

Octubre 2018 - ISSN: 1696-8352

## CONTABILIZACIÓN DE LOS COSTOS EN LAS EMPRESAS DE ACTIVIDADES HOTELERAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD

**CPA Estela Hurtado, MAE<sup>1</sup>**

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

[ehurtadop@ulvr.edu.ec](mailto:ehurtadop@ulvr.edu.ec)

Docente de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil

Contadora Publica Autorizada de profesión

Tutora de proyectos de investigación en la Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil.

**Autora<sup>2</sup>: CPA. Joyce Michelle Ordeñana Barzola,**

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

[jordenana.asesoracontable@gmail.com](mailto:jordenana.asesoracontable@gmail.com)

Asesora contable y tributaria independiente

Contadora General del hotel Palmar del Sol en Quevedo-Ecuador

Se ha desempeñado por 10 años en los departamentos contables de empresas de varias actividades como hoteleras, industrias, y pymes, contribuyendo a la implementación de herramientas contables logrando información oportuna para los análisis financieros y tributarios

**Autora<sup>3</sup>: Ing. Evelyn Lucila Romero García**

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

[evelynromerodearias@gmail.com](mailto:evelynromerodearias@gmail.com)

Estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil, trabajo como asistente contable en la empresa Geosima S.A, ha desarrollado diferente cursos de computación, y declaración tributaria. Actualmente es docente del seminario teológico Rhema.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Estela Hurtado, Joyce Michelle Ordeñana Barzola y Evelyn Lucila Romero García (2018):

“Contabilización de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad”,

Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (octubre 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/empresas-actividades-hoteleras.html>

## **RESUMEN**

El negocio de hotelería es caracterizado por la cantidad de procesos que se realizan para prestar los servicios de alojamiento, gastronomía entre otros de carácter personal, comercial o recreativo que se ofrecen en esta actividad hotelera. El sector de alojamiento turístico constituye una de las principales actividades económicas del país, siendo estas direccionadas a entregar un servicio de calidad a los huéspedes a través de las diferentes cadenas hoteleras. Conociendo la importancia del sector y debido a que el gobierno actual impulsa el turismo, es necesario que los propietarios o inversores, reciban una buena información de los costos y gastos en que incurren los hoteles al brindar sus servicios, de manera que contribuyan a desarrollar métodos que evidencien el costo real respecto a la utilidad esperada en la presentación de informes.

El presente artículo tiene como objetivo realizar un corto análisis acerca de los costos en servicios de hotelería, características de los servicios hoteleros, modelos de costos y por último presentar las respectivas conclusiones y recomendaciones del trabajo.

**PALABRAS CLAVE:** Servicios, costos, gastos, alojamiento, distribución

## **ABSTRACT**

The hotel business is characterized by the number of processes that are carried out to provide accommodation services, gastronomy, among others, of a personal, commercial or recreational nature that are offered in this hotel activity. The tourist accommodation sector constitutes one of the main economic activities of the country, being these directed to deliver a quality service to the guests through the different hotel chains. Knowing the importance of the sector and because the current government promotes tourism, it is necessary that owners or investors, receive good information on costs and

expenses incurred by hotels when providing their services, so that they contribute to develop methods that show the real cost with respect to the expected utility in the presentation of reports. The purpose of this article is to make a short analysis about the costs of hotel services, characteristics of hotel services, cost models and finally present the respective conclusions and recommendations of the work.

**KEY WORDS:** Services, costs, expenses, accommodation, distribution

## **INTRODUCCION**

Durante el año 2017 el ingreso por turismo en el país ha crecido significativamente con un 12% respecto al año 2016. Un valor representativo de crecimiento en la economía de nuestro país.

Dentro de las actividades de turismo se encuentran los servicios de alojamiento, dentro del territorio nacional según datos tomados de la página oficial del Ministerio de Turismo del Ecuador, consta que en diciembre 2017 los precios de ventas alcanzaron los US \$91,30 por habitación en Hoteles Categoría de Lujo y el valor de US \$72,32 por habitación para Hoteles Categoría de Primera. (www.servicios.turismo.gob.ec, 2018)

Cuando se hace referencia a costos inmediatamente el enfoque se dirige a una industria o al costo de cualquier producto tangible que es transformado, elaborado, distribuido, etc. Sin embargo en la prestación de los SERVICIOS también se generan costos, los mismos que deben ser analizados para obtener un informe adecuado de las utilidades netas que genera una empresa dedicada a la prestación de servicios. De esta información surge la necesidad de hacer referencia al análisis de los costos que permiten brindar dicho servicio.

## **DESARROLLO.**

Esta investigación diseña una propuesta con lo siguiente:

### **OBJETIVO GENERAL:**

Dar a conocer la importancia de la contabilización de los costos en los servicios hoteleros

## **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Exponer sobre los elementos de los costos y gastos en las actividades de los servicios hoteleros.
- Mostrar las características de los costos hoteleros.
- Señalar los costos y gastos que incurren en la actividad hotelera.

## **IDEA A DEFENDER:**

Analizar importancia de un adecuado registro contable de los costos de todos los servicios que la incidencia en la utilidad.

## **CONCEPTO DE SERVICIOS**

Los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta, y que son esencialmente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo. Algunos ejemplos son los servicios bancarios, los hoteles, las aerolíneas, el comercio detallista, la elaboración de declaraciones de impuestos, y el mantenimiento y la reparación para el hogar. (Kottler & Armstrong, 2007, p.237)

De acuerdo a lo indicado por Kloter & Armstrong, se puede concluir que los servicios es una serie de labores que se brinda a un cliente para su complacencia y de forma inmaterial, y que da relación entre el proveedor y su cliente. Donde el proveedor recibe un beneficio económico a cambio de la entrega de dicho servicio. Dentro de la labor como tal existen una gama variada de servicios, que van enfocados a una determinada población ajustándose de acuerdo a su capacidad instalada de la empresa y a sus posibilidades de brindar un servicio óptimo.

## **EMPRESAS DE SERVICIOS**

Las compañías del sector de servicios ofrecen sólo servicios o productos intangibles. Dado que no mantienen inventarios de productos tangibles para su venta, los conceptos de costos inventariables y de costos del periodo no se aplican a este tipo de empresas. (Horngren, Datar, & Foster, 2007, p.36).

Las empresas del sector de servicios, han venido desarrollándose y expandiéndose con el paso del tiempo, y el uso de la tecnología, es así, que en años anteriores no se contaba con los servicios que hoy en día se cuentan; teniendo una diversidad de productos los cuales en ocasiones no se pueden percibir de una manera precisa o exacta, pero que se crearon para cubrir las necesidades y demandas de los clientes.

### **CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS:**

Poseen ciertas características y particularidades, tales como:

**1. Recurso humano competitivo:** El recurso humano es uno de los principales elementos que se utilizan para brindar el servicio, se requiere una fuerte inversión de hora – hombre para que dicho servicio se realice de manera eficaz y eficiente.

**2. Alto Capital financiero:** este tipo de servicio se desarrolla gracias a las fuertes inversiones de capital como lo es la infraestructura de un hotel, campus, y todas sus instalaciones, muebles y enseres, entre otros.

**3. Su principal objetivo es satisfacer las necesidades del cliente:** Por ello pueden tener variabilidad, puesto a que los servicios dependerán siempre de quien los presta, en un mismo lugar, es trabajo de la administración innovar de manera que sea acertada la aceptación de los clientes, así podemos notar que existirán ofertas, precios variables de acuerdo a la temporada, de acuerdo al día por ejemplo (fines de semana y feriados) y el tiempo utilizado en horas, etc.

### **EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO**

El negocio de hotelería se caracteriza por la cantidad de procesos y/o actividades que se realizan para prestar este servicio, muchos hoteles brindan además del hospedaje servicios de alimentación, internet, sala de gimnasio, piscina, muchas veces incluidos en un solo servicio precio. Así mismo los hoteles

pueden ofrecer en su mayoría servicios adicionales que aun cuando tiene valores adicionales, son de primera necesidad para los huéspedes, tales como desayunos, lavandería, planchado, entre otros.

Así tenemos que todos estos servicios generan un costo a la empresa, y sus dirigentes deben conocer cuánto es el costo real de los servicios que ofrece, cuando se realizan las estimaciones de los costos las empresas pueden ofrecer paquetes atractivos con la finalidad de atraer más clientes, incrementar las cifras en ventas, pero con la seguridad de analizar la rentabilidad del servicio que venden.

Varias empresas hoteleras en el país cuentan con los recursos necesarios para poner en funcionamiento esta actividad, pero no deben descuidar la contabilización de sus costos, y el análisis de ellos.

## **COSTOS HOTELEROS**

Los costos de la operación hotelera, son un indicador más de la gestión de la alta gerencia de la hotelería. La filosofía de la excelencia en el servicio, también debe ir acompañada de una filosofía de control de costos, este se ejerce a partir de los detalles al parecer más insignificantes. No siempre la noción de "Calidad", implica una mayor inversión de costos y gastos de la empresa, es posible mantener una excelente calidad y a la vez mantener los costos dentro de unos márgenes que garanticen la rentabilidad del hotel. (Peña S., 2010, p.130).

Generalmente por contabilidad de Costos se entiende cualquier técnica o mecánica contable que permita calcular lo que cuesta fabricar un producto o prestar un servicio. Se le considera un subsistema de la contabilidad general, al que le corresponde la manipulación detallada de la información pertinente a la fabricación de un producto, para la determinación de su costo final. (Jiménez L., 2010, p.13)

La contabilidad de costos es la herramienta necesaria para poder calcular cuánto cuesta prestar cualquier servicio o fabricar un producto. Es a través de la contabilización adecuada de los costos, que se pueden analizar las cifras, presupuestos, estimaciones, resultados de cualquier producción en un

periodo determinado. Los rubros como Gastos, Costos directos o Costos indirectos, el informe de Costos son de mucha importancia para la Gerencia, ya que le permite medir si su inversión es rentable o no, y si está alcanzando los objetivos planteados para el período.

Los costos hoteleros tienen que ver más con la forma en que clasifican los costos y gastos, del momento que suscitaron y según los departamentos que estén involucrados en la prestación del servicio.

Dentro de los servicios de alojamiento como actividad principal, intervienen diferentes servicios que pueden darse en un momento determinado, por ejemplo: los amenities, los suministros tales como son servilletas, papelería, papel higiénico, lavandería, servicios telefónico y de internet, y por supuesto las cortesías que son ofrecidas por la recepción, los traslados en autos particulares (taxis), alimentos y bebidas; todos estos servicios generan un costo adicional al costo de mantener una habitación lista para la venta. Se deben considerar como un valor de costo agregado a la habitación internamente si alguno de estos no son vendidos en conjunto con el alojamiento. Es de mucha importancia conocer el costo real de todos estos servicios para que surja un efecto rentable para la empresa a la hora de fijar los precios de ventas o fijar promociones a los clientes.

Sus costos se pueden clasificar en Costos directos que son aquellos que intervienen directamente como por ejemplo los alimentos y bebidas, y Costos Indirectos son aquellos que intervinieron en el servicio pero no directamente un ejemplo puede ser el Salario del gerente.

### **IMPORTANCIA DE LA CONTABILIZACION DE LOS COSTOS**

- Un adecuado registro contable de los costos de cada servicio que ofrecen las empresas le permitirá analizar el impacto que cada servicio ofrecido tiene directamente en su rentabilidad.
- Por medio de la contabilización adecuada de los costos se puede obtener información referente al costo unitario de producir un servicio, de acuerdo a su clasificación.

- Es importante porque a través de la contabilización de los costos, se pueden controlar los elementos del costo y tener información veraz con respecto a los ingresos netos en un periodo.

## ELEMENTOS DEL COSTO

Los elementos del costo son los siguientes: Costos Directos y Costos Indirectos y Gastos indirectos de Fabricación.

Costos directos: son todos aquellos costos que se asocian de manera directa con la producción de un bien o servicio. En el caso de las empresas de servicios hoteleros un ejemplo de costos directos puede ser el Sueldo que se paga al personal Operativo, como son los camareros y recepcionistas.

Costos indirectos: son todos aquellos costos que no tienen que ver directamente con la producción de un bien o servicio, pero que contribuyen a su producción: en una empresa de servicios hoteleros, se puede considerar como costos indirectos los sueldos del personal administrativo.

Los gastos indirectos de fabricación son aquellos gastos que ocurren en proceso de producción de un bien y que no pueden ser asignados a una actividad específica como parte de su costeo.

De igual forma en los costos hoteleros se encuentran también los costos fijos y los costos variables.

Los costos fijos son aquellos que no varían, sino que son constantes en un periodo, aun cuando existan variaciones en cuanto a la producción o ventas, se mantendrán fijos. Esto quiere decir que siempre están presentes efectúese o no la producción o la venta, realícese o no la actividad de un negocio por ejemplo: Salarios administrativos, alquileres entre otros.

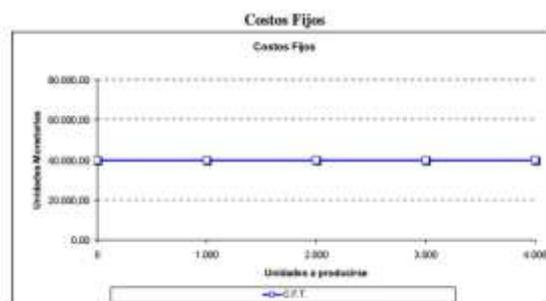
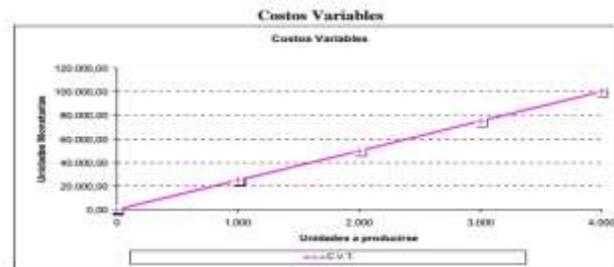


Figura N° 1 Costos Fijos  
Fuente: Tomado de (Ortega, 2015, p. 12)

Los costos variables como su nombre lo indica son aquellos costos que varían de acuerdo a las actividades de producción. Esto quiere decir que si la actividad mengua, los costos tenderán a menguar, así mismo si la actividad acrecienta, también crecerá la actividad de esta clase de costos.



## MODELOS DE COSTOS

Los métodos más utilizados son:

Los **sistemas de costos por órdenes de trabajo**, tal como su nombre lo indica, se realiza por una orden de trabajo solicitada de acuerdo a la necesidad del cliente, los costos se acumulan por órdenes y se identifican de esa manera.

En un sistema de costos por órdenes de trabajo los tres elementos del costo se acumulan de acuerdo a la orden de trabajo.

### ¿Qué es una orden de trabajo?

Una orden de trabajo es la ficha de trabajo o servicio, de parte de un cliente externo o de parte de un departamento de la misma empresa que solicita un servicio, el mismo que a través de este documento solicita algún trabajo determinado. Las órdenes de trabajo van a variar de acuerdo al tipo de actividad que tenga la empresa, existen varios sistemas contables que permiten adecuar las

ordenes de trabajo a través de una secuencia No. O/T Numero de Orden de trabajo, y sistemáticamente se pueden clasificar los registros operacionales señalando el numero de O/T.

**Los Sistemas de costos por procesos**, los que permiten que se acumulen los costos de producción por departamentos o unidades de negocios y es aplicable en empresas industriales, públicas, bancarias, en donde no se puede diferenciar la unidad de servicio de las demás.

El sistema de costos solo puede ser aplicable cuando se distinguen las etapas de producción de un producto o procesos que sufre la transformación de la materia prima

El objetivo fundamental de los costos por procesos es calcular los costos unitarios totales.

## **PLANIFICACION DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS**

Cualquiera que sea el momento, es importante poner en práctica una estructura de costos general, para esto es necesario conocer los costos que inciden en el proceso de producción de un bien o de la prestación de servicios.

Para poder planificar una adecuada y básica estructura de los costos en los servicios hoteleros debemos diferenciar en primer lugar dos tipos de costos que son importantes: los costos fijos y los costos variables.

### **COSTOS FIJOS EN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO:**

Para poder entender cuáles son los costos fijos en este servicio se debe hacer la pregunta básica siguiente: ¿Cuáles son los costos que tendría en un período que debo asumir aun cuando no exista ninguna venta?

Podemos enumerar alguno de ellos:

- ✓ Sueldos personal administrativo
- ✓ Publicidad por internet
- ✓ Mantenimiento de Redes sociales
- ✓ Consumo de Servicios Básicos

- ✓ Internet
- ✓ Honorarios profesionales abogados, Contadores, etc
- ✓ Pago de Tv Cable
- ✓ Mantenimiento de Piscina
- ✓ Servicios de Guardianía
- ✓ Mantenimiento de Edificios, como control de plagas,
- ✓ Impuestos Municipales como los predios
- ✓ Impuestos sobre los activos totales.

### **COSTOS VARIABLES EN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO**

Los costos en la empresas que brindan servicios hoteleros son variables, y este valor dependerá siempre de qué servicios adicionales solicite el huésped, puede incluir alimentos y bebidas, lavandería, llamadas internacionales, etc. Sin embargo aunque no exista un modelo exacto a seguir es importante que se identifiquen uno a uno los servicios brindados y los costos que se generaron en el proceso.

A mayor número de ocupación en habitaciones, nacerán costos adicionales, que variaran de acuerdo al número de personas y la cantidad de servicios solicitados. Por ejemplo:

- ✓ Amenities, las empresas hoteleras incluyen un producto jabón, papel higiénico, servilletas, toallas, si el huésped solicita unidades adicionales, estos generan un costo adicional, y este costo es variable.
- ✓ Alimentos y bebidas. Algunas empresas brindan cuentan con los servicios de alimentos y bebidas, el mismo que se carga a una comanda de consumo previo la solicitud del cliente, este valor debe considerarse también como un costos variable.
- ✓ Lavandería.
- ✓ Servicios básicos, como la energía eléctrica y agua, pueden ser costos variables, debido a que de acuerdo al número de habitaciones ocupadas y personas en el hotel, este servicio puede aumentar o disminuir de un periodo a otro.

Va a depender mucho del criterio del contador como detallar los costos variables pero es importante que estos sean diferenciados de manera uniforme dentro de un mismo período.

### **CONCLUSIONES:**

Los costos en la empresas que brindan servicios hoteleros son variables, y dependerá siempre de qué servicios adicionales solicite el huésped, puede incluir alimentos y bebidas, lavandería, llamadas internacionales, etc. Sin embargo aunque no exista un modelo exacto a seguir es importante que se identifiquen uno a uno los servicios brindados y los costos que se generaron en el proceso,

El análisis de costo – volumen- utilidad implica algunos supuestos directamente utilizados por los altos mandos sin aplicar un modelo costo ideal que sea ejecutado en cada periodo donde se reflejen exactamente los costos variables fijos, directos o indirectos, de estas actividades, teniendo como resultado escasez de información, incertidumbre del costo real por venta de habitaciones, y como resultado desconocimiento de la rentabilidad que genera esta actividad económica.

No manejar reportes de costos periódicamente de forma individualizada impide analizar la rentabilidad de cada uno de los servicios que ofrece la empresa.

Es recomendable identificar los elementos que conformar el costo, distribuirlos de forma adecuada y por cada unidad de servicios.

Es importante establecer un modelo a seguir para cada unidad de servicio, además elaborar los presupuestos de costos y gastos permiten ir midiendo de un periodo a otro los resultados obtenidos con respecto a los resultados esperados.

### **Bibliografía**

Gómez A., A. (2013). Cómo estructurar un sistema de costos en una empresa de servicio (Vol. I).  
Lima, Perú: El Búho.

Horngren, C., Datar, S., & Foster, G. (2007). Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial (Decimosegunda ed.). (G. R. Miguel, Ed.) México: Pearson Educación.

Jiménez L., W. (2010). Contabilidad de Costos Definición (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Fundación para la educación superior San Mateo.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). Marketing (Decimoprimer ed.). México, México: Pearson Educación.

Peña, A. (2010). Contabilidad hotelera de restaurantes y gestión (Primera ed.). Cartagena, Colombia: Universidad libre.

[www.servicios.turismo.gob.ec](http://www.servicios.turismo.gob.ec). (2018). Obtenido de [www.servicios.turismo.gob.ec](http://www.servicios.turismo.gob.ec)