



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Propuesta metodológica para la aplicación del sistema de costeo ABC en
hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil.

AUTORES:

Solórzano Trampuz, Rubén Adriano

Demera Mendoza, Melissa Valentina

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTOR:

Ing. Anchundia Córdova, Walter Agustín, MSc.

Guayaquil, Ecuador

21 de febrero del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Solórzano Trámpuz, Rubén Adriano y Demera Mendoza, Melissa Valentina como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
WALTER AGUSTIN
ANCHUNDIA CORDOVA

f. _____

(Ing. Anchundia Córdoba, Walter Agustin, MSc.)

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

(Ing. Diez Farhat, Said Vicente Ph.D.)

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Solórzano Trámpuz, Rubén Adriano y Demera Mendoza, Melissa
Valentina

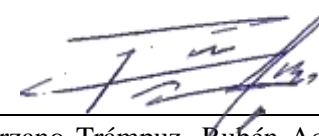
DECLARAMOS QUE:


El Trabajo de Titulación: **Propuesta metodológica para la aplicación del sistema de costeo ABC en hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil**, previa a la obtención del Título de: Licenciad (o/a) en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del año 2022

LOS AUTORES

f. 
Solórzano Trámpuz, Rubén Adriano

f. 
Demera Mendoza, Melissa Valentina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

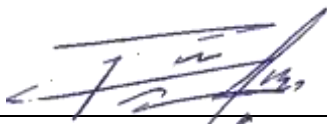
AUTORIZACIÓN


Nosotros, Solórzano Trámpuz, Rubén Adriano y Demera Mendoza, Melissa
Valentina

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Propuesta metodológica para la aplicación del sistema de costeo ABC en hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del año 2022

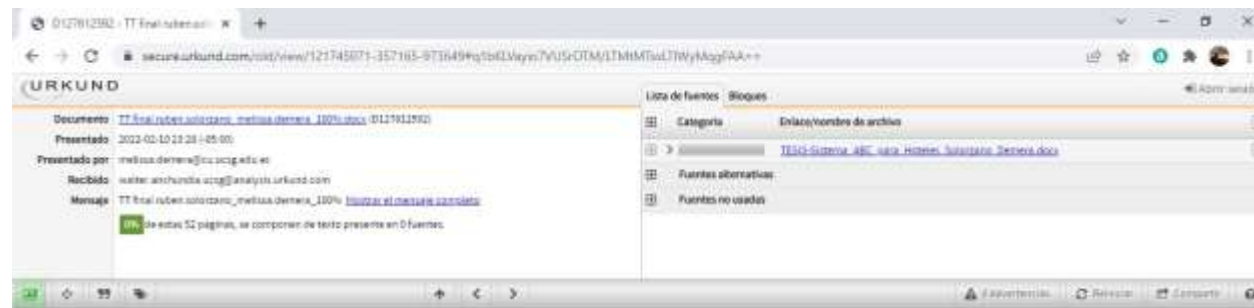
LOS AUTORES

f. 
Solórzano Trámpuz, Rubén Adriano

f. 
Demera Mendoza, Melissa Valentina

REPORTE URKUND

<https://secure.orkund.com/old/view/121745071-357165-973649#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMggFAA==>



TUTOR (A)



Firmado electrónicamente por:
WALTER AGUSTIN
ANCHUNDIA CORDOVA

f. _____
(C.P.A. Anchundia Córdoba Walter Agustín, Mgs.)

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida, llena de gratos e inolvidables momentos, quiero empezar por extender mi profundo agradecimiento a todas las personas que estuvieron a mi lado de manera física y espiritual a lo largo de este recorrido.

Agradezco a Dios, a mis padres, a mis hermanos y abuelos fueron aquellos que jamás me abandonaron sin importar las caídas que se me presentaron en el camino, debo confesarles que, durante esta larga etapa de mi vida, fueron mi pilar fundamental; me inspiraron, apoyaron y me llenaron de fortaleza, aquella que fue clave para llegar donde me encuentro ahora. Ustedes me enseñaron que el verdadero amor jamás abandona sin importar el tiempo y las dificultades.

Mi sincera gratitud también va dirigida a mis amigos, de los cuales no me faltó apoyo, a todos mis profesores que de una u otra manera fueron pieza clave para formar la base de mi vida profesional a través de sus conocimientos y enseñanzas brindados durante estos 5 años de preparación.

Gracias por creer en nosotros.

Rubén Solorzano y Melissa Demera.

DEDICATORIA

De manera muy especial queremos dedicar el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios, ya que gracias a él hemos podido llegar a este, nuestro anhelado momento como universitarios.

Le dedicamos este logro a nuestros padres, abuelos, hermanos y demás familiares, quienes nos brindaron su apoyo y amor incondicional en cada una de las etapas universitarias, sin dejar atrás a aquellos familiares que, a pesar de no estar físicamente presente, siempre nos han acompañado y nos siguen acompañando desde el cielo.

Como olvidar a aquellos amigos y docentes que estuvieron prestos a ayudarnos en cualquier situación tanto dentro como fuera de la universidad, este trabajo de investigación también va dedicado a ustedes.

Por último y no menos importante, este logro también se lo dedicamos a toda la comunidad académica, para que sigan generando más conocimientos, el cual no solo permitirá dejar el nombre de la universidad en alto, sino que servirá de guía para la formación profesional de futuros universitarios.

Rubén Solorzano y Melissa Demera.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f _____

Ing. Diez Farhat, Said Vicente PhD.

DIRECTORA DE CARRERA

f _____

CPA. Barberán Zambrano, Nancy Johanna, MSc

COORDINADORA DEL ÁREA

f _____

CPA. Yong Amaya, Linda, Ph.D.

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN



Firmado electrónicamente por:
**WALTER AGUSTIN
ANCHUNDIA CORDOVA**

f _____

Ing. Anchundia Córdoba, Walter Agustín, MSc

TUTOR

Índice General

AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	vii
CALIFICACIÓN	viii
Índice General	ix
Lista de Tablas	xi
Lista de Figuras	xiii
Resumen.....	xv
Introducción	2
Contextualización del Problema	2
Antecedentes del Problema.....	2
Contextualización del Problema	8
Justificación de la Investigación	11
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Preguntas de Investigación	12
Limitación.....	12
Delimitación.....	12
Capítulo 1: Fundamentación Teórica	14
Marco Teórico.....	14
Teoría de restricción	14
Teoría de costos	15
Marco Conceptual	17
Operaciones de Negocio	17
Empresas de Servicios	18
Contabilidad de Costos	18
Pilares Fundamentales de los Sistemas de Costos	19
Sistema de Contabilidad de Costos Hotelero	21
Costeo Basado en Actividades	24

Marco Referencial.....	27
La Actividad Hotelera.....	27
Investigación Relacionadas al Método de Costeo ABC.....	32
Marco Legal.....	34
Ley y Reglamento Tributario.....	34
Capítulo 2: Metodología de la Investigación.....	35
Diseños de Investigación.....	35
Tipo de Investigación.....	36
Fuentes de Información.....	37
Fuentes Primarias.....	37
Fuentes Secundarias.....	37
Enfoque.....	37
Población y Muestra.....	38
Población.....	38
Muestra.....	39
Técnica e Instrumentos de Recolección de Información.....	40
Análisis de Datos.....	41
Análisis de datos cualitativos.....	41
Recolección de datos.....	41
Capítulo 3: Propuesta Metodología.....	55
Análisis de los Resultados.....	55
Hallazgo.....	56
Diagnóstico de Cambio.....	61
Conclusión del Diagnóstico de Cambio.....	63
Diseño del Esquema para la Incorporación del Sistema de Costeo ABC.....	63
Descripción de Cada Etapa.....	65
Demostración de la Aplicación del Sistema de Costeo ABC en el Servicio de Habitación.....	70
Conclusiones.....	95
Recomendaciones.....	97
Referencias.....	98
Apéndice.....	102

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Pilares Claves del Sistema de Costeo</i>	20
Tabla 2 <i>Población de Hoteles de Lujo de Guayaquil -A</i>	38
Tabla 3 <i>Población de Hoteles de Lujo de Guayaquil - B</i>	38
Tabla 4 <i>Muestras de Hoteles de Lujo de Guayaquil</i>	40
Tabla 5 <i>Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Expertos en CostosHoteleros</i>	56
Tabla 6 <i>Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Expertos en CostosHoteleros</i>	57
Tabla 7 <i>Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Expertos en CostosHoteleros</i>	58
Tabla 8 <i>Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Expertos en CostosHoteleros</i>	59
Tabla 9 <i>Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Personal Clave de Hoteles</i>	60
Tabla 10 <i>Guía de actividades clasificadas</i>	67
Tabla 11 <i>Distribución de Costos Indirectos entre las Actividades por Porcentaje Determinado</i>	68
Tabla 12 <i>Asignación de Costos Indirectos entre Actividades</i>	68
Tabla 13 <i>Clasificación de Actividades de los Departamentos de Recepción</i>	78
Tabla 14 <i>Clasificación de Actividades de los Departamentos de Housekeeping</i>	79
Tabla 15 <i>Clasificación de Actividades de los Departamentos de Mercadeo</i>	80
Tabla 16 <i>Clasificación de Actividades de los Departamentos de Sistemas</i>	80
Tabla 17 <i>Clasificación de Actividades de los Departamentos de Mantenimiento</i>	81
Tabla 18 <i>Consumo del Departamentos de Housekeeping</i>	82
Tabla 19 <i>Consumo de Suministros Huésped</i>	83
Tabla 20 <i>Consumo de Suministros Impresos</i>	84
Tabla 21 <i>Consumo de Suministros Varios</i>	85
Tabla 22 <i>Sueldos por Centro de Costos</i>	86
Tabla 23 <i>Tasa de Proporción para Asignación de Costos Directos de Difícil Distribución</i> 86	
Tabla 24 <i>Tasa de Proporción para Asignación de Costos Indirectos de Difícil Distribución</i>	87
Tabla 25 <i>Cálculo de Costos Directos e Indirectos de Difícil Distribución</i>	87
Tabla 26 <i>Referencia de consumos en electricidad para Asignación de Costos Indirectos de Difícil Distribución</i>	88
Tabla 27 <i>Cálculo de horas consumidas</i>	91
Tabla 28 <i>Cálculo del Costo Total</i>	94

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Contribución del Sector Turístico (Alojamiento y Establecimiento de Comida) al PIB 2019</i>	2
Figura 2 <i>Contribución del Sector Turístico (Alojamiento y Establecimiento de Comida) al PIB 2021</i>	3
Figura 3 <i>Establecimiento Dedicados a la Actividad de Alojamiento</i>	3
Figura 4 <i>Tasa de Empleo en el Subsector de Alojamiento</i>	4
Figura 5 <i>Indicadores Financieros de Subsector de Alojamiento</i>	4
Figura 6 <i>Indicadores Financieros de Subsector de Alojamiento</i>	5
Figura 7 <i>Utilidad Bruta de las Actividades de Alojamiento</i>	9
Figura 8 <i>Teoría de Costos y la Integración en los Procesos Productivos</i>	15
Figura 9 <i>Sistema de Operaciones General de una Compañía</i>	17
Figura 10 <i>Fundamento para la Medición de Resultados</i>	21
Figura 11 <i>Modelo de Costeo ABC</i>	24
Figura 12 <i>Utilidades generadas por los subsectores de alojamiento y de servicio de comida entre el 2013 al 2015</i>	28
Figura 13 <i>Utilidades generadas por actividad económica de los subsectores de alojamiento y de servicio de comida entre 2013 al 2015</i>	29
Figura 14 <i>Participación de los subsectores de alojamiento y de servicios entre el 2014 al 2019</i>	30
Figura 15 <i>Crecimiento de visitas de extranjeros en el Ecuador y distribución de países de origen</i>	31
Figura 16 <i>Crecimiento de establecimiento entre el periodo 2015 al 2018</i>	31
Figura 17 <i>Naturaleza del proceso cualitativo ejemplificada con un tipo de recolección de datos: la entrevista</i>	42
Figura 18 <i>Propuesta Metodológica para la Incorporación del Sistema de Costeo ABC</i>	64
Figura 19 <i>Flujograma de la Interrelación de los Departamento de Recepción y Housekeeping</i>	71
Figura 19 <i>Flujograma de las Actividades de Reserva del Departamento de Recepción</i>	72

Figura 19 <i>Flujo de la Gestión Interna entre Recepción y Housekeeping</i>	73
Figura 19 <i>Actividades Integradas entre Recepción y Housekeeping</i>	73
Figura 19 <i>Flujo de Actividades de Check in Ejecutado por el Departamento de Recepción</i>	74
Figura 19 <i>Flujo de Actividades de Check Out Ejecutado por el Departamento de Recepción</i>	75
Figura 25 <i>Flujo de las Actividades del Departamento de Housekeeping</i>	76
Figura 25 <i>Gestión de Costos mediante el Sistema de Costeo ABC</i>	77

Resumen

El propósito de la presente investigación es la elaboración de una propuesta metodológica, la cual permita determinar de manera más exacta y eficiente distribución de los costos en los que incurren los hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil al ofrecer sus servicios hoteleros, específicamente el servicio de alojamiento.

La presente propuesta metodológica busca cubrir la necesidad que poseen estas empresas al momento de querer conocer los costos reales que incurren al momento de brindar el servicio de alojamiento. Para la solución a tal problema, se consideró como mejor opción el proponer implementación o el uso del costeo ABC, el cual, a través de varios pasos, permitirá conocer los costos que se incurren en cada una de las actividades que involucra la prestación de servicio de alojamiento en los hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil.

Palabras clave: costos, servicios, ABC, actividades, asignación, distribución.

ABSTRACT

The purpose of the present research is the elaboration of a methodological proposal, which allows to determine more accurate and efficient distribution of the costs incurred by luxury hotels in the city of Guayaquil when offering their hotel services, specifically the accommodation service.

The present methodological proposal seeks to cover the need that these companies have when wanting to know the real costs incurred when providing the accommodation service. For the solution to such a problem, it was considered as a better option to propose the implementation or use of ABC costing, which, through several steps, will allow you to know the costs incurred in each of the activities involved in providing accommodation in luxury hotels in the city of Guayaquil.

Keywords: costs, services, ABC, activities, allocation, distribution.

Introducción

Contextualización del Problema

Antecedentes del Problema

Subsector Hotelero en el Ecuador

El subsector hotelero en el Ecuador forma parte del sector turístico la cual está comprendido por la actividad de alojamiento y de servicio de comida. Cabe señalar que el sector en general entre el 2014 al 2019 aportó con un aproximado del 1.75% en el PIB nacional. Además, el sector presentó un crecimiento constante durante dichos periodos (Corporación Financiera Nacional, 2019).

Figura 1

Contribución del Sector Turístico (Alojamiento y Establecimiento de Comida) al PIB 2019

Año	Alojamiento y servicio de alimento y bebida (\$ Millones de 2007)	PIB Total (\$ Millones de 2007)	Participación PIB
2014	1,217.90	70,105.36	1.74%
2015	1,173.37	70,174.68	1.67%
2016	1,166.52	69,314.07	1.68%
2017	1,233.67	70,955.69	1.74%
2018	1,307.66	71,870.52	1.82%
2019p	1,335.87	71,814.09	1.86%

Nota. Tomado de *Ficha Sectorial Turismo. Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas*, por Corporación Financiera Nacional, 2019. Ecuador.

Para el año 2020 la situación del sector turístico (alojamiento y de servicio de comida) presentó una caída en su participación al Producto Interno Bruto del País, por generar US\$1.207 millones de dólares en comparación al 2019 que generó US\$1.338 millones de dólares (Corporación Financiera Nacional, 2021).

Figura 2

Contribución del Sector Turístico (Alojamiento y Establecimiento de Comida) al PIB 2021

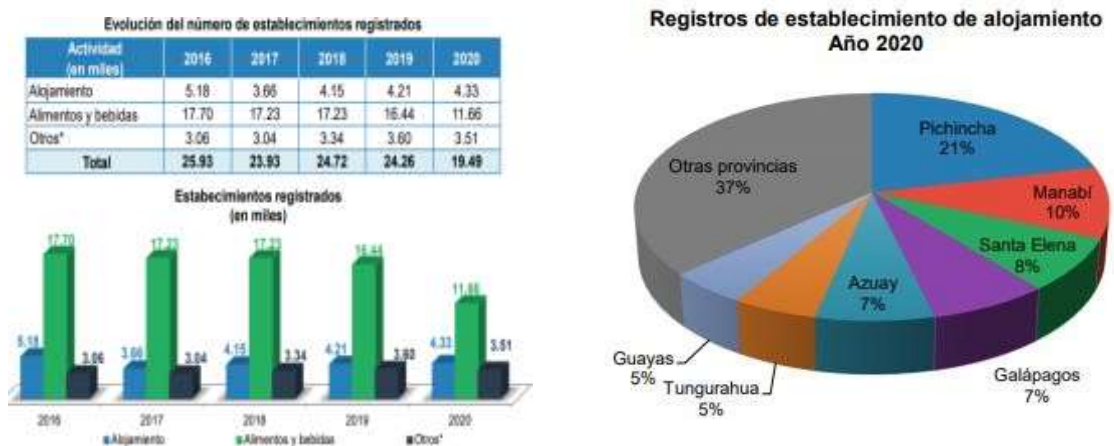
Año	Alojamiento y servicios de comida (MM \$ de 2007)	PIB Total (MM \$ de 2007)	Participación PIB
2016	1,166.5	69,314.1	1.68%
2017	1,233.7	70,955.7	1.74%
2018	1,307.7	71,870.5	1.82%
2019 (prev)	1,338.4	71,909.1	1.86%
2020 (prev)	1,207.1	66,308.5	1.82%

Nota. Tomado de *Ficha Sectorial Turismo. Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas*, por Corporación Financiera Nacional, 2021. Ecuador.

En cuanto al número de establecimiento, en el año 2020 existieron 4.330 establecimientos dedicados a la actividad de alojamiento, pese a la crisis sanitaria no presentó mayor variación en cuanto al crecimiento de establecimiento. Además, el 53% de los establecimientos de alojamientos registrados se concentraron en las provincias de Pichincha, Manabí, Santa Elena, Galápagos y Azuay.

Figura 3

Establecimiento Dedicados a la Actividad de Alojamiento

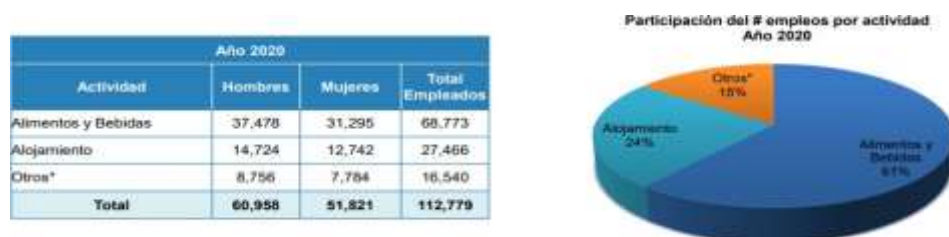


Nota. Tomado de *Ficha Sectorial Turismo. Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas*, por Corporación Financiera Nacional, 2021. Ecuador.

En cuanto a la capacidad de personal ocupados en establecimientos registrados, el sector turístico en general (alojamiento y establecimiento de comida) contribuyó en la generación de 112 mil plazas de trabajos. Sin embargo, el 24% de estos laboran en establecimiento de alojamiento. Cabe señalar que la plaza de empleo fue un 16% menor en comparación al 2019 (Corporación Financiera Nacional, 2021).

Figura 4

Tasa de Empleo en el Subsector de Alojamiento



Nota. Tomado de *Ficha Sectorial Turismo. Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas*, por Corporación Financiera Nacional, 2021. Ecuador.

En cuanto a los indicadores financieros de la actividad de alojamiento durante el año 2019 se denotó que: (a) el Retorno de la Inversión (ROA) en el periodo mencionado por cada US\$100,00 de activos se generaron US\$1,32 dólares de utilidad, (b) la Rentabilidad Financiera (ROE) señaló que por cada US\$100,00 invertido por los accionistas, se obtuvo US\$2,31 dólares en utilidad, y (c) el Margen Neto, destacó que por cada US\$100,00 en ventas quedó US\$3,20 dólares de ganancias para sus propietarios (Corporación Financiera Nacional, 2019).

Figura 5

Indicadores Financieros de Subsector de Alojamiento

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ROA	-4.27%	2.58%	1.00%	1.62%	1.74%	1.32%
ROE	6.89%	4.13%	1.64%	2.78%	2.95%	2.31%
Margen Neto	9.02%	5.67%	2.59%	4.20%	4.14%	3.20%

Nota. Tomado de *Ficha Sectorial Turismo. Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas*, por Corporación Financiera Nacional, 2019. Ecuador.

En cuanto a los indicadores financieros de la actividad de alojamiento durante el año 2020 se denotó resultados negativos a comparación del periodo 2019, tales

como: (a) el Retorno de la Inversión (ROA) denotó que, por cada US\$100,00 de activos se generaron pérdidas de US\$5,40 dólares (b) la Rentabilidad Financiera (ROE) señaló que por cada US\$100,00 invertido la empresa perdió US\$9,71 dólares, y (c) el Margen Neto, señaló que, por cada US\$100,00 en ventas se originó pérdida por US\$30,53 dólares para sus propietarios (Corporación Financiera Nacional, 2021)

Figura 6

Indicadores Financieros de Subsector de Alojamiento

Indicador	2016	2017	2018	2019	2020
ROA	0.97%	1.72%	1.78%	1.25%	-5.40%
ROE	1.57%	2.90%	2.98%	2.20%	-9.71%
Margen Neto	2.51%	4.39%	4.23%	3.06%	-30.53%

Nota. Tomado de *Ficha Sectorial Turismo. Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas*, por Corporación Financiera Nacional, 2021. Ecuador.

Subsector Hotelero y el Impacto COVID-19.

La Cámara de Turismo del Guayas informó que un 25% de los más de 300 hoteles asociados en la provincia enfrentaron el cierre definitivo de actividades tras cinco meses de actividad reducida por la pandemia durante el año 2020. Considerando que, con el aforo reducido para reuniones empresariales los eventos no son rentables mucho menos el servicio de habitación. Cabe señalar, que esta asociación, que agrupó a 22 de los hoteles de más alta categoría, incluidos los de cadenas internacionales, registraron el cese temporal de tres establecimientos: el Hotel Continental, el Marriott y el tradicional Grand Hotel Guayaquil. Esto se debió la disminución de ventas entre marzo y julio que alcanzaron un aproximado de USD 22 millones con respecto a los mismos meses del 2019. La Asociación Hotelera del Guayas, señaló la urgencia de los hoteles para subsanar los problemas de falta de liquidez, debido a que las compañías de la industria hotelera mantienen costos fijos muy elevados en los que debemos incurrir con o sin huéspedes y esto genera una baja de liquidez acelerada (El Comercio,

2020). De manera que, resulta imperioso para este sector el manejar de manera apropiada sus costos fijos para la toma de decisiones que contribuya a subsanar o a mantenerse durante épocas de crisis como las ocasionada por situaciones naturales como desastres naturales o pandemia.

Asignación de Costos en los Servicios Hoteleros

El mantener bajo control los gastos operativos de un hotel es crucial para hacer crecer el negocio. Los costos elevados y las prácticas derrochadoras reducen los márgenes de ganancia y amenazan la solidez económica y viabilidad a largo plazo de cualquier propiedad. Por otra parte, la gestión adecuada de costos cimienta la rentabilidad y permanencia de la propiedad. En un funcionamiento ideal, los costos de hotel son proporcionales a la demanda, de manera que nunca se gasta de más. Se logra un perfecto equilibrio entre la eficiencia y el nivel de servicio esperado por los huéspedes sin que el personal esté inactivo o se guarde inventario de más (Darios, 2021).

Los costos operativos de hotel incluyen los costes asociados al mantenimiento y funcionamiento de cada hotel. Esos pueden desglosarse en dos tipos: costos fijos (que no se ven afectados por la cantidad de bienes o servicios) y costos variables (que fluctúan con relación a la cantidad de bienes y servicios provistos). En los costos fijos incluyen: (a) Renta o hipoteca. Suele ser el mayor costo fijo de toda propiedad, (b) Costos inherentes de la propiedad, como impuestos o seguros, (c) Servicios públicos fijos, como la televisión por cable o servicio de Internet, (d) Salario del personal y costos de nómina, y (e) Seguros de salud. Por otra parte, los gastos variables se relacionan a: (a) Prestación de servicio. el valor por hora del personal puede aumentar cuando no se iguala la mano de obra a la demanda o no se dirige al personal con eficiencia, (b) Servicios públicos. Mientras más huéspedes se alojen en la propiedad, más altos serán los servicios públicos. El promedio de hoteles invierte el 3% o más de sus ingresos en servicios públicos, (c) Marketing y gastos de distribución. El valor total de las comisiones aumenta cuando se reciben numerosas comisiones de canales de reservas. También suele gastarse más en marketing y anuncios publicitarios para aumentar la demanda en temporada baja, (d) Mantelería, artículos de baño y limpieza. La gestión inadecuada de provisiones indica que se está gastando más de lo que se

debería para suplir la demanda existente, (e) Inventario de alimentos y bebidas. El exceso de productos genera desperdicio, pero reducir en exceso el inventario elimina oportunidades de ingresos y contribuye a una mala experiencia de los huéspedes, y (f) entre otros costos que pudieran presentarse (Darios, 2021).

De modo que, para reducir los costos operativos y aumentar las ganancias es indispensable hacer seguimiento y gestionar los costos de manera apropiada. Para dicho cometido se requiere tiempo y dedicación. Además, se puede apoyar dicha reducción con el uso de informes y análisis de costos para tomar decisiones inteligentes y basadas en información fidedigna.

Contextualización del Problema

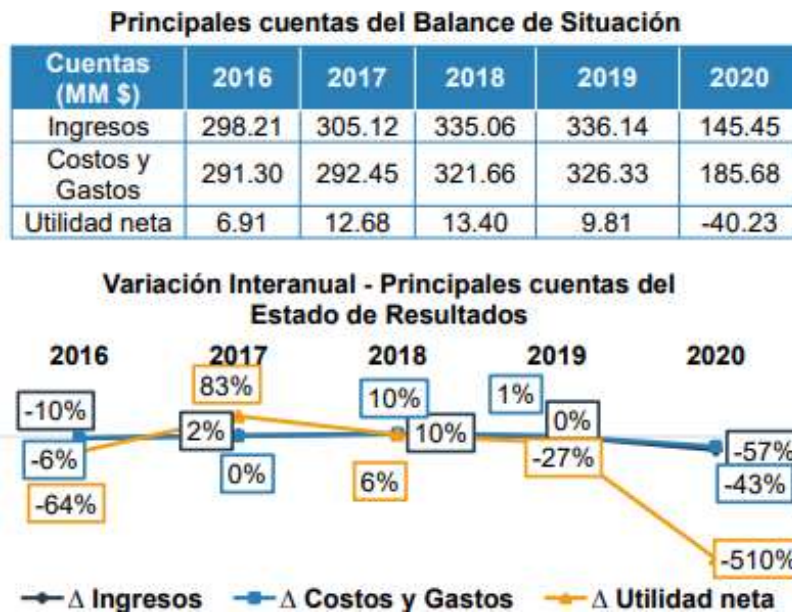
El Costeo Basado en Actividades es un modelo cuya dificultad de implementación radica en el costo de su gestión al requerir la participación de personas que se dediquen a informar, monitorear y controlar los parámetros del método mediante sistemas informáticos. Sin embargo, en los últimos años ha sido aprovechado por grandes empresas puesto que permite: (a) la provisión de datos precisos, (b) la identificación mejoras en las actividades o productos, y (c) mayor eficiencia en la toma de decisiones (Zapata, 2015).

Cabe señalar que los modelos de costeo como el ABC permite la generación de información para fines informativos y de control, dicho de otra manera, su alcance no solo se centra en industrias con procesos productivos, sino también para entidades que ofrecen servicios. De modo que, los productos, procesos o actividades pueden ser costeados para tener una idea cabal de los importes incurridos que permitan la toma de decisiones trascendentales en la búsqueda de mejores oportunidades competitivas. Bajo este preámbulo, los servicios también deben ser costeados, lo cual permitirá a los administradores de negocios la obtención de información confiable del sistema de costos para la toma de decisiones coherentes con la misión y visión de la entidad (Zapata, 2015).

Sin embargo, la determinación correcta de los costos de servicios continúa siendo un reto para las empresas que enfrentan constantes cambios internos y externos como en el caso de las compañías que conforman el subsector hotelero (Hoteles y Alojamiento Turísticos). En este sentido la subjetividad y la intuición son los factores que predominan durante el proceso de determinación de costos y de precios que permitan generación de una rentabilidad apropiada para el desarrollo empresarial y aumento de la competitividad. No obstante, en muchas ocasiones la toma de decisiones incorrectas se debe al desconocimiento de buenas prácticas que permitan la asignación y control de costos en actividades de servicios como lo que ofrecen la actividad económica de hoteles y alojamiento turístico. Lo cual ocasiona que la rentabilidad generada por los hoteles no sea superior al 15%, como se denota en la siguiente figura:

Figura 7

Utilidad Bruta de las Actividades de Alojamiento



Nota. Tomado de *Ficha Sectorial Turismo. Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas*, por Corporación Financiera Nacional, 2021. Ecuador.

En la figura uno se denota que durante el año 2020 los ingresos del sector de alojamiento disminuyeron en un 57% con relación al 2019. Esto representó una pérdida aproximada de US\$40 millones de dólares. Esta reducción se debió al impacto de los efectos económicos, sociales y culturales que ocasionó la COVID-19. Además, el indicador del margen neto de la actividad económica mencionada denotó que en el 2020 por cada US\$100,00 en ventas los propietarios perdieron US\$3,11. (Corporación Financiera Nacional, 2021). De modo que, los resultados presentados por la CFN denotan que los hoteles presentan problemas para gestionar sus costos fijos y variables en tiempos de crisis, lo cual ha ocasionado la generación de pérdidas importante para estas empresas.

Diversos estudios destacan que la actividad económica hotelera y de alojamiento turístico posee características muy específicas que requiere de atención especializada en cuanto a la gestión de importes. Esto se debe a la cantidad de procesos que se ejecutan durante la prestación de los servicios, la cual se distribuyen en

unidades productivas y unidades funcionales. Dicho de otra manera, es imprescindible el control de costos al momento de fijarlos en los servicios y/o productos ofertados, la cual varía por factores como la demanda y la oferta (Borbor, 2018).

Asimismo, para los socios o accionistas de empresas de servicios como las dedicadas a la actividad hotelera y de alojamiento turísticos, resulta importante conocer los verdaderos costos incurridos en cada línea de servicios, para el seguimiento de aquellos servicios que no están generando las utilidades esperadas, ante la presencia de costos elevados o innecesarios. Esto contribuirá a la identificación de debilidades en la estructura de costos de servicios (Garnica & Loor, 2014).

De modo que, la determinación de los costos de los servicios hoteleros como en el caso de la línea de servicio de habitación, permitirá la obtención mejor resultados al controlar de manera apropiada los costos que se incurren durante las operaciones del negocio. Esto se traduce como una mejor administración de costos y de tomas de decisiones, para los hoteles, donde su principal producto son las habitaciones. Cabe señalar que la determinación de costos atribuibles (variables) a la preparación, venta y algún otro componente que se pueda incorporar al producto final conlleva a una problemática al momento de costearse. Como los costos adicionales que los hoteles han tenido que incurrir producto de la situación pandémica ocasionada por la COVID-19, al incorporar medidas de bioseguridad. Por lo tanto, se pretende el diseño de una propuesta metodológica mediante la aplicación de un sistema de costeo ABC que permita la estimación de los costos incurridos en el servicio de habitación de los hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil.

Justificación de la Investigación

La relevancia académica se centra en la generación de conocimientos relacionados al alcance y aplicabilidad del método de costeo ABC para los servicios hoteleros como en el caso del servicio de habitación. Propuesta que servirá de guía para el aprendizaje de los estudiantes de la carrera de auditoría y contabilidad que buscan comprender la ruta de adopción del método de costeo ante mencionado. Asimismo, permitirá el desarrollo de nuevos estudios de índole similar, por su estructura a nivel teórico, metodológico y práctico.

La relevancia social, se centra en el aporte que generara la propuesta metodológica para la aplicación sistema de costeo ABC en los servicios que ofrecen los Hoteles de Lujos como en el caso del servicio de habitación. Esta propuesta servirá de guía a los encargados de controlar los costos de servicios, permitiendo la identificación de las actividades que agregan valor al servicio de habitación, así como los costos fijos y variables que se incurren. Además, permitirá la mejora continua en cuanto a los servicios que ofrecen y el aumento de la satisfacción de los clientes, considerando que al controlar de manera apropiada sus importes permitirá la generación de información oportuna para el análisis y la respectiva toma de decisiones. Asimismo, esta guía podrá ser utilizada por hoteles de menor categoría y negocios afines que desean mejorar la asignación de sus costos. En la visión de los inversionistas, permitirá tener una mayor apreciación del manejo de los costos para una mayor rentabilidad del negocio, al evitar costos incensarios al momento de ofrecer los servicios hoteleros.

Objetivos

Objetivo General

Proponer una metodología para la aplicación de un sistema de costeo ABC en las habitaciones de los hoteles de lujo de la Ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Sistematizar en la literatura las bases teóricas que soportan el alcance de los métodos de costeo y otros aspectos conceptuales y legales con relación al sistema de costeo ABC, servicios hoteleros y otros aspectos relevantes de la investigación.

- Trazar un plan metodológico mediante el uso de diseños, tipos de investigación y técnicas e instrumentos de recopilación de información para la obtención de datos primarios relacionada a la problemática de asignación de costos en el servicio de habitación de los hoteles de lujos de la ciudad de Guayaquil.
- Diagnosticar la necesidad de cambio para la adopción del método de costeo ABC en los Hoteles de Lujo de la ciudad de Guayaquil.
- Diseñar el esquema para la aplicación del sistema de costeo ABC para la asignación de costos en el servicio de habitación para los hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la relación que tienen las empresas del sector turístico hotelero entre sus costos fijos y variables en las habitaciones de hoteles de lujo?
- ¿Cómo se organizan las empresas del sector hotelero con relación a sus grupos de costos?
- ¿Cómo los hoteles de cinco estrellas revisan su asignación de costos, y validan las asignaciones?
- ¿Qué conceptos son considerados cruciales en la asignación de costos basado en actividades para las empresas del sector turístico hotelero, principalmente para los hoteles de lujo?

Limitación

La limitación principal que se presenta en la propuesta metodológica sobre la aplicación del sistema de costeo ABC en el servicio de habitación de hoteles de lujo es la obtención de información secundaria de investigación relacionada con la problemática de estudio. Por tanto, se aplicará la entrevista a expertos con el propósito de profundizar los resultados de la investigación y que a su vez generen las bases necesarias para el diseño de la propuesta metodológica.

Delimitación

La propuesta metodológica enfocada en la aplicación del sistema de costeo ABC en el servicio de habitación se direcciona a hoteles de lujos de la Ciudad de

Guayaquil, considerando que es uno de los principales servicios para este tipo de compañías.

Ciudad: Guayaquil

Sector económico: Subsector Hotelero

Tipo de compañías: Hoteles de Lujo

Periodo: 2021

Capítulo 1: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Teoría de restricción.

Las organizaciones deben incorporar distintas gamas de productos y/o servicios con un valor diferenciador que les permita aumentar su competitividad y rentabilidad. Estos son seleccionados mediante análisis, tomando en consideración los costos más importantes y excluyendo las distintas restricciones que toda compañía debe enfrentar. Unas de principales restricciones que enmarcan a la demanda de productos es la capacidad instalada de las industrias, factor de decisión para la toma de decisiones. La teoría de restricciones plantea el uso de diversas etapas para alcanzar las metas organizacionales entre ellas están: a) la identificación de restricciones; b) determinar las metas en la que esta alcanzará las ventajas de dichas restricciones; c) subordinar las decisiones del segundo paso d) incorporar programa de mejora continua; y e) reiniciar el primer paso. Los creadores de esta teoría han incorporado en las compañías las principales restricciones para aumentar los resultados de estas, mitigando aquellas que influyen en su competitividad. Como en el caso de las restricciones de la mejora continua, considerando que este proceso nunca acaba por los cambiantes entornos en el que se desenvuelve la entidad (Ramírez, 2019). En conclusión, es importante la identificación constante de las restricciones para direccionar los esfuerzos en el aumento de la competitividad y capacidad instaladas de las organizaciones.

Teoría de costos

Una de las principales teorías que enmarcan a la administración de los costos originados en los procesos productivos de las industrias es la teoría general de costos, la cual fue propuesta por Enrique y Osorio Oscar en Madrid en 1992. Esta teoría surge como resultado del estudio científico de contabilidad y finanzas. Su primera divulgación fue en el 93 mediante la revista “Costos y Gestión”, teoría que ha sido aceptada como parte de las prácticas contables relacionadas a los costos de producción. Además, esta teoría determina la importancia de identificar factores y recursos mediante una visión objetiva hacia los productos como se observa en la figura ocho (Cartier & Osorio, 1992)

Figura 8

Teoría de Costos y la Integración en los Procesos Productivos



Nota. Adaptado de “Contabilidad, Finanzas y Auditoría en el Proceso de Integración Iberoamericana,” por Cartier & Osorio, 1992. Cuba.

Los principios en los cuales se fundamenta la teoría general del costo se enfocan en contextualizar lo siguiente: (a) el costo como concepto económico representa un sacrificio, lo cual, discrepa con el concepto contable, el cual lo define como un consumo con vinculación entre un resultado y las factores necesarios para su obtención al finalizar un proceso de producción, (b) la vinculación del costo representa la relación física entre las entradas de recursos con las salidas de productos terminados al cierre de un proceso de producción, (c) Considerando las distintas condiciones y naturalezas de los recursos empleados en la obtención de un producto se imputa la necesidad instrumental en

la expresión del costo en términos totalizados, (d) el costo de un determinado factor de producción utilizado para la obtención de un producto debe expresarse en términos monetarios relacionando la cantidad física consumida considerando su valor en libros, (e) la necesidad de incurrir en factores de producción para la obtención de un producto debe expresarse considerando las cantidad utilizadas imprescindiblemente durante la producción, (f) la necesidad desde una visión cualitativa se refiere a las características que debe tener el factor de producción para que sea categorizado como necesario en la determinación de su valor en la obtención de un producto, (g) la naturaleza del proceso de producción implica que no siempre es posible estimar las relaciones entre todas las acciones inmersas en un proceso, por lo tanto resulta innecesaria la búsqueda de una secuencia que las relacione, (h) las relaciones existentes entre los factores de producción y las operaciones inmersas en los procesos de producción se encuentran definidas claramente al momento de explicar la razón y el objeto del sacrificio de los recursos de producción, i) los factores de utilización de recursos son determinantes del costo que explican la razón del sacrificio de un recurso considerando su causa eficiente, j) la relatividad del concepto del costo parte de admitir que el mismo está vinculado entre los objetivos y los recursos utilizados, la cual puede ser una postura relativa más que absoluta, considerando que esta dependerá del modo en que se interpreten los resultados del proceso de producción (Cartier & Osorio, 1992).

Por lo tanto, la teoría general de costos permite la identificación de factores que influyen en los procesos productivos de toda organización con el propósito de establecer mecanismos de acción que permita aumentar su capacidad instalada hacia el logro de los objetivos.

Marco Conceptual

Operaciones de Negocio

La esencia de toda compañía es la manera en que esta incorpora valor a sus productos y servicios a través de la transformación de materias primas y/o uso de insumos. El sistema de operaciones se encarga de la transformación y generación de valor para los clientes y otras partes interesadas. Esta se convierte en una tarea principal para las compañías que poseen sistemas de operaciones, el cual ofrece productos y servicios en relación con las decisiones estratégicas (Heizer & Render, 2015).

Existen diversos tipos de transformación, en el caso de las operaciones industriales, las materias primas e insumos pasan por un proceso de transformación estructural. En esta fase productiva se cortan, montan, envasan, entre otras, conforme a la actividad económica de la compañía. Por otra parte, en empresas dedicada a ofrecer servicios, las alteraciones de estas se ejecutan en el cliente como en el caso de la cirugía plástica o capacitación (Heizer & Render, 2015). El sistema de operaciones permite la transformación de las estrategias en productos y servicios agregadores de valor, como se muestra en la figura nueve.

Figura 9

Sistema de Operaciones General de una Compañía



Nota. Adaptado de *Dirección de la Producción y de Operaciones. Decisiones tácticas*, Decimo Primera Edición, por Heizer & Render, 2015. Madrid. Pearson Educación S.A.

Empresas de Servicios

Las empresas de servicio tienen como principal función económica realizar actividades o cumplir compromisos para satisfacer las necesidades de personas o empresas. Algunos ejemplos de empresas de servicio son: (a) empresas de comunicaciones, (b) transporte (aéreo, terrestre, marítimo), (c) salud, (d) turismo (hoteles y alimentación), (e) consultoría, entre otras. Al igual que en las empresas de transformación, existen dos áreas que proporcionan información para el sistema de costos en las empresas de servicio: (a) información operativa y (b) información en términos monetarios (Vásquez, 2019).

Contabilidad de Costos

La contabilidad de costos constituye el complemento amplificado y necesario de la contabilidad financiera, que tiene por objeto brindar información de los hechos en el momento preciso para tomar decisiones respecto a maximizar beneficios o minimizar costos. Se aplica a las empresas industriales, pero sus procedimientos a todo tipo de empresa. La síntesis finaliza al informar la sección de costos, al cierre del período y al contabilizar en los libros de la contabilidad financiera, los costos totales de producción en proceso y terminada. El sistema de la contabilidad de costos se desarrolla sobre la base de las cuentas colectivas o de control (Lazo, 2013).

Finalidad de la Contabilidad de Costos.

La finalidad de la contabilidad de costos es: (a) suministrar información para la valuación de los inventarios y la determinación de los resultados, (b) suministrar información para el planeamiento y control de las operaciones de la empresa, y (c) suministrar información para la obtención de costos destinados a la dirección para la toma de decisiones. Esta es un híbrido de la contabilidad financiera y la contabilidad administrativa. Ofrece información sobre la forma en que se pueden usar los costos de una compañía con fines internos y externos. Cuando se emplea con fines de contabilidad financiera, mide los costos de producción y ventas. Cuando se aplica internamente, brinda las bases para la planeación, control y toma de decisiones (García, 2017).

La contabilidad de costos debe satisfacer las necesidades de la contabilidad financiera, suministrándole información con respecto al costo unitario de cada producto elaborado, para que proceda a valorar los inventarios en el balance general y determinar el costo de los productos vendidos en el cuadro de resultados. Informada a la dirección para cumplir con los objetivos de control y planeamiento. Primero asignándole costos controlables a cada centro de responsabilidad y comprobando la manera en que cada uno de éstos cumple con las metas de eficiencia (García, 2017).

Factores de Costos.

La reducción continua de costos por parte de los competidores hace que las organizaciones se empeñen en una búsqueda interminable para reducir sus costos. Los esfuerzos para reducir costos con frecuencia se enfocan en dos áreas clave: (a) hacer sólo actividades que agregan valor, esto es, aquellas actividades que los clientes perciben añaden utilidad (mayor provecho) a los productos o servicios que compran, y (b) administrar con efectividad el uso de los factores de costos en esas actividades que agregan valor. Un factor de costos es cualquier variable que afecta los costos. Es decir, un cambio en el factor de costos ocasionará un cambio en el costo total de un objeto de costos relacionado (Cuevas, 2018).

La administración de costos es la serie de acciones que los administradores toman para satisfacer a los clientes, al mismo tiempo que reducen y controlan constantemente los costos. Es conveniente formular una advertencia sobre el papel que tiene los factores de costos en la administración de costos. Los cambios en un factor de costos específico no conducen automáticamente a cambios en los costos globales (Cuevas, 2018).

Pilares Fundamentales de los Sistemas de Costos.

En los sistemas de costos existen distintos tipos de terminologías que se emplean para su comprensión. El propósito de estas es que los usuarios puedan aplicar de manera conforme todos sus atributos para mantener un apropiado control de importes durante el proceso productivo de una organización (Calleja, 2021). Entre los principales conceptos se señala los siguientes en la tabla uno.

Tabla 1***Pilares Claves del Sistema de Costeo***

Pilares	Descripción
Objeto de costeo	Es todo bien que se puede aplicar una medición de costos.
Costos directos de un objeto de costo	Son los costos que se vinculan con el objeto de costeo específico. Aplicable de una manera económica y factible.
Costos indirectos de un objeto de costeo	Son los costos que se vinculan al objeto de costeo en forma particular. Estos no son atribuibles al objeto de costeo de una manera económica y factible.
Asignación de costos	Terminología aplicable para la asignación de importes, de costos directos o indirectos.
El seguimiento de costos	Término específico para la asignación de costos directos. La terminología asignación de costos es más aplicable a los costos indirectos.
Grupos de costos comunes	Es la agrupación de partidas relacionadas a los costos indirectos (Costos operativos de maquinarias).
Bases para la asignación de los costos	Una manera efectiva de asignar costos se basa en el número de horas máquina, que se emplea para diversas actividades durante el proceso productivo. Considerando que existe una relación de causa y efecto sobre la base de aplicación del costo y los costos indirectos. Cuando el objeto de costeo es una orden de trabajo, un producto o un cliente, la base de aplicación del costo también se denomina base de asignación del costo.

Nota: Adaptado de “Costos,” por Calleja, 2021. México. Pearson Educación Inc.

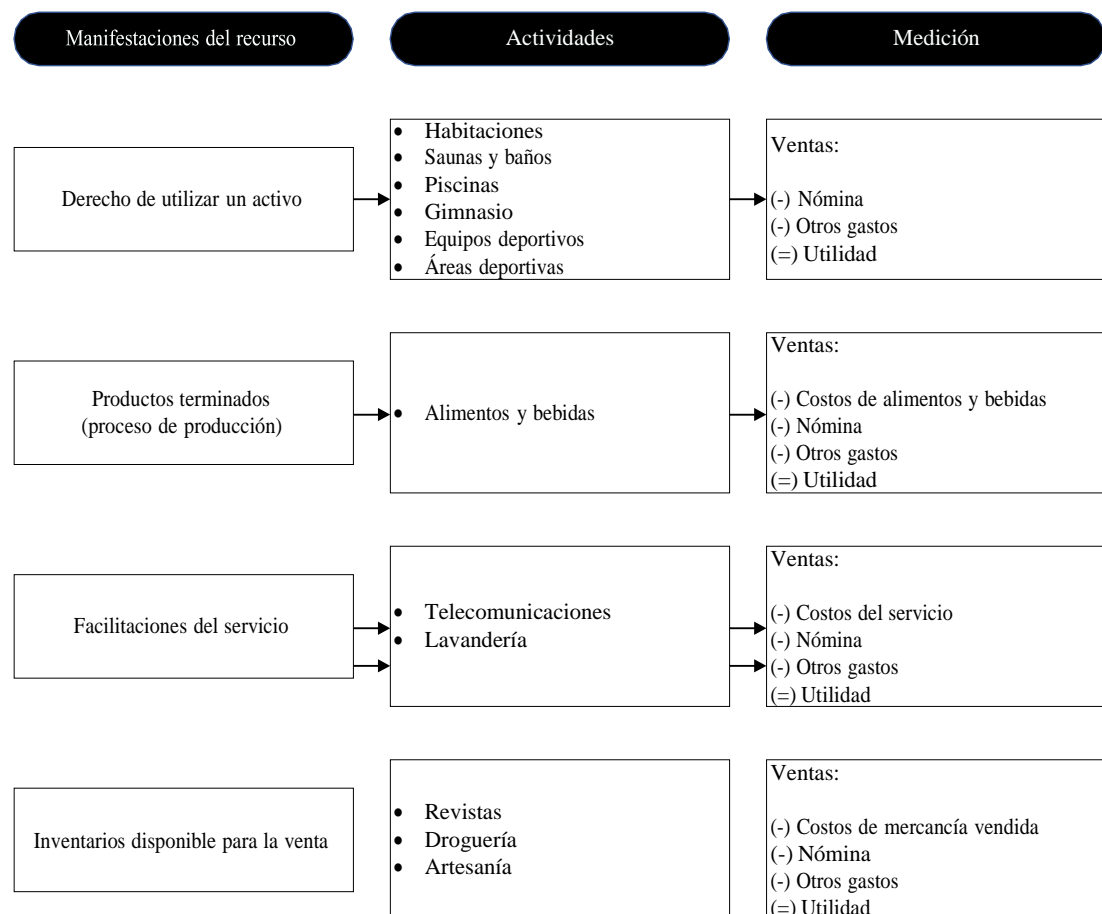
Por tanto, los conceptos empleados en los sistemas de costos constituyen los fundamentos generales que emplea toda organización al momento de incorporar un control de costos. Terminologías que se emplearán para el diseño de la propuesta.

Sistema de Contabilidad de Costos Hotelero

Se considera que la contabilidad de costos es el puente entre la contabilidad financiera y la administrativa. Al aplicar la contabilidad de costos, se genera información básica para construir los estados financieros. Es así como el registro de inventarios constituido como resultado de esta aplicación se refleja en el balance general y el registro del costo de venta constituido como efecto en la utilización de inventarios de productos terminados en el estado de resultado (Scheel, 2017). En la figura 10 se muestran los fundamentos para la medición de resultados:

Figura 10

Fundamento para la Medición de Resultados



Nota. Adaptado de *Evaluación Operacional y Financiera. Aplicada a la Industria Hotelera. Cuarta Edición*, por Scheel, 2017. Bogotá. Colombia. DGP Editores S.A.

Aplicación de los Principios de Costos en Hoteles.

Del sistema de contabilidad de costos de producción se tomaron los planteamientos iniciales que originaron el sistema uniforme de cuentas para hoteles que han existido desde 1926. Si parte de los fundamentos para la medición de resultados en el negocio hotelero y se combina con el marco teórico del sistema de costos en un proceso de producción y comercial, se deducen los siguientes planteamientos (Scheel, 2017).

Es evidente que las diferentes actividades que configuran el negocio hotelero deben asociarse en centro de responsabilidad en los que las diferencias de estructura de medición sea el mismo concepto del costo de venta entre uno y otro. Aunque se utilice el término genérico de costo de venta, es importante identificar si es: (a) el costo de mercancía vendida, (b) el costo de venta de alimentos y de bebidas, y (c) el costo del servicio. Lo anterior conduce a que no es posible la práctica de la contabilidad de costos de producción a las diferentes actividades que forman parte del negocio hotelero, excepto en el proceso de producción de alimentos y bebidas, en el que se presenta la transformación de materia prima para convertirse en productos terminado y cuya medición de este proceso se identifica como costo de venta de alimentos y bebidas, es decir, en esta operación solamente se considera un solo elemento de costo (materia prima) para el cálculo del costo de venta (Scheel, 2017).

De las actividades que se identifican en la operación hotelera en conjunto se designa un centro de responsabilidad para cada una de ellas. Aquellas actividades que manifiestan un intercambio de recursos (venta), se denominan centros de responsabilidad de producción o de resultados, que se han conocido como departamentos operaciones. Existen otras actividades no productivas que soportan operacionalmente los centros de producción denominados como centro de responsabilidad de servicio o gastos no distribuidos. Al aplicar la localización de costos en los centros de responsabilidad de servicio se convierten en centros de costos. Dicho de otra manera, la contabilidad hotelera se basa en la identificación de centros de responsabilidad y en la aplicación de asignación directa de costos para medir el resultado de cada actividad (Scheel, 2017).

Los centros de responsabilidad de producción o de resultados se canalizan en tres tipos de asignaciones: (a) costo de venta, (b) nómina, y (c) otros gastos. A todo y cada uno de estos se les apropian costos utilizando el método de asignación directa. En la contabilidad hotelera se los reconocen como: (a) costos, (b) gastos departamentos operados, y (c) gastos no distribuidos (Scheel, 2017).

Para efectos de estructura y presentación del estado de resultados de un hotel, a cada centro de responsabilidad de producción se le mide un resultado (utilidad), que se produce al deducir de las ventas las apropiaciones por asignación directa. Esto significa que, en principio, para mantener la responsabilidad en el control de costos en cada centro de producción por parte del personal administrativo, no se aplica la localización de gastos no distribuidos en los de producción. Esta metodología se practica una vez obtenido el estado de resultado (Scheel, 2017).

Construcción del Centro de Responsabilidades.

El conjunto de actividades que conforman la actividad hotelera se expresa de acuerdo con la manera como se manifiesta el recurso objeto de intercambio. Los principios básicos para la medición de resultados en la operación hotelera son la constitución y la estructuración de centros de responsabilidad que identifican cada actividad. Para medir los resultados de una operación hotelera, se han determinado dos tipos de centros de responsabilidad: (a) centros de producción o de resultados y (b) centros de servicios de apoyo (Scheel, 2017).

Centros de Producción o de Resultados.

Este centro de costo está conformado por un conjunto de actividades productivas en función de recursos objeto de intercambio (ventas) y a la vez, se les apropian causaciones representadas en costos y gastos, identificando un nivel de responsabilidad en el que descansan la planificación, la organización y el control sobre la asignación de estos costos. A estos centros de producción también se les conoce como departamentos operados o áreas de resultado. Los centros de producción más importantes son: (a) habitaciones, en esta se concentra la captación derivada al conceder el derecho de utilizar la habitación, (b) alimentos y bebidas, conforman el intercambio generado al disponer de productos terminado como resultado de un proceso de producción de materia prima, (c) otros departamentos operados, registran otras actividades productivas que generan la necesidad de

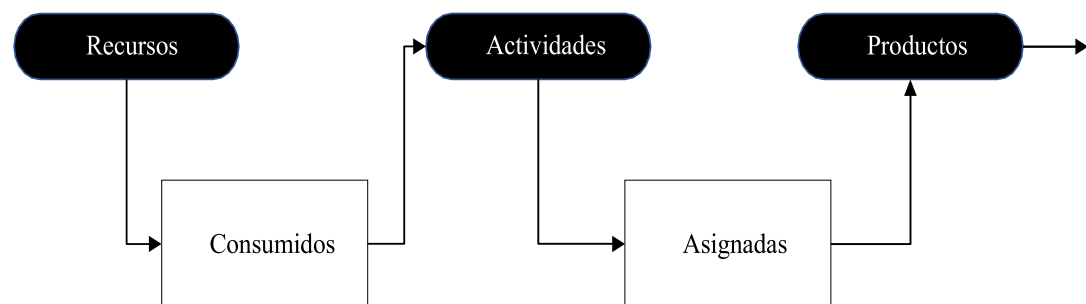
utilizar personal, es decir, se causa mano de obra, además, se incluyen actividades deportivas y recreativas (nómina), (d) departamentos menores, son actividades que no generan la necesidad e personal, pero si causa costo de venta y otros gastos y (e) otros ingresos, que parten de ingresos misceláneos (Scheel, 2017).

Costeo Basado en Actividades

El sistema de costos ABC cuyas siglas en inglés es *Activity Based Costing* que en español es Costo Basado en Actividades, es un modelo de sistema de costeo que permite distribuir los costos indirectos sea de fabricación o de un proceso de servicio determinado tomando en cuenta a las actividades necesarias en la producción. Estos costos se identificarán y asociará con cada una de estas actividades definidas con anterioridad. Por lo tanto, este modelo de costeo asigna los costos a las actividades para en lo posterior a los productos por medio de estas actividades que lo realiza cada producto (Cuervo & Albeiro, 2008). En la figura 11 se muestra la interacción del Modelo de Costos ABC.

Figura 11

Modelo de Costeo ABC



Nota. Tomado de *Costeo Basado en Actividades ABC. Gestión Basada en Actividades ABM*, por Cuervo y Albeiro, 2008. México. Ecoe Ediciones.

La representación ubica a las actividades a las que se les asigna recursos y que las consume, para en lo posterior ubicarlos en cada producto según sean las actividades asignadas utilizando conductores de recursos y actividades, las mismas que son previamente definidas mediante un estudio técnico para que sea correcta la aplicación de los costos pues ellos son el objeto de costo, con la finalidad de que la gerencia pueda tomar decisiones.

Objetivos del Costeo Basado en Actividades.

El sistema de costos ABC o método de costos basado en actividades persiguen los siguientes objetivos: (a) sirve como una herramienta en la planeación pues en base a su información se puede tomar decisiones estratégicas, (b) como herramienta de gestión permite hacer proyecciones de tipo financiero que lleven al cumplimiento de las actividades de la empresa, y (c) mide el desempeño de los empleados y departamentos de la empresa para ser frente a las estrategias enmarcadas para su beneficio (Cuervo & Albeiro, 2008).

Etapas del Sistema de Costeo Basado en Actividades.

Para el costeo ABC involucra dos grandes etapas, en la cual se cumple todas los pasos necesarios para implantar este sistema de costo la misma que se identifican de la siguiente forma: (a) identificación de las actividades en la cual se les asigna y consume costos, esta implica el procesamiento de órdenes; es decir reconocer las actividades que llevan a realizar un producto o servicio en la cual se investiga las más importantes y relevantes como aquellas que implican un costo innecesario, podemos decir que desde este paso ya los gerentes pueden tomar decisiones pues buscarán eliminar aquellas que no generan ningún valor agregado, (b) identificación de los conductores de costo es decir aquellos que se asocian a cada actividad determinada en la producción, especialmente son los que causan o conducen el costo en la actividad. No hay límites mientras pueda servir de medida para un costo y sea utilizado en la actividad se la puede utilizar como conductor del costo realizado, (c) cálculo de la tarifa del costo o tasa de unidad que conduce el costo es la que resulta después de haber establecido la actividad se procede a asignar el costo, pero como este método consiste en ubicar inicialmente las actividades es fácil designarle un conductor y a su vez determinar la tarifa del costo. En este paso para asignar costos indirectos se debe establecer una tasa predeterminada ($\text{costo indirecto estimado} / \text{base estimado de volumen de asignación}$), esta aplica a cualquier costo sea de manufactura o administrativo, de venta o cualquiera otra implicación de costo indirecto, y (d) asignación de costos a los productos es la multiplicación de la tarifa de conducción del costo por el volumen de unidades consumidas por el producto. Es el paso final en el sistema de costos ABC y es la asignación del costo multiplicando lo obtenido en el

paso c por el número de unidades de cada actividad designada con anticipación en el paso a.

Ventajas del Sistema de Costeo Basado en Actividades.

Con la información obtenida de los costos utilizando la metodología ABC permite a los gerentes a mejorar su gestión, por lo que son más precisas sus decisiones para llevar al éxito a la empresa. Pues ellos mejoran sus procesos y a su vez lograr el cumplimiento de las decisiones estratégicas, pero no ayuda mucho cuando se trata de decisiones operativas y de control a corto plazo, por lo tanto, este sistema puede ser útil y perfecto si se lo combina con otro que ayude a realizar un feedback de las actividades de la empresa es decir usando un sistema de costo que innove a la gestión dentro de la empresa.

Por lo tanto, los directivos pueden tener tres tipos de información autónomo de información contable, utilizando para ello los siguientes sistemas: en primer lugar, el tradicional que proporciona informes financieros (indicadores), el segundo puede ser el sistema de costos ABC que informa sobre los procesos, productos y clientes; y, el sistema de feedback que es más operativo para mejorar la eficiencia (uso de los recursos) y los procesos existentes en la empresa. Todo ello es posible en la actualidad porque se puede implementar sin mucha inversión solo basta un buen software diseñado a medida de las necesidades de la empresa, con ello diremos que estos sistemas pueden ser complementarios a los tradicionales existentes y no compiten entre ellos (Toro, 2016).

Desventajas del Sistema de Costeo Basado en Actividades.

Los costos ABC su metodología de implantación es desconocida por lo que sus consecuencias económicas y organizativas tras su adopción no se tiene conocimiento e implica a su vez un riesgo de inversión para la empresa. De igual forma se considera que al seleccionar los inductores de costos estos suelen ser difícil y complejo pues se llegaría a tomar tiempo para realizar esta adaptación del proceso. Las desventajas que se puede observar, es el problema de identificar las actividades en la producción y su posterior prorrateo de los costos, teniendo como dificultad mayor el reconocer que

inductores son los adecuados y que ayudarán a reflejar lo más real posible el costo que implica al producto en su producción dentro de la empresa (Toro, 2016)..

Importancia del Costeo Basado en Actividades.

El sistema de costos ABC, no es más que un apoyo para los otros sistemas de costos y por el cual se obtendrá información que ayudará en la toma de decisiones en lo que tiene que ver a mejoras en los procesos generados por las actividades. Es por ello que se mantiene en el esquema conceptual que los recursos son consumidos por las actividades y que estas a su vez forman parte de los productos que son objeto de costo. Por lo tanto, este conocimiento ayuda a que la persona en cargada de la planificación de procesos o al gerente mismo tomar decisiones en beneficio de la empresa, en este caso buscando disminuir los costos quitando aquella actividad ociosa o mejorando la actividad de un proceso (Toro, 2016).

Marco Referencial

La Actividad Hotelera

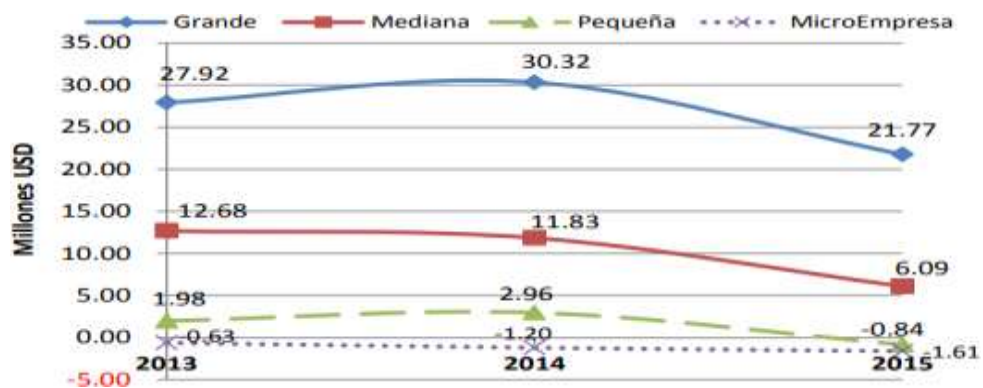
El subsector Hotelero categorizado con la actividad económica de alojamiento y de servicio de comida son en conjunto una industria grande considerando que desde el 2015 ha generado utilidad de US\$25.4 millones de dólares, lo que representa el 0.6% de las utilidades de todos los sectores económicos en el Ecuador. En el mismo periodo generó US\$ 1,068,2 millones por ingresos de sus servicios y sus activos se valorizaron en un aproximado de US\$ 1,094,9 millones. Estos subsectores por su dinamismo son catalogados como sectores estratégicos según la SENPLADES, lo que la convierte en una industria de importancia para la agenda de desarrollo del país (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017).

El subsector de alojamiento y de servicio de comida para el 2013 generó utilidades de US\$41.95 Millones de dólares y una participación del 0.80% con relación a los resultados de todos los sectores. En el 2014 la utilidad aumentó a US\$43.91 Millones de dólares con una participación del 0.74%. En el 2015 la utilidad presentó una disminución importante alcanzando los US\$25.4 millones y una participación del 0.6%. Lo que representó un aumento del 4.7% entre el 2013 y 2014 y una disminución del 42.15% entre 2014 al 2015 debido a factores como: (a) apreciación del dólar y (b)

problemas económicos internacionales. En la figura nueve se ilustra lo mencionado sobre la utilidad de los subsectores (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017).

Figura 12

Utilidades generadas por los subsectores de alojamiento y de servicio de comida entre el 2013 al 2015.



Nota. Tomado de *Estudios Sectoriales: Alojamiento y Servicio de Comidas*, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017. Ecuador.

En los subsectores de alojamiento y de servicio de comidas están conformados por distintas actividades económicas según CIU de cuatro a seis dígitos. Las actividades económicas que más utilidades generaron en los subsectores, para el 2013 fueron el de servicio de alojamiento (hoteles, suites, complejos turísticos, entre otros) con un aporte de US\$13.62 millones y una participación del 32.46%, seguido de restaurantes (restaurantes, cevichera, picanterías, entre otros) por generar US\$9.6 millones con una participación de 22.87%, de contratista de servicio de comidas (catering) con US\$5.9 millones en utilidad y una participación del 14.27%, y los servicios de concesiones de comidas en instalaciones deportivas o similares con un aporte de US\$5.78 millones con la participación del 13.79% (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017).

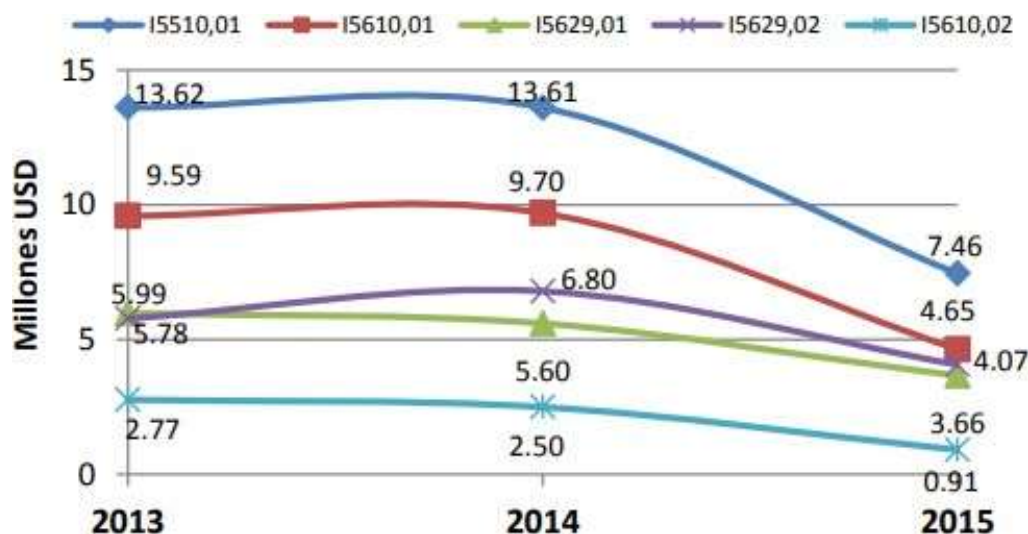
Durante el 2014, el servicio de alojamiento generó utilidades de US\$13.61 millones decreciendo en un 0.03% respecto al 2013, los restaurantes aportaron con US\$9.70 millones creciendo un 1.1% más que el año anterior, los servicios de concesiones de comidas con un aporte de US\$6.8 millones con un crecimiento del

17.58%, los servicios de catering disminuyeron sus utilidades por US\$5.60 millones decreciendo respecto del año anterior en un 6.40% (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017).

En el periodo 2015, las perspectivas cambiaron, las actividades más importantes presentaron pérdidas, en el servicio de alojamiento aportó solo con US\$7.46 millones decreciendo en un 45.23%, los restaurantes con un \$4.65 millones con una caída anual del 52.08%, los servicios de concesiones de comidas en instalaciones aportaron con US\$4.07 millones cayendo un 40.15%. El servicio de catering decreció en un 34.70%, aportando solo US\$3.66 millones. En la siguiente figura se ilustra los cambios de tendencia en las utilidades entre 2013 a 2015, por actividad económica (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017).

Figura 13

Utilidades generadas por actividad económica de los subsectores de alojamiento y de servicio de comida entre 2013 al 2015.



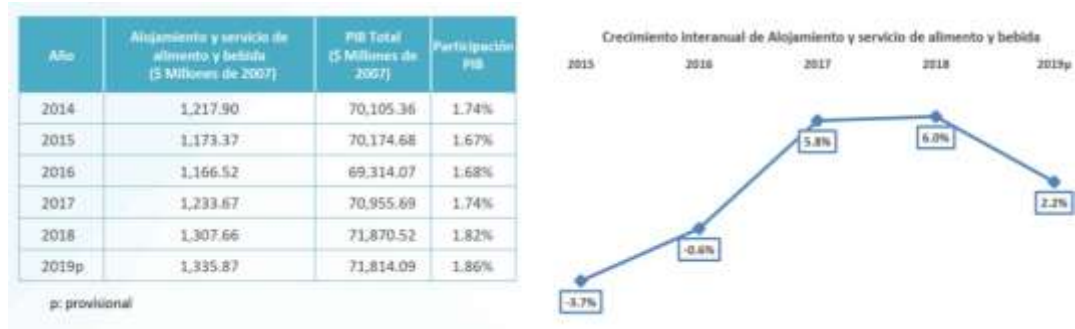
Nota. Tomado de *Estudios Sectoriales: Alojamiento y Servicio de Comidas*, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017. Ecuador.

Ecuador durante el periodo 2018 recibió un aproximado de 2.43 millones de turistas internacionales y generó ingreso por US\$1,871 millones de dólares. Lo que denota un aumento en relación con el periodo 2017. El sector turístico conformado por los subsectores de alojamiento y servicio de comida entre 2014 al 2019 mantuvo una

participación en promedio del 1.75% en cuanto al Producto Interno Bruto. En la figura 10 se presenta el crecimiento del sector (Corporación Financiera Nacional, 2020).

Figura 14

Participación de los subsectores de alojamiento y de servicios entre el 2014 al 2019.



Nota. Tomado de *Sector Turístico. Alojamiento y Servicios de Comida*, por Corporación Financiera Nacional, 2020. Ecuador.

Los turistas que visitan al Ecuador presentaron una creciente afluencia, siendo el periodo 2018 la de mayor concentración con una tasa interanual positiva del 51% en comparación con el periodo 2017 y del 56% con relación al periodo 2014. Los turistas del exterior provienen de países como: (a) Colombia en un 50%, (b) Estados Unidos con el 15%, (c) Perú 13% y (d) Otros países que se distribuyen el 22% restante. En el periodo 2019, las mayores concentraciones de turista fueron de Colombia, Estados Unidos y Perú con el 38%, 20% y 15% respectivamente (Corporación Financiera Nacional, 2020). En la figura 12 se ilustra la participación de extranjeros proveniente de países del exterior.

Figura 15

Crecimiento de visitas de extranjeros en el Ecuador y distribución de países de origen.



Nota. Tomado de *Sector Turístico. Alojamiento y Servicios de Comida*, por Corporación Financiera Nacional, 2020. Ecuador.

En el periodo 2018 existieron 24,720 establecimiento registrados del sector turístico (subsector de alojamiento y de servicio de comida), de estos el 70% son de alimentos y bebidas y el 17% de alojamiento. El 21% de los establecimientos de alojamiento pertenece a la provincia del Pichincha, el 8% a Manabí, el 8% a las Galápagos, el 5% a Guayas y el resto está distribuido en otras provincias. En cuanto a los establecimientos de alimentos y bebidas están en un 30% en la provincia del Guayas, 21% en Pichincha, 10% en Azuay, el 6% Tungurahua, el 6% en Manabí, el 4% en el Oro, el 3% en Santa Elena y 20% entras provincias (Corporación Financiera Nacional, 2020). En la figura 13 se ilustra el crecimiento del establecimiento y en la figura 14 la distribución por provincia.

Figura 16

Crecimiento de establecimiento entre el periodo 2015 al 2018



Nota. Tomado de *Sector Turístico. Alojamiento y Servicios de Comida*, por Corporación Financiera Nacional, 2020. Ecuador.

El subsector hotelero al igual que los otros subsectores que conforman el sector turístico en general, representa un motor importante en la economía del país, por su contribución en el PBI, su dinamismo y por ser fuente generadora de empleo. Este sector ha presentado un crecimiento constante en cuanto a ingresos, visita de turismo receptivo de extranjeros de diversos países y de entidades constituidas, denotando su impacto en la economía del Ecuador.

Investigación Relacionadas al Método de Costeo ABC

En relación estudios comparables, se toma en cuenta la investigación ejecutada por Bravo (2014) la cual estableció como tema: “Implementación de Costeo ABC como Herramienta Gerencial en Una Industria de Bolígrafo,” (p.1). La cual consideró fundamentos conceptuales como: (a) costos, (b) costos directos, (c) costos indirectos de fabricación, (d) sistema de costeo basado en actividades, entre otras. Asimismo, se apoyó mediante un plan metodológico que permitió el levantamiento de datos primarios que permitió denotar la importancia del control de costos como herramienta gerencial.

Cabe señalar, que en la investigación se destaca que la información proporcionada por el sistema de costeo ABC no es el filtro para la solución de problemas dentro de la organización, sin embargo, permite la toma de decisiones en la búsqueda de estrategias a mediano y largo plazo para disminuir los costos e incrementar la rentabilidad. Además, es un factor que permite ser más competitivo en el mercado. Dicho de otra manera, este método involucra a la gerencia, permitiendo enfocar los costos en las actividades del proceso productivo y descartando aquellas que no generen valor o que impliquen un gasto injustificable (Bravo, 2014) .

En el estudio comparable propuesto por Arroyo, Santamaría y Mendoza (2020) los cuales lo titularon como “Sistema de Costos Basado en Actividades – El Caso Hotel Panorama del Municipio de Sincelejo,” (p.1), tuvo como objetivo proponer un diseño del método de costeo ABC para el Hotel Panorama de Sincelejo, la cual, permitió calcular eficientemente las tarifas de servicios e inventarios. Además, contribuyó en el mejoramiento del control de costos por reducir los costos y reorientar los presupuestos. En síntesis, el método ABC en comparación con el método de costeo

tradicional, permitió maximizar las utilidades del período analizado (Arroyo, Santamaría, & Mendoza, 2020).

Para la propuesta del método ABC, se realizó un análisis que tomó como referencia la información suministrada por el Hotel Panorama. Esta información correspondió a las operaciones de costos y gastos de un mes de actividad, con estos datos se aplicó el sistema de costos ABC, la cual se basa en el proceso de asignación de costos. Esto se llevó a cabo mediante tres fases. La fase inicial en la cual se localizó los centros de actividades, que se encuentran en el Hotel Panorama. Es de señalar, que pueden existir algunos que no corresponden a la operación del hotel, pero que, si les reporta valor a los clientes. En la segunda fase se asignan los costos a las actividades pertenecientes a los diferentes centros; de esta forma las actividades se convierten en el núcleo del modelo. En la tercera etapa se pretende agrupar las actividades. En efecto se ha visto que dentro de los distintos centros pueden existir idénticas o similares actividades, en este sentido son actividades comunes. Ahora se trata de agregar esas actividades para simplificar los procesos de asignación, con independencia de su localización concreta en un determinado centro. A tal fin, se agrupan las actividades de similares características, formándose así los costos totales de la agrupación de esta. El proceso de asignación culmina en esta etapa trasladando los costos directos respecto del servicio en cada uno de ellos (Arroyo, Santamaría, & Mendoza, 2020).

En el estudio realizado por Sánchez (2014) el cual se tituló “El sistema de costos ABC y su Incidencia en la Rentabilidad del Hotel La Chimenea de la ciudad de Baños de Agua Santa,” (p. 1), que se basó en distintos aspectos como: (a) el hotelería en Ecuador, (b) descripción de las actividades del hotel, (c) los costos de hoteles, (d) el costo basado en actividades, entre otras. Además, con el uso de un plan metodológico permitió denotar la necesidad del Hotel La Chimenea en incorporar un método de costeo para la asignación de costos de los servicios que ofrecen (Sánchez, 2014).

La empresa al no utilizar un sistema de costos adecuado, y al hacerlo de manera empírica se vio afectada considerablemente en cuanto a la determinación de sus costos de operación y por ende estos a su vez a los precios de venta de los servicios. De modo

que, la propuesta de aplicación de un sistema de costos ABC, permitió la identificación de los centros de costos que agregan valor a los servicios que ofrecen.

Marco Legal

Ley y Reglamento Tributario

La propuesta toma en consideración lo estipulado en el artículo 27 en cuanto a deducciones generales, que según el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario (2020) señaló que:

Art. 27.- Deducciones generales. - En general, son deducibles todos los costos y gastos necesarios, causados en el ejercicio económico, directamente vinculados con la realización de cualquier actividad económica y que fueren efectuados con el propósito de obtener, mantener y mejorar rentas gravadas con impuesto a la renta y no exentas; y, que de acuerdo con la normativa vigente se encuentren debidamente sustentados en comprobantes de venta. (...) La renta neta de las actividades habituales u ocasionales gravadas será determinada considerando el total de los ingresos no sujetos a impuesto único, ni exentos y las deducciones de los siguientes elementos: 1. Los costos y gastos de producción o de fabricación. 2. Las devoluciones o descuentos comerciales, concedidos bajo cualquier modalidad, que consten en la misma factura o en una nota de venta o en una nota de crédito siempre que se identifique al comprador. 3. El costo neto de las mercaderías o servicios adquiridos o utilizados. 4. Los gastos generales, entendiéndose por tales los de administración y los de ventas; y, 5. Los gastos y costos financieros, en los términos previstos en la Ley de Régimen Tributario Interno. límite de gastos deberá entenderse que dicho concepto incluye indistintamente costos y gastos. Para que el costo o gasto por cada caso entendido superior a m il dólares de los Estados Unidos de América sea deducible para el cálculo del Impuesto a la Renta, a más del comprobante de venta respectivo, se requiere la utilización de cualquier institución del sistema financiero para realizar el pago, a través de giros, transferencias de fondos, tarjetas de crédito y débito y cheques (pp.27-28).

Capítulo 2: Metodología de la Investigación

La investigación tiene como propósito la búsqueda de conocimiento, considerando o no sus posibles aplicaciones prácticas. Pretende profundizar los conocimientos sobre la realidad, dado que el saber científico se enfoca en la construcción de generalizaciones como: (a) hipótesis, (b) teorías, (c) leyes, entre otras. Además, está ligada al beneficio de la sociedad por su aporte al desarrollo de conocimiento y al progreso de las naciones (Arias, 2016).

Por tanto, en la presente investigación estructurara un plan metodológico que permitirá el abordamiento a la problemática existente, considerando que la investigación surge de la importancia de que los Hoteles de Lujo de la ciudad de Guayaquil cuente con un sistema de costeo apropiado como el ABC para la asignación de costos en los servicios que ofrecen.

Diseños de Investigación

El diseño de investigación es la estrategia general que permite responder al problema planteado. Esta se fundamenta por: (a) el origen de datos primarios (campo) y secundarios (documentos), y (b) por la manipulación o no, de las condiciones en las cuales se realiza el estudio (diseños experimentales y no experimentales) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La presente investigación tiene como propósito el diseño de una propuesta metodológica para la incorporación del sistema de costeo ABC para la asignación de costos en los servicios que ofrecen los hoteles de lujo. De manera que, se selecciona diversos diseños no experimentales considerando que la problemática se presenta en un entorno empresarial.

Es un diseño observacional porque la investigación se desenvolverá en el entorno donde se presenta el fenómeno de estudio, con el propósito de contemplar los aspectos inherentes relacionados a su comportamiento y características dentro de ese ambiente (Muñoz, 2017). De manera que, el diseño observacional permitirá la interacción directa con los elementos relacionados con la problemática existente en el lugar donde se presentan los hechos para la comprensión de la causas y efectos del problema.

La investigación se desarrollará en un diseño prospectivo para analizar las variables de estudios, en situaciones que tendrá un impacto en el futuro. Parte de la identificación de las posibles causas y los efectos que acarrearán. Además, considerará factores presumiblemente relacionados a un efecto determinado (Lerma, 2017). En conclusión, mediante el diseño prospectivo se determinará el impacto del sistema de costeo ABC en la asignación de costos en los servicios ofrecidos por los hoteles de lujo de Guayaquil.

La investigación abarca un estudio transversal la cual permite la obtención de información en un determinado periodo de tiempo, permitiendo analizar la incidencia del fenómeno en un momento dado. Dicho de otra manera, plantea posibles efectos de algo que puede suceder (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Diseño que permitirá determinar las actividades que son consideradas en la asignación de costos en los servicios de habitación de los Hoteles de Lujo de la ciudad de Guayaquil.

Por tanto, a través de los diseños planteados se direcciona un estudio que permitirá la indagación de las causas y efectos que ocasiona la problemática existente. Plan metodológico que adaptará distintos tipos de investigación, técnicas y herramientas para la obtención de datos primarios y secundarios la comprensión de los hechos en la búsqueda de una solución aplicable.

Tipo de Investigación

Los distintos diseños seleccionados para abordar el fenómeno de estudio se apoyan mediante la investigación concluyente descriptiva considerando que su aplicación permite sintetizar los resultados derivados de la experiencia, conocimiento, opiniones, y sentir de los involucrados a la problemática existente.

Según Muñoz (2017) señaló que: “la investigación descriptiva busca exponer las características particulares de un fenómeno a través de los resultados procedentes de los elementos involucrados” (p. 67). La investigación descriptiva permitirá aterrizar los resultados procedentes de los datos obtenidos conforme a los diseños establecidos para la elaboración de inferencias propias de la investigación.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias.

Las fuentes primarias son toda unidad de información que se deriva de la ejecución de una investigación, las cuales, son obtenidas directamente por el investigador mediante técnicas e instrumentos de recopilación de información (Arias, 2016). La información primaria para la comprensión de la situación actual de los costos que intervienen en el servicio de habitación provendrá de los Hoteles de Lujos y de la participación de expertos, que con sus opiniones contribuirán a la obtención de datos para el diseño de la propuesta metodológica.

Fuentes Secundarias.

Las fuentes de información secundarias son aquellos datos extraídos de la obra de otros investigadores (Arias, 2016). En conclusión, los datos secundarios permitieron la comprensión del alcance del método ABC la cual servirá de base para el levantamiento de información en los hoteles de lujo de Guayaquil.

Enfoque

La investigación direccionada al campo económico empresarial se desenvuelve en el enfoque cualitativo. De modo que, resulta importante comprender su alcance.

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis para responder a las preguntas de investigación y/o probar una hipótesis previamente determinada. Esta aplica la medición de variables de los instrumentos de recolección de información, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial. El enfoque cualitativo, se basa en características, atributos, esencia, o propiedades no cuantificables, que permiten la descripción y comprensión de los fenómenos y acontecimientos que se presentan en grupo social, empresarial o humano. (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). Por consiguiente, para propósito de la investigación se toma en consideración el enfoque cualitativo, al buscar pretender el diseño de una propuesta metodológica que contribuya a la aplicación del sistema de costeo ABC en Hoteles de Lujo de la ciudad de Guayaquil. De modo que, se toma en cuenta el siguiente alcance:

En enfoque cualitativo, es el método que emplea la recolección de datos sin medición numérica, con el propósito de descubrir o afinar las preguntas de investigación durante la interpretación de datos. Además, se centra en la fenomenología y comprensión, para determinar inferencias de sus datos. Asimismo, apoya a la investigación descriptiva en la elaboración de inferencias orientadas al proceso y realidad dinámica de los hechos (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018). Por tanto, permitirá la obtención de información consistente que servirá de base para el diseño de la propuesta metodológica.

Población y Muestra

Población.

Es el universo conformado por distintos elementos, personas, animales, compañías, entes reguladores, que generan información al compartir una característica particular relacionada a la problemática existente (Lerma, 2014). En consecuencia, la población es definida por el investigador, considerando el conocimiento previo sobre la problemática existente, para posteriormente seleccionar una muestra. De modo que, la población objetiva está conformada por 12 hoteles de lujos como se muestra a continuación:

Tabla 2

Población de Hoteles de Lujo de Guayaquil -A

No.	Hoteles	Dirección
1	Tryp by Wyndham Guayaquil	Joaquín José Orrantia González
2	Sheraton Guayaquil Hotel	Plaza del Sol, Avenida, Joaquín José Orrantia González
3	Hotel Colon Guayaquil	Av. Francisco de Orellana Mz. 111
4	Oro Verde Guayaquil	Av. 9 de octubre 414

Tabla 3

Población de Hoteles de Lujo de Guayaquil - B

No.	Hoteles	Dirección
5	Unipark Hotel	Clemente Ballén 406
6	Hotel Palace Guayaquil	Chile, Guayaquil
7	Wyndham Guayaquil	Numa Pompilio Llona
8	Holiday Inn Guayaquil Airport	Junto al Aeropuerto Internacional, Av. de las Américas Ciudadela Kennedy Av. Gral. Francisco
9	Radisson Hotel Guayaquil	Boloña 503A y Calle Jorge Insua Hindro
10	Hampton inn boulevard hotel & casino	9 de octubre 432 y Baquerizo moreno
11	Tryp by Wyndham Guayaquil	Joaquín José Orrantia González
12	Sheraton Guayaquil Hotel	Plaza del Sol, Avenida, Joaquín José Orrantia González

Muestra.

Es la parte proporcional que surge de un universo población de la cual se tendrán datos que se considerarán como un todo. La selección de una muestrase deriva de la aplicación de distintos métodos probabilístico y no probabilístico dependiendo de la magnitud de la población objetiva, la cual, será finita si está no superan los 100 elementos e infinita si es superior a lo señalado.

Los métodos de muestreos que abarca los tipos probabilísticos son: (a) muestreo al azar simple, la cual permite la selección otorgando el mismo nivel de probabilidad de ser elegido a la población, (b) muestreo estratificado, método que permite dividir el universo de estudio en subpoblaciones de acuerdo con características particulares para su selección al azar. De la misma manera, en los muestreos no probabilísticos, existen diversos tipos de métodos para la determinación de muestras como: (a) muestreo causal, que elige a la población de manera arbitraria sin criterio establecido, y (b) muestro opinático, que escoge una muestra mediante criterio. (Arias, 2016)

Considerando que la población es finita, se toma en consideración el muestreo no probabilístico opinático que según Arias (2016) señaló que: “en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador,” (p. 85). De modo que, se seleccionará como población muestral a los Hoteles de Lujos que otorguen apertura para el levantamiento de información. Las cuales son:

Tabla 4
Muestras de Hoteles de Lujo de Guayaquil

No.	Hoteles	Contacto
1	Wyndham Hotel Guayaquil	Contralor: Rodrigo Galindo
2	Sheraton Guayaquil Hotel	Contralor: Christian Velasco
3	Radisson Hotel Guayaquil	Contralora: Jessica Herrera

De la misma manera, con el método de muestro opinático se determinó que los expertos deben contar con las siguientes características: (a) formación académica de tercer a cuarto nivel, (b) contar por una experiencia profesional de al menos 10años, (c) poseer la competencia técnica sobre método de costeo, en especial sobre el ABC. De modo que, se obtuvieron la participación de cuatro expertos que cumplieron el perfil deseado. No obstante, por tema de confidencialidad no se revelará los datos de los expertos.

Técnica e Instrumentos de Recolección de Información

Son los métodos que permiten recopilar datos de diferentes fuentes directamente de una población muestral para su respectivo análisis y resultados. De las técnicas más aplicadas están: (a) las encuestas, (b) entrevistas y (c) observación, entre otras. Por otra parte, las herramientas contribuyen al desempeño efectivo de las técnicas a aplicar para la obtención de datos como: (a) el cuestionario, (b) guía de preguntas, (c) lista de verificación, entre otros (Arias, 2016).

En concordancia con lo señalado para el presente estudio se toma en consideración la técnica entrevista que se apoyará con el instrumento guías de preguntas. Este instrumento permitirá la obtención de información a un nivel intermedio de indagación, considerando la necesidad de comprender la situación actual de la asignación de costos en el servicio de habitación que ofrecen los hoteles de lujos y las dificultades

Análisis de Datos.

Análisis de datos cualitativos

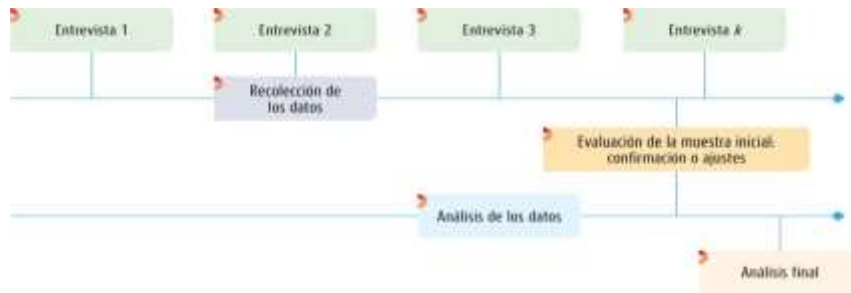
El análisis de los datos derivados de la técnica entrevista se lo efectuará mediante la codificación abierta y con el apoyo de la herramienta matriz de hallazgo, la cual consiste en la agrupación de categorías centrales sobre el fenómeno y su respectiva conexión para responder las preguntas de investigación o validar una hipótesis. Además, esta se basará en la información derivada de la encuesta estructurada en la que se pretende comprender la situación actual de los Hoteles de Lujo de la ciudad de Guayaquil, asimismo, para la obtención de datos que contribuya al diseño de la propuesta metodológica para la adopción del método ABC.

Recolección de datos

La etapa de recolección de datos constituye las acciones que se efectúan para cumplir con los objetivos de investigación y responder a las preguntas del estudio. No obstante, en las investigaciones de enfoque cualitativo, no hay momentos en el proceso en el que podamos decir que terminó dicha etapa, considerando que, al ingresar al campo, por el simple hecho de observar lo que ocurre estamos recolectando y analizando datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Por consiguiente, se presenta la naturaleza de recolección de datos cualitativos con el método entrevista.

Figura 17

Naturaleza del proceso cualitativo ejemplificada con un tipo de recolección de datos: la entrevista



Nota. Tomado de *Metodología de la Investigación*, por Hernández, et., al, 2014. México.

La recolección de datos parte de la población muestral de participantes que guardan relación con el planteamiento del problema inicial. Por consiguiente, estas se desenvuelven en ambientes naturales y cotidianos de los participantes objetos a indagación. Además, los estudios cualitativos deben enfocarse en descubrir las visiones múltiples de los participantes sin interferir en la recolección de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En relación con lo descrito, se utiliza el método entrevista cualitativa para el levantamiento de información.

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta, por lo que Hernández et., al. (2014) definieron como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (...) Esta se lleva a cabo mediante preguntas y respuestas respecto a un tema,” (p. 407).

Además, estas entrevistas se dividen en: (a) estructurada, (b) semiestructurada, y (c) no estructurada. En la primera, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y con un orden definido. La segunda, se basa en una guía de pregunta en la que se tiene la libertad de introducir nuevas interrogantes para la precisión de conceptos u obtener más información. La tercera, se fundamentan en una guía general poseyendo la capacidad de manejar las preguntas a conveniencia

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). De manera que, se procedió con la recolección de datos mediante la entrevista estructurada.

Levantamiento de Datos Mediante la Entrevistas a Expertos en Costos.

Entrevista Uno.

1. ¿Cómo beneficia los sistemas de costeos en el control de costos de servicios?

Los sistemas de costos como en el caso del ABC, permite medir los costos incurridos en los servicios que se ofrecen, identificando las actividades que agregan valor y los recursos aplicados para dicho cometido. Además, es una herramienta que permite la precisión contable y sirve para la toma de decisiones en cuanto a productividad, inversión, o reducción de costos sin perder el valor agregado del servicio. Dicho de otra manera, permite la maximización de la productividad.

2. ¿Qué opina sobre la práctica actuales de asignación y control de costos en los servicios ofrecidos por los hoteles de lujo?

Considero que en su mayoría aplican prácticas que han permitido el reconocimiento apropiado de sus costos y gastos. Sin embargo, en cuanto a productividad carecen de un método de costeo apropiado que les permita maximizar su rentabilidad en los servicios que ofrecen.

3. ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan los Hoteles de Lujo en la asignación y control de costos de servicios, como en el caso del servicio de habitación?

El principal desafío sería la manera en que analizan la situación de los costos de los servicios que ofrecen, considerando que al carecer de un método de costeo apropiado y que el mismo esté integrado a las tecnologías de información y comunicación, incide en la obtención de información oportuna que contribuya a la toma de decisiones relacionada a maximizar su productividad y rentabilidad.

4. ¿Qué opina sobre el alcance método de costeo ABC para los servicios ofrecidos por los hoteles de lujos, como del servicio de habitación?

El método de costeo ABC ha sido incorporado en los Hoteles con el propósito de controlar sus costos enfocado en la rentabilidad de sus servicios, sin embargo, en el Ecuador, son pocos los Hoteles que emplean este método de costos o algún otro método tradicional. Con relación a las prácticas habituales, carecen de métodos de costos idóneos que contribuya a la rentabilidad y productividad de sus servicios, considerando que pueden existir actividades y recursos que no agregan valor y que inflen los costos sin agregar valor a los servicios.

5. ¿Qué impacto tendría el sistema de Costeo ABC en la asignación y control de costos de los servicios que ofrece los Hoteles de Lujo?

El sistema de costeo ABC funcionaría como un sistema de información para el control operacional y análisis financiero, para la planificación estratégica y control operacional relacionada a los servicios que ofrecen los hoteles de lujo.

6. ¿Cómo debería llevarse a cabo el proceso de implementación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

La implementación del método de costeo ABC, podría llevarse a cabo considerando los siguientes pasos: (a) comprender los procesos y la estructura de costos, (b) levantar información y analizar los procesos y las actividades de los servicios hoteleros, (c) seleccionar las actividades a ser costeadas, (d) identificar los recursos invertidos, (e) asignar los recursos directos a los objetos de costos, (f) asociar los recursos indirectos con las actividades, (g) determinar los costos totales, (h) usar los resultados de costeo ABC, y (i) analizar los costos totales de los objetos del costo.

7. ¿Cuáles serían los controles internos necesarios para asegurar la correcta aplicación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

Con relación al sistema de costeo ABC, considero que los controles más idóneos deben enfocarse en: (a) control de los costos variables, y (b) resguardar la información histórica de los costos.

8. ¿Qué recomendación otorgaría para la transición al sistema de costeo ABC?

Previo a la adopción deberían: (a) definir el alcance de los procesos, (b) mapear los procesos, (c) identificar los tipos de costos y gastos, (d) determinar el consumo de recursos, y (e) identificar los inductores de actividades.

Entrevista Dos.

1. ¿Cómo beneficia los sistemas de costeos en el control de costos de servicios?

El poder determinar de una manera más precisa el costo de los servicios que se ofrezcan va a permitir obtener información precisa de los costos incurridos y este a su vez funciona como instrumento de control para conocer de qué forma se están utilizando los recursos.

2. ¿Qué opina sobre la práctica actuales de asignación y control de costos en los servicios ofrecidos por los hoteles de lujo?

En la actualidad existen sistemas que permiten determinar los costos de venta de una manera mucho más eficiente a través de un previo de costeo de cada uno de los productos y suministros que una vez ejecutada una venta van a estar ligados directamente a ella, es decir cada vez que se venda una habitación o un alimento o bebida se va a otorgar de forma directa mediante dichos sistemas el costo de cada uno de los servicios ofertados.

3. ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan los Hoteles de Lujo en la asignación y control de costos de servicios, como en el caso del servicio de habitación?

En general en el ámbito hotelero el servicio de habitaciones siempre va a tener un menor costo de venta en relación con el servicio de alimentos y bebidas, por ejemplo. Esto debido a que en las habitaciones únicamente necesitamos colocar amenities y alguna otra cortesía (botella con agua) y el precio de venta es elevado dependiendo la temporada y ocupación de la ciudad.

4. ¿Qué opina sobre el alcance método de costeo ABC para los servicios ofrecidos por los hoteles de lujos, como del servicio de habitación?

En mi opinión todo sistema que permita controlar de mejor manera los costos de los servicios ofrecidos, siempre serán bien vistos ya que esto va a derivar en la obtención de mejores resultados para la entidad en materia económica.

5. ¿Qué impacto tendría el sistema de Costeo ABC en la asignación y control de costos de los servicios que ofrece los Hoteles de Lujo?

Generalmente en el hotelería ya se considera una estructura de costos con distintos centros, en otras palabras, se consideran los diferentes centros de costos de la organización, el sistema de costeo ABC podría optimizar dichos costos con la finalidad de obtener el mayor beneficio posible de cada uno de ellos.

6. ¿Cómo debería llevarse a cabo el proceso de implementación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

Determinar los servicios del giro de negocio hotelero que se vayan a prestar y luego identificar los centros de costos necesarios para la implementación del sistema de costeo ABC.

7. ¿Cuáles serían los controles internos necesarios para asegurar la correcta aplicación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

En mi consideración llevar un estricto control de las requisiciones de consumos que se generen en cada uno de los departamentos ya sean los de venta directa como los administrativos, realizar constataciones físicas periódicas que nos permitan autenticar las existencias disponibles y realizar una verificación versus la venta reportada.

8. ¿Qué recomendación otorgaría para la transición al sistema de costeo ABC?

Mi recomendación sería conocer y tener claros el manejo que se esté realizando con el control de costos hasta el momento, luego identificar las debilidades que se hayan encontrado en dicho manejo y de ahí implementar el sistema de costeo ABC teniendo el panorama claro de los resultados que queremos obtener.

Entrevista Tres.

1. ¿Cómo beneficia los sistemas de costeos en el control de costos de servicios?

El principal beneficio es la racionalización del uso de los recursos, tener un consumo ideal de recursos llegando así a la última línea de la utilidad con un margen razonable de rentabilidad. Es muy importante tener sistemas de control de costeos para garantizar los distintos niveles de rentabilidad en la operación.

2. ¿Qué opina sobre la práctica actuales de asignación y control de costos en los servicios ofrecidos por los hoteles de lujo?

La mayoría de los hoteles sobre todo los hoteles de cadena internacional utilizan la metodología llamada USALI (Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria Hotelera) que brinda un enfoque especializado en hoteles que asiste al costeo en las diferentes actividades que un hotel puede desempeñar. El método de costeo ABC y otros métodos se enfrentan a la dificultad de segregar los costos por ambientes, sin embargo, en un modelo de costeo ABC puede dar un costeo individual de habitaciones que sería útil, pero con la dificultad de identificar los costos asignados por actividad.

3. ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan los Hoteles de Lujo en la asignación y control de costos de servicios, como en el caso del servicio de habitación?

El desafío al que se enfrentan es ser lo más eficiente posibles, buscar más oportunidades de ahorro, negociación de precios, eliminar el mal uso de la materia

prima que pueden ser amenities, suministros, otros. Los controles que se aplican es llevar los suministros a costos unitarios y el control de despachos en la bodega, así como la supervisión del encargado de costos que el despacho de suministros vaya acorde a la ocupación del hotel.

4. ¿Qué opina sobre el alcance método de costeo ABC para los servicios ofrecidos por los hoteles de lujos, como del servicio de habitación?

El modelo de costeo ABC debido a los distintos giros del negocio se torna con cierta dificultad a ser aplicable al hotelería, el método del costeo directo es el utilizado generalmente por practicabilidad. Considero que una integración entre USALI y ABC no sería muy factible debido a que por un lado USALI no distribuye los CIF, sino que los distribuye por diferentes departamentos, totalmente contrario al método de costeo ABC que busca distribuir basándose en actividades.

5. ¿Qué impacto tendría el sistema de Costeo ABC en la asignación y control de costos de los servicios que ofrece los Hoteles de Lujo?

El costeo ABC ayudaría mucho a estimar un costo unitario por habitación, cual es el costo real de la habitación lo que ayudaría a definir un precio de venta y márgenes de rentabilidad. El sistema de costeo ABC brinda una información, si se puede definir un criterio para la asignación de CIF, que asista a la toma de decisiones por unidades. Por otro lado, USALI provee un costo global de un periodo en específico.

6. ¿Cómo debería llevarse a cabo el proceso de implementación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

En caso de que la métrica sea solamente en habitaciones es mucho más fácil, la dificultad se centra al momento de llegar a aplicar en consumo de ALIMENTOS & BEBIDAS. Otro punto para tomar en cuenta debe ser la segregación de ambientes, segregación de medidores tanto de agua y luz, para poder separar los consumos considerados como “CIF” y asignarlos según a la proporción que les corresponda. En un supuesto que se manejen de tal forma, se encontraría más viable una asignación por sistema de costeo ABC

7. ¿Cuáles serían los controles internos necesarios para asegurar la correcta aplicación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

La medición para la asignación correcta, una opción podría ser con medidores independientes, pero también existe la dificultad en asignar otros elementos para los

cuales debería diseñarse una estimación de consumos para asignar la proporción de la forma más exacta posible.

8. ¿Qué recomendación otorgaría para la transición al sistema de costeo ABC?

Determinar cuáles son los objetivos de la migración del sistema de costeos, para el sistema de costeo ABC es tener una mejor asignación de costos unitarios para determinar precios de venta y márgenes de rentabilidad. Como recomendación para la transición se deben asignar los objetivos de la migración y delimitar esos mismos objetivos, definiendo los alcances teniendo en cuenta las ventajas y desventajas de dicha migración debido a las dificultades que se presentan para ese sistema en otros ambientes diferentes al de habitaciones.

Entrevista Cuatro.

1. ¿Cómo beneficia los sistemas de costeos en el control de costos de servicios?

Racionalización del uso de recursos

Beneficia para el control y rendimiento de las ventas efectivas realizadas en los diferentes puntos de ventas de la operación.

2. ¿Qué opina sobre la práctica actuales de asignación y control de costos en los servicios ofrecidos por los hoteles de lujo?

Es un verdadero soporte sobre todo para las áreas operativas para saber valores de costo y rendimiento en ventas de productos.

3. ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan los Hoteles de Lujo en la asignación y control de costos de servicios, como en el caso del servicio de habitación?

La competencia que existe actualmente con la aparición de nuevas franquicias hoteleras hace que mejoremos el producto que ofrecemos sin descuidar el costo y la ganancia que se percibe de esto. Recordando también que por el tema de la pandemia causada por el COVID se hace más competitivo el mercado.

4. ¿Qué opina sobre el alcance método de costeo ABC para los servicios ofrecidos por los hoteles de lujos, como del servicio de habitación?

Cualquier herramienta que ayude a simplificar la tarea de llevar el costo y control de productos o materia prima serán siempre bienvenidos a aplicar en el estándar que existe en la empresa.

5. ¿Qué impacto tendría el sistema de Costeo ABC en la asignación y control de costos de los servicios que ofrece los Hoteles de Lujo?

Tendría un impacto positivo ya que como indicaba es una herramienta versátil y de fácil comprensión.

6. ¿Cómo debería llevarse a cabo el proceso de implementación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

Siempre debe ser primero medible y segundo que no llegue a estorbar la operación que es lo que más demanda en alguna implementación nueva y por supuesto realizarlo siempre desde el comienzo de un mes después de un cierre.

7. ¿Cuáles serían los controles internos necesarios para asegurar la correcta aplicación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

Control de bodegas, uso de materias primas como cárnicos, licores, activos de operación, uso de reportes que ayuden a llevar en los puntos de producción.

8. ¿Qué recomendación otorgaría para la transición al sistema de costeo ABC?

Se mantenga siempre actualizado con información verificada para mejor uso de la herramienta.

Levantamiento de Datos Mediante la Entrevista al Personal de Hoteles de Lujo.

Entrevista Uno.

1. ¿Cómo se ejecuta la gestión de costos en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

En la actualidad la gestión de costos se realiza mediante el método de costeo estándar, distribuyendo la asignación de costos en responsables de cada centro de costos.

2. ¿Cómo se controlan los costos incurridos por cada actividad desempeñada en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

Cada centro de costos se controla de forma independiente, teniendo en cuenta que se acumulan en ellos, solo los costos atribuibles a cada centro.

3. ¿Qué actividades o recursos consideran para la determinación del costo final de los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

En los costos de los servicios de habitación se considera: (a) nómina, (b) suministros para huésped, suministros impresos, suministros de aseo y suministros de

papelería (c) otros activos (activos operativos) (d) servicios contratados y (e) licencias y permisos.

4. ¿Cuáles son las actividades y recursos consideradas costos directos, considere el caso del servicio de habitación?

Los materiales considerados como directos son todos los mencionados en la pregunta anterior.

5. ¿Cuáles son las actividades o recursos considerados costos indirectos, considere el caso del servicio de habitación?

Según la asignación de costos utilizada en el hotel, no hay costos indirectos por asignar.

6. ¿Cómo se distribuyen los costos de difícil asignación, considere el caso del servicio de habitación?

Se distribuye mediante la responsabilidad de centro de costos.

7. ¿Cuáles son los costos que se descartan en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

N/A

8. ¿Se aplica algún método de costeo conocido para la determinación de los costos de los servicios hotelero?

En este caso se emplea el método de costeo estándar a centros de costos específicos.

9. ¿Considera importante el diseño de un modelo de gestión de costos de servicios hoteleros basado en el método de costeo ABC, para una adecuada toma de decisiones?

En el caso de que el método de costeo ABC permita controlar de mejor manera los costos incurridos y que la información generada contribuya a la toma de decisiones enfocada en la producción y rendimiento económicos, sería idóneo el tener una propuesta sobre dicho método de costeo.

Entrevista Dos.

1. ¿Cómo se ejecuta la gestión de costos en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

La gestión de costos es ejecutada mediante el sistema USALI, la cual permite la asignación de costos de una manera directa a través de centro de costos, permitiendo así la segregación por responsables.

2. ¿Cómo se controlan los costos incurridos por cada actividad desempeñada en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

Los costos de manera general son controlados mediante la asignación de responsables para cada centro de costo, dando así un control específico a cada actividad que se quiera evaluar; puntualmente, para el servicio de habitaciones se encuentran los departamentos de recepción y ama de llaves.

3. ¿Qué actividades o recursos consideran para la determinación del costo final de los servicios de hotelero, considere el caso del servicio de habitación?

Para el servicio de habitación se encuentra en relación directa a los departamentos de recepción y ama de llaves, quienes tienen mayor actividad durante el servicio, además de ellos hay otros recursos, como lencería, activos que se encuentren en la habitación, amenities, productos de limpieza, papelería, etc.

4. ¿Cuáles son las actividades y recursos consideradas costos directos, considere el caso del servicio de habitación?

De acuerdo con USALI, todos los costos de habitación se asignan como directos, debido a la metodología donde lo que se asigna son responsables al centro de costos.

5. ¿Cuáles son las actividades o recursos considerados costos indirectos, considere el caso del servicio de habitación?

Todos los costos considerados como indirectos por cualquier metodología de asignación de costos, aplicando USALI, se asignan de forma directa a un centro de costo como responsables.

6. ¿Cómo se distribuyen los costos de difícil asignación, considere el caso del servicio de habitación?

La facilidad que brinda el método aplicado, generalmente en los hoteles, ayuda en la asignación de los costos de forma directa al centro de costos que se lo denomine como responsable.

7. ¿Cuáles son los costos que se descartan en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

Los costos no son descartados, sino distribuidos en otros centros de costos como, por ejemplo: agua, luz y fuerza tienen su propio centro de costos. El mantenimiento aplicado en las habitaciones se distribuye al centro de costos de mantenimiento entre otros,

8. ¿Se aplica algún método de costeo conocido para la determinación de los costos de los servicios hotelero?

Se aplica el costeo de forma directa.

9. ¿Considera importante el diseño de un modelo de gestión de costos de servicios hoteleros basado en el método de costeo ABC, para una adecuada toma de decisiones?

Se considera importante, teniendo en cuenta las ventajas de un costeo ABC, siempre y cuando se tenga en consideración las exigencias de las industrias hoteleras con sus diferentes criterios.

Entrevista Tres.

1. ¿Cómo se ejecuta la gestión de costos en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

Va relacionado el valor gastado total de cada grupo de suministros dividido para las habitaciones ocupadas en el mes, la revisión se puede hacer diario semanal o mensual de acuerdo con la programación de cada operadora.

2. ¿Cómo se controlan los costos incurridos por cada actividad desempeñada en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

Con cortes semanales para ir evaluando como se encuentra el valor ejecutado frente al presupuestado, y poder tomar las correcciones respectivas con las áreas involucradas.

3. ¿Qué actividades o recursos consideran para la determinación del costo final de los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?
Se consideran todas las actividades relacionadas a habitaciones, de acuerdo a la responsabilidad asignada en sus centros de costos.
4. ¿Cuáles son las actividades y recursos consideradas costos directos, considere el caso del servicio de habitación?
Todos los amenities, productos y suministros.
5. ¿Cuáles son las actividades o recursos considerados costos indirectos, considere el caso del servicio de habitación?
No se asignan costos indirectos, estos son descartados.
6. ¿Cómo se distribuyen los costos de difícil asignación, considere el caso del servicio de habitación?
Todos los costos se distribuyen de manera íntegra.
7. ¿Cuáles son los costos que se descartan en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?
Los costos indirectos.
8. ¿Se aplica algún método de costeo conocido para la determinación de los costos de los servicios hotelero?
El costo se aplica principalmente para el departamento de alimentos y bebidas y el resto se asigna mediante responsables de sus centros de costos.
9. ¿Considera importante el diseño de un modelo de gestión de costos de servicios hoteleros basado en el método de costeo ABC, para una adecuada toma de decisiones?
Teniendo en consideración la variedad de beneficios que se puede obtener aplicando este método, siempre y cuando sea adaptable a la estructura hotelera.

Capítulo 3: Propuesta Metodología

Análisis de los Resultados

En el proceso de análisis de datos cualitativos la recolección y el diagnóstico ocurren en paralelo. Esto se debe a que los datos levantados suelen ser no estructurados, por lo tanto, se debe proporcionar una estructura. Este tipo de análisis se lo lleva considerando los siguientes pasos: (a) exploración de datos, (b) organización de datos en categorías, (c) narración de las experiencias de los participantes (óptica, lenguaje y expresiones), (d) determinación de las categorías y patrones presentes en los datos para interpretación y explicación en función del planteamiento del problema, (e) comprensión del contexto que rodea a los datos, (f) reconstruir hechos e historias, (g) vinculación de los resultados con el conocimiento disponible, y (h) generación de teoría fundamentada en los datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

De modo que, en los estudios cualitativos la codificación de datos permite la descripción completa de la información levantada, eliminando comentarios irrelevantes y analizando datos elementales, para el entendimiento de los hallazgos. Para propósito de la investigación se emplea la codificación abierta, la cual permite que las unidades (datos en bruto) se presenten en categorías.

Hernández, et., al, (2014) señalaron que: “la codificación cualitativa surge de datos segmentados, que se capturan en categorías. Esto permite el desarrollo de ideas, conceptos e hipótesis. (...) Los códigos son etiquetas para la identificación de categorías, es decir, describen un segmento de texto (...)” (p. 427). Por consiguiente, el análisis de datos cualitativos consideró los datos primarios procedentes de las entrevistas aplicadas al personal clave que administran los costos en los Hoteles de Lujo de Guayaquil y de expertos. Datos que contribuirán al diseño de la propuesta metodológica para la incorporación del sistema de costeo ABC en los servicios hoteleros como en caso de la línea de habitación. Además, para la categorización y documentación de datos, se utilizó la herramienta matriz de hallazgos.

Hallazgo

Con el propósito de analizar los datos levantado a través de las entrevistas aplicadas a personal clave en costos de los hoteles de lujos y de la participación de expertos en costos, se aplicó la codificación abierta para la identificación y categorización de temas importantes para el análisis y elaboración de inferencias propias de los resultados obtenidos:

Tabla 5

Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Expertos en Costos Hoteleros

Codificación	Opiniones de Expertos			
	Experto Uno	Experto Dos	Experto Tres	Experto Cuatro
Beneficio de los Sistemas de Costeo	<ul style="list-style-type: none"> Mide costos Identifica actividades Permite la precisión contable. 	<ul style="list-style-type: none"> Determina con precisión los costos de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Racionaliza los recursos. Sirve de sistema de control de costos. 	<ul style="list-style-type: none"> Permite el control y rendimiento de las ventas.
Practicas actuales de asignación y control de costos de servicios hotelero	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de método de costeo que permite maximizar su rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizan un sistema que permite determinar los costos de ventas, sin embargo, no se consideran algunos costos por actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Brinda un enfoque individual de habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Soporte sobre las áreas operativas para conocer el costo y rendimiento de ventas.

Tabla 6***Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Expertos en Costos Hoteleros***

Codificación	Opiniones de Expertos			
	Experto Uno	Experto Dos	Experto Tres	Experto Cuatro
Desafíos en la asignación y control de costos de servicios hoteleros (servicio de habitación)	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para analizar la situación actual de los costos. • Dificultad para obtención de información oportuna de costos para toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para asignación correcta de los costos (directos e indirectos) de servicios de habitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para disminuir los costos para aumentar la rentabilidad. • Fallas en los controles actuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descuido en el control de costos de servicios.
Alcance del método de costeo ABC en servicios hotelero	<ul style="list-style-type: none"> • Poca aplicación en hoteles en Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se aplica, sin embargo, todo método permite controlar los costos de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar la practicabilidad del método en el servicio de habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar la tarea del costo y control de productos.
Impacto del método de costeo ABC en la asignación y control de costos de los servicios hotelero	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto en la información para el control operacional y análisis financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar los costos con la finalidad de obtener mayor beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estimar coste unitario real por habitación, que ayude a definir precio de venta y margen de rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Versatilidad y facilidad de comprensión respecto a la asignación de costos.

Tabla 7***Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Expertos en Costos Hoteleros***

Codificación	Opiniones de Expertos			
	Experto Uno	Experto Dos	Experto Tres	Experto Cuatro
Proceso de implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender los procesos y la estructura de costos, • Levantar información y analizar los procesos y las actividades de los servicios hoteleros, • Seleccionar las actividades a ser costeadas, • Identificar los recursos invertidos, • Asignar los recursos directos a los objetos de costos, • Asociar los recursos indirectos con las actividades, • Determinar los costos totales, • Usar los resultados de costeo ABC, • Analizar los costos totales de los objetos del costo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinando servicios para luego proceder con la implementación 	<ul style="list-style-type: none"> • Segregación de ambientes y de medidores de servicios básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser medible y facilitar la operación de implementación.

Tabla 8***Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Expertos en Costos Hoteleros***

Codificación	Opiniones de Expertos			
	Experto Uno	Experto Dos	Experto Tres	Experto Cuatro
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Control de costos variables, • Resguardo de información histórica de costos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control en la requisición de consumos que se generan en cada departamento, • Constataciones físicas y periódicas. • Verificación de venta reportada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la asignación de elementos de mayor dificultad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de bodega, uso de reportes en los puntos de producción.
Recomendación para transición	<ul style="list-style-type: none"> • Definir alcance de los procesos, • Mapear los procesos • Identificar los costos y gastos • Determinar consumos de recursos • Identificar inductores de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el manejo del control de costos, • Identificar debilidades. • Implementar el sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de objetivos para la correcta migración del sistema de costeo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización oportuna e información verificada para un mejor uso de esta.

Tabla 9***Matriz de Hallazgos sobre Resultados de Personal Clave de Hoteles***

Codificación	Opiniones de Personal Clave de los Hoteles de Lujo		
	Personal 1	Personal 2	Personal 3
Gestión de costos de servicios hoteleros (servicio de habitación)	<ul style="list-style-type: none"> Método de costeo estándar. 	<ul style="list-style-type: none"> Costeo directo 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por importes incurridos en centros de costos Costeo de forma directa.
Control de los costos	<ul style="list-style-type: none"> Centros de costos independientes y acumulativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsables de centros de costos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cortes periódicos, revisión con responsables de áreas.
Actividades consideradas dentro de los costos de servicios (habitación)	<ul style="list-style-type: none"> Nómina, Suministros (aseo, papelería), Activos operacionales, Servicios, y Licencias 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades con relación directa (recepción, ama de llaves) 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las actividades relacionadas a habitaciones.
Costos directos	<ul style="list-style-type: none"> Todos los recursos con relación a habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Los costos se asignan como directos 	<ul style="list-style-type: none"> Amenities, productos y suministros.
Costos indirectos	<ul style="list-style-type: none"> No asignables. 	<ul style="list-style-type: none"> Los costos se asignan por medio de prorrateo 	<ul style="list-style-type: none"> Descartados los costos indirectos
Importancia de adoptar el método de costeo ABC	<ul style="list-style-type: none"> Permitirá controlar de mejor manera los costos incurridos y la información para toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Considerar criterios y exigencias de la industria 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficioso si el modelo es adaptable a la estructura hotelera

Diagnóstico de Cambio

En relación con los datos obtenidos de las entrevistas aplicadas y categorizadas por temas de interés, se pudieron denotar diversas situaciones que promueven el cambio del método de costeo actual aplicado por los hoteles de lujos por el método de costeo ABC, como se muestra a continuación:

En relación con los aspectos positivos sobre los beneficios que brinda el sistema de costeo ABC son: (a) la precisión para la asignación de los costos, y (b) un control más eficiente sobre estos importes. Lo cual permite que los costos de servicios hoteleros se gestionen de mejor manera para la obtención de mayores rendimientos económicos.

En relación con aspectos negativos sobre las practicas actuales de asignación y control de costos que se presentan en los servicios hoteleros como la línea de habitación, se destacan: (a) carencia de método de costeo que permita maximizar la rentabilidad, (b) la no consideración de costos por actividad atribuibles al servicio hotelero, y (c) se basa en un enfoque individual por habitación.

Los desafíos actuales que enfrentan los hoteles de lujo en la asignación y control de costos de servicios hoteleros como en la línea de habitación son: (a) dificultad para analizar la situación actual de los costos, (b) problema para la obtención de información oportuna para la toma de decisiones, (c) no asignación correcta de los costos indirectos, (d) poca capacidad para reducir costos, (e) fallas en los controles interno.

El sistema de costeo ABC posee diversos alcances que deben ser considerados para su incorporación, pese a que su uso no es común en los hoteles del país, las cuales son: (a) permite controlar la asignación de los costos de servicios, (b) promueve la practicabilidad del método en los servicios, y (c) simplifica la tarea del cosos y control de productos.

El sistema de costeo ABC posee diversos impactos significativos en la asignación y control de os servicios hoteleros, debido a que: (a) promueve el control operacional de los costos y los análisis financieros, (b) optimiza los costos p ara la obtención de mayores beneficios, (c) permite la estimación de los costos reales de los

servicios como la línea de habitación, (d) define mejor precio de venta y márgenes de rentabilidad, y (e) comprensión en la asignación de costos.

En relación con el proceso de implementación, los expertos denotaron que su incorporación debe ejecutarse por etapas, como: (a) comprensión de los procesos y la estructura de costos, (b) levantamiento de información, (c) análisis de los procesos y las actividades de los servicios hoteleros, (d) selección de las actividades a ser costeadas, (e) identificación de los recursos invertidos, (f) asignación de los recursos directos a los objetos de costos, (g) asociación de los recursos indirectos con las actividades, (h) determinación de los costos totales, y (i) analizar los costos totales de los objetos del costo.

En relación con los controles que se pueden adoptar en conjunto con el método de costeo ABC son: (a) control de costos variables, (b) resguardo de información histórica, (c) control de consumo por actividad, (d) constancia física, (e) control de asignación de elementos de mayor dificultad, entre otras.

Las recomendaciones aportadas por los expertos para la transición al método de costeo ABC, fueron: (a) definir el alcance de los procesos, (b) mapear los procesos, (c) identificar los costos y gastos, (d) determinar consumo de recursos, (e) identificar inductores de actividad. Además, de la importancia de identificar las debilidades en el proceso y actualizar la información verificada para un mejor uso de esta.

En relación con la gestión de costos en los servicios hoteleros, como la línea de habitación, se dotó que emplean el método de costeo estándar, la cual está alineada a la contabilidad de los hoteles. Además, revisiones periódicas sobre los importes incurridos en los centros de costos.

En cuanto a prácticas de control, los hoteles de lujos emplean: (a) centro de costos independientes y acumulativos, (b) designan responsables de centro de costos, y (c) realizan cortes periódicos por áreas.

En cuanto a las actividades que se consideran dentro de los costos de servicios como la línea de habitación se destaca: (a) nómina, de personal directo como

recepción, ama de llaves (b) suministro (aseo y papelería), (c) activos operacionales, (d) servicios, y (e) licencia.

En relación con los costos directos, se denotó que estas se conforman por: (a) recursos relacionados con la habitación, (b) productos, y (c) suministro.

En relación con los costos indirectos, se denotó que estos presentan dificultades para su asignación, por lo que en ocasiones son prorrateados indebidamente o son descartados de los costos atribuibles a los servicios.

En relación sobre la importancia de la adopción del método de costeo ABC, el personal de los hoteles de lujos consideran que podría proveer de más información para la toma de decisiones, además, es adaptable a la estructura de costos que actualmente manejan en los hoteles.

Conclusión del Diagnóstico de Cambio

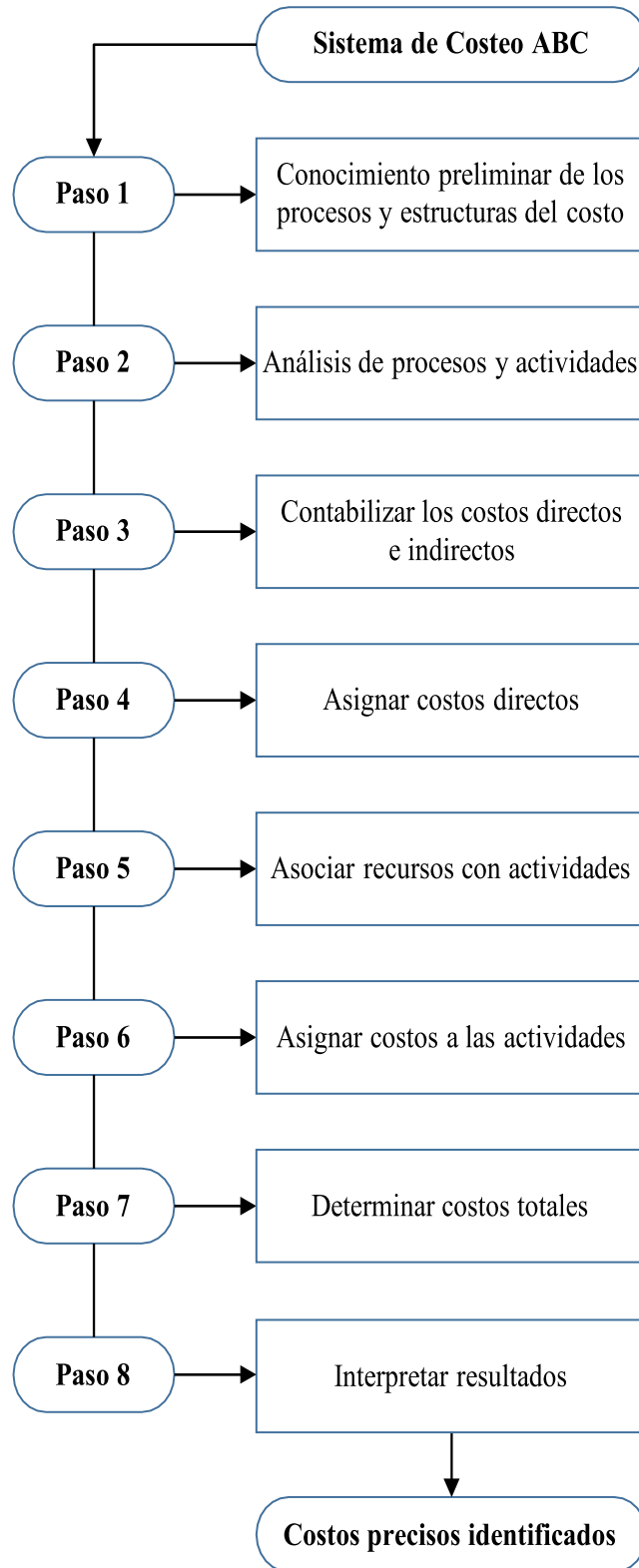
Los resultados derivados del diagnóstico efectuado a los hallazgos determinados de los datos cualitativos sobre la situación actual de los costos en los hoteles de lujo de Guayaquil, permitió inferir que tanto los responsables de la gestión de los costos como los expertos consideran oportuno que se incorpore el sistema de costeo ABC, considerando sus beneficios al controlar los costos y asignar de manera efectiva los importes por actividades y tareas de forma individual que se ejecutan a la hora de prestar servicios. Por consiguiente, se propone el diseño de un esquema para la aplicación del Sistema de Costeo ABC.

Diseño del Esquema para la Incorporación del Sistema de Costeo ABC

La propuesta metodológica parte de los beneficios que otorga el sistema ABC en la asignación de los costos de servicios sobre la base de actividades realizadas. Sin embargo, los Hoteles de Lujo que estén interesado en aplicar el modelo descrito debe definir la factibilidad, conveniencia, alcance, organización y otros detalles del proyecto. De modo que, se proponer un esquema para la incorporación del sistema de costeo ABC por medio de ocho pasos esenciales, como se muestra en la siguiente figura.

Figura 18

Propuesta Metodológica para la Incorporación del Sistema de Costeo ABC



Descripción de Cada Etapa

Paso Uno - Conocimiento Preliminar de los Procesos y Estructura del costo.

En la etapa preliminar para la adopción del sistema de costeo ABC es importante la aplicación de un diagnóstico previo de las inquietudes sobre la estructura de los costos. De modo que, se puede realizar los siguientes cuestionamientos: (a) ¿Cuál es la estructura actual del costo?, (b) ¿Qué sistema de costeo o base aproximación de costos utiliza?, (c) ¿Qué tiempo demandaría la ejecución del proyecto?, (d) ¿Cuál sería el beneficio económico de la puesta en marcha del proyecto?, (e) ¿Cuál será el costo de implementación?, (d) ¿Conoce sobre la complejidad de los servicios?, entre otros.

Estos cuestionamientos contribuirán a la centralización de ideas sobre el alcance, riesgos y complejidad de la implementación del Sistema de Costeo ABC. Esto permite facilitar la planificación de actividades del proyecto y asegurar su ejecución.

Paso Dos - Análisis de Procesos y Actividades.

Esta etapa es la más sensible puesto que demandará tiempo para comprender quién, cuánto y cómo se ejecutan las distintas tareas en la organización. Esta se puede llevar a cabo mediante cuestionarios, narrativas, observaciones, o con cualquier herramienta que contribuya a la obtención de información relevante y completa. De modo que, se plantea dos actividades a considerar:

Levantar un inventario y flujo de las actividades, esto permitirá detallar paso a paso los procesos intervinientes en los servicios que ofrecen los Hoteles de Lujo, desde la recepción de las solicitudes de información sobre los servicios hasta la ejecución de cada uno de estos. Se debe separar las actividades administrativas, comerciales y operativas para la agrupación e interrelación de tareas con el propósito de establecer las actividades necesarias para la ejecución, administración y comercialización del servicio.

Analizar las actividades, para la identificación de las que agregan valor o no, durante la ejecución, administración y comercialización del servicio. Con esto se procura la agrupación de actividades que dan paso al reconocimiento del proceso. Cabe señalar que no todas las actividades añaden valor a los servicios, por tanto, solose reconocen cuando la eliminación o la disminución de su frecuencia afectan a la satisfacción de los requisitos del cliente.

En la práctica general todas las actividades y la atención al cliente agregan valor al servicio ofrecido, por tanto, se las reconocen como agregador de valor bilateral. Por otra parte, las actividades intermedias y de apoyo, como: (a) almacenamiento, (b) inspección, (c) traslado de productos, (d) registros, (e) controles internos, entre otros, pueden no agregar valor directo, pero resultan necesarias para la efectividad de los servicios, por consiguiente, se las reconocen como agregadores de valor unilateral. No obstante, las actividades que no añaden valor deben eliminarse de manera inmediata.

En el caso de buscar el mejoramiento de los costos de los servicios será indispensable la identificación y potenciación de las actividades que generan valor agregado tanto para los Hoteles de Lujo y/o clientes. En el caso de las actividades que no portan deben someterse a evaluación para una reingeniería o eliminación si fuera del caso. Cabe señalar que los resultados del cambio se verán reflejado en el tiempo.

Paso Tres – Contabilización de los Costos Directos e Indirectos.

En la práctica se estima que las empresas medianas cumplen entre 50 a 100 actividades y las grande entre 100 a 250, por consiguiente, resultaría imposible costear todas las actividades. De modo que, se debe considerar al menos el 20% de actividades que consumen un aproximado del 80% de los recursos, a estas se las conoce como relevantes y son las que se costeara.

Definidas las actividades es imperioso la precisión de las características y los resultados objetivos, la cantidad de recursos a consumir, el número de horas del personal que interviene y de los equipos vinculados, entre otras. Para este cometido el flujograma de actividades permitirá la visualización de las secuencias de trabajo de forma continua y sistemática hasta obtener los servicios destinados a la venta.

Los costos directos e indirectos que se generen de la secuencia de actividades deberán ser contabilizado bajo NIIF, considerando que esta ópera mediante un proceso que obtiene los saldos de las cuentas. Dicho de otra manera, toman aquellas partidas que denotan costos y gastos enfocados en el servicio (objetos finales del costo). Por consiguiente, el análisis objetivo de cada rubro determinará si es un recurso directo o no.

Paso Cuatro -Asignación de Costos Directos

La asignación de costos directos se aplica para los rubros rastreado como: (a) materiales o materia prima, (b) mano de obra o fuerza laboral, y (c) rubros adicionales de ser el caso, los cuales pasan a ser parte de los costos directos. A estos rubros se les debe de agregar los costos indirectos asignados desde las actividades. Para la identificación de costos directos que agregan valor o no se puede emplear la siguiente herramienta:

Tabla 10

Guía de actividades clasificadas

Proceso:

Subproceso:

Actividades con valor agregado	Actividades con valor agregado unilateral	Actividades con valor agregado bilateral	Actividades sin valor agregado
---------------------------------------	--	---	---------------------------------------

El uso de la tabla para clasificación de las actividades que agregan valor o no permitirá asegurar el direccionamiento de los recursos que serán considerado costos directos. Además, se espera la integración del costo indirecto para conocer el costo integral total.

Paso Cinco -Asociación de Recursos indirectos con Actividades.

Los recursos que se expresan como costos deben asociarse con las actividades, por lo tanto, la distinción de los costos indirectos (comunes y específicos) es necesaria como en el caso de los costos directos. En el caso de un rubro común, debe asignarse en todas las actividades. Si el rubro es específico, se asignará a las actividades que la requieran. A continuación, se muestra un ejemplo de distribución y asignación de costos indirectos.

Tabla 11

Distribución de Costos Indirectos entre las Actividades por Porcentaje

Determinado

Recursos	Facturación	Ejecución de servicios	Expedir cheque	Ventas y cierre	Suma
Útiles de oficina	%	%	%	%	% = (100%)
Depreciaciones	%	%	%	%	% = (100%)
Materiales indirectos	%	%	%	%	% = (100%)

Tabla 12

Asignación de Costos Indirectos entre Actividades

Clase	Recursos	Facturación	Ejecución de servicios	Expedir cheque	Ventas y cierre
Común	Útiles de oficina	\$	\$	\$	\$
Común	Depreciaciones	\$	\$	\$	\$
Específico	Materiales indirectos	\$	\$	\$	\$
Suman		\$ (tota)	\$ (tota)	\$ (tota)	\$ (tota)

Del cómputo de dichas medidas se transforman en dólares los cuales son distribuidos de manera proporcional sobre las actividades comunes y específicas que forman parte de los costos indirectos. Esta distribución permite inferir sobre el impacto de los costos de las actividades. Además, contribuye a la determinación de variaciones

del costo, identificando problemas en la ejecución del servicio para controlarlo y establecer mejoras.

Paso Seis -Asignación de Costos a las Actividades.

La asignación de los costos desde las actividades a los objetos finales del costo (costos de servicios) se logra mediante la identificación y uso de inductores conocido como *cost drivers*. Este factor permite el direccionamiento de los costos de cada actividad siempre que exista una relación causal.

La cantidad y tipo de inductores que se deben considerar en cada asignación de costos mantiene relación en la exactitud que requiera cada entidad. Es decir, entre más determinantes o mayores generadores de costos la exactitud en la distribución de los costos entre las actividades que se obtenga será mucho mayor.

En los inductores según R. Cooper se identifican ciertos factores para tener en cuenta como (a) la medida en los costos, (b) el grado de correlación y (c) el efecto sobre el comportamiento de los individuos.

La medición en los costos resulta imperiosa al momento de analizar parámetros como el tiempo que se incurre en cierta actividad debido a que permite el cálculo de actividades que se puedan generar. El grado de correlación entre las actividades involucradas y las acciones necesarias para su generación permite el análisis estadístico al definir criterios de distribución. Así también, el comportamiento de los individuos involucrados en la actividad puede verse afectado en cada nivel al momento de realizar actividades. Es importante tomar en cuenta cada uno de los factores y analizarlos para una correcta asignación.

Paso siete-Determinación de Costos Totales.

En esta etapa consiste en la suma de los costos directos e indirectos, lo que da como resultando los costos totales del servicio. Esta información permitirá a las Hoteles de lujo analiza sus costos y evaluar los rendimientos obtenidos versus los esperados (presupuestados).

Paso Ocho – Interpretación de Resultados.

La determinación de los costos directos e indirectos permite la disposición de información sobre los costos de las actividades que intervienen durante la ejecución de los servicios. Datos que contribuyen a la toma de decisiones sobre reducción de costos, eliminación de actividades que no agregan valor, estimación de precios, entre otras.

En la interpretación final, se toma en consideración los resultados de todos los pasos ejecutados anteriormente, ya que, dependiendo de lo que se obtenga de los mismos, los encargados y directivos podrán conocer de manera más clara, exacta y eficiente los costos que incurren en cada una de las actividades que se ejecutan al momento de brindar el servicio de alojamiento.

Al tener claro cada uno de los costos que se incurren en las actividades inmersas en el servicio de alojamiento, los directivos de la entidad podrán tomar decisiones más acertadas y estratégicas que ayuden a eliminar aquellos costos innecesarios que se consideran en la prestación del servicio. Todas aquellas decisiones acertadas que se tomen dentro de la organización permitirán el crecimiento de esta y la obtención de mayores beneficios.

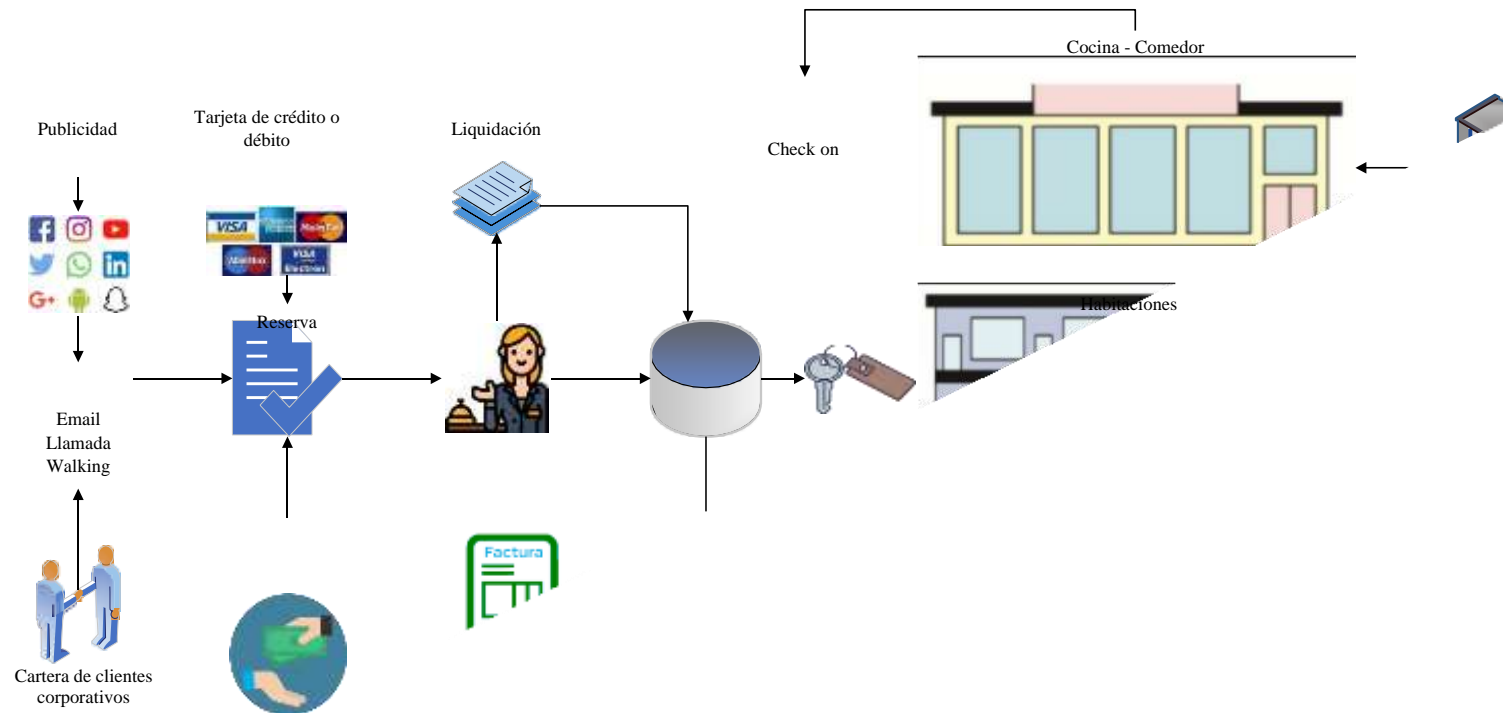
Demostración de la Aplicación del Sistema de Costeo ABC en el Servicio de Habitación

En la primera etapa se debe comprender la estructura del proceso productivo del Hotel (servicios), por lo que se debe proceder con la sistematización de la información levantada, la cual se puede realizar con herramientas como: (a) cuestionarios, (b) narrativas, (c) flujogramas, (d) observación, entre otros.

De manera que, se podrá denotar que los centros de costos comúnmente desempeñado en los Hoteles son ejecutados por diversos departamentos como: (a) recepción, (b) alimentos y bebidas, y (c) housekeeping, las cuales intervienen en el proceso productivo. Considerando los centros de costos se tomará en consideración las actividades que intervienen en el servicio de habitación. A continuación, se presenta la interrelación entre departamentos.

Figura 19

Flujograma de la Interrelación de los Departamento de Recepción y Housekeeping



Como en la mayoría de los hoteles, se denota que posee medios de promoción que permiten el contacto directo con los clientes, además, contribuyen en las actividades de reservas, es en este punto que comienza el proceso productivo de este departamento, y más cuando la cotización se convierte en una reserva.

Figura 20

Flujograma de las Actividades de Reserva del Departamento de Recepción

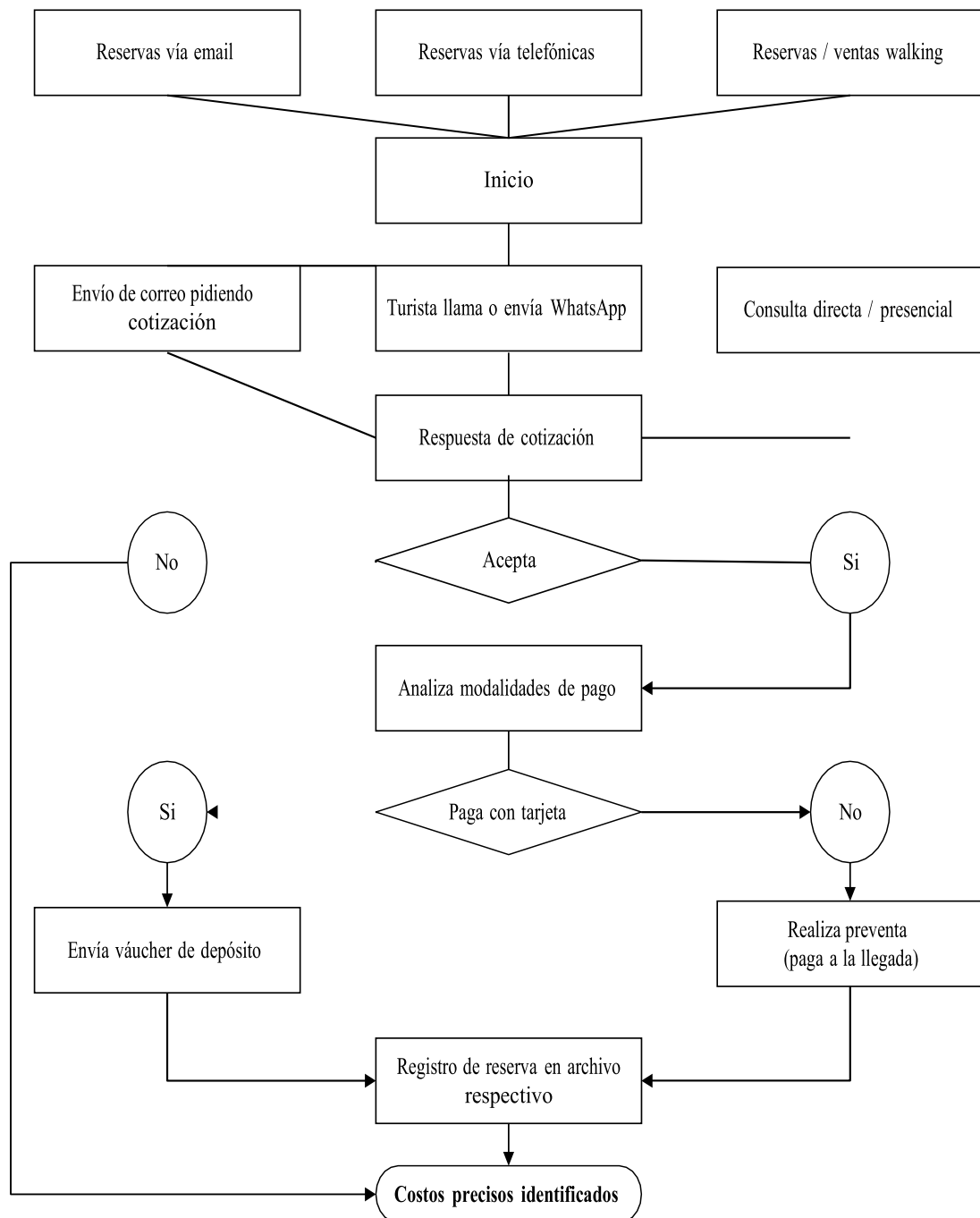
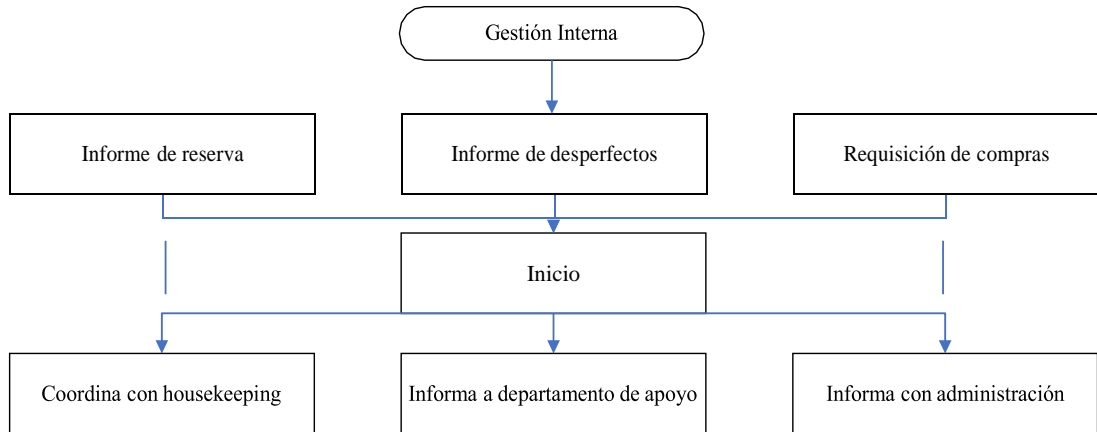


Figura 21

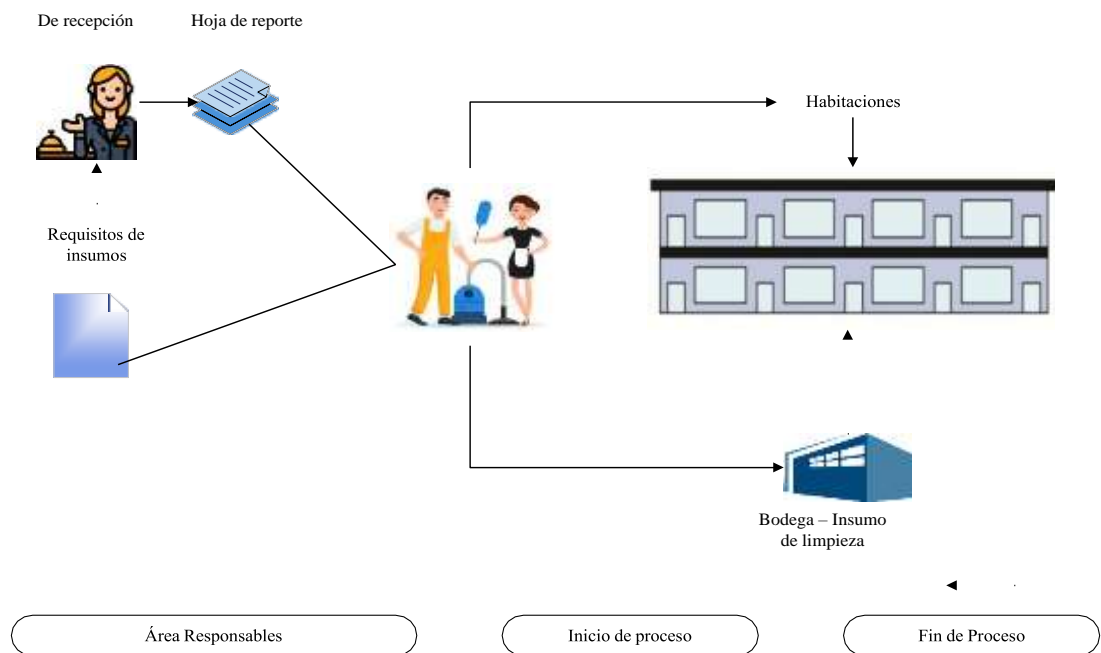
Flujo de la Gestión Interna entre Recepción y Housekeeping



Posterior a la confirmación de la reserva por parte del huésped, quien este a cargo del departamento de recepción procede con el respectivo registro de la reserva. Esto permite que previa a la llegada del huésped, recepción coordine actividades con el departamento de *Housekeeping* y con Mantenimiento si fuera necesario, para que las habitaciones se encuentren habilitadas, reparar desperfectos para el buen funcionamiento y apariencia la infraestructura de las habitaciones.

Figura 22

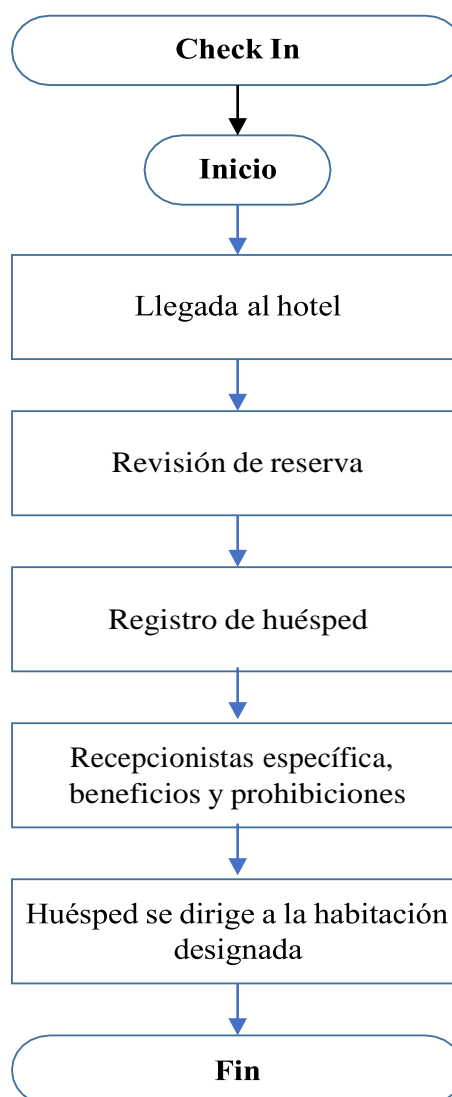
Actividades Integradas entre Recepción y Housekeeping



Con la llegada del huésped al hotel, el primer contacto será con la recepción, quien realiza el *check in* (registro del ingreso del cliente, apertura de una cuenta personal de consumo, y entrega de llaves de la habitación), además, entrega toda información que debe conocer el huésped para su estadía. Posterior a las actividades mencionadas, se procede con el traslado del huésped a su habitación designada.

Figura 23

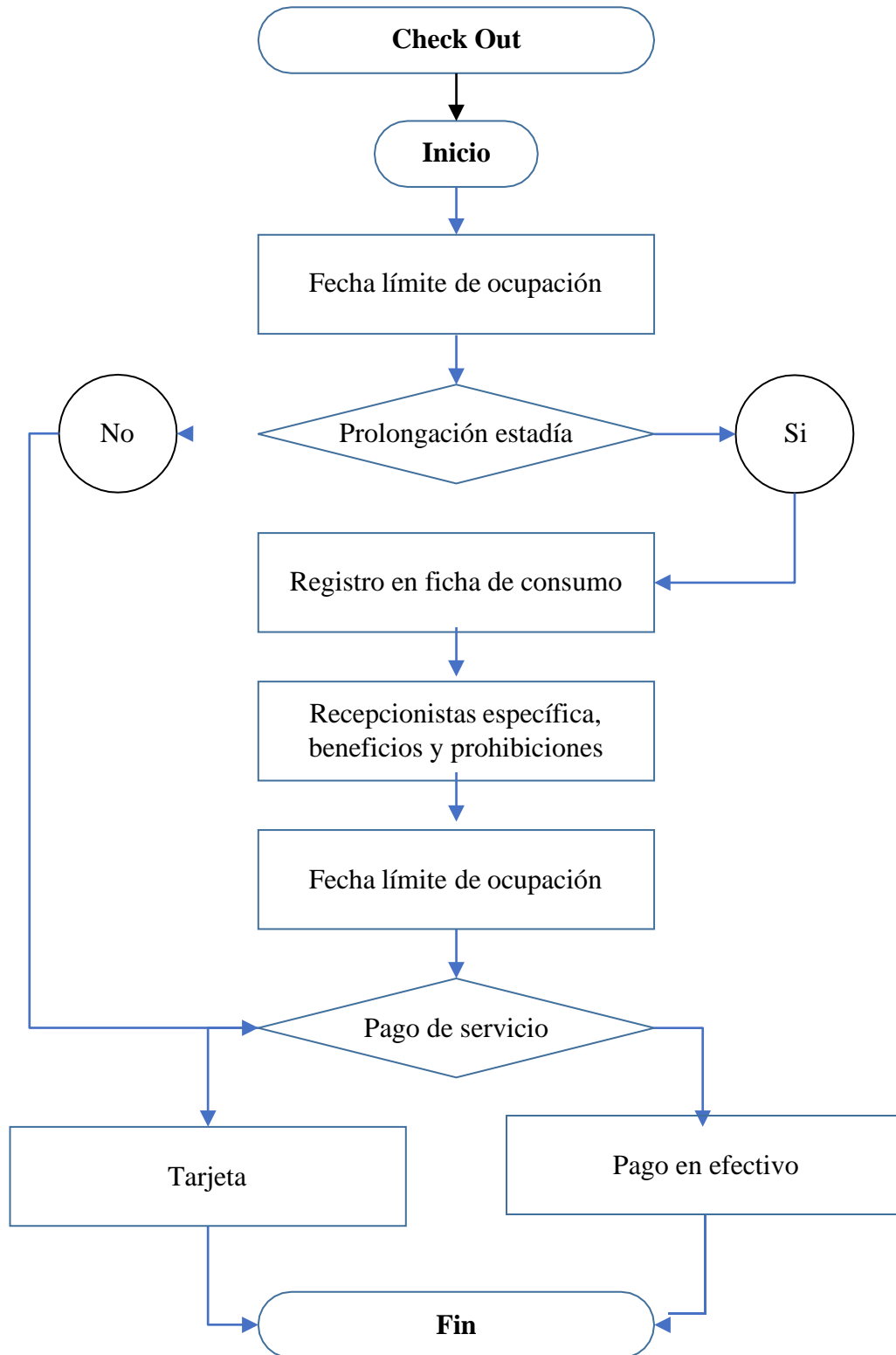
Flujo de Actividades de Check in Ejecutado por el Departamento de Recepción



Consumido el servicio, el huésped se retira del Hotel con el proceso de check-out, se realiza el cobró de saldo pendiente por servicios extras que haya consumido durante su estadía, y se emite un comprobante de pago, según requerimiento de este.

Figura 24

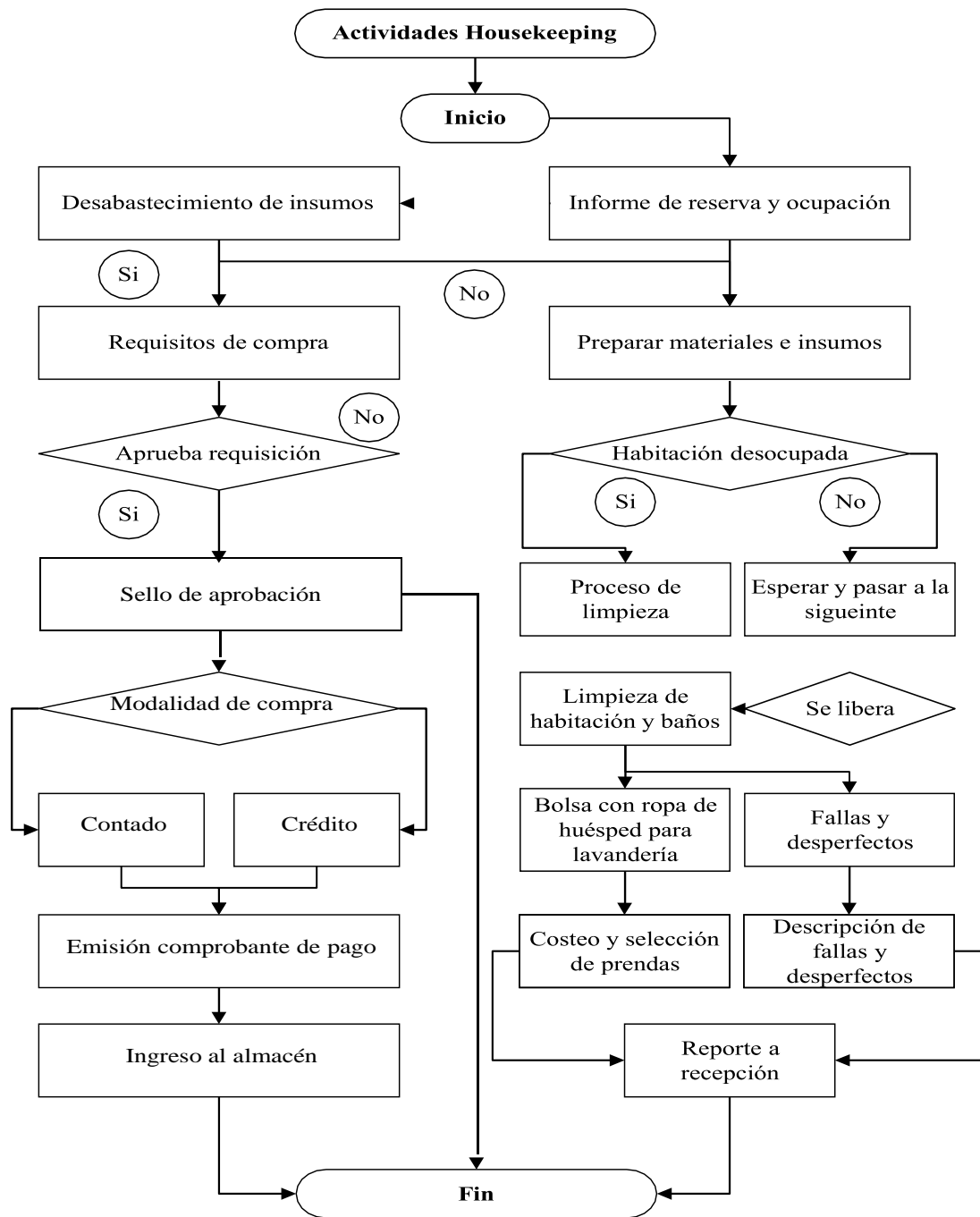
Flujo de Actividades de Check Out Ejecutado por el Departamento de Recepción



Con relación a las actividades desempeñadas por el departamento de Housekeeping previo a la llegada del huésped, durante su estadía y retiro, se procede con la elaboración del siguiente flujo de actividades para la comprensión de las actividades desempeñadas.

Figura 25

Flujo de las Actividades del Departamento de Housekeeping

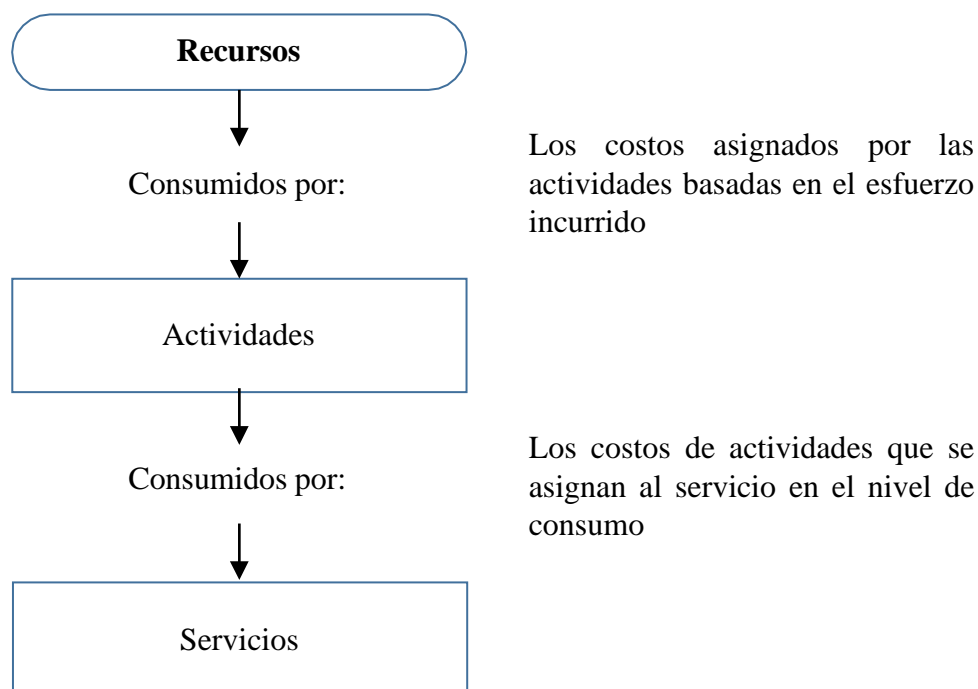


El departamento de *Housekeeping* recibe reporte del departamento de Recepción informando sobre los requerimientos de las habitaciones reservadas. Ejecutadas sus actividades debe remitir un informe al departamento de Recepción informando las condiciones de la habitación para su uso. Cabe señalar que este departamento debe asegurar que cada habitación cuente con los aprovisionamientos necesarios para la comodidad del huésped como los artículos de limpieza.

Determinadas las actividades que generan los costos atribuibles al servicio de habitación y conforme a los fundamentos del sistema de costeo ABC que se basa principalmente en las actividades y recursos que se consumen durante su ejecución. Se procede con la gestión de los costos por actividades

Figura 26

Gestión de Costos mediante el Sistema de Costeo ABC



Identificadas los procesos ejecutados por el departamento de Recepción y *Housekeeping*, excluyendo las efectuadas por el departamento de alimentos y bebidas, se procede con la clasificación de las actividades que intervinieron en el servicio de habitación para la estimación del costo total por el servicio entregado.

Tabla 13

Clasificación de Actividades de los Departamentos de Recepción

Centro de actividades	Actividad	Objeto de costo	Inductor de costos	Medidas de la actividad
Departamento de Recepción	Ejecutar Reservas vía email	Realizar reservas	Tiempo dedicado Útiles de oficina utilizado	Cantidad de reservas
	Ejecutar Reservas vía llamada	Realizar reservas	Tiempo dedicado Útiles de oficina utilizado	Cantidad de reservas
	Ventas <i>walking</i>	Venta directa	Tiempo dedicado Útiles de oficina utilizado	Cantidad de ventas
	Revisar ocupación del hotel	Solicitudes de reservas	Tiempo dedicado Útiles de oficina utilizado	Cantidad de solicitudes recibidas
	Coordinar actividades con <i>Housekeeping</i>	Asignar tareas	Tiempo dedicado Útiles de oficina utilizado	Cantidad de reportes
	Coordinar con mantenimiento (por desperfectos)	Informe de desperfectos	Tiempo dedicado Útiles de oficina utilizado	Cantidad de reportes
	Coordinar con administración	Ocurrencia dentro del hotel	Tiempo dedicado	Cantidad de ocurrencia
	Asegurar el Check in	Reservas confirmadas	Tiempo dedicado Útiles de oficina utilizado	Cantidad de <i>Check in</i>
	Gestionar la cuenta del o los huéspedes	Reporte del servicio	Tiempo dedicado Comandas usadas	Cantidad de comprobantes emitidos
	Controlar los consumos extras del o los huéspedes	Comandas de consumo	Tiempo dedicado Comandas usadas	Cantidad de <i>delivery</i>
Asegurar el <i>Check out</i>	Salida del huésped o huéspedes	Tiempo dedicado	Cantidad de <i>Check out</i>	

Tabla 14***Clasificación de Actividades de los Departamentos de Housekeeping***

Centro de actividades	Actividad	Objeto de costo	Inductor de costos	Medidas de la actividad
<i>Housekeeping</i>	Revisar habitación	Reporte de ocupación	Tiempo dedicado	Cantidad de habitación
	Limpiar habitación	Check In y Check Out	Tiempo dedicado	Cantidad de habitación
	Limpiar baños	Check In y Check Out	Tiempo dedicado Toallas y amenities	Cantidad de actividades de limpieza
	Hacer camas	Tipo de habitación	Tiempo dedicado Cambio de sábanas	Cantidad de camas
	Verificar ropa sucia del cliente para envío a lavandería	Solicitud del servicio por el huésped	Tiempo dedicado Lista de lavandería	Cantidad de solicitudes de servicio de lavandería
	Verificar lencería del hotel para envío a lavandería	Uso de sábanas y toallas	Tiempo dedicado	Cantidad de actividades consumidas
	Verificar alfombras para aspirado	Estado de limpieza	Tiempo dedicado Uso de aspiradora	Tiempo de uso de aspiradora
	Comunicar a recepción sobre desperfectos	Identificación de desperfectos	Tiempo dedicado	Cantidad de actividades consumidas
	Gestionar almacenes	Ingreso y egreso de sábanas, toallas y amenities	Tiempo dedicado Uso de insumos	Cantidad de productos usados

Tabla 15
Clasificación de Actividades de los Departamentos de Mercadeo

Centro de actividades	Actividad	Objeto de costo	Inductor de costos	Medidas de la actividad
Mercadeo	Visita de clientes	Generación de clientes	Tiempo dedicado Habitaciones generadas	Cantidad de noches generadas por empresa
	Creación de artes digitales	Generación de clientes	Tiempo dedicado Habitaciones generadas	Cantidad de noches generadas por redes sociales
	Visitas on-site con clientes	Generación de clientes	Tiempo dedicado Habitaciones generadas	Cantidad de noches generadas por empresa
	Revisión de tarifas corporativas	Control de tarifas	Tarifa promedio	Tarifa promedio
	Publicidad	Generación de clientes	Habitaciones generadas	Cantidad de noches generadas
	Creación de planes de hospedaje	Control de tarifas	Habitaciones generadas	Tarifa promedio

Tabla 16
Clasificación de Actividades de los Departamentos de Sistemas

Centro de actividades	Actividad	Objeto de costo	Inductor de costos	Medidas de la actividad
Sistemas	Revisar conectividad de internet	Apoyo en operaciones	Calidad de servicio	Cantidad de habitación
	Revisar de inconsistencia en sistema de gestión hotelera	Apoyo en operaciones	Inconsistencias solucionadas	Cantidad de inconsistencias
	Programar cerraduras inteligentes en habitaciones	Check In y Check Out	Habitaciones ocupadas	Cantidad de habitación

Tabla 17***Clasificación de Actividades de los Departamentos de Mantenimiento***

Centro de actividades	Actividad	Objeto de costo	Inductor de costos	Medidas de la actividad
	Reparar novedades en habitaciones	Apoyo en operaciones	Reparaciones realizadas	Cantidad de acciones de apoyo
Mantenimiento	Realizar mantenimiento preventivo	Apoyo en operaciones	Contratos de mantenimiento	Cantidad de acciones de apoyo
	Reparaciones en la infraestructura	Apoyo en operaciones	Reparaciones realizadas	Cantidad de acciones de apoyo

Con relación a los costos por consumo se destacan las siguientes:

Tabla 18
Consumo del Departamentos de Housekeeping

Centro de actividades	Producto	Insumos / Productos	Unidad de Medida (Lavandería)	Precio Presente	Precio Unitario	Cantidad Consumida	Costo US\$	Costo Producto
Housekeeping	Hacer camas	Set de sábanas	300 gr	1.50	0.45	1	0.45	0.56
		Set de fundas de almohadas (dos unidades)	50 gr	1.50	0.08	1	0.08	
		Duvet	25 gr	1.50	0.04	1	0.04	
	Limpiar habitación	Toallas (cuerpo)	100 gr	1.50	0.15	2	0.30	0.64
		Toallas (manos)	75 gr	1.50	0.11	2	0.23	
		Toallas (pies)	75 gr	1.50	0.11	1	0.11	
	Limpiar baños	Lejía	650 ml	5.00	0.03	1	0.03	0.07
		Desinfectante	500 ml	7.00	0.04	1	0.04	
	Limpieza de espejos y vidrios	Limpia vidrio	650 ml	10.70	0.07	1	0.07	0.07
Subtotal promedio por habitación							1.34	

Tabla 19
Consumo de Suministros Huésped

Centro de actividades	Producto	Insumos / Productos	Unidad de Medida	Precio Presente	Precio Unitario	Cantidad Consumida	Costo US\$	Costo Producto
Suministros Huésped	Amenities	Gorro de baño	1 Ud..	0.15	0.15	2	0.30	5.35
		Kit dental	1 Ud.	0.50	0.50	1	0.50	
		Kit de costura	1 Ud.	0.10	0.10	1	0.10	
		Kit de afeitador	1 Ud.	0.50	0.50	1	0.50	
		Acondicionador	1 Ud.	0.20	0.20	2	0.40	
		Shampoo	1 Ud.	0.20	0.20	2	0.40	
		Peinilla	1 Ud.	0.15	0.15	1	0.15	
		Toallas desechables	1 caj.	1.50	1.50	1	1.50	
		Crema de manos	1 Ud.	1.50	1.50	1	1.50	
	Insumos huésped	Bolígrafos	2 Ud.	0.20	0.40	2	0.80	1.90
		Lustra calzados	1 Ud.	0.30	0.30	1	0.30	
		Llave magnética	1 Paq.	2.00	0.20	3	0.60	
		Bloc de notas	1 Ud.	0.10	0.10	2	0.20	
Subtotal promedio por habitación								7.25

Tabla 20
Consumo de Suministros Impresos

Centro de actividades	Producto	Insumos / Productos	Unidad de Medida	Precio Presente	Precio Unitario	Cantidad Consumida	Costo US\$	Costo Producto
Suministros Impresos	Impresos control	Control maletas	1 Paq.	1.25	0.01	1	0.01	0.24
		Control reservas	1 Lib.	0.75	0.08	1	0.08	
		Control habitaciones	1 Lib.	0.25	0.03	1	0.03	
		Orden de trabajo	1 Lib.	0.75	0.08	1	0.08	
		Orden de cortesía	1 Lib.	0.20	0.02	1	0.02	
		Control de bodegas	1 Lib.	0.30	0.03	1	0.03	
	Impresos huésped	Tend-card	1 Ud.	1	0.33	1	0.33	0.98
		Carta de roomservice	1 Ud.	0.75	0.25	1	0.25	
		Carpetas	1 Ud.	0.1	0.10	1	0.10	
		Sobres	1 Ud.	0.1	0.10	1	0.10	
Directorio		1 Ud.	0.2	0.20	1	0.20		
Subtotal promedio por habitación								1.22

Tabla 21
Consumo de Suministros Varios

Centro de actividades	Producto	Insumos / Productos	Unidad de Medida	Precio Presente	Precio Unitario	Cantidad Consumida	Costo US\$	Costo Producto
Suministros varios	Entretenimiento	TV cable	Paquete	75.00	0.68	1	0.68	0.91
		Suscripciones	Paquete	25.00	0.23	1	0.23	
	Otros	Transporte	Unidad	2.50	0.63	1	0.63	0.63
		Comisiones	Unidad	1.00	0.01	1	0.01	
Subtotal promedio por habitación							1.54	

Tabla 22
Sueldos por Centro de Costos

Departamento	Cargo	Sueldo	Cantidad	Sueldo total	Tipo de Costos
Administración	Gerente del Hotel	2,500	1	2,500	Indirecto
	Recepcionista	430	4	1,720	Directo
Recepción	Reservas	500	1	500	Directo
	Recepcionista nocturno	550	1	550	Directo
<i>Housekeeping</i>	Camarera	430	10	4,300	Directo
Mercadeo	Ejecutiva Comercial	500	1	500	Indirecto
Recursos Humanos	Jefa de recursos humanos	600	1	600	Indirecto
Sistemas	Encargado de Sistemas	450	1	450	Indirecto
Mantenimiento	Asistente de mantenimiento	430	1	430	Indirecto
Total, sueldo al mes				11,550	

Determinado los sueldos de mano de obra directa e indirecta, se procede a su distribución en base a una tasa de proporción, que para propósito de la investigación serán estimada de acorde a las horas hombres totales por semana y de acorde a las utilizadas por habitación.

Tabla 23
Tasa de Proporción para Asignación de Costos Directos de Difícil Distribución

Factor de distribución MOD	
Tasa	= $\frac{\text{Costo de MOD}}{\text{Carga hora mano de obra directa}}$
Tasa	= $\frac{\$ 7,070 \text{ Sueldo}}{1200 \text{ Horas estimadas semanal}}$
Tasa	= 5.89

Tabla 24*Tasa de Proporción para Asignación de Costos Indirectos de Difícil Distribución*

Factor de distribución CIF			
Tasa	=	$\frac{\text{Costos MOI}}{\text{Carga hora mano de obra indirecta}}$	
		Mano de Obra indirecta	\$ 4,480
Tasa	=	$\frac{(\text{I}) \text{ Total Horas Hombre}}{\text{Horas estimadas}}$	700
		(=) Total CIF	6.40

Tabla 25*Cálculo de Costos Directos e Indirectos de Difícil Distribución*

	Horas	x	Tasa	=	Total costos
MOD =	4.75	x	5.89	=	27.99
CIF =	1.46	x	6.40	=	9.34

En el caso de estudio se presentan los costos de difícil distribución, y entre ellos se encuentran aquellos que necesitan métodos e información específica para que se logren determinar su asignación de una forma que no sea arbitraria. Es importante recalcar que cada empresa es la que mejor conoce su propia operación por lo que de ser posible generar la información internamente, será mucho más acertada la distribución que se proponga.

El costo que se asignaría como Luz dentro de un centro de responsabilidad que no afecta al análisis del costo de habitaciones, se puede distribuir en un costeo basado en el método ABC según el análisis e información que se pueda procesar. Por ejemplo, el comportamiento del consumo de electricidad en un hotel se puede analizar según Scheel (2017) mediante el método del punto alto y del punto bajo tomando en cuenta los porcentajes de ocupación, las habitaciones ocupadas y el consumo de electricidad de forma mensual.

La información que se pueda utilizar de forma específica en la industria hotelera es crucial, debido a que muchos de los costos de difícil asignación podrían determinar una metodología desde la información que se genere. Los reportes como habitaciones ocupadas, reservas no show, número de huéspedes en casa, RevPAR (*Revenue Per Available Room*), tarifas promedio, entre otros; complementan el criterio teórico y permite el diseño de una metodología que pueda ser utilizada para informar adecuadamente y posteriormente a optimizar recursos.

La ocupación del ejemplo propuesto es de un hotel de 110 habitaciones con los porcentajes de ocupación y consumo de electricidad como se muestra a continuación:

Tabla 26
Referencia de consumos en electricidad para Asignación de Costos Indirectos de Difícil Distribución

MES	DIAS	HABITACIONES DISPONIBLES	HABITACIONES OCUPADAS	% OCUPACIÓN	Kwatio/ hora (miles)
ENERO	31	3,410	2,138	62.70%	100
FEBRERO	28	3,080	2,232	72.47%	102
MARZO	31	3,410	2,387	70.00%	110

ABRIL	30	3,300	2,038	61.76%	90
MAYO	31	3,410	2,216	64.99%	101
JUNIO	30	3,300	2,601	78.82%	119
JULIO	31	3,410	3,103	91.00%	125
AGOSTO	31	3,410	2,780	81.52%	117
SEPTIEMBRE	30	3,300	2,603	78.88%	114
OCTUBRE	31	3,410	2,907	85.25%	120
NOVIEMBRE	30	3,300	2,591	78.52%	122
DICIEMBRE	31	3,410	2,412	70.73%	106
TOTAL		40,150	30,008	74.72%	1,326

El método de punto alto y del punto bajo cuenta con 5 pasos que generan la información necesaria para plantear una ecuación del consumo fijo y variable en función del consumo y el porcentaje de ocupación.

(a) identificar los puntos altos y bajos en tanto a comportamiento

Comportamiento	Mes	# Habitaciones	KW/h (miles)
ALTO	Julio	3,103	125
BAJO	Abril	2,038	90

Como se puede identificar la actividad más significativa se encuentra en el mes de julio con 3103 habitaciones y 125.000 Kw/h como consumo, y aquella con menor actividad en el mes de abril con 2038 habitaciones y 90.000 Kw/h.

(b) Hallar diferencias entre los extremos del comportamiento

Mes	# Habitaciones	KW/h (miles)
Julio	3,103	125
Abril	2,038	90
Diferencia	1,065	35

(c) Calcular la tasa variable dividiendo la diferencia de consumo entre la diferencia de habitaciones

TASA VARIABLE	32.86	KW/h por cada habitación adicional ocupada
---------------	-------	--

(d) Hallar el consumo variable y mediante la diferencia del consumo total, encontrar el consumo fijo para los niveles de comportamiento

	(a)	(b)	(c)	(d) = (a) * (c)	(e) = (b) - (d)
Mes	Habitaciones	KW/h (miles)	Tasa Variable	Consumo variable	Consumo fijo (mensual)
JULIO	3,103	125	32.86	101,964.58	23,035.42
ABRIL	2,038	90	32.86	66,968.68	23,031.32
<u>DIFERENCIA</u>	<u>1,065</u>	<u>35</u>			4.10

La diferencia en el consumo fijo confirma la confiabilidad de los cálculos debido a que la dispersión no es significativa.

(e) Formulación de ecuación

El consumo fijo mensual según el mes donde existe el menor comportamiento debe anualizarse, además, se considera el consumo anual total de electricidad mismo que se disminuirá del consumo fijo anual. La división entre el consumo variable anual y el total de habitaciones ocupadas nos muestra el consumo variable por habitación.

CONSUMO FIJO ANUAL	276,376
CONSUMO ANUAL	1,326,000.00
CONSUMO VARIABLE ANUAL	1,049,624.16
CONSUMO VARIABLE POR HAB	34.98

Con ello las variables de las se encuentran expresadas y considerando la tarifa local de consumo eléctrico puede inferir el costo asumible dentro del servicio de habitaciones.

La segmentación de los costos significa la identificación de los componentes fijos y variables que pueden existir en algún costo específico, con ello se resalta las porciones que pueden ser consideradas como elementos del costo y se puedan distribuir de una forma eficiente.

La definición de cada componente debe mantener un criterio que sea coherente y consistente para la debida aplicación. La información adicional que se pueda recopilar en cada centro de responsabilidad es de soporte al criterio de segmentación de los costos.

Los costos de difícil asignación merecen una metodología específica y, así como mencionan los expertos entrevistados, cualquier metodología necesita ser adaptada a las exigencias de la industria donde centra sus principales índices entre la cantidad de noches que se generan, la tarifa promedio, el porcentaje de ocupación, y otros más específicos como ingresos por habitación disponible.

La interrelación entre departamentos hace que el análisis de las horas consumidas se torne complejo, pero al establecer el flujo correspondiente de actividades pueden identificarse el tiempo que se consume y a su vez que productos o servicios son los que puedan identificarse con dicha actividad.

Los establecimientos que mantengan sus actividades bien diseñadas logran parametrizar y estandarizar sus servicios, además de tener en su poder la decisión de personalizar ciertos servicios donde logran identificar la cantidad de horas adicionales que puedan invertir.

Los índices de calidad en los servicios se convierten en un elemento indispensable y por ello la necesidad de que se genere la información de las actividades desde los departamentos operativos para el análisis de la gerencia.

El apoyo de las diferentes áreas crea las bases sobre la que los departamentos operativos trabajan, es por ello por lo que el constante análisis e identificación del grado de aporte al valor agregado de cada producto.

Tabla 27
Cálculo de horas consumidas

Centro de actividades	Actividad	Horas
Mercadeo	Visita de clientes	0.10

	Creación de artes digitales	0.10
	Visitas on-site con clientes	0.20
	Revisión de tarifas corporativas	0.10
	Publicidad	0.05
	Creación de planes de hospedaje	0.10
		0.65
Centro de actividades	Actividad	Horas
	Revisar conectividad de internet	0.20
Sistemas	Revisar de inconsistencia en sistema de gestión hotelera	0.05
	Programar cerraduras inteligentes en habitaciones	0.10
		0.35
Centro de actividades	Actividad	Horas
	Reparar novedades en habitaciones	0.01
Mantenimiento	Realizar mantenimiento preventivo	0.02
	Reparaciones en la infraestructura	0.03
		0.06

Centro de apoyo	Personal	Horas
Administración	Gerente del Hotel	0.20
Recursos Humanos	Jefa de recursos humanos	0.20
		0.40

Área	Operador	Hora
	Recepcionista	1.50
Recepción	Reservas	0.50
	Recepcionista nocturno	0.75
<i>Housekeeping</i>	Camarera	2.00
		4.75

Tabla 28
Cálculo del Costo Total

		Hotel "ABC"	1
METODO DE COSTEO ABC			
Control de Costos			
Servicio:	Habitación	Check in	2/1/2022 ✓
Cantidad:	1	Check out	2/2/2022 ✓
Total de habitaciones	110	Reservado	✓

Costos Directos		
Fecha	Cantidad	Valor
	Consumo housekeeping	\$1.34
	Suministros Huésped	\$7.25
	Suministros Impresos	\$1.22
	Suministros varios	\$1.54
	Total	\$11.35

Mano de Obra Directa		
Fecha	Horas	Valor
	4.75	\$28
	Total	\$28

Costos Indirectos (Mano de Obra Indirecta)		
Fecha	Horas	Valor
	1.46	\$9
	Total	\$9

Costos Indirectos (Servicio de luz)		
Fecha	Valor	
	Consumo por Hab	\$4
	Total	\$4

Resumen Costos:	
Costos Directos.	\$ 11.35
Mano de Obra Directa.	\$ 27.99
Costos Indirectos	<u>\$ 13.02</u>
Costos Total	<u>\$ 52.35</u>
Costo Unitario	<u>\$ 52.35</u>
	\$
PVP	120.00
Utilidad	\$67.65
Utilidad %	56%

Conclusiones

La base teórica de la investigación como la teoría general de costos permitió la comprensión de la importancia de los procesos productivos en las organizaciones sin importar su actividad económica, esto se debe a que todo proceso enfocado en la producción de bienes o servicios requieren aumentar su eficiencia y solucionar problemas que pueda afectar a su capacidad instalada hacia el logro de objetivos. Además, los aspectos conceptuales contribuyeron al entendimiento del método ABC y su alcance en las empresas de servicios como las dedicadas a la actividad hotelera.

Se determinó mediante el plan metodológico los problemas que enfrentan los hoteles de lujos en relación con las asignaciones de costos en los servicios, considerando que dentro de sus prácticas comúnmente establecen sus costos de forma directa considerando los costos visibles. Esto ocasiona que otros costos que forman parte del servicio sean excluidos y considerados como un gasto, lo cual incide en márgenes de ganancias irreales. Por tanto, se observó la necesidad de un método de costeo diferente como el ABC que ofrece un estricto control en la medición de costos, así como, la determinación de actividades y otros elementos de forma integral.

Se propuso un esquema para la incorporación del sistema de costeo ABC, enfocado en los servicios que ofrecen los hoteles de lujo. Esta propuesta consta de ocho pasos que promueven de manera efectiva la adopción de un método de costeo que reconoce las actividades directas e indirectas y las clasifica por centro de costos de acuerdo con el esfuerzo incurrido y al nivel de consumo.

La investigación realizada demuestra que el servicio de habitaciones de los hoteles de lujo del sector turístico hotelero relaciona sus costos fijos y variables por centros de responsabilidades donde se agrupan individualmente acorde a su área asignada, excluyendo costos que son identificables con el servicio a analizar. Los criterios del giro del negocio considerados como cruciales deben ser bien definidos e identificables para lograr una óptima asignación de costos para la toma de mejores decisiones.

Finalmente, acorde a la propuesta metodológica del sistema de costeo ABC en hoteles de lujo se destaca la finalidad de obtener un control en costos y presentando los márgenes de ganancia razonables con un modelo que acoja las exigencias de la industria. La implementación integrará los costos que se involucren dentro del proceso productivo del servicio de habitaciones

Recomendaciones

La información que genera un sistema de costeo en hoteles de lujo y en las diferentes organizaciones, es crucial al momento de la toma de decisiones donde se buscan niveles óptimos de rentabilidad. Por ello, se resalta la importancia del seguimiento continuo y controles que se deben aplicar en el proceso de costeo de servicios donde las variables en el producto pueden conllevar a variaciones en la rentabilidad.

Se recomienda el uso de los elementos que conforman la investigación para la ejecución de nuevos estudios enfocados en mejorar el control de costos en otros sectores económicos que presenten dificultades al momento de reconocer sus centros de costos y en la asignación de importes de difícil distribución.

Se recomienda el uso de la propuesta metodológica a los hoteles de lujo, tomando en cuenta que sus ocho fases contribuye en su transición. Además, su adopción permite el mejoramiento de la asignación de los costos en los servicios hoteleros y contribuye a la obtención de datos fidedignos para la determinación del margen de ganancia real para la toma de decisiones.

Se recomiendan que la incorporación del sistema de costeo ABC, sea definido como un proyecto por conveniencia y convencimiento, por tanto, se aconseja seleccionar las líneas de servicios que se van a costear mediante el método mencionado, la cual se debe ejecutar de manera progresiva para que responda al enfoque de la cadena de valor del hotel.

Referencias

- Arias, F. (2016). *Metodología de Investigación*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arroyo, F., Santamaría, Á., & Mendoza, A. (2020). *Sistema de costos basado en actividades – el caso del Hotel Panorama del municipio de Sincelejo, Colombia*. Colombia: Revista Espacio. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n47/a20v41n47p26.pdf>
- Borbor, L. (2018). *Asignación de Costos y Determinación de Precios del Servicio de Alojamiento en el Hotel Salinas, Cantón Salinas, año 2017*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4426/1/UPSE-TCA-2018-0007.pdf>
- Bravo, K. (2014). *Implementación de Costeo ABC como Herramienta Gerencial en Una Industria de Bolígrafo*. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1528/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-58.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Calleja, F. (2021). *Costos*. México: Pearson Educación Inc.
- Cartier, E., & Osorio, M. (1992). *Teoría General del Costo*. Habana, Cuba: Proceso de Integración Iberoamericana. Obtenido de <https://apps.econ.unicen.edu.ar/sitios/costos/wp-content/uploads/2016/03/TGC-Marco-Necesario.pdf>

- Corporación Financiera Nacional. (2019). *Ficha Sectorial: Turismo. Alojamiento y Servicio de Comida*. Ecuador: CFN. Obtenido de https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2020/ficha-sectorial-3-trimestre-2020/FS_Turismo_3T2020.pdf
- Corporación Financiera Nacional. (2021). *Ficha Sectorial Turismo. Actividades de Alojamiento y de Servicios de Comidas*. Ecuador: CFN. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2021/fichas-sectoriales-3-trimestre/Ficha-Sectorial-Turismo.pdf>
- Cuervo, J., & Albeiro, J. (2008). *Costeo basado en actividades -ABC- :gestión basada en actividades -ABM*. México: Ecoe Ediciones.
- Cuevas, C. (2018). *Contabilidad de Costos. Enfoque gerencial y de dirección* (Tercera Edición ed.). México: Pearson.
- Darios, I. (2021). *Como Afectan los Costos Operativos de un Hotel en su Balance Final*. CloudBeds. Obtenido de <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/gastos-operativos-hotel/>
- El Comercio. (2020). *Cámara de Turismo del Guayas Calcula que 25% de Hoteles de la Provincia Enfrenta Cierre Definitivo por Pandemia*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: El Comercio. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/camara-turismo-guayas-cierre-hoteles.html>
- García, J. (2017). *Contabilidad de Costos*. México: Editorial Trillas.

- Garnica, M., & Loor, K. (2014). *Elaboración de un Sistema de Costeo para Una Empresa de Servicios: Caso Esnobis S.A.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones tácticas.* Madrid, España: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A, de C.V.
- IFRS Foundation. (2016). *Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios.* Reino Unido: IFRS Foundation. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%20%20-%20Inventarios.pdf>
- Lazo, M. (2013). *Contabilidad de los Costos I.* Perú: Universidad Peruana Unión.
- Lerma, H. (2017). *Metodología de Investigación. Propuesta, Anteproyectos y Proyectos* (Quinta Edición ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2019). *Ley de Régimen Tributario Interno.* Ecuador: Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov-2004. Última modificación: 31 de diciembre de 2019.
- Muñoz, C. (2017). *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis.* México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis.* Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ramírez, D. (2019). *Contabilidad Administrativa* (Novena Edición ed.). México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A.de C.V. .

- Sánchez, N. (2014). *El sistema de costos ABC y su Incidencia en la Rentabilidad del Hotel la Chimenea de la ciudad de Baños de Agua Santa*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20412/1/T2436i.pdf>
- Scheel, A. (2017). *Evaluación Operacional y Financiera. Aplicada a la Industria Hotelera*. , por , . . . (Cuarta Edición ed.). Bogotá, Colombia: DGP Editores S.A.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2017). *Estudios Sectoriales: Alojamiento y Servicio de Comidas*. Ecuador: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Toro, F. (2016). *costos ACB y Presupuesto. Herramientas para la Productividad* (Segunda Edición ed.). México: Ecoe Ediciones.
- Vásquez, E. (2019). *Contabilidad para PYMES*. México: Ecoe Ediciones.
- Zapata, P. (2019). *Contabilidad de Costos. Herramientas para la Toma de Decisiones. Gestión de Recursos Productivos, Matriz de Problemas y Soluciones*. Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Zapata, P. (2015). *Contabilidad de Costos. Herramientas para la Toma de Decisiones* (Segunda Edición ed.). Bogotá, Colombia: Alfa Omega Colombiana s.a.

Apéndice

Apéndice 1 Modelo de Entrevista a Expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

1. ¿Cómo beneficia los sistemas de costeos en el control de costos de servicios?
2. ¿Qué opina sobre la práctica actuales de asignación y control de costos en los servicios ofrecidos por los hoteles de lujo?
3. ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan los Hoteles de Lujo en la asignación y control de costos de servicios, como en el caso del servicio de habitación?
4. ¿Qué opina sobre el alcance método de costeo ABC para los servicios ofrecidos por los hoteles de lujos, como del servicio de habitación?

5. ¿Qué impacto tendría el sistema de Costeo ABC en la asignación y control de costos de los servicios que ofrece los Hoteles de Lujo?

6. ¿Cómo debería llevarse a cabo el proceso de implementación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

7. ¿Cuáles serían los controles internos necesarios para asegurar la correcta aplicación del sistema de Costeo ABC en los servicios de Hoteles de Lujo?

8. ¿Qué recomendación otorgaría para la transición al sistema de costeo ABC?

Apéndice 2 Modelo de Entrevista al Personal de los Hoteles



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

1. ¿Cómo se ejecuta la gestión de costos en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?
2. ¿Cómo se controlan los costos incurridos por cada actividad desempeñada en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?
3. ¿Qué actividades o recursos consideran para la determinación del costo final de los servicios de hotelero, considere el caso del servicio de habitación?
4. ¿Cuáles son las actividades y recursos consideradas costos directos, considere el caso del servicio de habitación?
5. ¿Cuáles son las actividades o recursos considerados costos indirectos, considere el caso del servicio de habitación?
6. ¿Cómo se distribuyen los costos de difícil asignación, considere el caso del servicio de habitación?

7. ¿Cuáles son los costos que se descartan en los servicios hoteleros, considere el caso del servicio de habitación?

8. ¿Se aplica algún método de costeo conocido para la determinación de los costos de los servicios hotelero?

9. ¿Considera importante el diseño de un modelo de gestión de costos de servicios hoteleros basado en el método de costeo ABC, para una adecuada toma de decisiones?

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Demera Mendoza, Melissa Valentina, con C.C: 1312586082, autora del trabajo de titulación: Propuesta metodológica para la aplicación del sistema de costeo ABC en hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 de febrero del 2022

f.



Demera Mendoza, Melissa Valentina

C.C 1312586082

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

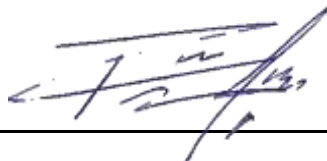
Yo, Solórzano Trámpuz, Rubén Adriano con C.C: 1311842866, autor del trabajo de titulación: **Propuesta metodológica para la aplicación del sistema de costeo ABC en hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 de febrero del 2022

f.



Solórzano Trámpuz Rubén Adriano

C.C 1311842866

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta metodológica para la aplicación del sistema de costeo ABC en hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Demera Mendoza, Melissa Valentina y Solórzano Trámpuz, Rubén Adriano		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Anchundia Córdova, Walter Agustín		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciados en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de febrero del 2022	No. DE PÁGINAS:	105
ÁREAS TEMÁTICAS:	Contabilidad de Costos, Servicios Hoteleros.		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	costos, servicios, ABC, actividades, asignación, distribución.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>El propósito de la presente investigación es la elaboración de una propuesta metodológica, la cual permitadeterminar de manera más exacta y eficiente distribución de los costos en los que incurren los hoteles de lujo dela ciudad de Guayaquil al ofrecer sus servicios hoteleros, específicamente el servicio de alojamiento.</p> <p>La presente propuesta metodológica busca cubrir la necesidad que poseen estas empresas al momento dequerer conocer los costos reales que incurren al momento de brindar el servicio de alojamiento. Para la solución a tal problema, se consideró como mejor opción el proponer implementación o el uso del costeo ABC, el cual, a través de varios pasos, permitirá conocer los costos que se incurren en cada una de las actividades que involucra la prestación de servicio de alojamiento en los hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON LA AUTOR/ES:	Teléfono: +593-999853293 +593-993173662	E-mail: Ruben.solorzano14@hotmail.com vade1997@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina		
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635		
	E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			