo; como de mano de obra, materia prima y costos indirectos de fabricación se considera que el costo de personal es un elemento determinante en la empresa, así como los suministros y servicios exteriores.

- ✓ Con respecto al estudio de los niveles de rentabilidad en la empresa hotelera se determinó en dos niveles, el primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica la misma que representa el rendimiento de la inversión de la empresa y el segundo nivel, la rentabilidad financiera que representa el rendimiento que corresponde a los mismos; asimismo se considera que los directivos de la empresa manejan estrategias de rentabilidad y que de manera permanente participan en el mercado competitivo.

- ✓ De acuerdo a la información recolectada se ha llegado a determinar que el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016; de acuerdo a estudio teórico que se ha realizado y los resultados empíricos obtenidos como consecuencia de la aplicación de la técnica e instrumento de medición.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere a la gerencia de la empresa implementar un manual de procedimientos donde se esquematice las características del análisis de costos donde y se consigne los insumos directos e indirectos a utilizar de acuerdo a un flujo grama para poder diferenciar con claridad los costos como materia prima, mano de obra y gastos indirectos, de esta manera se obtendrá una correcta determinación y distribución de los costos en cada área la misma que permitirá una adecuada determinación de los costos por el servicio que se realiza.

- ✓ Establecer políticas de procedimientos indispensables para determinar los niveles de rentabilidad y se ejecute de forma periódica para saber si la actividad que realiza la empresa está generando rentabilidad o no, asimismo descartar actividades que no sean necesarias y que no agreguen valor.

- ✓ Mantener un adecuado control de los recursos, puesto que dependerá mucho el resultado de cualquier análisis de costos para que incida en la rentabilidad de la empresa ya que es de vital importancia en base a ello la administración puede tomar decisiones, así poder obtener una rentabilidad adecuada.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias bibliográficas

- Armijos, M. & Barrera, C. (2012) *Análisis de los costos y la rentabilidad con respecto de la inversión en los servicios que ofrecen los hoteles de Loja*. Tesis de Maestría. Ecuador: Universidad de Loja.
- Bellettini, J. (2012) *Análisis de factibilidad para la creación de un bar temático caribeño en el Cantón Villamil playas, sector Céntrico*. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Guayaquil.
- Berstein, L. (2008). *Análisis de los Estados Financieros*. Bilbao: Deustos S.A.
- Berrantes, B. (2009). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente en el sector hotelero del Distrito de Chimbote*". Tesis de Postgrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Campa, F. (2009) *Estudio sobre su implantación en las cadenas hoteleras en España*. Tesis de Maestría. España: Universidad Rovira I Virgili
- Cuervo, A. & Rivero, P. (2009). "El análisis económico-financiero de la empresa". *Revista Española de Financiación y Contabilidad* N.º 49. pp. 15-33.
- Domínguez, J. (2015) *Manual de metodología de la investigación científica*. Tercera versión Chimbote -Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Douglas, T. (2011). *El sistema de costos basado en las actividades ABC*. Editorial Alfaomega S.A., 112p
- Flores, Jaime (2008) "Costos y Presupuestos, Teoría y Práctica". 1era. Edición - Lima
- García, L. (2010) *Diseño de la Estructura de Costos del Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Luciano Junior C.A*. Maturín Estado Monagas. Tesis de Maestría. Maturín-Venezuela: Universidad de Oriente

- Gayle, L. (2009). *Contabilidad y Administración de Costos*. 6ta edición. México: McGraw-Hill.
- Gonzales, L. (2008) *Estrategias de financiamiento empleadas para fortalecer la rentabilidad de las empresas Hoteleras del Municipio Valera del Estado Trujillo*. Tesis de Maestría. Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Guzmán, J. (2009). *Implementación de costos a los servicios de hospedaje y de alimentación "Hotel Tomebamba - Ecuador*.
- Recuperado de:
- <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1457/1/tcon488.pdf>
- Guzmán (2009) *Implementación de costos a los servicios de hospedaje y de alimentación hotel Tomebamba en el período comprendido entre enero-junio de 2009* (Ecuador)
- Tesis de Maestría. Ecuador.
- Horngrén, CH. (2009). *Contabilidad de Costos. Un Enfoque Gerencial*. México: Prentice-Hall.
- Jiambalvo, J. (2010). *Contabilidad Administrativa*. México: Limusa.
- Mallo, C. (2008). *Contabilidad de Costos y Estratégica de Gestión*. México: Prentice-Hall.
- Meza, B. (2013) *La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en lima metropolitana, año 2012*.
- Tesis de Titulación. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Morillo, M. (2009) *Sistema de costos basado en actividades para establecimientos de alojamiento turístico*. Tesis de Maestría. Venezuela: Universidad los Andes.

- Phala, L. (2015) *Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería E Inversiones Latino S.A. Hotel tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009 – 2010*. Tesis de Titulación. Puno: Universidad Nacional del Antiplano.
- Polimeni, S. (2009). *Contabilidad de Costos. Aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw - Hill, Interamericana S.A., 879p.
- Rivero, P. (2010). *Análisis de balances y estados complementarios*. 6ta edición. Madrid: Ed. Pirámide.
- Rodríguez, R (2008). *Costos aplicados a hoteles y restaurantes” –3era. Edición ECOE –Bogotá* .
- Sánchez & Huerta (2006) *El Sistema de contabilidad de costos y su impacto en la rentabilidad de las micro empresas del sector hotelero del distrito de Huaraz – UNMSM*.
Tesis de Maestría. Huaraz
- Yurivilka, A. (2009) *Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hospedaje para turistas que experimentarán turismo vivencial, en la provincia de Tarma*. Tesis de Titulación. Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

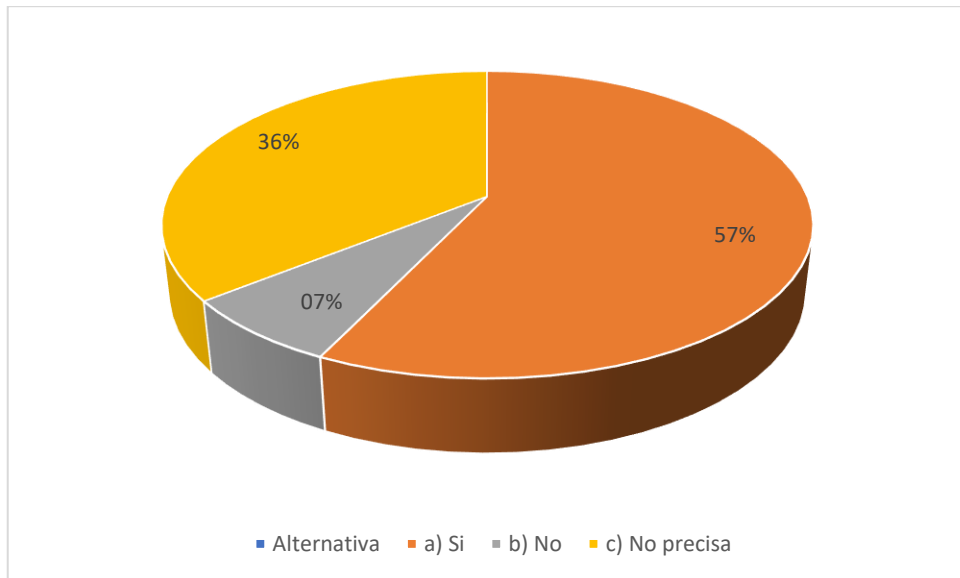


Figura 1: Tiene conocimiento de que existen costos fijos, variables y totales.

Fuente: tabla 1

Interpretación:

Del total de encuestados el 57% manifestaron que tiene conocimiento sobre costos fijos, variables y totales en la empresa, el 7% no tiene conocimiento sobre los mismos y el 36% de los encuestados indicaron no preciar, esto nos indica que más de la mitad del personal administrativo considera que existe costos fijos y variables en la empresa.

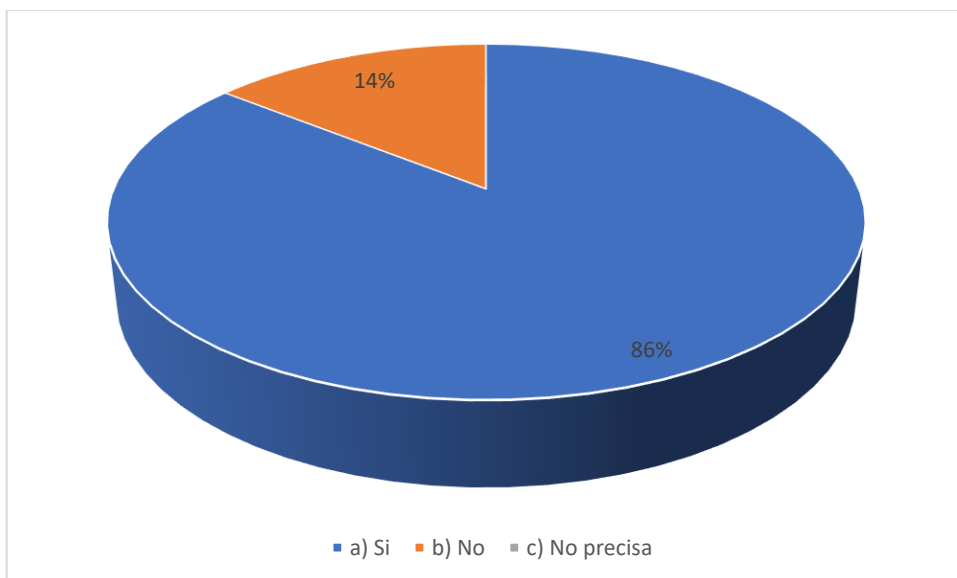


Figura 2: Considera que el coste de personal es un elemento determinante en la empresa hotelera.

Fuente: tabla 2

Interpretación:

Del 100% de encuestados el 86% considera que el costo de personal es un elemento determinante en la empresa y el 14% considera que el costo de personal no es un elemento determinante en la empresa.

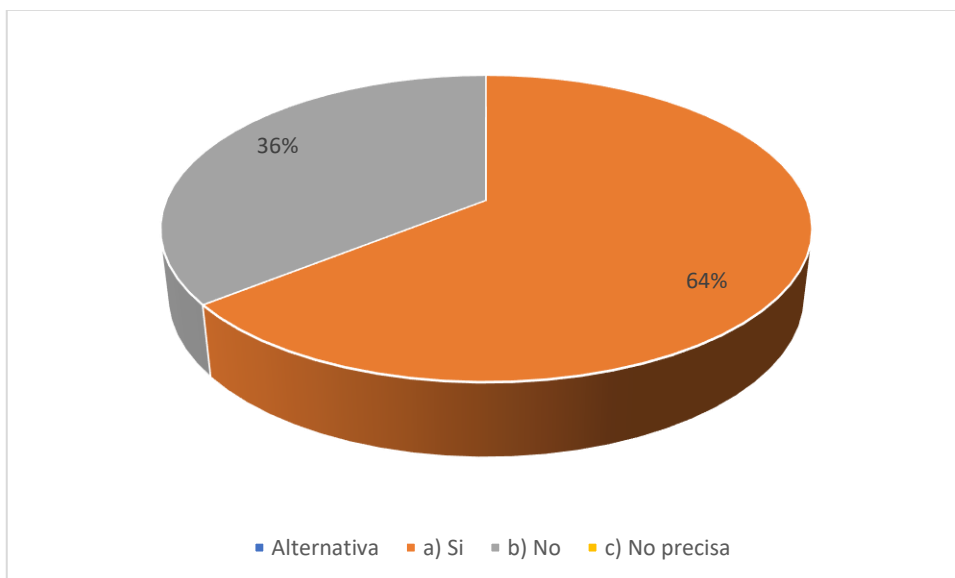


Figura 3: Considera que el costo de inmovilizado incide en la determinación de la rentabilidad.

Fuente: tabla 3

Interpretación:

Del 100% de encuestados el 64% sostiene que el costo de inmovilizado incide en la determinación de la rentabilidad de la empresa y un 36% considera que no es un elemento determinante.

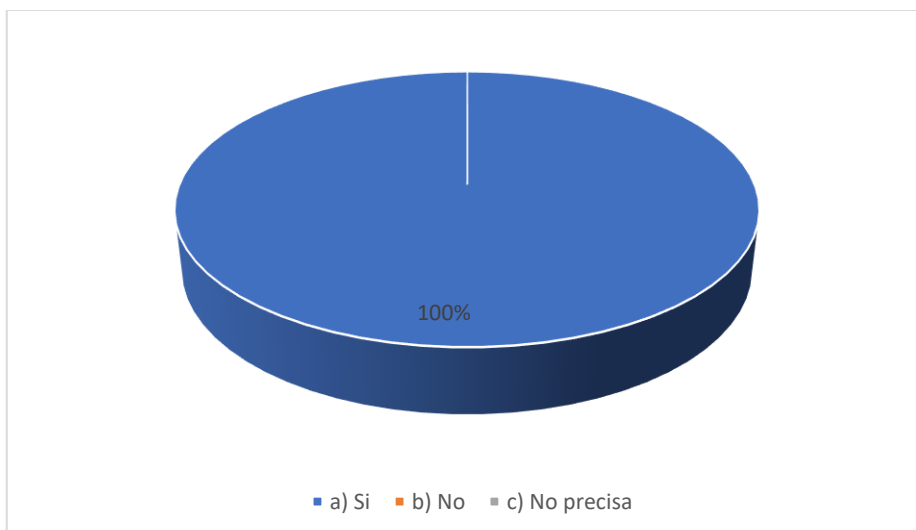


Figura 4: Aplica los costos de materiales y productos frente a las adquisiciones que realiza.

Fuente: tabla 4

Interpretación:

Del total que es 100% de encuestados correspondiente a 14 personas manifestaron que la empresa aplica los costos de materiales y productos al momento de adquirirlos y hacer uso del intercambio monetario.

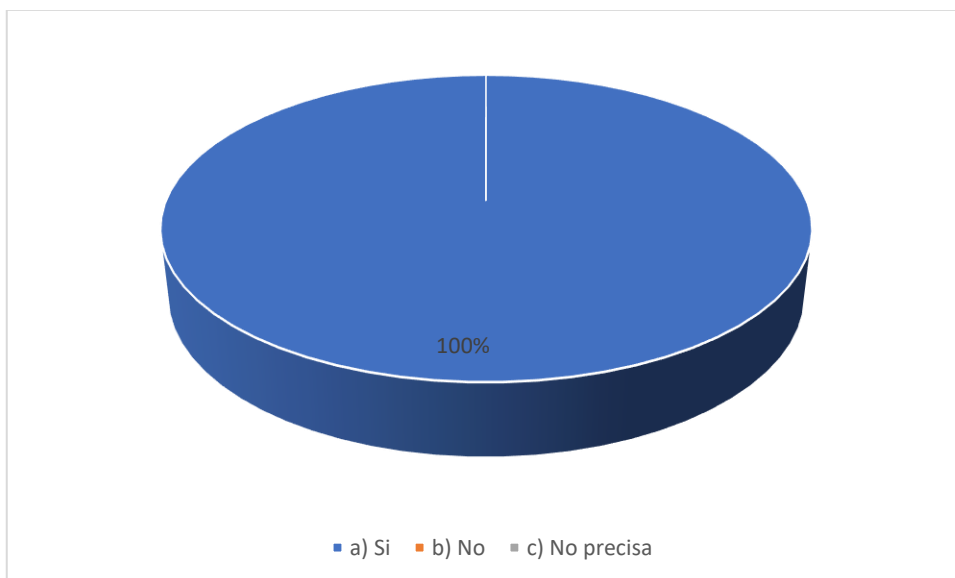


Figura 5: Aplica los costos de suministros y servicios exteriores.

Fuente: tabla 5

Interpretación:

Del total de encuestados el 100% de los mismos indicaron que la empresa hotelera aplica los costos de suministros y servicios exteriores puesto que adquiere servicios de terceros para hacer uso de los mismos a su vez obtener ingresos adicionales.

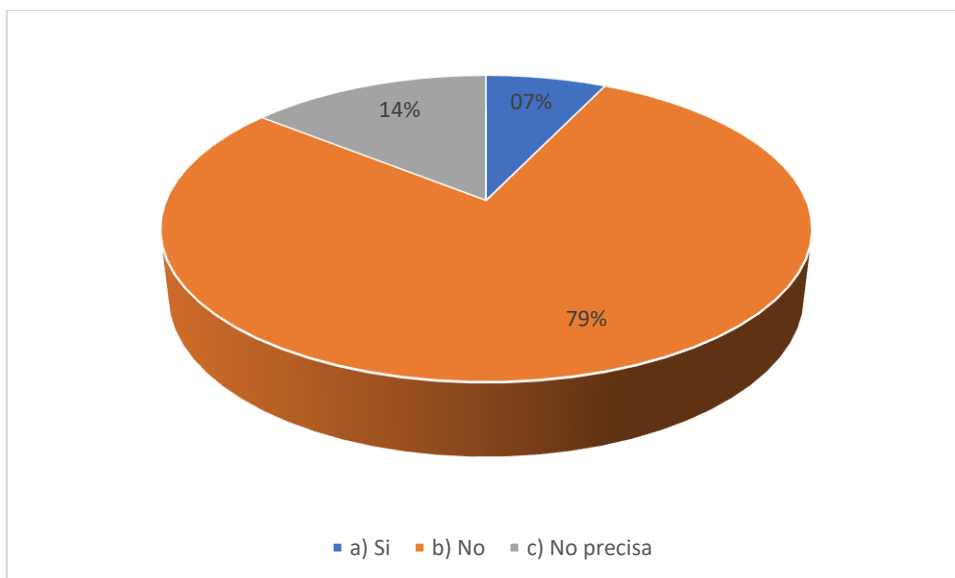


Figura 6: Conoce el procedimiento para hallar la relación costo-beneficio en la empresa hotelera.

Fuente: tabla 6

Interpretación:

Del 100% de los encuestados igual a 14 personas el 79% no conocía el procedimiento para hallar y analizar la relación costo-beneficio de la empresa a diferencia del 7% afirmaron conocer los procedimientos para determinar y analizar la relación costo-beneficio de la empresa y el 14 % no respondieron.

Respecto a la rentabilidad

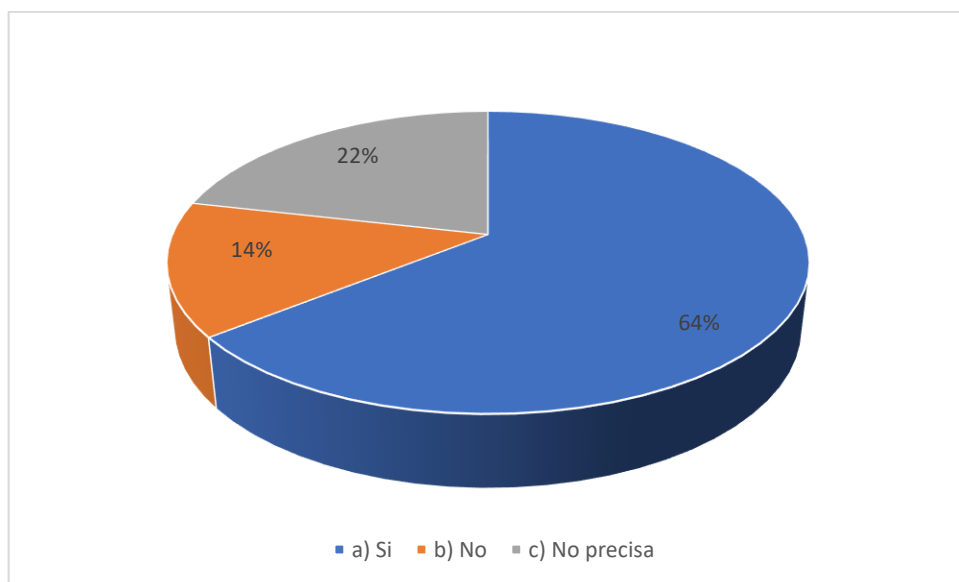


Figura 7: Conocimiento sobre rentabilidad financiera.

Fuente: tabla 7

Interpretación:

Del 100% de encuestados conformado por 14 personas el 64 % afirmaron tener conocimiento sobre rentabilidad financiera el 14% considera que la empresa no cuenta con liquidez y el 22% no precisaron. Ello nos indica que la que la empresa si cuenta con liquidez.

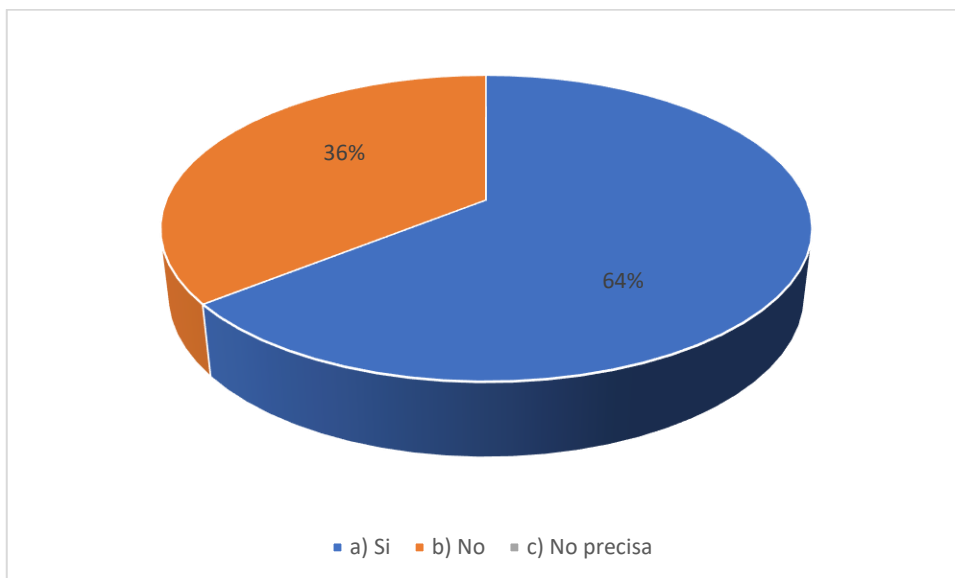


Figura 8: Conocimiento sobre rentabilidad económica.

Fuente: tabla 8

Interpretación:

Del total de encuestados igual a 100% el 64% sostiene tener conocimiento sobre rentabilidad económica, es decir la rentabilidad obtenida fue la esperada y un 36% no tiene conocimiento del mismo.

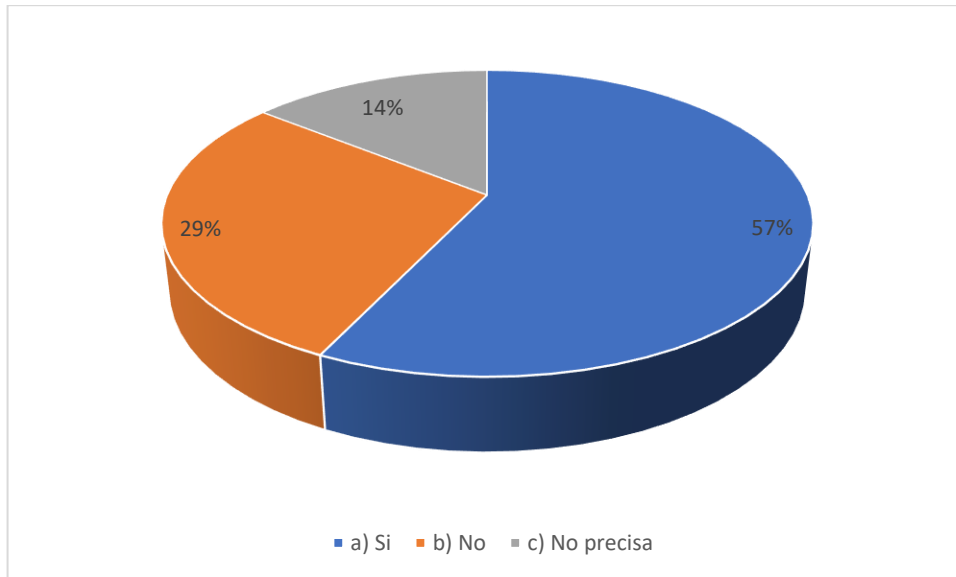


Figura 9: Los directivos de esta empresa manejan estrategias de rentabilidad.

Fuente: tabla 9

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 57% confirmaron que los directivos de la empresa manejan estrategias de rentabilidad, el 29 % indicaron que los directivos de la empresa no manejan estrategias de rentabilidad y el 14% no precisaron.

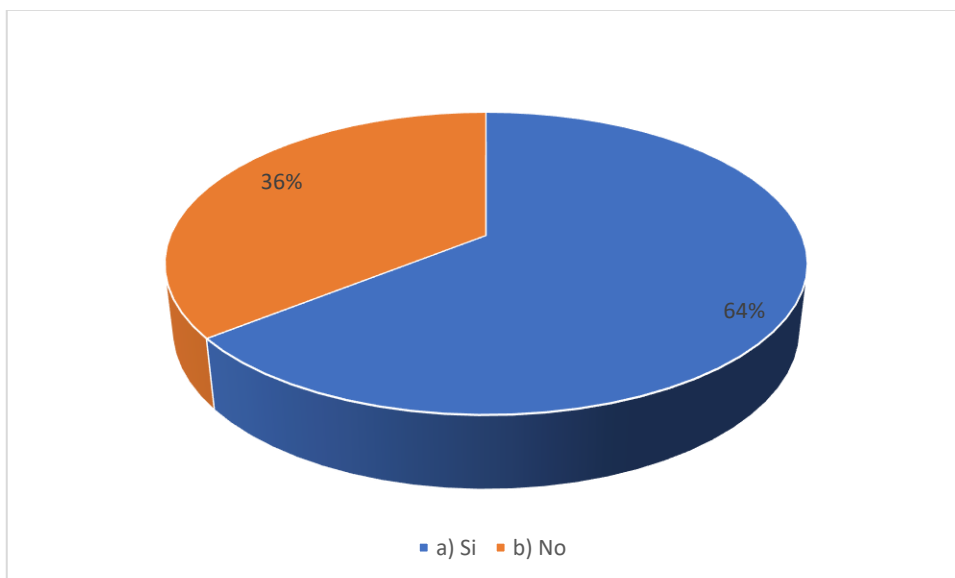


Figura 10: Participación competitiva en el mercado local.

Fuente: tabla 10

Interpretación:

Del 100% igual a 14 elementos, el 64% precisaron que participan competitivamente para impulsar sus negocios en el mercado local con expectativas de incursionar a otros mercados. Y el 36% precisaron que no hay participación de los mismos.

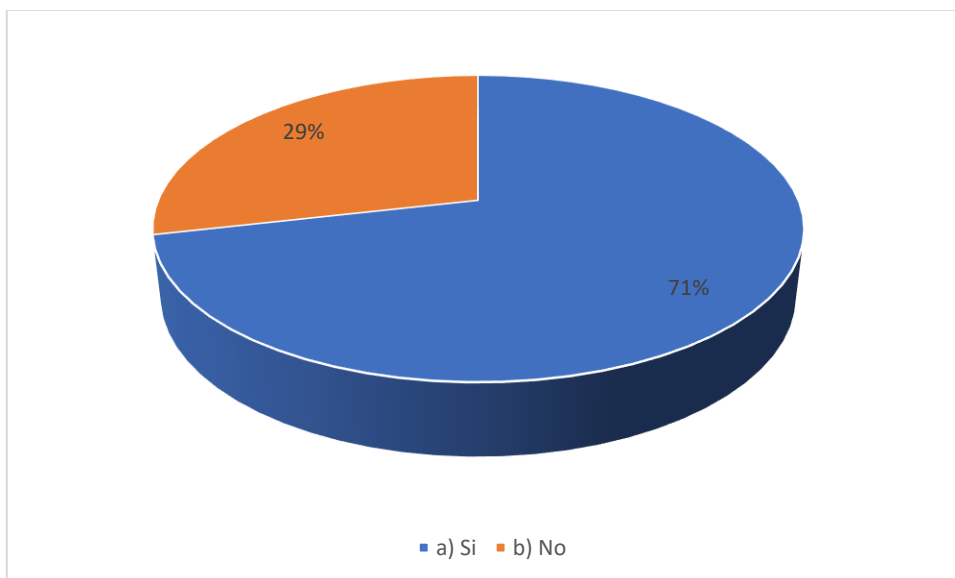


Figura 11: Desarrollo de nuevos productos y/o servicios de los competidores.

Fuente: tabla 11

Interpretación:

Del total de 100% de encuestados, el 71% considera que es importante la innovación de nuevos productos y servicios para elevar los niveles de rentabilidad de sus negocios así mismo el 29% considera que no es necesario.

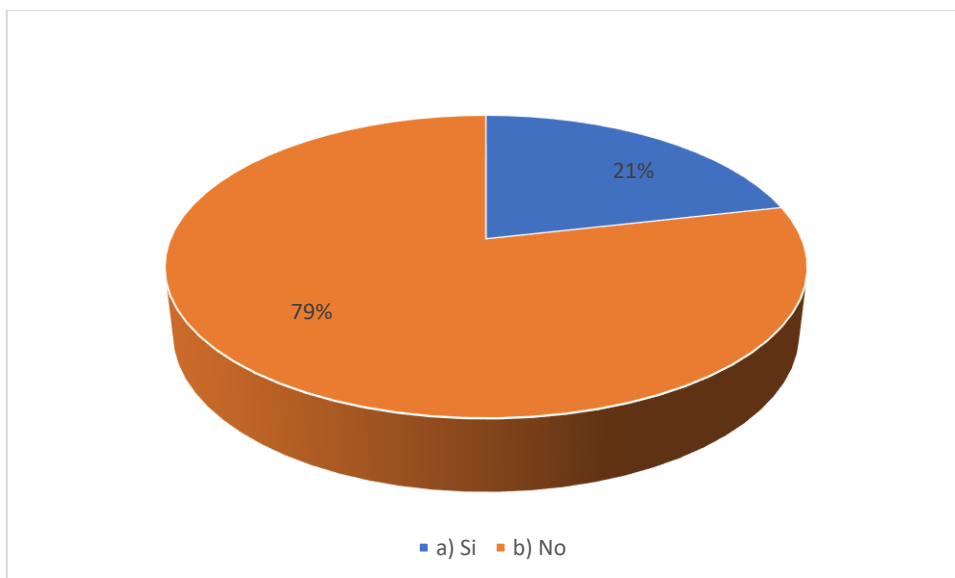


Figura 12: Como considera la rentabilidad obtenida en el año2016.

Fuente: tabla 12

Interpretación:

Del 100% de encuestados, el 64% sostuvieron que la rentabilidad obtenido fue buena, y el 36 % indicaron que fue regular en el periodo.