

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v4i8.0029>

Gestión de costo para mejorar la rentabilidad de los servicios brindados por la Empresa VIACRUZCA S.A. de la Ciudad de Manta.

Cost management to improve the profitability of the services provided by the Company VIACRUZCA S.A. of the City of Manta.

Castillo-García Paola Germania

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ULEAM. Manta, Ecuador.
paola.castillo@uleam.edu.ec

López-Pico Lilibeth Kenia

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ULEAM. Manta, Ecuador.
e1315644557@live.uleam.edu.ec

Sánchez-Arteaga Alex

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ULEAM. Manta, Ecuador.
alex.sanchez@uleam.edu.ec

RESUMEN

El presente trabajo de investigación realizado a la Empresa VIACRUZCA S.A. de la ciudad de Manta, está dirigido a la asignación de los costos reales de los servicios brindados, ante la demanda actual de las empresas por implementar la gestión de costos para generar un mayor detalle en la información generada y con el objetivo de aplicar estrategias que ayuden a captar y mejorar los procesos y la competitividad, se propone un sistema de costos por órdenes de producción para la aplicación de los costos en los hostales de la empresa en el Cantón Manta, con el fin de contralar y reducir los costos por servicios, empleando un método analítico descriptivo con técnicas de la observación directa, entrevista y de la recolección de información, planteando una asignación desde los elementos del costos: materiales directo, mano de obra directas y costos indirectos de fabricación de acuerdo a cada uno de los procesos que realiza, de esta manera se obtienen costos unitarios y totales reales. Se concluye que este sistema servirá como herramienta de gestión para orientar las toma de decisiones estratégicas y el control de los costos en la reducción de los mismos para la maximización de beneficios.

Palabras claves: gestión, costos, sector hotelero, elementos del costo, asignación de costos, procesos, sistema de costos.

ABSTRACT

The present research work carried out at the VIACRUZCA S.A. of the city of Manta, is aimed at assigning the real costs of the services provided, given the current demand of companies to implement cost management to generate greater detail in the information generated and with the aim of applying strategies that help to capture and improve processes and competitiveness, a cost system for production orders is proposed for the application of costs in the company's hostels

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 17 de mayo de 2021.

Fecha de aceptación: 05 de julio de 2021.

Fecha de publicación: 09 de julio de 2021.

in the Manta Canton, in order to control and reduce costs for services, using a descriptive analytical method with techniques of direct observation, interview and information gathering, proposing an allocation from the cost elements: direct materials, direct labor and indirect manufacturing costs according to each of the processes that performed, in this way real unit and total costs are obtained. It is concluded that this system will serve as a management tool to guide strategic decision-making and control costs in reducing them for the maximization of benefits.

Keywords: management, costs, hotel industry, cost elements, cost allocation, processes, cost system.

1. INTRODUCCIÓN

El sector hotelero constituye un sector fundamental en la economía del mercado y ha tenido un mayor crecimiento a nivel mundial, lo que ha permitido que se encuentre vinculado con el progreso socio – económico de cada país, motivo por el cual se justifica la necesidad de investigar sobre la gestión de costo para mejorar la rentabilidad de los servicios en las empresas hoteleras.

De acuerdo Organización Mundial de Turismo (OMT) (2013) Indica que “Las cifras 1,087 millones de personas pasaron al menos una noche en un país extranjero. Sin embargo, no todas estas empresas obtienen el éxito por lo son muy pocas las que al pasar el tiempo logran alcanzarlo”.

La hotelería ha ido desarrollando un incremento económico en los últimos tiempos, debido a que cada vez hay más personas que se trasladan de un lugar a otro sea por trabajo o simplemente por turismo, por lo cual el Ecuador demanda servicios de hospedajes, alimentación y otros servicios complementarios. Para brindar estos servicios las empresas hoteleras deben incurrir en costo y estos deben ser controlados de manera eficiente para que la administración cuente con información útil para la toma de decisiones estratégicas y operacionales.

En lo que respecta a la Ciudad de Manta existe una diversidad de oferta hotelera, las cuales son una gran competencia entre sí; entre estas se encuentra los hostales Paraíso y Piazzolla de la empresa VIACRUZCA S.A., donde se ha podido observar que la determinación de los precios de cada uno de los servicios están determinados por las temporadas y la competencia, sin realizar un análisis y asignación de costos en los que incurre la empresa afectando los márgenes de rentabilidad que se obtienen.

Para la mejora del sistema de costo del servicio hotelero e incrementar la rentabilidad se establece como objetivo general: Analizar la gestión de costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa VIACRUZCA S.A.

Por tal razón, se debe prestar atención a la asignación de costos, porque se abarca varios procesos para la prestación del servicio hotelero. En cada uno de estos procesos existen los costos de materiales directos (amenites); mano de obra directa (mucamas) y los costos indirectos de producción como supervisores, mantenimiento, materiales de aseo, servicios básicos, por lo que se requiere de un sistema para acumular y asignar los costos del servicio. Cabe indicar que el sector en mención a niveles de microempresarios y pequeñas empresas no utilizan este tipo de sistema debido a que manejan instrumentos informales para la obtención de la información.

2. ESTADO DEL ARTE

- **Gestión de costo**

Laporta (2016) Menciona que: "El concepto de gestión de costos implica la utilización de técnicas administrativas, y establecer los esfuerzos de la organización y las áreas de identificar las correctas implementaciones para obtener una calidad única, implementando los recursos de la forma más rentable" (pág. 33).

Laporta (2016) Indica además que "Se puede entender como gestión de costos de calidad aquellos costos requeridos para llegar a la calidad de un producto e servicio" (pág. 32).

De acuerdo Autores (2009) las gestiones de costos por procesos tienen las siguientes características:

1. Los costos se acumulan y registran por procesos de costos.
2. Las unidades equivalentes se usan para determinar el trabajo en proceso en términos de las unidades.

3. Las unidades terminadas y sus correspondientes costos se transfieren a los artículos terminados.
4. Los costos total y unitario de cada departamento son agregados periódicamente, analizados y calculados a través del uso de informes de producción.

Según Torres & Hill (2002) "La contabilidad de gestión estratégica es un sistema de información para los usuarios internos. Tanto la contabilidad de costos como la de gestión se unifican y complementan, por su proyección operativa" (pág. 10).

- **Costos**

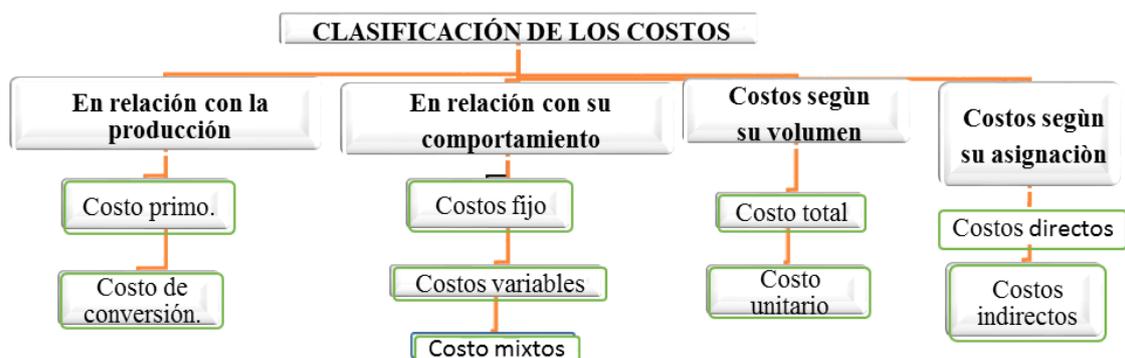
(Sinisterra, 2006), afirma que: El costo se define como las erogaciones y los cargos asociados clara y directamente con la producción de los bienes o la prestación de los servicios de los cuales la empresa genera sus ingresos. Dicho de otra forma, costos es el valor de los recursos cedidos a cambio de algún artículo o servicio. El recurso cedido normalmente es dinero y aunque no fuere, debe expresarse en términos monetarios. (pág. 9).

Según Nápoles (2016) Manifiesta que: "Los costos es la actividad donde hay que entregar un bien o servicio para así conseguir algo, lo cual recibir dinero al adquirir lo que está comprando" (pág. 30).

- **Clasificación de los costos**

Según Colín (2008) Los costos pueden clasificarse de acuerdo a su enfoque:

Figura 1. Clasificación de los costos.



- **Sistema de costo en los servicios hoteleros**

La actividad de hotelería, es una actividad mercantil de ofrecer el servicios de alojamiento y gastronomía, que tiene como características generales, económicas y financieras que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales y las características de este sector son: diferentes, completas y únicas de la oferta y demanda elástica. (Garbey, 2009, pág. 6)

Según Alvarado (2015) Entre las características especiales que se destacan en el aspecto económico y financiero de la industria hotelera están:

1. La naturaleza del servicio hotelero, el mismo que es diferente al industrial. En el área de alojamiento una habitación que no sean han realizado ventas por el cual es un déficit de las ganancias. En el área de restauran que no se realice es recuperable dado que es materia prima.
2. Las características de su ciclo de operaciones, en el área industrial el ciclo de operaciones es a largo plazo pues inicia desde la compra de materia prima hasta la venta. En cambio, en el área hotelera son diarias, es decir su ciclo de operaciones es corto.
3. La inestabilidad o decaimiento de los ingresos, es otra de las características importante de la actividad hotelera, por lo que son considerablemente en diversos períodos de tiempo (temporadas altas, y bajas) lo cual influyen en el resultado final de la actividad.

Elementos del costo hotelero.

En la clasificación de los costos es necesario detallar los elementos que lo conforman y detallar se determinar el costo por sus componentes. Es necesario determinar la participación de cada elemento en el costo, dependiendo del bien o servicio a examinar o costear. (Feijoó, García, & Degrossi, 2009, pág. 23)

El costo de la operación de un hotel se realiza según el costo de la producto o servicio como: el tipo proceso principal que es la atención y usuarios de los servicios a los huéspedes el cual incluye los costos, así como costo por la

remuneración del trabajo, la depreciación de equipos, edificios y el mantenimiento, los impuestos y otros costos desarrolle la empresa. (Rodríguez, 2012, pág. 21)

Como costo variable se realizan las actividades de limpieza de lencería, los amenites para los huéspedes y entre otros gastos, relacionando estos costos un porcentaje pequeño de la producción de alojamiento. El consumo de agua y electricidad son costos fijos y otra variable (Berrío & Jaime, Determinación de Costos de los Servicios de Hospedaje, Restaurante y Bar, 2010).

Según Rodríguez (2012) Los elementos de costos de una empresa de hospedaje son:

- 1.- Materia prima / Materiales directo
- 2.- Mano de obra directa
- 3.- Costos indirectos del servicio.

1.- Materias primas, suministros y materiales directos.

Según Felijoò, García & Degrossi (2009) “La materia prima son costo directo, variable y contablemente inmersas en la cuenta de inventarios la cual indica los niveles de producción. En el sector hotelero o turístico se encuentra en alimentos, bebidas y materiales o suministros” (pág.26).

De acuerdo con Rodríguez (2012) los principales elementos, valores que en un producto, lo conforma la mayor parte del costo de las áreas de alimentos y bebidas y en menor cantidad los amenites. Su requerimiento se efectúa en función de la ocupación o requerimiento de los huéspedes.

2.- Mano de obra directa.

El personal es el recurso más importante de la gestión y de la prestación de este servicio que define la venta, por el cual la empresa requiere de una persona que analice, supervise y controle la operación, las cuales provocan un costo de mano de obra. (Rodríguez, 2012, pág. 22)

La mano de obra directa es la que intervienen directamente en el proceso de producción o servicio. Por ello es muy importante definir el organigrama funcional

del hotel donde se pueda identificar fácilmente el personal directo. Esta debe ser variable, ya que pueda cambiar por eventos de la producción o servicio, como incremento de la producción, temporada alta o baja. (Rodríguez, 2012, pág. 96).

Para definir las necesidades de mano de obra de la empresa y se debe tener en cuenta el área de pisos, materiales y servicio por el cual indique el tiempo del arreglo de una habitación. (Rodríguez, 2012, pág. 99)

3.- Costos indirectos de producción o del servicio

El tercer elemento está conformado por todos los costos indirectos de materia prima mano de obra y servicios que no están en los dos elementos anteriores, como son el servicio de agua, energía, arriendo del local, servicios de reparaciones etc. Estos elementos también son necesarios para la producción o para la prestación del servicio. (Rodríguez, 2012, pág. 99)

Para los costos indirectos de hospedaje se puede establecer una tasa predeterminada basada en el total del costo de la mano de obra directa. (Rodríguez, 2012, pág. 99)

- **Rentabilidad**

La rentabilidad es una medidas con las que se mide las utilidades obtenidas, esta se realiza con la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario). (Morillo, 2015, pág. 36)

La rentabilidad se la aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Se denomina rentabilidad a la medición del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados. (De Santos, 1995, pág. 36)

Según (Vásconez, 2015), afirma que “la rentabilidad es significativa en lo que respecta a los ejecutivos: proporción de competencia y son indicadores importantes para demostrar la actividad y la efectividad de estimar el nivel de logro de la organización cuando todo está dicho” (pág. 79). Por lo tanto, la rentabilidad puede ser utilizada como un instrumento poderoso para estimar las tasas de competencia y eficiencia.

3. METODOLOGÍA

De acuerdo a Yuni & Urbano (2014) “El diseño metodológico de una investigación puede ser descrito que se realizará para responder a la pregunta de investigación” (pág.15). La clave para el diseño metodológico es encontrar la mejor solución para cada situación.

La presente investigación, se desarrolló dentro del marco de la investigación científica, empleando sus métodos para establecer un proceso lógico basados en los siguientes: en el método analítico y descriptivo.

Para la ejecución del presente trabajo de investigación implementamos las siguientes técnicas para el logro de objetivos las cuales son: observación directa, entrevista y la recolección de información.

Para el presente trabajo de investigación se define la población a examinar y determinar el muestreo de los propietarios y el personal que conforma los hostales Paraíso y Piazzolla de la Empresa VIACRUZCA S.A.

En la presente investigación las personas investigadas fueron: El gerente general, administrador, contador y asistente contable.

La información recolectada fue: ingresos de la empresa, los costos de los productos hoteleros y los estados financieros.

4. RESULTADOS (ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS)

De las entrevistas sostenidas al personal administrativo se evidenció la falta de una planificación administrativa que permita una gestión de costos adecuada, si bien es cierto las actividades ejecutadas en los hostales son controladas a través

de una verificación directa en cuanto a su cumplimiento, también un factor perjudicial es la falta de conocimientos de costos por lo que se tiene una idea, pero no la importancia que tiene un sistema de costo permitiendo la ejecución correcta para los hostales .

La inexistencia de la asignación de costos no permite el cálculo correcto de los costos del servicio dado que estos cálculos lo realizan empíricamente considerando la demanda. Solo se toma un costeo básico sin considerar todos los elementos del costo consecuentemente no se aplica ninguna técnica para determinarlos y esto no permite reflejar la rentabilidad de la empresa.

No se lleva una correcta asignación optimización de los recursos el cual es un principal problema dado que no aplican un reconocimiento de costo para así incurrir con el cálculo del precio por habitación. También cuando la rentabilidad es baja no se maneja correctamente por lo que solo se opta por tomar decisión de recorte de personal, evitar ciertos gastos y priorizar lo que es más importante y gestionar más proveedores para así poder tener más crédito.

La verificación y estudio por medio de encuesta de satisfacción del cliente no se realizan de manera correcta por lo que no se puede detectar las fallas y así poder desarrollar método de ayuda para mejorar y poder alcanzar sus objetivos. El mal manejo provoca un efecto de incertidumbre en saber los resultados finales de cómo se encuentra la empresa y determinar su estabilidad para que se realice el análisis adecuado y se pueda dar mejora y aplicar una solución inmediata a los problemas detectados en la empresa.

Los precios se calculan empíricamente de acuerdo a la oferta y a la demanda del sector hotelero y así determinan el costo del servicio, sin conocer la rentabilidad que puede generarse con el cambio de las tarifas.

Se presenta la asignación correcta de cada uno de los elementos del costo en la presentación del servicio hotelera de la empresa VIACRUZCA S.A.

Tabla 1. Asignación de materiales directo

Hostal Paraiso y Piazzolla				
Habitación				
	Materiales	cant.	c/u	c/t
Individual	Shampoo	1	0,3	0,3
	Jabón	1	0,2	0,2
	Papel higiénico	1	0,8	0,8
	Agua	1	0,22	0,22
	Total habitación individual			1,52
Matrimonial	Shampoo	2	0,3	0,6
	Jabón	2	0,2	0,4
	Papel higiénico	1	0,8	0,8
	Agua	2	0,22	0,44
	Total habitación matrimonial			2,24
Triple	Shampoo	3	0,3	0,9
	Jabón	3	0,2	0,6
	Papel higiénico	1	0,8	0,8
	Agua	3	0,22	0,66
	Total habitación triple			2,96
Cuádruple	Shampoo	4	0,3	1,2
	Jabón	4	0,2	0,8
	Papel higiénico	1	0,8	0,8
	Agua	4	0,22	0,88
	Total habitación cuádruple			3,68
Quíntuple	Shampoo	5	0,3	1,5
	Jabón	5	0,2	1
	Papel higiénico	1	0,8	0,8
	Agua	5	0,22	1,1
	Total habitación quíntuple			4,4

Asignación de Mano de obra directa**Hostal Paraíso****Costo Mano de Obra Directa por 4 personas**

\$ 495,45 sueldo de cada uno x por 4 = \$ 1.981,81 MOD

Nº de habitaciones mensuales= 21 x 30= 630

MOD/Nº de habitaciones

Costo de la mano de obra directa/ total de habitaciones

$$1.981,81 / 630 = 3,15 //$$

Hostal Piazzolla

Costo Mano de Obra Directa 4 personas

$$\text{\$ } 495,45 \text{ sueldo de cada uno x por 4 } = \text{\$ } 1.981,81 \text{ MOD}$$

$$\text{Nº de habitaciones mensuales} = 26 \times 30 = 780$$

MOD/Nº de habitaciones

Costo de la mano de obra directa/ total de habitaciones

$$1.981,81 / 780 = 2,54 //$$

Asignación de los costos indirectos del servicio:

Tabla 2. Asignación de los costos indirectos del servicio Hostal Paraíso

Detalle	Unidades	Valor total
Agua potable	M ³	\\$ 1.440,00
Energía eléctrica	Kva	\\$ 7.075,56
Línea telefónica	Global	\\$ 70,68
Mano de obra indirecta	Global	\\$ 5.945,38
Internet	Global	\\$ 664,92
Tv cable	Global	\\$ 738,00
Arriendo	Global	\\$ 19.200,00
Suministro de limpieza	Global	\\$ 819,00
Costo anual		\\$ 35.953,54
Costo mensual		\\$ 2.996,13

Tabla 3. Asignación de los costos indirectos del servicio Hostal Piazzolla.

Detalle	Unidades	Valor total
Agua Potable	M ³	\\$ 1.977,24
Energía Eléctrica	Kva	\\$ 7.104,84
Línea Telefónica	Global	\\$ 295,92
Mano De Obra Indirecta	Global	\\$ 12.894,42
Internet	Global	\\$ 747,36
Tv Cable	Global	\\$ 762,48
Suministro De Limpieza	Global	\\$ 1.034,40
COSTO ANUAL		\\$ 24.816,66
COSTO MENSUAL		\\$ 2.068,06

Figura 2. Hoja de costos del Hostal Paraíso.

SECCIÓN	HOSPEDAJE		
SERVICIO	HABITACIÓN MATRIMONIAL		
Fecha	COSTO DIRECTO	MANO DE OBRA DIRECTA	COSTOS INDIRECTOS
	2,24	3,15	1,51
TOTALES	2,24	3,15	1,51
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima directa			2,24
Mano de obra directa			3,15
COSTO PRIMO			5,39
Costos indirectos servicio			1,51
COSTO TOTAL HABITACIÓN MATRIMONIAL			6,9

Figura 3. Hoja de Costo del Hostal Piazzolla

SECCIÓN	HOSPEDAJE		
SERVICIO	HABITACIÓN MATRIMONIAL		
Fecha	MATERIALES DIRECTO	MANO DE OBRA DIRECTA	COSTOS INDIRECTOS
	2,24	2,54	1,04
TOTALES	2,24	2,54	1,04
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima directa			2,24
Mano de obra directa			2,54
COSTO PRIMO			4,78
Costos indirectos servicio			1,04
COSTO TOTAL HABITACIÓN MATRIMONIAL			5,82

Rentabilidad:**Tabla 4.** Ratios de Rentabilidad.

RATIOS DE RENTABILIDAD		
ROA	0,01	0,1%
ROE	0,03	3%
RENTABILIDAD NETA	0,11	11%
RENTABILIDA OPERATIVA	0,53	53%

5. CONCLUSIONES

- A pesar de que la empresa conoce y determina los procesos, no hace el mejor uso de estas herramientas gerenciales para el establecimiento de una verdadera gestión de costos a través de la planificación y control, que es de suma importancia en la determinación del costo unitario y en la toma de decisiones.
- Las necesidades de la Empresa VIACRUZCA S.A. son fundamentales y prioritarias, para su correcto funcionamiento, la aplicación y asignación de costos hoteleros hará que el hotel realice un correcto manejo de recursos de acuerdo a los procesos que realiza.
- Con la aplicación de cada uno de los elementos del costo, se determinará cada uno de los costos unitarios, precio de venta por cada actividad y la rentabilidad, lo cual implica obtener valores esperados al final del periodo.
- Al determinar cada uno de los elementos se logró identificar, organizar y estructurar cada una de las actividades de la empresa.
- La asignación de costos está planteada, tomando en cuenta los controles básicos para cada una de las cuentas.

REFERENCIAS

- Alvarado, L. & Gutiérrez I. & Molina E. Implementación de un sistema de costos para el sector hotelero, de Arauca, Colombia. Recuperado el 26 de agosto del 2019 de <http://repositorio.ucc.edu.co/50221546/2216/2/TC001.pdf>
- Autores, C. (2009). Contabilidad de Costos 1, de España, Editorial Félix Varela. Obtenido de ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3196408&ppg=1&query=contabilidad%20de%20costos>
- Berrío, D. & Jaime, C. (2010). Determinación de Costos de los Servicios de Hospedaje, Restaurante y Bar. Barranquilla, de Colombia: Editorial Uninorte. Obtenido de ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3194545&query=clasificacion%2Bde%2Bcostos>
- García Colín, J. (2008). Contabilidad de Costos tercera Edición. de México: Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de ProQuest Ebook Central.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=4508662&query=Contabilidad%2Bde%2BCostos>

De Santos, D. (1995). *Objetivo: Rentabilidad*. de Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de ProQuest Ebook Central.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3175054&query=Objetivo%253A%2BRentabilidaD>

Feijóo, J, García, M., & Degrossi, M. (2009). *Alimentos y bebidas, su gerenciamiento en hoteles y restaurantes*, de Buenos Aires: Editorial Lectorum Ugerman. Obtenido de ProQuest Ebook Central.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3205338&query=Alimentos%2By%2Bbebidas%252C%2Bsu%2Bgerencia miento%2Ben%2Bhoteles%2By%2Brestaurantes>

Garbey, C.(2009). *Sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras, de Ecuador* : Editorial El Cid Editor. Obtenido de ProQuest Ebook
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3182143&query=Sistemas%2Bde%2Bcontabilidad%2By%2Bcostos%2Be n%2Blas%2Bempresas%2Bhoteleras>

Laporta, R. (2016). *Costos y gestión empresarial*, de Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.. Obtenido de ProQuest Ebook Central.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=4870523&query=Gestion%2Bde%2BcostoS>

Morillo, M. (2015). *Rentabilidad financiera y reducción de costos de Venezuela*: Editorial Red Actualidad Contable Faces. Obtenido de ProQuest Ebook Central.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3159914&query=%2BRentabilidad%2Bfinanciera%2By%2Breducci%25C 3%25B3n%2Bde%2Bcostos>

Nàpoles & Càrdenas (2016). *Costos 1*, de Mèxico, Editorial Instituto mexicano de contadores pùblicos ,a.c. Obtenido de ProQuest Ebook Central.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=5308797&query=Gestion%2Bde%2Bcostos>

Rodríguez, R. (2012). *Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas cuarta edición* , de Bogotá: Editorial Ecoe Editorial. Obtenido de ProQuest Ebook Central.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3197367&query=Costos%2Baplicados%2Ben%2Bhoteler%25C3%25ADA %252C%2Balimentos%2By%2Bbebidas>

Sinisterra, G. (2006). *Contabilidad de costos*. (E. Ediciones, Ed.) Recuperadode
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3198219&query=Contabilidad%2Bde%2Bcostos>

- Torres, A., & Hill, M. (2002). Contabilidad de Costos para toma de decisiones. Segunda Edición, de Monterrey, México: Editorial Interamericana Editores. Obtenido de ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3196139&query=contabilidad%2Bde%2BCostos%2Bpara%2Btoma%2Bde%2Bdecisiones.%2B>
- Yuni, J, & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar 2. Segunda Edición, de Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3185819&query=T%25C3%25A9cnicas%2Bpara%2Binvestigar%2B2>
- Vásconez, E. B. (2015). Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Infoquality S.A. (U. I. SEK, Editor) Recuperado el 16 de 07 de 2019, de <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1683/1/TESIS%20-%20BERTHA%20V%20C%81SCONEZ.pdf>