

# Costos de los servicios prestados por los hoteles tres estrellas del municipio Libertador del estado Mérida

**Morillo Moreno, Marysela Coromoto\***  
**Casas Bálsamo, Salvadore Miguelangelo\*\***

## Resumen

A objeto de describir el proceso de determinación de costos de los servicios prestados por los hoteles turísticos de tres estrellas del municipio Libertador del estado Mérida, de cara a la optimización de dicho proceso, se diseñó una investigación no experimental, en la cual se recolectaron datos a través de un guión de observación y la aplicación de una encuesta a los gerentes y administradores de dichos establecimientos. Los resultados indican que los hoteles ofrecen diversas opciones de alojamiento, además de diversos servicios (restaurantes, salones para eventos y lavanderías), los cuales poseen tarifas separadas. Por otra parte, el 72% de los hoteles tres estrellas del municipio mencionado calculan el costo total de todos los servicios que prestan, lo cual evidencia la existencia de un sistema de acumulación de costos inadecuado que imposibilita la disposición de información exacta y precisa acerca del costo de cada uno de los servicios prestados, lo que a su vez limita la toma de decisiones y la correcta operatividad empresarial. En este sentido, se sugiere la identificación de los objetos de costos en centros funcionales y operativos, así como métodos de asignación para el cálculo del costo de cada servicio.

**Palabras clave:** Costos, servicio de alojamiento, turismo, gerencia, estado Mérida.

\* Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de La Laguna (ULL), España. Diploma en Estudios Avanzados en Economía Aplicada (ULL). Magister en Administración. Licenciada en Administración. Licenciada en Contaduría Pública, de la Universidad de Los Andes (ULA). Profesora e investigadora de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la ULA. Miembro del Grupo de Investigación "Turismo: Competitividad y Sostenibilidad" de la ULL y miembro fundador del Grupo de Investigador en Desarrollo Turístico de la ULA. Responsable de la línea de investigación Gestión de Costos del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial de la ULA. E-mail: morillom@ula.ve

\*\* Magister en Administración, mención Finanzas. Ingeniero Químico de de la Universidad de Los Andes (ULA). E-mail: casassaldore@yahoo.com

# *Costs of Services Rendered by Three-Star Hotels in the Libertador Municipality, State of Merida*

## **Abstract**

In order to describe the process of determining costs for the services rendered by three-star tourist hotels in the Libertador Municipality, State of Merida, with hopes of optimizing this process, a non-experimental study was designed in which data was collected using an observation script and applying a survey to the managers and administrators of these establishments. Results indicate that the hotels offer diverse options for lodging as well as various services (restaurants, halls for events and laundry rooms) that have separate charges. On the other hand, 72% of the three-star hotels in the aforementioned municipality calculate the total cost of all the services they offer, which shows the existence of an inadequate cost accumulation system that makes it impossible to have exact, precise information about the cost for each service rendered; this, in turn, limits decision making and correct entrepreneurial operations. The study suggests identification of the cost objects in functional and operative centers, as well as assignment methods for calculating the cost of each service.

**Key words:** Costs, lodging service, tourism, management, State of Merida.

## **Introducción**

La actividad turística presenta gran relevancia y perspectivas a nivel mundial, pues tanto el incremento del gasto turístico, como el número de personas movilizadas así lo demuestran; por ello, dicha actividad se presenta como una alternativa en la diversificación económica de muchos países en vías de desarrollo, como Venezuela, cuya economía ha estado sujeta desde hace varias décadas a la actividad petrolera en detrimento de otras actividades económicas incluyendo la turística.

Durante mucho tiempo y de diversas formas Venezuela ha buscado la diversificación de su economía, sin resultados positivos; sin embargo debe seguir insistiendo, y una de las alternativas es el turismo planificado y controlado sin la dependencia absoluta por su exacerbado ejercicio (Morillo, 2007).

Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) citado por Morillo (2008), uno de los principales destinos turísticos venezolanos es el estado Mérida, dadas las bellezas na-

turales como un destino de montaña. Según la Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR) (2009), la gran mayoría de visitantes se concentran en la ciudad de Mérida, capital del estado y ubicada en el municipio Libertador.

Descendiendo a un plano específico de la actividad turística, una de las empresas de mayor importancia dentro del turismo son los establecimientos de alojamiento. Este servicio es uno de los componentes fundamentales de la actividad turística; el cual junto con los servicios de recreación, transporte, comunicaciones y servicio de restaurante, constituye un soporte estratégico de mucha importancia en la actividad. Por ello, el conocimiento de la situación de los servicios de alojamiento es vital para determinar y abordar los problemas de todo el sistema turístico.

De acuerdo con la Gobernación del estado Mérida (2012) y la Corporación Merideña de Turismo (2012), el estado dispone de una amplia y variada oferta en servicios de alojamientos (hoteles, posadas, hospedajes turísticos y casas vacacionales). Ciertamente,

según los datos aportados por CORMETUR (2009), la mayoría de los visitantes nacionales y extranjeros del estado Mérida, se alojan en hoteles turísticos ubicados en esa ciudad, puesto que gran parte de los atractivos turísticos se concentran en dicha ciudad y en sus alrededores, y adicionalmente la disponibilidad de los servicios turísticos -especialmente de alojamiento-, facilitan y promueven dicha concentración. De lo anterior, podría deducirse la importancia del estudio y fortalecimiento de los servicios prestados por los alojamientos turísticos de esta ciudad (Morillo, 2007).

En Venezuela existe una categorización de los hoteles, establecida por la Corporación de Turismo de Venezuela (1997), según la evaluación de la estructura física (condiciones de mantenimiento, apariencia, funcionalidad, áreas) y la prestación de servicio al cliente, expresado en número de estrellas (desde uno a cinco); pero según expertos extranjeros, Venezuela no posee hoteles cinco estrellas, pues no ofrecen los servicios con la calidad de hoteles internacionales de esa clasificación, aún cuando sus tarifas son equivalentes. Se vende un servicio no acorde con su tarifa y el turista extranjero, al momento de cancelar, se percata que ha pagado mucho más que el servicio recibido, lo cual genera una imagen negativa del destino (Mila, 1999). En un estudio realizado por Mila (1999), se afirma que los hoteles tres estrellas de la ciudad de Mérida, cumplen con sólo el 34% de las normas exigidas para ser categorizados como tales (capacidad y circulación en estacionamientos, zona de recepción con ascensores, lobby, recepción, servicio de piso, teléfonos internos y otros) y que en opinión de los huéspedes, los servicios de estos establecimientos muestran algunas deficiencias en vigilancia, iluminación, atención y estacionamientos en temporada alta.

De acuerdo a indagaciones realizadas por el investigador, con base a opiniones recogidas en entrevistas no estructuradas a personas vinculadas al medio turístico local, en los servicios de alojamiento merideños existen deficiencias en cuanto al cálculo de sus costos (ausencia de sistemas de costos adecuados) y a la fijación de tarifas (precios fijados por la competencia), lo cual ha llevado a la toma de decisiones erróneas (selección de materiales, contratación de personal, fijación de precios, diseño y rediseño de procesos) y a desperdiciar valiosas oportunidades de mercado.

Igualmente, según Vilorio (1993), en los hoteles tres estrellas de la ciudad de Mérida, la ausencia de sistemas de costos adecuados, ha producido una disminución en el margen de utilidad neta y en el rendimiento operacional de estas empresas. Así mismo para Marcuzzi (2003), la dirección de los hoteles tres estrellas en la ciudad de Mérida, está basada en la experiencia adquirida por sus propietarios y gerentes, y los sistemas de información contables utilizados, no arrojan suficiente información para la toma de decisiones en este tipo de empresas. También, según Morillo (2008), los hoteles merideños son manejados bajo políticas de gestión de servicios diseñadas empíricamente, manejando información contable básica, que sólo les permite cumplir con sus obligaciones fiscales.

Ante este panorama y ante el importante crecimiento en el número de visitantes a la región, -y por ende del consumo de bienes y servicios-, los alojamientos turísticos deben estar preparados para ofrecer un servicio acorde con las cada vez mayores exigencias del mercado. Para ello, deben contar con un eficiente sistema de contabilidad, que permita un cálculo adecuado de los costos de operación, y tomar las decisiones financieras correctas basadas en información veraz y confiable.

La contabilidad de costos al analizar las variaciones de las transacciones realizadas, como parte del proceso de control, contribuye a elevar y mantener la rentabilidad organizacional. El objetivo de la contabilidad de costos, no sólo es calcular el costo de fabricar un producto o prestar un servicio y el costo total incurrido, sino también generar información oportuna, detallada y ajustada a las necesidades de los decisores internos y externos hacia la optimización de recursos y de políticas. La importancia de esta información, se evidencia cuando ésta es parámetro para determinar el precio de venta de mercado, y calcular el margen de rentabilidad y la utilidad real de la organización (Rodríguez, 2008). El registro de las diversas actividades de un hotel, requiere el empleo de un sistema analítico, que recoja los distintos modos de ingresos por rentas de las habitaciones, venta de alimentos y bebidas, servicios de comunicación, transporte, entretenimiento, y otros, así como los costos y gastos de manera que correspondan a los ingresos respectivos.

En este contexto, existe la necesidad de realizar una descripción del proceso de determinación de costos de los servicios prestados por los hoteles turísticos, categorizados con tres estrellas ubicados en el municipio Libertador del estado Mérida. Para el alcance de lo anteriormente indicado, se desarrolló una investigación descriptiva siguiendo un diseño mixto no experimental, que combinó un diseño de campo y documental, bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, lo cual permitió la identificación y caracterización de diversos aspectos, hechos y fenómenos asociados al proceso de cálculo de los costos de los servicios.

La población estuvo constituida por 10 establecimientos de alojamientos turísticos registrados en el municipio Libertador del estado Mérida, como hoteles turísticos de tres estrellas, según el Registro Nacional de Turis-

mo (RTN) para el estado Mérida, facilitados por CORMETUR (2009) lo cual constituyó el marco muestral.

Considerando que la población es altamente homogénea con respecto a las variables (procesos de prestación de servicios, objetos de costos, métodos de asignación de costos, entre otros), se decidió aplicar el método exhaustivo, es decir, un censo poblacional con el total de empresarios que conformaban la población, razón por la cual se omitieron los métodos de muestreo. El censo agrupó a diez (10) hoteles turísticos categorizados con tres estrellas; producto de algunas limitaciones durante la recogida de datos, el investigador sólo contactó y estudió a siete (7) empresas, dada la indisponibilidad de los gerentes o administradores de los establecimientos de aportar la información requerida. Se usó la técnica de la entrevista abierta, debido a que información escrita no podía ser otorgada por considerarse información confidencial.

## **1. Operaciones en el proceso de prestación del servicio de alojamiento**

Las operaciones de los hoteles turísticos de tres estrellas del municipio Libertador del estado Mérida, se caracterizan por ser de gestión familiar y centralizados. Estos establecimientos ofrecen diversas opciones de alojamiento como: habitaciones sencillas, dobles, matrimoniales, triples y suites, además de incluir servicios de despertador, internet y alimentación.

Aún cuando la función primordial del servicio de alojamiento, es la satisfacción de la necesidad de dormir de los clientes, se requiere del funcionamiento armonioso de muchos servicios como la recepción y atención a la entrada, la disposición de habitaciones con privacidad e higiene, así como adecuación a

sus necesidades, de alimentos y bebidas, comunicación, y seguridad para el huésped, sus acompañantes y pertenencias en todas las áreas del establecimiento.

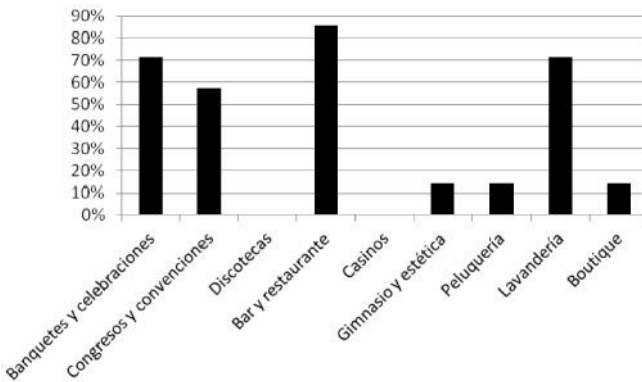
## 2. Objeto de costo

Antes de comenzar a identificar los objetos de costos de las empresas en estudio, es importante identificar los servicios que ofrecen dichas empresas, sobre las cuales se requieren tomar decisiones.

Las presiones competitivas actuales apuntan hacia la complejidad de los servicios, pues los clientes exigen servicios personalizados, rápidos, eficientes, confiables y seguros. Es por esto, que los establecimientos estudiados además de enfocarse primordialmente al servicio de alojamiento, ofrecen algunos otros servicios por los cuales obtienen ingresos como son: restaurante, arrendamiento de salones para la realización de banquetes y celebraciones, convenciones y congresos y servicios de lavandería (Gráfico I). Además ofrecen diversas opciones de alojamiento (habitaciones sencillas, dobles, triples, suites, entre otras) (Gráfico II), tal como se indicó.

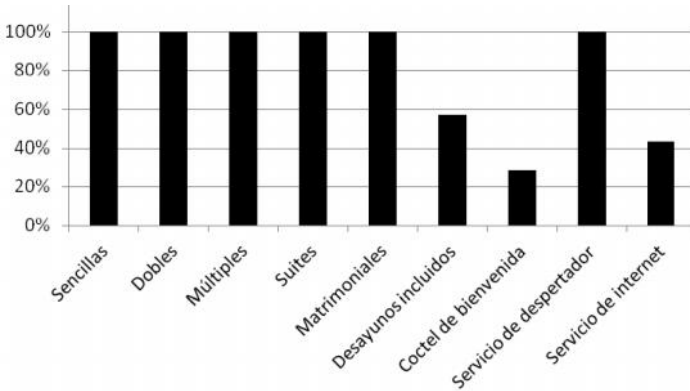
Las actividades de estos establecimientos, se encuentran organizadas en dos departamentos: operativos y funcionales. Los primeros son los responsables de la prestación de un servicio determinado, en relación con el cliente y son generadores de ingresos (alojamiento, servicio de restaurante, alquiler de salones); los segundos no se encargan directamente de la prestación del servicio al cliente, si no de desarrollar actividades de soporte y asistencia (conserjería, administración, mantenimiento, etc.). Cada uno de estos departamentos incurre en costos, al demandar gran cantidad y variedad de recursos. También en el 86% de establecimientos se perfila como otro objetivo principal, la prestación de servicios gastronómicos (alimentación y bebidas) (Gráfico I), los cuales son servicios complementarios y estratégicos para el alojamiento, tanto así que la supresión de los servicios de restaurante descende los índices de ocupación del alojamiento, particularmente cuando se trata de clientes provenientes de agencias de viajes, quienes desean acogerse a una pensión completa o media.

En el caso de los hoteles tres estrellas en estudio, el ingreso reportado por los servi-



Fuente: Elaboración propia (2011).

**Gráfico I. Servicios ofrecidos por los hoteles**



Fuente: Elaboración propia (2011).

**Gráfico II. Tipo de habitaciones y servicios ofrecidos**

cios de restaurante suele superar los ingresos, y subsidiar las operaciones, de las habitaciones, más aún considerando el descenso de las cifras del turismo receptivo del estado en los últimos años, señalado por CORMETUR (2009). Por otra parte al suprimirse la sección de restaurantes gran parte de los costos fijos (arrendamientos, seguros y otros) debería ser absorbido por los servicios de alojamiento.

La variedad de servicios que ofrecen los hoteles tres estrellas, da cuenta de la diversidad y complejidad de las operaciones desarrolladas en estos establecimientos, por lo que según Lattin (2002), esta complejidad apunta a la existencia de varios negocios separados y coordinados en su funcionamiento simultáneo, garantizando la existencia de ocupaciones o empleos diversificados. La cooperación y coordinación entre los distintos departamentos se deben a que todos los servicios ofrecidos a los huéspedes requieren los esfuerzos de dos o más departamentos.

Al consultar a los hoteles, sobre las tarifas de los distintos servicios que ofrecen (alojamiento, bar, restaurante), en la totalidad de los casos manifestaron que poseen tarifas separadas, es decir, que no están integradas en

la cuenta total que los usuarios cancelan por el servicio de alojamiento. Esta separación de tarifas permite a los hoteles la posibilidad de cuantificar los ingresos por cada uno de los servicios prestados de manera individual, así como la rentabilidad de los mismos.

Considerando que los servicios e ingresos más importantes y triviales de los hoteles estudiados, sobre los cuales se requieren tomar multiplicidad de decisiones, los objetos de costo principales son los servicios de alojamiento y de restaurante, a los cuales se les debe imputar los costos respectivos para posteriormente ser cargado a cada uno de los clientes por la cantidad de servicios consumidos, en forma de tarifas.

### 3. Proceso de cálculo y métodos de asignación de costos de los servicios

Sobre el cálculo de los costos del servicio el 72% de hoteles en estudio calculan los costos totales de prestación de todos los servicios; mientras que solo 14% de los hoteles manifestaron calcular el costo por cada tipo de servicio prestado (alojamiento, restaurantes,

eventos, y otros) y el restante 14 % no respondió. Es importante destacar que en ninguna de las empresas encuestadas, calculan costos por departamentos.

Estos resultados permiten evidenciar que los hoteles tres estrellas, no poseen información precisa y detallada sobre los costos de cada uno de los servicios prestados, sino que realizan la acumulación general de costos, durante un período de tiempo. La ausencia de sistemas de costos adecuados, no permite conocer el costo real de los servicios que prestan, lo que limita la correcta operatividad y la toma de decisiones bajo criterios de costos y utilidades, en cuanto a productos, procesos y clientes.

Ahora bien, para realizar el cálculo de los costos de los servicios prestados, los gerentes manifestaron que toman en cuenta el precio de las facturas de los materiales y servicios usados, el salario de los trabajadores y otros gastos generales, durante un determinado período de tiempo. Sobre la incorporación de estos conceptos en el costo de prestación del servicio, los gerentes de los hoteles manifestaron que lo hacen principalmente toman en cuenta el costo de la factura de los materiales empleados en el período y en algunos casos, en estimaciones basadas en la experiencia.

Para realizar el cálculo de los costos de los materiales usados, los establecimientos consideran como costos de estos recursos, las compras de alimentos y bebidas, papelería de oficina, artículos de limpieza y para calcular el valor de éstos se consideran el precio de las facturas, los gastos de transporte y el pago de impuestos involucrados en la compra de los mismos. Respecto a los costos asociados de mano de obra, estos incluyen todos los pagos por concepto de trabajadores, incluyendo vacaciones, prestaciones sociales, pagos por jornadas nocturnas, así como costos asociados a la vestimenta o uniformes y capacitación, en-

tre otros. Sobre la forma de asociar el costo de la mano de obra a cada uno de los servicios prestados, los hoteles manifestaron que lo realizan en todos los casos a partir del promedio de pago a los trabajadores y no toman en cuenta el tiempo que dedica cada trabajador a cada fase de producción o servicio prestado, sino que asocian esto de manera general.

Respecto a la frecuencia del cálculo del costo del servicio, el mismo en su mayoría es anual, así lo indicó 72% de gerentes encuestados, 14% manifestó hacerlo semestralmente, mientras que el restante 14% no respondió.

También es importante destacar, que la mayoría de empresas estudiadas (72%), no utiliza ningún método de asignación o adjudicación de costos indirectos a los objetos de costo, por cuanto lo que realizan es un cálculo del costo total de prestación del servicio mediante una sumatoria de conceptos o costos incurridos durante un determinado periodo de tiempo (un año en la mayoría de los casos), sin considerar ningún servicio o departamento como objeto a quién adjudicarle los costos incurridos.

#### **4. Presentación y uso de la información de costos**

Conocer de manera exacta y precisa la información sobre los costos de los servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turísticos, permite a éstos la toma de decisiones correctas, acertadas y oportunas en cuanto a las actividades operacionales que desarrollan y por ende ser más competitivos, obtener mayores rentabilidades y la posibilidad de prestar un mejor servicio a sus clientes (Morillo, 2008). Por tales motivos a los gerentes de los hoteles turísticos se les consultó sobre los informes financieros utilizados y sobre el uso que reciben dichos informes.

En este sentido, el balance general y el estado de resultados, son los informes elaborados en todas las empresas estudiadas. Ciertamente la teoría contable y financiera de mayor difusión indica que estos estados financieros permiten a los administradores, gerentes y propietarios de los establecimientos turísticos, conocer la situación económica y financiera de la empresa, y los cambios que experimenta la misma con respecto a un período determinado, con el fin de facilitar la toma de decisiones de inversión y financiamiento. Ninguno de los gerentes encuestados, manifestó preparar un informe referido al costo individual del servicio prestado, sino un estado de resultado general, lo que evidencia la debilidad del sistema de acumulación de costos. Igualmente, ninguno de los gerentes indicó el uso del estado de movimiento de efectivo, de movimientos de las cuentas del patrimonio, entre otros informes.

La necesidad de preparar dichos informes es para conocer la rentabilidad del negocio (86%), la fijación de las tarifas (57%), solicitar financiamiento (43%) y principalmente, para el cumplimiento de obligaciones tributarias (100%). Específicamente los gerentes de los hoteles, expresaron que la información acerca del costo de los servicios prestados, es utilizada por ellos principalmente para la fijación de tarifas (86%), el diseño de nuevos servicios (29%), rediseñar procesos (14%), planificar o elaborar presupuestos (29%) y solicitar financiamiento (57%). Es importante destacar, que sólo el 29% de los gerentes de los hoteles estudiados indicó el uso de estos informes por motivos de planificación, lo cual indica el poco interés de estas empresas hacia los presupuestos, la planificación estratégica y sistematizada y los reportes de información financiera o de costos con fines internos.

Sobre la fijación de las tarifas del servicio, es importante destacar que la totalidad de los hoteles turísticos del municipio Libertador del estado Mérida, lo fijan a partir de las acciones y niveles fijados por la competencia, dentro de las que destacan (otros hoteles de igual categoría) así como las posadas ubicados dentro del perímetro de la ciudad de Mérida, sin considerar su nivel de costos. Por el contrario, sus costos son controlados a cada momento con el fin de que los mismos no superen los ingresos (tarifas o precios) obtenidos por el servicio.

Aún cuando para la fijación de las tarifas en los hoteles estudiados se consideraran los niveles de costos incurridos para la prestación del servicio, esta última información carecería de significatividad o insuficiente debido a que la información de costos no es calculada por cada servicio prestado; lo cual se agudiza por la variedad de servicios prestados. Igual sucede con el uso de la información de costos para la determinación de utilidades y de rentabilidad. Dicho uso presenta limitación, dado que puede ser calculado para toda la actividad económica o negocio, pero no por tipo de servicio prestado. Realmente, la información de costos en los hoteles es importante para tomar decisiones, no sólo en lo concerniente al control de costos, sino para decidir qué servicios ofertar y en qué condiciones o características; y en caso de detectarse una rentabilidad nula o negativa en algún tipo de servicio emprender las modificaciones o rediseños correspondientes.

## **5. Conclusiones**

Para la determinación del costo del servicio de alojamiento, los hoteles estudiados, calculan el costo total de todos los servicios prestados anualmente, considerando el costo de los materiales empleados, el costo de la



mano de obra (salarios, bono de alimentación, jornadas extras, prestaciones sociales), el costo de los servicios y otros recursos (servicios públicos, mantenimiento, servicios jurídicos y contables, depreciaciones, combustible, entre otros).

Estos hoteles no realizan el cálculo de los costos de cada departamento o unidad de servicio, lo cual evidencia un inadecuado sistema de acumulación de costos al no permitir la identificación de las actividades no rentables, y tomar las medidas o correctivos oportunos, reducir costos o decidir abandonar aquella antes de llegar a una situación desfavorable. Para la presentación de la información de costos en los informes contables, estos hoteles clasifican los costos en: costos de materiales, costos asociados al personal y costos generales. El balance general y el estado de resultados, son los informes financieros que utilizan frecuentemente estos establecimientos, los cuales son elaborados anualmente para conocer la rentabilidad del negocio, fijar tarifas, solicitar financiamiento, realizar la declaración y pago de impuestos.

Dado que en los hoteles turísticos de tres estrellas del municipio Libertador del estado Mérida, existen dos grandes divisiones como son alojamiento y alimentos y bebidas; es necesario separar administrativamente el servicio de restaurante y el servicio de alojamiento y ser considerados como fuentes de ingresos y centros de costos de los servicios de restaurante y alojamiento de manera independiente. A estos centros de costos se les debería dedicar una cuenta de resultados, la cual es equiparable con otras unidades generadoras de ingresos (bares, salones, peluquerías, banquetes y otros). Esto último a propósito de los múltiples servicios (organización de banquetes, arriendo de instalaciones para eventos celebraciones, congresos y demás eventos) con

que actualmente los establecimientos de alojamiento de categoría le hacen frente a las turbulencias de la actividad turística, o a la merma acentuada de la afluencia de turistas por múltiples factores.

En este sentido, cada una de las actividades y servicios que prestan los alojamientos turísticos, tiene su forma propia de control y registro de los ingresos, costos y gastos, por lo que siendo individualmente administradas, exigen que se les de un tratamiento sistemático tal, que puedan en cualquier momento presentar un estado de rendimiento propio con identificación completa de los renglones que lo caracterizan. Lo importante para el cálculo de la rentabilidad en las empresas como los establecimientos de alojamiento turísticos es identificar cada uno de los costos que se originan con la correspondiente fuente de ingresos, como si se tratara de dos negocios distintos, aunque al cliente se le cobren todos los cargos en una sola cuenta. Todo ello con el fin de determinar, en los principales servicios prestados, el nivel de beneficios y el nivel de tarifas por huésped, que aseguren una cantidad de ingresos suficientes que cubra por exceso la totalidad de los costos calculados.

Para prestar los servicios de alojamiento y de restaurante, se requiere del apoyo o acompañamiento de otros servicios, de los cuales no se obtienen ingresos directos por parte del cliente, como los servicios de mantenimiento, administrativos, de limpieza, vigilancia, entre otros. Todos estos servicios se pueden agrupar en unidades, secciones o departamentos (recepción, restaurante, limpieza, administración y mantenimiento), perfectamente coordinados entre sí para prestar un óptimo servicio al cliente y permitir obtener ingresos para el establecimiento y ser considerados como centros de costos.

Para la determinación de los costos en los objetos definidos, se podría asumir que algunos de los centros de costos son funcionales y otros son operativos (Horngren *et al.*, 2012). Los primeros se identifican por ser prestadores de servicios auxiliares y complementarios, que no generan ingresos sino que prestan sus servicios a otros departamentos o centros de costos dentro del mismo establecimiento; en el caso de los servicios de los hoteles estudiados los centros funcionales son: conserjería, cocina, limpieza, mantenimiento y seguridad. Los segundos son los centros de costos principales, los cuales prestan el servicio al cliente por el cual la empresa obtiene ingresos; en el caso de los servicios de los hoteles estudiados los centros operativos son: Alojamiento/ Habitaciones, Alquiler de Salones, Restauración ó Alimentos y Bebidas. Es decir, producto de la multiplicidad de actividades desarrolladas y de decisiones, se deben establecer centros de costos funcionales, con el fin de controlar costos, analizar rentabilidad y tomar decisiones dentro de los establecimientos de alojamiento turístico. Adicionalmente, se razona que motivado a que los servicios de alojamiento y de restaurante son los objetos de costo en los hoteles estudiados, y que la mayoría de costos por concepto de materiales, mano de obra y otros, no pueden ser cuantificados inequívocamente de forma económicamente factible sobre dichos objetos (pues son indirectos) para calcular el costo en estos establecimientos se deben identificar las secciones, las cuales a su vez funcionarían como centros de costos.

En cada uno de estos centros de costos se debe practicar, lo que Sánchez (2002), denomina como método de costeo absorbente por secciones, creado con base a un análisis previo a la estructura funcional de la empresa

para la localización de costos. En este método de costeo, en cada centro de costos funcional, se agrupan los costos que no pueden asignarse directamente a los servicios u objetos de costos principales por tratarse de costos indirectos respecto a los mismos. Se debe determinar la totalidad de los costos correspondientes a una determinada sección para un período de tiempo (un mes o semana) específico, agrupados en elementos del costo de producción (costos de materiales, costos de personal o mano de obra y costos generales). Para Sánchez (2002), este tipo de costeo absorbente en las empresas de alojamiento es completamente válido y útil, especialmente para aquellas interesadas en conocer y disponer de información sobre el valor de los costos totales de sus servicios y departamentos o secciones.

Muchos costos incurridos, pueden ser considerados costos directos respecto a los centros de costos funcionales, los cuales según Marín (1989), no ofrecen problema alguno pues son de identificación específica tales como salarios de botones, recepcionistas, camareras, cocineros, alimentos, licores, materiales de limpieza, y otros. Por el contrario otros costos, no pueden ser imputados a los departamentos operacionales y funcionales, tales como los seguros, las amortizaciones, las cargas financieras, entre otras; y se clasifican en un tercer apartado con el fin de evitar arbitrariedades. Estos costos se denominan costos generales y son indirectos respecto a todos los departamentos o centros de costos, por lo que deben ser imputados a dichos centros a través de ciertos criterios lógicos (bases de distribución) como espacio físico o tiempo de funcionamiento de cada uno de los centros (distribución primaria).

## Notas

1. El presente estudio se enfoca en los hoteles categorizados tres estrellas, ya que estos son los más numerosos en el municipio Libertador del estado Mérida, son los que disponen de un mayor número de plazas-camas y que por la amplia variedad y complejidad de las operaciones y servicios que prestan, requieren de una información eficiente sobre sus costos de operación o de prestación de servicio, que permita la optimización en el uso de sus recursos y generar nuevas inversiones en el sector.

## Bibliografía citada

- Corporación de Turismo de Venezuela (1997). Tabulador de Servicios para las categorías de los establecimientos de alojamiento turísticos: Tipo Hotel de Turismo. Resolución N° 68, del 16/12/1997. Gaceta Oficial N° 5202.
- Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR) (2007). Encuestas de flujos turísticos. Gerencia de Promoción y Mercado. Subunidad de Estadística.
- Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR) (2009). Encuestas de flujos turísticos. Unidad de Inventario y Patrimonio Estadístico.
- Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR) (2012). Oferta Turística del Estado Mérida año 2012. Jefatura de Cooperación y Fomento. Documento no publicado.
- Gobernación del Estado Mérida (2012). Estado, Economía y Turismo. Disponible en <http://www.merida.gob.ve/merida> Consulta realizada el 02 de mayo de 2012.
- Horngren, Charles, Datar, Srikant y Raján, M. (2012). **Contabilidad de Costos: Un enfoque gerencial**. (14ª. Ed.). Pearson Educación. España. Pp. 569-570.
- Lattin, Gerald (2002). **Administración Moderna de Hoteles y Moteles**. Trillas. México. 28p.
- Marcuzzi, Marino (2003). Análisis de los Sistemas de Contabilidad General en Hoteles. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela.
- Marín, Carmelo (1989). **Gestión Hotelera**. Editur. Barcelona. 29p.
- Morillo, Marysela (2007). “Análisis de la Calidad del Servicio Hotelero mediante la escala de SERVQUAL”. **Visión Gerencial**. Vol. 6. N° 2. Mérida, Venezuela. Pp. 269-297.
- Morillo, Marysela (2008). Sistemas de Administración de Costos Convencionales y Contemporáneos para Alojamientos Turístico. Trabajo de Ascenso no publicado. Universidad de los Andes, Mérida. Venezuela.
- Rodríguez, Ricardo (2008). **Costos Aplicados a Hoteles y Restaurantes**. Ecoe. Bogotá. Pp. 122-123.
- Sánchez, Miguel (2002). La propuesta ABC Aplicada al Sector Hotelero. Documento disponible en: [http://www.tesisenxarxa.net/Tesis\\_URV/AVALAI-BLE/TDX-20103](http://www.tesisenxarxa.net/Tesis_URV/AVALAI-BLE/TDX-20103) Consulta realizada el 29 de marzo de 2010.
- Vilorio, Norka (1993). La Gerencia en los Hoteles tres Estrellas de Mérida. Trabajo de Maestría no publicado, Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela.