



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

“Implementación de un Sistema de Costos para el Hotel España”

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Contador Público - Auditor**

**Autor: Diana Loyola Tello
Fernanda Ochoa Rea**

Director: Ing. Luis Quezada Sisalima

Cuenca, Ecuador

2006

DEDICATORIA

Este trabajo lo quiero dedicar a Dios que es el que me da la fuerza para seguir adelante, el que me impulsa a superarme y a ser mejor; dedico también este proyecto a mis padres que son los que me han ido formando a lo largo de mi vida y ahora les contribuyo ya que esto es una preparación para la vida real y por último quiero dedicarlo a nosotras mismas puesto que es el resultado de nuestro esfuerzo, dedicación y esmero; en el que sobresale el gran interés que sentimos hacia la materia y el vivo reflejo de nuestra voluntad por aprender.

Diana Loyola T.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres Fernando y Nancy, por el esfuerzo que han hecho por brindarme lo necesario para un mejor mañana y el ejemplo que me han sabido dar para guiarme y lograr concluir mis metas.

A mis hermanas Ma. Elisa y Gisella por llenar mi corazón de felicidad y ser un pilar fundamental en mi vida.

A mi enamorado Wilson Cantos quien con su amor y apoyo me ha dado mayor alegría en la conclusión de una parte muy importante de mi vida.

Fernanda Ochoa R.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer al ser que hace posible que tengamos la esperanza de un mejor mañana y la belleza del presente, DIOS.

Por su colaboración a la Sra. Janeth Ochoa quien nos facilitó información y material necesarios para la culminación de este ensayo.

A nuestro director el Ing. Luis Quezada, por la contribución brindada para la realización de este trabajo. A la Institución por los conocimientos que nos impartieron, por la acogida que nos brindó y sobre todo por la enseñanza de la ética y la moral. Y en general a todas las personas que nos supieron apoyar de una u otra manera.

Gracias

RESUMEN

El presente ensayo esta enfocado a la implementación de un sistema de costos para el Hotel España con el fin de determinar los márgenes de utilidad de cada área para lo cual fue necesario en primera instancia conocer la historia y administración de la empresa y el entorno en el que se desarrolla.

También se considera, que para el mejor desarrollo del sistema se ha investigado los conceptos básicos para una implementación adecuada y eficiente de la práctica.

Cabe indicar que la industria Hotelera es una empresa con características muy específicas lo cual dio lugar a procesos complejas y distintas a las demás industrias.

ABSTRACT

The present essay is focused on the implementation of a cost system for Hotel España in order to determine the profit margins in each area.

For the purpose, it was first necessary to learn the history, administration and environment in which this business is conducted.

In addition, basic concepts were researched to make the implementation both adequate and effective as well as to insure the optimal development of the system.

It is important to point out that the characteristics which give rise to more complex processes, different to those of other industries.

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iv
Índice de Contenidos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
 Capítulo 1: Introducción	
Introducción.....	1
1.1 Historia del “Hotel España”.....	1
1.2 La Hotelería en el Azuay.....	4
1.3 El manejo administrativo actual del Hotel España.....	6
 Capítulo 2: El Sistema de Costos	
2.1 Costos Fijos y Variables.....	8
2.1.1 Los costos directos e indirectos.....	10
2.1.2 Los Costos por departamentos.....	11
2.2 Habitaciones.....	14
2.3 Alimentos y Bebidas.....	21
2.4 Los Costos Estándar.....	22
 Capítulo 3: Ejercicio Práctico	
3.1 Aplicación de los costos.....	23
3.2 Los costos como parte de los presupuestos.....	48
3.3 Los Estados Financieros proyectados.....	56
3.4 Análisis de la Utilidad.....	60
 Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	67
 Bibliografía.....	68

CONCLUSIONES

Podríamos acotar lo siguiente:

La industria Hotelera requiere constantemente una actualización y modernización de sus servicios ya que nos encontramos en un mundo globalizado y competitivo y dicha industria son el espejo de nuestro país hacia los turistas, pero la mayoría de las empresas que se desarrollan en Cuenca son netamente familiar, por lo cual no se tiene una dirección especializada ni adecuada.

En la actualidad el Turismo esta bien administrado por el Ministerio y Asociaciones de la provincia, puesto que se han concientizado que el turismo genera gran porcentaje de divisas al país, estos organismos apoyan e incentivan al turismo tanto nacional como internacional, con una campaña de publicidad y promoción.

El personal que labora en un Hotel debe poseer buenas relaciones humanas ya que su trato es directo con el cliente y por ende se convierte en variable de ventas y también tiene que tener disponibilidad de horarios de trabajo, además la Industria Hotelera al ser una empresa de servicios y de características especiales se hace un poco complejo la determinación de los costos.

Las bases de prorrateo utilizados deben ir variando de acuerdo a la naturaleza de los costos también es de fundamental importancia un control de inventarios de los materiales del restaurante, ya que los mayores perdidas suelen ser por el mal control de los mismos.

Al ser los hoteles una Industria estacional las ventas varían de acuerdo a los meses en que haya feriados, vacaciones de la costa, es por todo esto que es claro que el Hospedaje y Restaurante es uno de los negocios que mayor rentabilidad arroja y se ve la necesidad de determinar costos para presupuestos y toma de dediciones gerenciales en la industria Hotelera , además el análisis de la rentabilidad es básico para planificar las inversiones en el futuro.

RECOMENDACIONES

Para que las empresas Hoteleras, los empresarios necesitan una preparación mas especializada en su campo que ejercen, debido que tiene características especiales, cada Hotel del país debe apoyar al gobierno en su campaña de atracción turística, pagando a tiempo sus cuotas a cámaras y asociaciones, ofreciendo buenos servicios y una atención impecable, debe capacitarse al personal que labora en la Hotelería ya que no existe una escuela especializada para brindar estos conocimientos, debe distribuirse responsabilidades por cada área de servicio, los mismos que deben entregar reportes diarios para que exista un mejor control de los rubros que se manejen. El manejo de los inventarios es importante que se realice mediante un conteo físico cada semana para fortificar los informes escritos por el responsable, Debe aplicarse bases para la distribución de los costos siempre buscando las más adecuadas de acuerdo a la naturaleza del costo. Tomar en consideración el manual propuesto para que la gerencia tome decisiones acertadas en los costos de los servicios hoteleros, además tome en consideración la propuesta para la elaboración de presupuestos para los ejercicios siguientes y elaborar el flujo de caja para determinar de forma correcta las necesidades financieras.

BIBLIOGRAFIA:

a. Libros

KESTER, ROY B. Contabilidad Aplicada/v3 Labor Barcelona 6 edición.
Capitulo XIV Pág. 413

NAME Alberto Contabilidad General 1, Segunda parte, Editorial Orbe, Cuba
1989. Pág. 38.0

b. Enciclopedias

BIBLIOTECA PRACTICA DE CONTABILIDAD 4 Tomos, 1era edición Barcelona
1992 Océano 1992

c. Internet

www.hobetus.com

www.gestiopolis.com

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, hemos aplicado en manera de síntesis los conocimientos obtenidos en el transcurso de nuestra especialización en Contabilidad Superior, a la vida práctica convirtiéndose en la forma más adecuada para adquirir una capacidad íntegra sobre el tratamiento utilizado dentro de una empresa real para la perfecta comprensión en este ámbito, este estudio esta orientado a proporcionar nuevos cambios organizacionales y contables; los mismos que faciliten a la administración a la toma de decisiones adecuadas.

El ensayo se basa en Contabilidad de Costos y Contabilidad Hotelera lo que nos permitirá cumplir con nuestro objetivo de implementar un sistema de costos en el Hotel España y esto nos llevara a ser más competitivos por medio de una distribución de costos adecuada a la obtención de precios reales y mejorar el análisis de los resultados por área.

Por otro lado, pretendemos crear un impacto positivo no solo en el Hotel España en particular sino mas bien en la Industria Hotelera.

Considerando por lo tanto la investigación un esfuerzo y la práctica de los conocimientos adquiridos en nuestra formación académica, estamos convencidas que el estudio y la utilización de los procesos referidos van a acentuar mejoras y profundizar reflexiones.

1.1 HISTORIA DEL “HOTEL ESPAÑA”

La casa situada en la Av. Sangurima 1-17 fue adquirida por Sr. José Ochoa y Piedad García en año 1972 a los herederos de la familia García Pinos, se trataba de una edificación mixta de bajareque, con tres patios, construidos en los dos, servía para arrendar a varias familias, en el tercer patio se edifica

una nueva planta, poco a poco empiezan a cambiar las habitaciones, para prestar el servicio de hospedaje constituyendo lo que se denominó Residencial España, se construyeron nuevos baños, las habitaciones se dividían y se acoplaba con baños privados en especial en la nueva construcción, posteriormente y con algunas modificaciones en el año de 1986 las instalaciones se adecuaron para ser considerado ahora Hotel España, en año 1992 los esposos y dueños del Hotel hacen la disolución de bienes en la cual el Sr. José Ochoa vende su parte a sus hijos Fernando y Janneth Ochoa quedando como sociedad del 25% Janneth, 25% Fernando y 50% Piedad García.

En el año de 1994 los hermanos Ochoa compran el 50% del hotel a su madre con facilidades de pago a dos años plazo y un préstamo hipotecario del mismo inmueble, y quedan como dueños y socios cada uno con el 50%, con visión pionera, observando que los frutos del hotel eran rentables, con la experiencia y viendo del Hotel Conquistador que es un negocio de familiares, deciden remodelar por completo el hotel para ser más competitivos y brindar mejor servicio a sus clientes que cabe indicar que aquellas épocas el hotel pasaba con un 90% de su capacidad lleno.

Los costos de la remodelación y la adquisición de dicho hotel eran grandes, se cambió toda la estructura convirtiéndose en una edificación de un solo patio y completamente moderna y adecuada para su finalidad, lo cual generó un endeudamiento y consecuentemente disminución de los ingresos que se compensarían a futuro, por la inflación y el turismo que recibe nuestra ciudad, en el año 2000 se dio la dolarización, lo cual generó que las deudas se redujeron en gran porcentaje y facilitó la cancelación de los costos de adquisición los préstamos y se obtuvo una estabilidad económica y una buena rentabilidad para sus propietarios.

En toda su trayectoria el Hotel España a tenido reconocimiento de la industria hotelera en diciembre de 1996 La Asociación Hotelera del Azuay indica que la actividad turística constituye una fuente de progreso para la ciudad y el país por lo cual premia al hotel.

Que las mejoras en la planta turística demanda sacrificios, entrega y servicios a la colectividad.

Que el Hotel España ha remodelado sus instalaciones siendo meritorios estos cambios para beneficios del turismo de nuestra región.

En el año 2004 la ciudad emprende en cambios estéticos y de construcción de un viaducto para el tráfico en el sector que se localiza el Hotel, La Chola Cuenca, se cierra temporalmente la calle Sangurima, ocasionando que los pasajeros frecuentes y otros eventuales no lleguen al Hotel, dándose una disminución en su clientela, consecuentemente ocasiona pérdidas.

La constancia y la experiencia acumulada a lo largo de todos estos años, el tratar de recuperar el terreno los propietarios con la apertura de las calles, han emprendido en una tarea ardua y difícil que poco a poco van logrando sus frutos, la clientela por el trato amable y familiar que recibe han regresado a su casa en Cuenca, registrándose en la actualidad un promedio de 80% de habitaciones ocupadas de su capacidad 110 plazas, que irán aumentando sobre todo en época de vacaciones de la costa que a lo largo de su historia se registran como uno de los preferidos para las giras estudiantiles, vendedores y equipos de fútbol en sus categorías inferiores.

En el año del 2005 Janneth Ochoa con su hermano Fernando Ochoa empiezan una negociación para la compraventa de sus acciones, por cuanto Fernando emprendió en otras actividades (Heladería Piacere), recogiendo experiencia de familiares su hermano propietario de Tutto Freddo.

El 15 diciembre del 2005 la Asociación Hotelera del Azuay considerando que el hotel celebra sus bodas de Perla al servicio Turístico local, nacional e internacional, imponiendo su sello de calidad y distinción.

1.2 LA HOTELERIA EN EL AZUAY

“El servicio de hospedaje en esta ciudad desde principios de siglo se basa en las referencias de personas que se han dedicado a rescatar las crónicas históricas de la ciudad”.

En el año de 1905 existían en Cuenca algunos hoteles, casa con departamentos y cuartos de arriendo para huéspedes temporales.

Las condiciones en que se brindaba hospedaje demostraron, que lo único que se pretendía era cubrir una necesidad ocasional de los viajeros, por lo regular comerciante cuyos requerimientos eran mínimos.

En un principio existieron las llamadas posadas, que eran casas de viviendas familiares acondicionadas para recibir huéspedes y que poco a poco fueron adecuándose para lograr un mejor servicio.

La – Posada Azuaya – fue la que contaba con los mejores servicios a principios del siglo.

Con el paso del tiempo y debido a que crecía el movimiento comercial en la ciudad, se vio obligada en realizar las primeras construcciones adecuadas exclusivamente para brindar alojamiento, así aparecieron los primeros hoteles, sin embargo las adaptaciones de casas particulares con fines de brindar hospedaje no desaparecieron y muchas de ellas inclusive asumieron el calificativo de “Hoteles”.

Los primeros hoteles de los que se conoce su existencia son:

❖ Hotel Patria

De propiedad de la familia Arias, fue el primer hotel de la provincia, brindaba sus servicios desde 1921, para el desarrollo de la industria hotelera de la época sus servicios podrían considerándose como de primera.

❖ **Gran Hotel Azuayo**

Se dio inicio en 1924, de propiedad de la familia Castillo, era el hotel con mayor número de habitaciones en esa época, sus servicios eran buenos.

❖ **Hotel Royal**

Se crea en 1927, funcionaba en una casa de tres pisos frente a la gobernación, tuvo su época de apogeo sobre todo por estar ubicado en el centro de la ciudad, su destino posterior fue un tanto trágico ya que fue destruido en su totalidad por un enfrentamiento entre civiles y militares, durante las pugnas liberales y conservadoras.

Para el año de 1930, ya prestaban sus servicios hoteles como:

❖ **El Cantabrico**

Todavía no había una clasificación para los hoteles y se podría decir que su servicio estaba destinado a personas de dinero, la gente pobre se alojaba en las llamadas pensiones.

IDEM León Fabiola, Funcionamiento y Reglamentación de la Regiduría de Pisos.

Nosotras consideramos que el turismo en el Azuay en la actualidad ha ido evolucionando ya que ahora cuenta con el apoyo del Gobierno y las entidades encargadas de la difusión de la publicidad y la promoción de dicho sector tanto nacional como internacionalmente (Ministerio de Turismo, Cámara de turismo y Asociaciones Hoteleras).

También consideramos que nuestra provincia cuenta con una gran afluencia de turistas ya que conjuga muy bien su arquitectura y su gente creando una armonía en su entorno.

Otro de los factores que influye en la afluencia de turistas es la declaración de nuestra ciudad como Patrimonio Cultural de la Humanidad, por todo esto nos consideramos difusores de la cultura, esta tierra de tradiciones culturales, donde se mezclan gustos y ofertas recreativas; ideales para unas vacaciones cargadas de sorpresas.

Todos sus cantones: Cuenca, Chordeleg, Giron, Paute, San Fernando y el Sigsig cuentan con características especiales lo cual atrae al turista a la provincia, y por todo esto se convierte en una fuente de dinero muy importante para la provincia y por ende para el país.

1.3 EL MANEJO ADMINISTRIVO ACTUAL DEL HOTEL ESPAÑA

Empezó a labora en el año 1972, constituyéndose una empresa netamente familiar sin experiencia alguna en el campo de industria, no contaban con administración, organización, dirección y control por lo cual el servicio que se prestaba era improvisado.

El personal con el que contaba el Hotel España era reducido sin dirección alguna en la cual el personal que laboraba era familia y aparte se contaba con dos camareros.

La administración del mismo comienza el año de 1986 cuando se constituyo como Hotel, con un registro manual de huéspedes y uno de ingresos y gastos.

El Hotel España tuvo una gran acogida ya que anteriormente como Residencial se dio a conocer, la mayoría de huéspedes eran agentes vendedores que venían por periodos largos y el hotel por tener la característica de familiar brindaba comodidad y ambiente de hogar a sus clientes.

Poco a poco el hotel fue creciendo y adquiriendo experiencia para lo cual se contrato personal calificado y con esto se dio origen a un manejo adecuado de la administración y control del hotel.

Después de unos meses se empezó a trabajar por departamento, para mantener un control adecuado; también por exigencia del Servicio de Rentas Internas comenzó a llevar contabilidad para lo cual se adquirió un sistema de facturación, ingreso de huéspedes y contabilidad lo cual permitió establecer políticas internas para el mejoramiento del mismo.

Las políticas consistían en:

- ❖ Para la prestación de servicios se contrato el personal necesario y calificado para todos los aspectos que requiere el Hotel.
- ❖ Publicidad y promociones las cuales fueron distribuidas en distintas ciudades dando a conocer los servicios que prestaba, las tarifas de grupo y los costos lo cuales podrían ser comparados con los de la competencia.
- ❖ El trato al personal sea motivador tanto económicamente, como emocional con días de descanso, estímulos alimenticios y bonos o remuneraciones extras y siempre fomentando un ambiente de trabajo agradable.
- ❖ En el hotel se dio la facultad a los empleados para opinar en la toma de decisiones en cada área en la que se desarrollen.
- ❖ Reuniones semanales con los jefes de área para dar a conocer problemas, inquietudes y establecer un plan para cada semana de trabajo.

CAPITULO 2: EL SISTEMA DE COSTOS

2.1 COSTOS FIJOS Y VARIABLES

“Costos variables. Son aquellos cuya magnitud cambia en razón directa del volumen de las operaciones realizadas. Costos variables de producción son, por consiguiente, los que sufren aumentos o disminuciones proporcionales a los aumentos o disminuciones registrados en el volumen de la producción.”

(Hargadon Bernard, Contabilidad de Costos)

En la industria hotelera resulta más complejo la distribución los costos variables para cada servicio que presta el hotel, por lo que no se puede establecer físicamente el costo utilizado. Es primario fijar cuales son los costos variables de la industria para tener una guía de ventas al establecer el punto de equilibrio de la empresa.

La distribución de los costos se realizan basándose en diferentes bases de prorrateo, dependiendo de la naturaleza del costo:

- ❖ Luz
- ❖ Agua
- ❖ Teléfono
- ❖ Jabón
- ❖ Shampoo
- ❖ Papel higiénico
- ❖ Suministros de limpieza
- ❖ Gas

En las tarifas fijadas de hospedaje esta incluido el desayuno continental cortesía del Hotel por lo que nuestros costos serian:

- ❖ Leche
- ❖ Pan
- ❖ Jugo
- ❖ Huevos
- ❖ Mantequilla
- ❖ Mermelada
- ❖ Otros

“Costos fijos. Son aquellos que permanecen constantes en su magnitud, independientemente de los cambios registrados en el volumen de operaciones realizadas. Costos fijos de producción son, por consiguiente, todos los que no sufren modificaciones, a pesar de que la producción aumente o disminuya.”

(Hargadon Bernard, Contabilidad de Costos)

El tratamiento a los costos fijos es similar a los costos variables, detallo los siguientes:

- ❖ Sueldos
- ❖ Permisos de funcionamiento (sanidad, bomberos y permisos).
- ❖ Predio Urbano
- ❖ TV Cable
- ❖ IESS
- ❖ Cuotas a Cámaras - Asociaciones.
- ❖ Depreciaciones
- ❖ Seguros
- ❖ Internet

2.1.1 LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS

Un costo puede considerarse directo o indirecto según la capacidad que tenga la gerencia para asociarlo en forma específica a órdenes o departamentos, se clasifican en:

“COSTOS DIRECTOS: Son aquellos que la gerencia es capaz de asociar con los artículos o áreas específicos. Los materiales y la mano de obra directa son los ejemplos más claros.

COSTOS INDIRECTOS: Son aquellos comunes a muchos artículos y por tanto no son directamente asociables a ningún artículo o área. Usualmente, los costos indirectos se cargan a los artículos o áreas con base en técnicas de asignación.

- ❖ Materiales: Son los principales recursos que se usan en la producción, éstos se transforman en bienes terminados con la adición de mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. El costo de los materiales puede dividirse en materiales directos e indirectos.
- ❖ Mano de Obra: Es el esfuerzo físico o mental empleados en la fabricación de un producto. Los costos de mano de obra pueden dividirse en mano de obra directa y mano de obra indirecta.
- ❖ Costos Indirectos de Fabricación: Se utiliza para acumular los materiales indirectos, la mano de obra indirecta y los demás costos indirectos de fabricación que no pueden identificarse directamente (en el producto final) con los productos específicos.“

(<http://www.gestiopolis.com/recursos3/docs/fin/macospvz.htm> y <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%2010/contabilidad%20costos.htm>)

Los costos que incurren en la hotelería son difíciles de determinar como directos e indirectos debido a que no son como en las industrias por que no se trabaja con materiales, ni mano de obra para cada servicio y por ende

tampoco con costos de fabricación en el caso del departamento de hospedaje.

Cabe indicar que el Restaurante consta con los tres elementos, pero en el Area de Hospedaje y Teléfono se considera gastos de departamento.

“En el departamento de alimentos y bebidas se presenta un proceso de producción en donde se determina claramente la materia prima, productos en proceso y producto terminado, pero dicho proceso no permite la medición respectiva como se aplica en la empresa industrial ya que el producto terminado es inmediatamente despachado y facturado.”

(Quezada Luis, Contabilidad Hotelera Pág. 43)

Por ejemplo: es difícil establecer en el caso del Chef cuanta de su mano de obra empleo en cada plato servido al día.

2.1.2 LOS COSTOS POR DEPARTAMENTOS

La Departamentalización:

“Cuando una industria se ha desarrollado de tal manera que se hace difícil el control administrativo y contable, es necesario dividirla en secciones o departamentos.

Departamentos: desde el punto de vista administrativo, es una unidad operativa integrada por persona y equipos de trabajo que tienen funciones similares orientadas a objetivos comunes.

Departamento: desde el punto de vista contable, es un “centro de costos”, es una unidad operativa que se convierte en “sujeto” o “cuenta contable” capaz de recibir, entregar y rendir cuenta de los recursos que maneja.

Clases de Departamentos:

Departamentos de producción: son las unidades operativas donde se realiza la transformación de la materia prima hasta obtener el producto totalmente terminado y lista para la venta. Por ejemplo el departamento de moldeado y terminado.

Departamentos de servicios:

Son unidades de servicio a la fabricación que aglutinan funciones similares. Por ejemplo el servicio de materiales puede comprender la oficina de compras, las bodegas de materia prima, los equipos de entrega de materiales a los departamentos de producción etc.

Criterios para departamentalizar una industria:

- ❖ Que la fábrica sea tan grande de tal manera que sea necesario controlar por departamentos los consumos de la fábrica.
- ❖ Que se agrupen técnicamente las actividades similares, en un centro de costos.
- ❖ Que se pueda responsabilizar a un jefe departamental, la marcha del departamento.

Bases de distribución departamental:

Para que la distribución de gastos de fabricación sea "equitativa". Es conveniente utilizar bases de prorrateo que tengan relación lógica con el gasto que se distribuye.

Entre las bases más usuales tenemos:

- 1.- El número de personas, obreros o empleados de cada departamento, servirá de base para el prorrateo de los gastos directamente relacionados

con el personal. Por ejemplo: gastos de asesoría, cursos de relaciones humanas, ropa de trabajo, instrumentos de protección industrial, etc.

2.- El número de maquina o equipos: servirá para distribuir los gastos de mantenimiento de maquinaria. Etc.

3.- El numero de metros cuadrados de superficie que ocupen los espacios físicos que corresponden a cada departamento, ponderado con la calidad de construcción, servirá de base de prorrateo de la depreciación del edificio o los gastos de arrendamiento del edificio si no es propio de la empresa, los gastos de mantenimiento y reparación del edificio etc.

4.- El numero de kilovatios instalados en cada departamento servirá para distribuir los gastos relacionados con la electricidad.”

(Zalamea Guillermo, Contabilidad de Costos, Unidad 8, Pág. 1 – 3)

La empresa esta dividida en los siguientes departamentos:

- ❖ Hospedaje
- ❖ Teléfono
- ❖ Alimento y bebidas

Para la empresa nosotros consideramos que es fundamental dividir el hotel por departamento no por la dificultad de administración si no para determinar la rentabilidad de cada área, ya que podríamos considerar cada área como un empresa independiente.

Es primordial determinar la rentabilidad de cada área para establecer las necesidades y fortalezas de cada una y poder identificar las áreas críticas y proponer mejoras para la prosperidad de la empresa.

Las bases de prorrateo que se van a utilizar en la distribución de los costos serán dependiendo de la naturaleza de los mismos.

2.2 HABITACIONES:

Las habitaciones se consideran el área principal del Hotel, el cual tendrá como jefe de grupo operativo a la ama de llaves.

Este departamento consta también como subcentro la lavandería, planchado y teléfono.

❖ Habitaciones:

Bajo la dependencia del departamento se encuentra:

1. Una ama de llaves o encargada general.
2. Sub Ama de Llaves
3. Camareros

División de Habitaciones del Hotel España:

El hotel es una edificación remodelada y moderna que consta de 4 pisos, los cuales se distribuyen como se detalla a continuación:

No. DE PISO	No. DE HABITACIONES
1	10
2	23
3	24
4	03
TOTAL	60

Las habitaciones se encuentran divididas de la siguiente manera:

HABITACIONES	No. DE HABITACIONES
Simple o Matrimoniales	27
Dobles	15
Triplex	12
Cuádruplex	05
Junior Suite	01
TOTAL	60

Las mismas que se ofrecen a turistas, grupos y todas las personas que utilicen los servicios del hotel.

Capacidad ocupacional del Hotel España

El porcentaje de ocupación se determina por las políticas de ventas que determine el Hotel como descuentos, tarifas de grupo y corporativas y plazos de pago.

Cabe indicar que el éxito de todo hotel está en la ocupación de las habitaciones, por esto es necesario organizar un plan para las fechas de mayor afluencia de turista como en los feriados de fiestas de Cuenca, carnaval y semana santa ofreciendo un servicio de calidad para que los turistas de año en año vuelvan y el hotel resulte rentable.

Porcentaje de capacidad de la semana del 08 de mayo al 12 de mayo de 2006

❖ Lunes 08 de mayo

HABITACIONES	TOTAL HABITACIONES	PORCENTAJE
Simples ocupadas	25	78%
Dobles ocupadas	15	100%
Triples ocupadas	03	25%
Cuádruples ocupadas	03	60%
Junior Suite	01	100%
TOTAL	47	78%

❖ Martes 09 de mayo

HABITACIONES	TOTAL HABITACIONES	PORCENTAJE
Simples ocupadas	25	93%
Dobles ocupadas	11	73%
Triples ocupadas	09	75%
Cuádruples ocupadas	05	100%
Junior Suite	01	100%
TOTAL	51	85%

❖ Miércoles 10 de mayo

HABITACIONES	TOTAL HABITACIONES	PORCENTAJE
Simples ocupadas	27	100%
Dobles ocupadas	15	100%
Triples ocupadas	12	100%
Cuádruples ocupadas	05	100%
Junior Suite	01	100%
TOTAL	60	100%

❖ Jueves 11 de mayo

HABITACIONES	TOTAL HABITACIONES	PORCENTAJE
Simple ocupadas	26	96%
Dobles ocupadas	15	100%
Triples ocupadas	09	75%
Cuádruples ocupadas	02	40%
Junior Suite	01	100%
TOTAL	53	88%

❖ Viernes 12 de mayo

HABITACIONES	TOTAL HABITACIONES	PORCENTAJE
Simple ocupadas	25	93%
Dobles ocupadas	09	60%
Triples ocupadas	08	67%
Cuádruples ocupadas	02	40%
Junior Suite	01	100%
TOTAL	45	75%

❖ Sábado 13 de mayo

HABITACIONES	TOTAL HABITACIONES	PORCENTAJE
Simple ocupadas	16	59%
Dobles ocupadas	10	67%
Triples ocupadas	04	33%
Cuádruples ocupadas	02	40%
Junior Suite	0	0%
TOTAL	32	53%

❖ Domingo 14 de mayo

HABITACIONES	TOTAL HABITACIONES	PORCENTAJE
Simple ocupadas	16	59%
Dobles ocupadas	07	47%
Triplas ocupadas	02	17%
Cuádruples ocupadas	02	40%
Junior Suite	0	0%
TOTAL	27	45%

Precios y tarifas:

Precio: es el valor pecuniario en que se estima una cosa, bien o servicio.

Tarifa: es la tabla o catálogo de precios que se deben pagar por los servicios.

Para la fijación y control de los precios de venta esta determinado por la administración del Hotel España pero siempre atendiendo al cumplimiento de la normativa exigida por la Ley de Régimen Tributario Interno, asociación Hotelera, Municipio y CETUR.

Por otro lado la fijación de las tarifas esta regulado por el CETUR según la categoría en que se encuentre el establecimiento, el Hotel España se encuentra calificado en tercera categoría, además cabe indicar que a las tarifas fijadas hay que incrementar el 12% del IVA y el 10% de servicios el impuesto de los servicios será distribuidos al personal operativo del hotel.

Lavandería

“Función mixta este puede situarse como un departamento independiente, no obstante queremos clarificar que la ama de llaves debe tener esta área bajo su dependencia.

Este servicio es productivo cuando hay una ocupación considerable de habitaciones, ya que de ésta manera existirán huéspedes que necesitaran éste servicio.

El hotel tendrá que hacer un estudio minucioso de sus gastos como: personal, suministros, mantenimiento, depreciación de maquinaria, manutención de empleados, etc., para determinar si realmente es productivo el servicio de lavandería, caso contrario tendrá que tomar una alternativa como un contrato a base de comisiones con una compañía dedicada al servicio de lavandería.”

(Quezada Luis, Contabilidad Hotelera, Pág. 37)

En el Hotel España si existe un departamento de lavandería, ya que considerando la cantidad de sabanas, toallas y suministros de la habitación que posee el hotel y además se aprovecho la oportunidad para brindar este servicio a los huéspedes, puesto que el hotel tiene el 75% de ocupación de su capacidad total.

Los costos representativos de este departamento será el de las depreciaciones, pero se ve compensado con lo que se ahorra en el pago al personal que realiza esta labor ya que lo realiza los mismos camareros y además resulta mucho más económico que enviar a una lavandera diariamente la gran cantidad de insumos utilizados.

Teléfono:

"Al hablar de servicio telefónico en un hotel debemos pensar que toda persona que viaja, necesita comunicarse de alguna manera con familiares, amigos, clientes, etc. volviéndose éste un servicio indispensable en cualquier hotel.”

El problema en este departamento estará tan solo en establecer de forma técnica el verdadero costo de las llamadas locales, nacionales e

internacionales, con el fin de obtener el costo real y de ésta manera fijar un justo precio del servicio para los clientes.”

(Quezada Luis, Contabilidad Hotelera, Pág. 37) y (Mestres Juan, Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Pág. 135 – 152)

El servicio del teléfono no representa un costo si no mas bien un departamento productivo, es de gran importancia ya que es fundamental para un buen servicios de cliente. Este servicio también esta ligado con la afluencia de los turistas al hotel ya que existe la necesidad de las personas de comunicación.

Hotel España para fijar sus costos de cada llamada, se basa en las emitidas por ETAPA y se incrementa un margen de utilidad, más los impuestos de ley dará resultado el precio de venta por minuto, el mismo que se detalla a continuación.

Es necesario resaltar que en la actualidad la rentabilidad del teléfono es minimo, puesto que existe una afluencia de los negocios de cabinas telefónicas en todas partes de la ciudad.

HOTEL ESPAÑA TARIFAS TELEFÓNICAS

DESCRIPCION	PRECIO ETAPA	COSTO X MIN.	10% SERVICIOS	12% IVA	TOTAL
Local	0.07	0.20	0.02	0.02	0.24
Nacional	0.14	0.30	0.03	0.04	0.37
Celular	0.25	0.40	0.04	0.05	0.49
Internacional	0.44	1.76	0.17	0.08	2.01

2.3 ALIMENTOS Y BEBIDAS

“El responsable del departamento es el jefe de alimentos y bebidas y tiene como funciones básicas la planificación, organización y control de esta área, su responsabilidad se centra en analizar las diferentes funciones, cumplimiento de los objetivos de ventas, costos, rentabilidad y aplicación de medidas correctoras en su caso.”

(Quezada Luis, Contabilidad Hotelera, Pág. 44)

El hotel ofrece sus comidas a todos los huéspedes y cliente por medio de una carta la cual detalla las especialidades y el precio, estos productos son servidos en el restaurante, en buffet y servicio a las habitaciones.

Los precios de venta son regulados por el CETUR, es un requisito adicional para obtener el permiso de funcionamiento anual.

Para mejor control de los costos de los materiales utilizados en los platos a servir en el restaurante es necesario llevar como una especie de hoja de costos, en el caso del restaurante de las recetas estándar.

“La receta estándar es un modelo de receta o ficha de producción que sirve de base para cualquier plato.

Detalla los procesos a realizar y propicia racionalizar el cálculo del costo, subrayando las raciones, listando los ingredientes y determinado la ración media, es decir, la cantidad de producto por persona.”

(Quezada Luis, Contabilidad Hotelera, Pág. 47)

En el restaurante es necesario que las compras que se realicen de cárnicos, mariscos y embutidos deben ser pesados para verificar su peso exacto, ya que al dividirla en porciones deben ser exactas.

El Hotel España al no contar con auditoria interna el jefe de cocina debe verificar la veracidad de las compras y sus pesos.

El personal que prepara los alimentos debe seguir las porciones detalladas en la receta estándar para obtener una información sobre los costos y poder definir bien los precios de venta.

2.4 LOS COSTOS ESTANDAR

“Costo estándar es un costo objetivo a cumplir, en un período posterior, y que es útil para prever el futuro y tomar las decisiones correspondientes.

Es el costo técnicamente predeterminado como modelo de lo que “debe costar” una unidad de producto.

El costo estándar es una herramienta de planificación y control en la industria. Se aplica tanto al sistema de costos por órdenes de producción como al sistema de costos por procesos.”

(Zalamea Guillermo, Unidad 10, Pág. 24)

En este trabajo el costo estándar ha sido detallado anteriormente en el manejo de cada área como hospedaje, alimentos y bebidas, etc.

También se trabajara con dichos sistema para la práctica del siguiente capitulo.

CAPITULO 3: EJERCICIO PRACTICO

3.1 APLICACIÓN DE LOS COSTOS

Para la distribución de los costos del Hotel España vamos a utilizar varias base de prorrateo como el porcentaje de ventas historicas, el número de metros cuadrados utilizados por cada area de servicio, tambien existen costos muy bien identificados como es el caso de sueldos, beneficios sociales, IESS, seguros y parte de las depreciaciones.

BASES DE PRORRATEO DE ACUERDO A VENTAS HISTORICAS SEGUNDO SEMESTRE 2005.

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% Ventas
Hab. Simple	7,486.50	7,682.00	7,061.00	7,337.00	7,498.00	5,600.50	42,665.00	29%
Hab. Doble	5,022.00	4,392.00	4,464.00	4,086.00	5,130.00	3,096.00	26,190.00	18%
Hab. Triple	5,448.00	3,600.00	4,152.00	3,048.00	5,784.00	1,584.00	23,616.00	16%
Hab. Cuadruple	2,496.00	1,696.00	2,848.00	1,408.00	3,840.00	1,088.00	13,376.00	9%
Suites	270.00	405.00	360.00	315.00	405.00	202.50	1,957.50	1%
Telefono	511.75	419.75	460.00	345.00	575.00	238.80	2,550.30	2%
Restaurante	5,857.63	6,103.65	6,120.41	5,778.43	6,133.18	5,024.93	35,018.23	24%
TOTAL	27091.88	24298.40	25465.41	22317.43	29365.18	16834.73	145373.03	100%

BASES DE PRORRATEO DE ACUERDO A VENTAS HISTORICAS DEL HOTEL Y TELEFONO SEGUNDO SEMESTRE 2005.

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% Ventas
Hab. Simple	7,486.50	7,682.00	7,061.00	7,337.00	7,498.00	5,600.50	42,665.00	39%
Hab. Doble	5,022.00	4,392.00	4,464.00	4,086.00	5,130.00	3,096.00	26,190.00	24%
Hab. Triple	5,448.00	3,600.00	4,152.00	3,048.00	5,784.00	1,584.00	23,616.00	21%
Hab. Cuadruple	2,496.00	1,696.00	2,848.00	1,408.00	3,840.00	1,088.00	13,376.00	12%
Suites	270.00	405.00	360.00	315.00	405.00	202.50	1,957.50	2%
Telefono	511.75	419.75	460.00	345.00	575.00	238.80	2,550.30	2%
TOTAL	21,234.25	18,194.75	19,345.00	16,539.00	23,232.00	11,809.80	110,354.80	100%

BASES DE PRORRATEO DE ACUERDO A VENTAS HISTORICAS DE HABITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2005.

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% Ventas
Hab. Simple	7,486.50	7,682.00	7,061.00	7,337.00	7,498.00	5,600.50	42,665.00	40%
Hab. Doble	5,022.00	4,392.00	4,464.00	4,086.00	5,130.00	3,096.00	26,190.00	24%
Hab. Triple	5,448.00	3,600.00	4,152.00	3,048.00	5,784.00	1,584.00	23,616.00	22%
Hab. Cuadruple	2,496.00	1,696.00	2,848.00	1,408.00	3,840.00	1,088.00	13,376.00	12%
Suites	270.00	405.00	360.00	315.00	405.00	202.50	1,957.50	2%
TOTAL	20,722.50	17,775.00	18,885.00	16,194.00	22,657.00	11,571.00	107,804.50	100%

DETALLE DE NOMINA

Nº	CARGO	AREA	VALOR
1	Administrador	Administraciòn	500.00
2	Contadora	Administraciòn	400.00
3	Auxiliar	Administraciòn	270.00
	Total		1,170.00
4	Recepcionista	Habitaciones	200.00
5	Recepcionista	Habitaciones	200.00
6	Auditor Nocturno	Habitaciones	250.00
7	Ama de llaves	Habitaciones	250.00
8	Camareros	Habitaciones	180.00
9	Camareros	Habitaciones	180.00
10	Camareros	Habitaciones	180.00
11	Camareros	Habitaciones	180.00
	Total		1,620.00
12	Jefe de Restau	Restaurante	200.00
13	Cajera	Restaurante	170.00
14	Mesero	Restaurante	160.00
15	Cocinera	Restaurante	190.00
16	Cocinera	Restaurante	190.00
17	Auxiliar Cocina	Restaurante	160.00
18	Posillera	Restaurante	160.00
	Total		1,230.00

DISTRIBUCIÓN DE SUELDOS

DESCRIPCIÓN	Sueldos	Beneficios	IESS	TOTAL
Hab. Simple	635.19	165.15	77.18	877.52
Hab. Doble	389.91	101.38	47.37	538.66
Hab. Triple	351.59	91.41	42.72	485.72
Hab. Cuadruple	199.14	51.78	24.20	275.11
Suites	29.14	7.58	3.54	40.26
Telefono	15.02	3.91	1.83	20.75
Restaurante	1,230.00	319.80	149.45	1,699.25
Administración	1,170.00	304.20	142.16	1,616.36
TOTAL	4,020.00	1,045.20	507.87	5,553.63

AREA	SUELDO	IESS
ADMINISTRACION	1,170.00	142.16
HOTEL parte TELEFONO	1,620.00	196.83
RESTAURANTE	1,230.00	149.45
TOTAL	4,020.00	488.43

El sueldo del area de telefono se obtiene de los sueldos de las recepcionistas mas el del auditor nocturno por la base de prorrato de las ventas historicas del hotel y telefono.

BASES DE PRORRATEO DE ACUERDO A LOS METROS CUADRADOS DE LAS AREAS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	ÁREA UNITARIA	ÁREA TOTAL	%	% Solo Area de Habitaciones
Hab. Simple	27	16	432	25%	28%
Hab. Doble	15	25	375	21%	24%
Hab. Triple	12	36	432	25%	28%
Hab. Cuadruple	5	56	280	16%	18%
Suites	1	40	40	2%	3%
Restaurante	1	166	166	9%	0%
Administración	1	25	25	1%	0%
TOTAL			1750	100%	1559

DISTRIBUCION DE PREDIO URBANO, CUOTAS CAMARA Y DEPRECIACION EDIFICIO

DESCRIPCIÓN	Pedio Urbano	Cuota Cámara	Depreciación	TOTAL
Hab. Simple	39.50	41.97	722.63	804.09
Hab. Doble	34.29	36.43	627.28	698.00
Hab. Triple	39.50	41.97	722.63	804.09
Hab. Cuadruple	25.60	27.20	468.37	521.17
Suites	3.66	3.89	66.91	74.45
Restaurante	15.18	16.13	259.33	290.63
Telefono	0.00	0.00	16.67	16.67
Administración	2.29	2.43	128.69	133.40
TOTAL	160	170.00	3014.42	3342.51

Las Depreciaciones se dividen en las siguientes maneras:

ACTIVO	Valor Activo	Depreciacion Anual	Area	Depreciacion Mensual
Edificio	584,000.00	23,360.00	Todas	1,946.67
Equipo Hotelero	19,000.00	1,900.00	Habitaciòn	158.33
Muebles y Enseres	43,800.00	4,380.00	Habitaciòn	365.00
Centralilla Telefonica y Telef.	2,000.00	200.00	Telefono	16.67
Equipo de Computaciòn	4,500.00	1,485.00	Todas	123.75
Equipo de Oficina	2,500.00	825.00	Administra	68.75
Equipo de Cocina	1,800.00	180.00	Restaurante	15.00
Decoraciones	3,000.00	1,000.00	Todas	83.33
Lenceria	9,500.00	950.00	Habitaciòn	79.17
Blancos	2,500.00	250.00	Restaurante	20.83
Cortinas	3,900.00	780.00	Habitaciòn	65.00
Alfombra	8,400.00	840.00	Habitaciòn	70.00
TOTAL	684,900.00	36,150.00		3,012.50

La Depreciación de Equipo de Computación se distribuye de 4 maquinas una es de Recepción, una de Restaurante y dos de administración.

Valor total computadoras	1485	4	371.25
--------------------------	------	---	--------

AREAS	Total Anual	Total Mensual
TODAS	24,360.00	2,030.00
HABITACION	9,592.50	799.38
TELEFONO	200.00	16.67
RESTAURANTE	801.25	66.77
ADMINISTRACION	1,196.25	99.69
TOTAL	36150.00	3012.50

BASES DE PRORRATEO DE ACUERDO A VENTAS HISTORICAS SEGUNDO SEMESTRE 2005.

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% Ventas
Hab. Simple	7,486.50	7,682.00	7,061.00	7,337.00	7,498.00	5,600.50	42,665.00	29%
Hab. Doble	5,022.00	4,392.00	4,464.00	4,086.00	5,130.00	3,096.00	26,190.00	18%
Hab. Triple	5,448.00	3,600.00	4,152.00	3,048.00	5,784.00	1,584.00	23,616.00	16%
Hab. Cuadruple	2,496.00	1,696.00	2,848.00	1,408.00	3,840.00	1,088.00	13,376.00	9%
Suites	270.00	405.00	360.00	315.00	405.00	202.50	1,957.50	1%
Telefono	511.75	419.75	460.00	345.00	575.00	238.80	2,550.30	2%
Restaurante	5,857.63	6,103.65	6,120.41	5,778.43	6,133.18	5,024.93	35,018.23	24%
TOTAL	27,091.88	24,298.40	25,465.41	22,317.43	29,365.18	16,834.73	145,373.03	100%

DISTRIBUCION DE GASTOS

DESCRIPCIÓN	Luz	Agua	Gas	Permisos	Internet	Suministros de Limpieza	Mantenimiento	TOTAL
Hab. Simple	162.97	192.74	53.71	175.65	7.77	72.60	46.96	712.39
Hab. Doble	100.04	118.31	32.97	107.83	4.66	44.57	28.83	437.20
Hab. Triple	90.21	106.68	29.73	97.23	4.27	40.19	25.99	394.30
Hab. Cuadruple	51.09	60.43	16.84	55.07	2.33	22.76	14.72	223.24
Suites	7.48	8.84	2.46	8.06	0.39	3.33	2.15	32.72
Telefono	9.74	11.52	3.21	10.50	0.00	4.34	2.81	42.12
Restaurante	133.76	158.19	44.08	144.17	0.00	59.59	38.54	578.34
TOTAL	555.28	656.72	183	598.51	19.42	247.37	160.00	2420.30