



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA-CPA**

TEMA:

**COSTOS POR SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
LA EMPRESA DE ACTIVIDAD TURISTICA.**

TUTORA:

MSc. GISELLA PATRICIA HUREL FRANCO

AUTORAS:

ROXANA ELIZABETH HIDALGO ARMIJOS

KATIUSKA MARISELA PÁRRAGA BRAVO

Guayaquil, 2020



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: COSTOS POR SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE ACTIVIDAD TURISTICA.	
AUTOR/ES: Roxana E. Hidalgo Armijos Katuska M. Párraga Bravo	REVISORES O TUTORES: MGs. Hurel Franco Gisella Patricia
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	GRADO OBTENIDO: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.
FACULTAD: Administración	CARRERA: Contabilidad y Auditoria
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2020	No. DE PAGS: 96
ÁREAS TEMÁTICAS: EDUCACION COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA	
PALABRAS CLAVE: Costos, turismo, cruceros, embarcación.	

RESUMEN:		
Este proyecto de investigación se direcciona a los movimientos turísticos y sus Costos por Servicio en las Islas Galápagos.		
Lo cual se analizará todos sus Costos y Gastos para una mejora toma de decisiones y así poder brindar un mejor servicio al Turista.		
NO. DE REGISTRO:	NO. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO AUTORES: Roxana E. Hidalgo Armijos Katuska M. Párraga Bravo	TELÉFONO: 0992976787 0969862778	E-MAIL: talianavalentinita@hotmail.com katuska_parraga@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	PhD. RAFAEL ITURRALDE SOLORZANO Decano de la Facultad de Administración Teléfono: 2596500 Ext. 271 E-mail: riturraldes@ulvr.edu.ec Mgs. JOSE ROBERTO BASTIDAS ROMERO Director de Carrera Teléfono: 2596500 Ext. 271 E-mail: jbastidasr@ulvr.edu.ec	

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Las estudiantes/egresados(as) Roxana Elizabeth Hidalgo Armijos y Katuska Marisela Párraga Bravo, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a los/las suscritos(as) y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar Los costos de producción y su incidencia en el estado de resultado integral de la empresa REHAM S.A.

Autoras:



ROXANA ELIZABETH HIDALGO ARMIJOS

C.I 200065694


KATIUSKA MARISELA PÁRRAGA BRAVO

C.I 1311545337

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación **COSTOS POR SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE ACTIVIDAD TURISTICA** nombrada por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: "*COSTOS POR SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE ACTIVIDAD TURISTICA*", presentado por los estudiantes **Roxana Elizabeth Hidalgo Armijos** y **Katiuska Marisela Párraga Bravo** como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA., encontrándose apto para su sustentación.



MGs. Gisella P. Hurel Franco

C.I. 091661548-7

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

5/10/2020

Turnitin

Turnitin Informe de Originalidad	
Procesado el: 02-03-2020 18:53 -05 Identificador: 1403708020 Número de palabras: 18434 Entregado: 1	
Índice de similitud 10%	Similitud según fuente Internet Sources: 8% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 0%
COSTOS POR SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE ACTIVIDAD TURISTICA Por Roxana Katuska Hidalgo Parraga	

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 04-jul.-2020) Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD UNAD on 2020-07-04
< 1% match (Internet desde 05-dic.-2010) http://www.metadu.cirata.jon.mx/test/meseria/colin_2006.pdf
< 1% match (Internet desde 13-feb.-2020) https://www.turismo.opb.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
< 1% match (Internet desde 17-jul.-2020) https://www.sideshore.net/magna24/contabilidad-general-unidad-1-mpdfilo-1
< 1% match (Internet desde 19-jul.-2020) http://bbintecad@al.uab.edu.co/bitstream/10819/2194/1/Propuesta_Metodologica_Efectivo_Calzado_Cuero_Palechor_2014.pdf
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 10-jun.-2017) Submitted to Universidad Internacional de la Rioja on 2017-06-10
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-nov.-2016) Submitted to Universidad Militar Nueva Granada on 2016-11-22
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-nov.-2018) Submitted to Universidad Andina del Cuzco on 2018-11-09
< 1% match (Internet desde 21-feb.-2019) https://es.scribd.com/document/126354846/Prague-Fru-Fb-1.jpg
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 05-may.-2017) Submitted to Universidad San Francisco de Quito on 2017-05-05
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 03-mar.-2020) Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimboza on 2020-03-03
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 13-may.-2013) Submitted to Universidad Tecnológica de Honduras on 2013-05-13
< 1% match (Internet desde 29-nov.-2006) http://www.rainforest-alliance.com/programs/tourism/certification/bmp-portal/index.html
< 1% match (Internet desde 07-feb.-2020) http://meettransparenteambiente.opb.ec/documentacion/Biodiversidad/Archivos/COA-MAE-Veronica_Lemache.pdf

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios y nuestra Madre Santísima, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presente junto a mí.

A Oscar por su apoyo, mi familia que de alguna manera supieron apoyarme en todo momento en que lo necesité.

Mis bellos y amados hijos, Taliana, Valentín y Aitana, mi motor e inspiración para lograr y cumplir metas, inculcarles valores éticos y profesionales, que todo se obtiene con esfuerzo y constancia, llegar a ser su ejemplo.

Quedo agradecida a los propietarios de la empresa, Alexis Gordillo y su bella esposa Mónica Frías por la apertura y la facilidad de todo tipo de información que requería.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, por confiar en mí, y compartir sus conocimientos a lo largo de la preparación de ésta profesión, de manera muy especial agradecer infinitamente a mi tutora MGs. Gisela Hurel Franco, quien con mucha paciencia, rectitud y profesionalismo ha guiado este proyecto.

Roxana Hidalgo A.

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo, lo dedico principalmente a Dios y nuestra Madre Santísima, por ser inspiradores y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A Oscar por su paciencia y a mis tres pequeños hijos, Taliana, Valentín y Aitana por llegar a mi vida y hacerla más feliz cada día.

A mis amados padres Prospero Filemón y Elizabeth, hermanos Javier y Filip por su amor, cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A todas las personas que forman parte de la empresa y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Roxana Hidalgo A.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios, quien me ha guiado, me ha dado fortaleza para seguir adelante. He aprendido que no hay obstáculos que pueda impedir a cumplir mis objetivos.

Mi familia, mi pilar fundamental quien me permite día a día a ser perseverante, a luchar por mis metas y concluir positivamente mis proyectos.

Mis hijas Isis y Leah Aguirre mi fortaleza, mis guías, la razón de cada paso que doy, siempre pensando en el buen ejemplo que les transmito, esa herencia donde no existe valor económico sino el valor de la perseverancia, gratitud y honestidad.

Mi esposo Daniel Aguirre admirable e inteligente, me ha enseñado a ser fuerte, que si hay obstáculos juntos los derrumbamos y que este camino que no ha sido fácil siempre me ha demostrado su apoyo.

Mi total agradecimiento a mi tutora MGs. Gisella Hurel Franco extraordinaria representante de nuestra institución, quien nos brindó su apoyo en este recorrido, difícil pero no imposible y gracias a sus directrices, consejos hemos culminado nuestro proyecto de tesis.

Katiuska Párraga B.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi esposo e hijas, mis sobrinos Brayner, Hansel y George Cedeño Párraga.

Katiuska Párraga B.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del problema de investigación.....	2
1.3 Formulación del problema.....	6
1.4 Sistematización del problema.	6
1.5 Objetivos de la investigación.	7
1.5.1 Objetivo general:	7
1.5.2 Objetivos específicos:	7
1.6 Justificación de la investigación.	7
1.7 Delimitación o alcance de la investigación.	8
1.8 Ideas a defender.	8
1.9 Línea de investigación institucional.	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes	9
2.2 Marco teórico	9
2.2.1 La contabilidad	12
2.2.2 Costos de los servicios turísticos.....	23
2.3 Marco Conceptual:.....	25
2.4 Marco Legal	28
2.4.1 Ley de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos:.....	28
2.4.2 Reglamento especial de turismo en áreas naturales protegidas:.....	30
2.4.3 Reglamento embarcaciones transporte turístico marítimo en Galápagos. - ...	32
2.4.4 Resolución No. 020/2017 de la Autoridad Marítima Nacional. –.....	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1 Tipo de investigación.....	35
3.2 Enfoque de la investigación.	35
3.3 Técnicas e instrumentos de investigación.	36

3.3.1	Revisión documental:.....	36
3.3.2	Observación:.....	36
3.3.3	Entrevistas y encuestas:	36
3.4	Población.	36
3.5	Muestra.	37
3.6	Análisis de resultados.	38
3.6.1	Entrevistas:.....	38
3.6.2	Encuestas:	47
3.6.3	Revisión Documental en empresa REHAM S.A.....	50
3.6.4	Análisis de estado financiero REHAM S.A.	55
CAPÍTULO IV INFORME TECNICO DE LA EMPRESA REHAM S.A.		65
4.1	Estructura de los costos.	66
4.4.1	Costos por mantenimiento:	68
4.4.2	Costos por fonda:.....	69
5.1	Conclusiones.	71
5.2	Recomendaciones.	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tasa de Crecimiento Poblacional INEC CENSOS 2001, 2010 y 2015.	3
Tabla 2 Delimitación de la investigación	8
Tabla 3 Metodologías de costeo	19
Tabla 5 Subsector productivo	21
Tabla 6 Estructura de costos por paquete turístico.	24
Tabla 7 Estructura orgánica REHAM S.A.	37
Tabla 8 Técnicas de muestreo empleadas en la investigación	38
Tabla 9 Muestreo para encuestas a bordo.....	47
Tabla 10 Parámetros aplicables a encuestas	48
Tabla 11 Formato de encuesta para tripulación de embarcación empresa REHAM S.A....	48
Tabla 12 Resultados de encuesta a tripulación de embarcación empresa REHAM S.A.	49
Tabla 13 Resultados por niveles encuesta a tripulación de embarcación empresa REHAM S.A.....	49
Tabla 14 Precio de los Cruceros ofertados por la empresa REHAM S.A 2018.....	55
Tabla 15 Estado de Situación Financiera REHAM S.A.	56
Tabla 16 Estado de Resultados REHAM S.A.	58
Tabla 17 Índices financieros REHAM S.A.	59
Tabla 18 Índices financieros REHAM S.A.	59
Tabla 19 Índices financieros REHAM S.A.	60
Tabla 20 Índices financieros REHAM S.A.	60
Tabla 21 Índices financieros REHAM S.A.	60
Tabla 22 Índices financieros REHAM S.A.	61
Tabla 23 Índices financieros REHAM S.A.	61
Tabla 24 Índices financieros REHAM S.A.	61
Tabla 25 Costos operativos directos REHAM S.A.	63
Tabla 26 Gastos administrativos REHAM S.A.....	64
Tabla 27 Agrupación de costos REHAM S.A.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre el número de visitantes y población de Galápagos	3
Figura 2. Árbol de problemas.....	6
Figura 3. Clasificación de las empresas según su giro.	15
Figura 5. Representación gráfica de resultado encuestas barco.	50
Figura 6. Ingresos de turistas por meses años 2017-2019.....	51
Figura 7. Arribos turísticos 1989-2019.....	52
Figura 8. Modalidad Crucero Itinerario A 2018	53
Figura 9. Modalidad Crucero Itinerario D 2018	53
Figura 10. Modalidad Crucero Itinerario E 2018.....	54
Figura 11. Modalidad Crucero Itinerario E-A 2020.	54
Figura 12. Estructura de costos REHAM S.A.....	62
Figura 13. Estructura de costos REHAM S.A.....	67
Figura 15 Proceso de adquisición alimentos.	70

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada los Costos por servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de actividad turística, basa principalmente su estudio, en un analizar la incidencia de cada costo dentro de una importante cadena productiva como lo es el turismo navegable en la provincia de Galápagos; es trascendente considerar que muchas veces los costos mal planificados en esta actividad económica, pudieren generar impactos negativos en la rentabilidad de la empresa.

Para analizar la problemática, fue necesario incluir como áreas de estudio, tanto a sus oficinas administrativas, cuanto a la misma embarcación donde se efectúan los cruceros, evidenciándose que se trata de una actividad desemejante a la turística común desarrollada en tierra.

Para un adecuado desarrollo, fue necesario estructurar la investigación en un capítulo I, donde se estudia el contexto del problema de estudio, sus principales causas y consecuencias, así como el planteamiento de objetivos, su respectiva sistematización y delimitación.

En el capítulo II, se delinea el marco teórico bajo el cual se sustenta el estudio referente a los costos por los servicios turísticos, así como la normativa que sustenta esta actividad económica.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación aplicada, estructurándose en un tipo, diseño y enfoque, estableciéndose además las muestras necesarias y herramientas para recolección de datos y su procesamiento, ello con el propósito de sostener una clara idea concluyente de la realidad de la empresa.

Con los insumos necesarios, ya en el capítulo IV se realiza un informe técnico de la investigación en la empresa REHAM S.A., estructurándose los principales resultados y hallazgos, que permitieron el establecimiento de unas conclusiones y las recomendaciones, como mejoras a implementar hacia el problema de estudio.

CAPITULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Costos por servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de actividad turística.

1.2 Planteamiento del problema de investigación

El crecimiento de la actividad turística en la región insular, ha traído consigo cambios significativos en sus políticas, procesos y asignación de gastos, muchos de ellos en proceso de tecnificación; sin embargo, el resultado no ha sido satisfactorio puesto que los costos se mantienen igual que previo a la inducción del cambio, es por ello que los costos del producto final (crucero) se ha visto afectados de gran manera.

Concordante con la teoría de la logística (Ballow, 2004), el abastecimiento es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad; tal efecto aplicándose cuando ese sujeto económico es una ciudad, pudieren surgir problemas cuando el suministro de víveres u otras necesidades generen un impacto negativo a las actividades económicas que para el presente estudio lo es el turismo.

La Región Insular o Archipiélago de Galápagos, es un conjunto de islas que, ubicadas a 600 millas náuticas al oeste del Litoral continental ecuatoriano, son reconocidas como patrimonio natural de la humanidad por su evidente entorno, flora y fauna de fama mundial. Estas islas cada año son visitadas por miles de turistas, que muy a bien son parte de la principal actividad económica de dicha provincia como lo es el turismo, que de forma progresiva se incrementa en conjunto con la población activa conforme lo evidencia la figura No. 1. (P.N.G., 2019).



Figura 1. Relación entre el número de visitantes y población de Galápagos
Fuente: Consejo de Gobierno de Galápagos (Galápagos, 2016).

La contraparte del incremento porcentual de la actividad del turismo en las Islas Galápagos lo constituye la inmigración, puesto que conforme los resultados del último censo de población y vivienda (INEC, 2015) sus habitantes han ido aumentando significativamente conforme la Figura No. 1 “Galápagos: Población por cantones, participación % y tasas de crecimiento intercensal promedio anual Censos 2001, 2010 y 2015” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015), lo que consecuentemente genera no solamente mano de obra para actividades conexas, sino que también se incrementa crecimiento constante de la demanda de productos para satisfacer las necesidades propias de la población y de la población flotante que constituyen los turistas.

Tabla 1
Tasa de Crecimiento Poblacional INEC CENSOS 2001, 2010 y 2015.

Cantones	Tasa de crecimiento poblacional						Tasa 2001-2010	Tasa 2010-2015
	2001	%	2010	%	2015	%		
San Cristóbal	5485	31,4	6930	30,1	7199	28,5	2,6	0,8
Isabela	1591	9,1	2165	9,4	2344	9,3	3,4	1,6
Santa Cruz	10375	59,5	13951	60,5	15701	62,2	3,3	2,4
Total	17451	100	23046	100	25244	100	3,1	1,8

Fuente: INEC (2016)

El transporte de suministros de primera necesidad y otros productos a las islas se los realiza en un mayor porcentaje por la vía marítima; esta provincia conforme investigación periodística, ya en el año 2015 requería entre 5000 y 6000 toneladas por mes (Comercio, 2015), cifra que conforme las nuevas regulaciones emitidas por el Consejo de Marina Mercante y Puertos (Consejo Nacional de Marina Mercante y Puertos, 2010) se le viene

efectuando con un número entre 2 y 3 barcos, que por falta de infraestructura portuaria y un efectivo ordenamiento del proceso logístico han generado periodos de escasez y desabastecimiento, puesto que si se generare un problema técnico en una de las embarcaciones o surgiera otro imprevisto de orden normativo o legal, su periodo de recorrido por las islas de 15 días se incrementaría conforme el daño o falla; afectando no solamente a los requerimientos de la población, sino también a la principal actividad económica de la provincia que es el turismo.

En las islas la actividad turística se la realiza en gran parte con embarcaciones menores, que a modo de hotel crucero navegable, transportan miles de turistas en recorridos que tienen una duración entre 8, 10 y 16 días por las islas de acuerdo al gusto y presupuesto del consumidor; este medio de transporte principalmente para su recorrido emplea, aparte de combustibles y lubricantes de la parte motriz de la nave, grandes cantidades de alimentos y bebidas que, de acuerdo a la dieta del turista, son ofrecidos diariamente a bordo para el consumo de los mismos, generando una gran demanda de productos de calidad, conforme el requerimiento del cliente al momento de adquirir el paquete turístico.

Si bien no todos los productos son trasladados por vía marítima, otra opción lo es el limitado transporte aéreo que en un número promedio de cinco vuelos diarios con las compañías LATAM y AVIANCA, se establece un puente aéreo entre Guayaquil y Quito con las islas Baltra y San Cristóbal, rutas en las que en una limitada cantidad pudiere la compañía turística únicamente transportar los productos permitidos por la ABG (Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos), entidad que regula los criterios permisibles en una lista de productos que pueden ingresar a las Islas.

Finalmente consta la opción del consumo de productos locales, pues en las islas pobladas existe una no tan variable ni extensa cantidad de productos cárnicos, agrícolas y lácteos que por su calidad y tecnología aplicada para su obtención, resulta casi inusual el cumplimiento de los estándares de calidad que necesitare el turista que contrata un crucero, por lo que la mayoría de los propietarios de empresas turísticas evitan abastecerse de estos productos ya que la calidad del producto final no será muy del agrado del consumidor extranjero.

En las Islas, a las limitaciones para adquirir obtener ciertos productos cárnicos, lácteos y proteínicos, se suma el factor tecnológico del deficiente servicio del internet que es muy requerido por el turista, puesto que la capacidad ofrecida por las compañías ecuatorianas resulta ineficiente al momento de comparar no solamente con el lugar de origen del turista, sino que también es deficiente en relación al servicio de internet que posee un lugar promedio en el Ecuador continental.

El turismo en Galápagos se clasifica en tres temporadas: Alta, normal y baja; la primera es desde el 20 de diciembre hasta el 02 de enero y la baja los meses agosto, septiembre y octubre, el resto del año es considerado una temporada normal, eventos que van de la mano con la cantidad de turistas, calidad y precio ofertado.

Vale destacar que en los últimos años se ha producido un aparente cierre de esta brecha de temporadas altas y bajas, permitiendo crear un balance de crecimiento turístico constante, según (Galápagos, 2019), 30 años atrás, en 1989 las islas Galápagos registraron cerca de 42 mil turistas, 30 años después, en el 2019, más de 271 mil turistas ingresaron a las islas. La tasa anual de crecimiento compuesto de este periodo es +6,42%, esto es equivalente a decir que, desde 1989 hasta 2019 el turismo hubiese crecido +6,42% cada año. La respuesta ante este escenario de crecimiento ha sido la implementación de una herramienta adaptativa de manejo de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos.

En el proceso de venta del servicio se incluye a la Agencias intermediarias, mismas que siendo las encargadas de las ventas de los cruceros, comisionan entre un 20% y 30% de acuerdo a la temporada en que se encuentre la actividad.

A la empresa REHAM S.A de servicios turísticos con su principal producto que es el embarcación GALAXY, se le torna cada año un reto económico al momento de determinar sus costos de prestación de servicios de manera precisa; problemas similares a los ya descritos que surgen de manera intempestiva pudieren dañar la planificación y por no decir causar pérdidas en el crucero completo, ya que indistintamente del problema interno de abastecimiento a las islas, la empresa deberá obtener el producto alimenticio ofrecido por cualquier medio y forma posible.

Los problemas presentados en los párrafos anteriores, convergen a que los principales directivos de la empresa no cuenten con la información necesaria y actualizada para poder tomar decisiones de alto nivel que propendan a lograr un mayor éxito, incrementando así los márgenes de utilidad y aceptación por parte del cliente final.

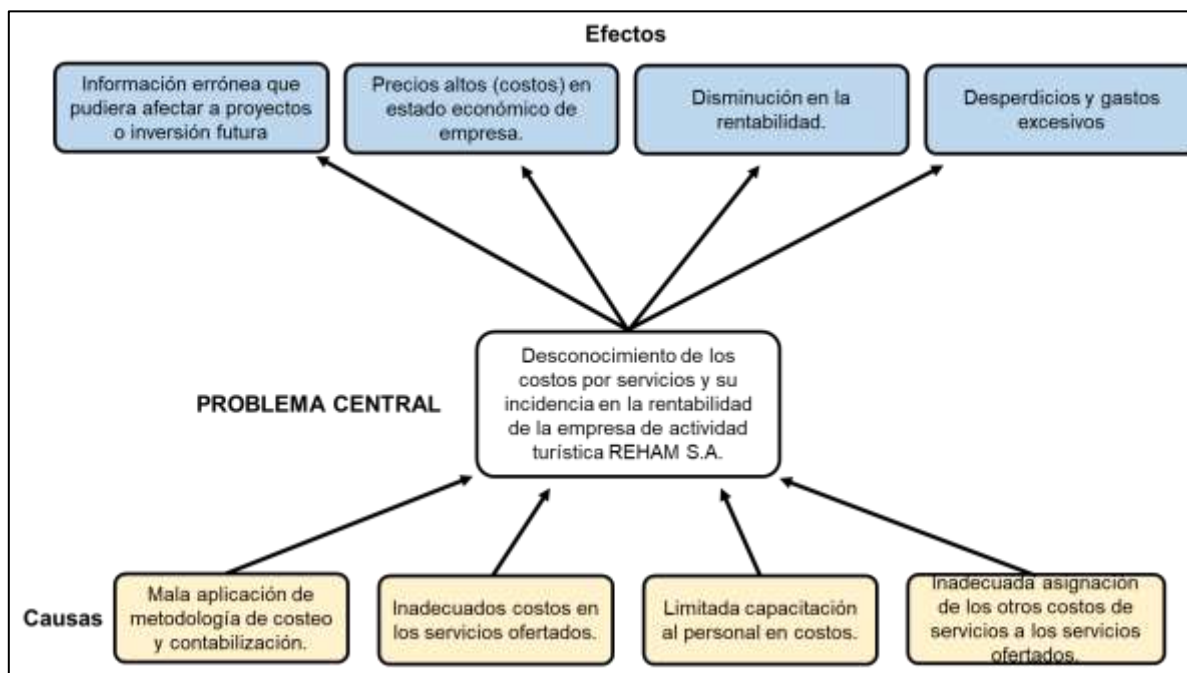


Figura 2. Árbol de problemas
Fuente: Hidalgo & Párraga (2020).

1.3 Formulación del problema.

¿Cuál es la incidencia de los costos por servicios en la rentabilidad de la empresa de actividad turística REHAM?

1.4 Sistematización del problema.

- ¿Cómo se identifican los costos por servicios que incurre la empresa turística?
- ¿Cómo los costos por servicios afectan a la rentabilidad de la empresa turística?
- ¿Cómo se analizan los costos por servicios que inciden en la rentabilidad en la compañía REHAM S.A.?

- ¿De qué manera se determinan los costos de los servicios turísticos de la empresa REHM S.A.?
- ¿Cuál es el nivel de rentabilidad por la prestación de servicios turísticos de la empresa REHAM S.A.?

1.5 Objetivos de la investigación.

1.5.1 Objetivo general:

Analizar los costos por servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de actividad turística REHAM S.A

1.5.2 Objetivos específicos:

- Identificar los costos por servicios que incurre la empresa turística.
- Clasificar los costos por servicios que afectan a la rentabilidad de la empresa turística.
- Determinar los costos por servicios que inciden en la rentabilidad en la compañía REHAM S.A.

1.6 Justificación de la investigación.

La presente investigación, contribuirá de forma directa en uno de los problemas más comunes de la empresa, que es la identificación real de los costos de sus servicios, lo cual contribuye en la toma correcta de decisiones estratégicas de la empresa.

El tema planteado es factible, puesto que se cuenta con el apoyo del personal de la empresa objeto de estudio en cuanto al acceso de la información e identificación de posibles puntos críticos; en otro aspecto, los autores cuentan con el tiempo necesario y capacitación brindada de los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, en la que se busca dar mejoras a las situaciones negativas que afectan a la empresa.

El proyecto resulta de mucha utilidad, ya que con ello la empresa logrará aplicar un sistema de inversiones en servicios turísticos, adecuado a las necesidades de su actividad y organización, que dicho de paso se basa en una empresa con base administrativa en Quito y actividad en las islas Galápagos.

1.7 Delimitación o alcance de la investigación.

Tabla 2

Delimitación de la investigación

Característica	Descripción
Campo:	Contabilidad y finanzas
Área específica:	Costos
Tema:	Costo por Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Actividad Turística
Periodo:	2018
Población:	Empresa REHAM S.A.
Tipo de investigación:	Analítico – descriptivo
País:	Ecuador
Provincia:	Pichincha
Cantón:	Quito

Fuente: REHAM S.A. elaborado por Hidalgo & Párraga (2020).

1.8 Ideas a defender.

El correcto manejo de los costos por servicios bajo la cual se encuentra asociado los ingresos de la empresa, que permitirán identificar los riesgos, su oportuna solución y el mejoramiento en el resultado final de la operación.

1.9 Línea de investigación institucional.

Desarrollo estratégico empresarial.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

REHAM S.A. es una empresa que pertenece al sector turístico, su actividad gira en torno a la oferta de cruceros a bordo de un Embarcación denominado “Galaxy”. La empresa posee como sede principal a sus oficinas comerciales en la ciudad de Quito, mientras que su embarcación efectúa la actividad productiva en las islas Galápagos.

La empresa basa sus actividades bajo el marco filosófico de “trabajar con la naturaleza para garantizar la menor huella y, al mismo tiempo, aumentar las experiencias de los huéspedes” (*About Us, Meet our work, Galagens Galapagos Cruises*, n.d.); su objetivo es garantizar un entorno adecuado hacia el turista, dejando un legado hacia la comunidad y personas que los respaldan.

2.2 Marco teórico

Actualmente las organizaciones requieren información relevante, oportuna y detallada para construir y mantener su competitividad, pese a que la contabilidad de costos tuvo su origen en las manufactureras, las características y ventajas de la contabilidad de costos y la evolución de su aspecto analítico, han provocado su aplicación en toda organización, por cuanto todas requieren información de costos exacta, para optimizar el uso de recursos.

El crecimiento vertiginoso de los servicios, especialmente los turísticos desde inicio del siglo XX, no puede pasar desapercibido por la contabilidad de costos; por el contrario, ésta debe aplicar sus principios y características a dicho sector, dada su importancia en la economía mundial.

Conforme (Morillo), dentro de la actividad turística, aunque los servicios de recreación y transporte son considerados relevantes, el alojamiento constituye un gran soporte estratégico, por lo que el estudio de su gestión es vital para determinar y abordar problemas de dicha actividad.

En dicho aspecto el mismo autor, destaca que toda información contable que se obtenga es de gran importancia para poder verificar los costos y gastos que se hayan generado y poder optimizar algunos recursos dentro de la organización (Morillo). No dejando de lado la importancia que existe dentro del campo de servicio turístico un plan estratégico por el grado de competitividad que existe.

El sector hotelero constituye un sector fundamental en la economía de la mayoría de los países. Las previsiones de la organización Mundial del Turismo a largo plazo, desde el año 2011 hasta el año 2020, cifran el crecimiento medio anual en el 4%, superior a la media del crecimiento económico mundial de los últimos 20 años.

Así mismo, el sector hotelero presenta algunas características que entendemos, justifican enfoques específicos en finanzas y contabilidad de gestión, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- El producto o servicio ofrecido es perecedero. Por ejemplo, si una habitación no está ocupada a partir de una determinada hora de la noche, se pierde la posibilidad de generar ingresos con ella. Esto hace indispensable la información en tiempo real sobre temas tales como previsiones de ventas, reservas, precios de venta o descuento.
- La calidad es la prestación del servicio al cliente es un atributo clave, donde las interrelaciones entre los recursos humanos de la empresa y los consumidores suelen ser, en general, más participativas e intensas que en el resto de sectores.
- Existe una gran variedad de productos y servicios que son prestados u ofrecidos de forma conjunta y sobre pedido, lo cual da lugar a diversos centros de resultados existentes en la empresa hotelera (habitaciones, restaurantes, tiendas, etc.).
- El producto se consume en el mismo lugar de producción, con simultaneidad en el consumo y en la producción.
- La empresa ha de satisfacer las necesidades de los clientes 24 horas al día y 7 días por semana, lo cual hace indispensable información en tiempo real sobre el estado de las habitaciones y otras dependencias, así como de los diversos negocios ofertados por la empresa hotelera.

- Los costes fijos (sueldos y salarios, amortización del inmovilizado, financieros, etc.) son importantes, y es complejo al ajuste de dicha estructura de costes a oscilaciones de la demanda.
- En aquellos casos en los que la empresa operadora coincide con la propietaria del hotel, el activo no corriente (terrenos, edificios, instalaciones, mobiliario, etc.) representa la mayor parte de la inversión y tiene, generalmente, un valor muy significativo.
- Se venden experiencias y cada consumidor las valora de forma diferente.
- Es un sector muy atomizado.
- Presenta una gran facilidad para sustituir proveedores.
- El sector es estacional, la fijación de precios se realiza con mucha anticipación y la peculiar estructura comisionista provoca que un precio se vea alterado de forma muy sensible.
- Dependencia de variables climáticas y del entorno, desde el propio emplazamiento hasta otras variables económicas como el tipo de cambio, la política fiscal, la inflación, el precio del carburante, etc. (Campa, 2011)

Estas características marcan la estructura que toda organización en el área hotelera que aplica para llevar un mejor manejo dentro de la competitividad que hay dentro de nuestro país.

La globalización demanda a las instituciones ofrecer productos y servicios de calidad que otorguen beneficios a los turistas, como estrategia fundamental para mejorar su competitividad y la ecología, requiriendo el cambio de la cultura institucional y de las personas hacia la cultura de la calidad.

Así mismo, al ser el turista, el que establece las condiciones y selecciona como su proveedor a aquellas empresas turísticas que le dan mayor valor por el menor esfuerzo, obliga a las empresas a contar con personal entrenado, capacitado y comprometido con la calidad tanto en los procesos internos como externos, así mismo le exige estructurar y concadenar sus productos administrativos y operativos para asegurar que en cada eslabón del servicio se agregue valor para el turista en el menor tiempo y al menor costo.

Para el sector turístico y hotelero la evaluación del servicio es el elemento claves de las evaluaciones del turista. Es más, el turista evalúa la calidad del servicio basados en las percepciones que tiene de la capacidad profesional de las personas que lo atendieron, por el proceso a través del cual se entregó el servicio y por la calidad del ambiente físico interno y externo donde se entregó el servicio turístico, por tanto, lo hace multidimensionalmente en base a varios factores relevantes para el contexto en el que se dan los servicios. (Sotomayor, 2015).

Todo producto o servicio que se ofrece se basa en la calidad para brindar la excelencia a los turistas. Tomando en cuenta que el sector turístico es evaluado según los parámetros de calidad que brinda.

Cabe indicar que dentro de la contabilidad de costos todos los productos o servicios que generen se deben determinar el valor real para que no afecte en los estados financieros.

2.2.1 La contabilidad

Conforme lo descrito por (Guajardo, 2008), el objetivo de una organización económica se basa en el servicio hacia sus clientes, “en la medida en que se satisfagan las necesidades de la clientela, dicha entidad verá maximizado su valor”, débese aclarar que el objetivo principal de los administradores de las empresas no solo es generar ganancias patrimoniales, sino procurar la satisfacción de sus clientes.

El propósito de la contabilidad según (Guajardo, 2008), es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios (accionistas, acreedores, inversionistas potenciales, clientes). La contabilidad según el autor, es importante puesto que el registro y medición numérica de la actividad de la empresa, permitirá solucionar fallos, corregir errores, propendiendo a una mejora administrativa, tal como lo analizaremos en torno a la actividad de REHAM S.A.

El Objetivo General de la contabilidad es proporcionar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público para cumplir con el objetivo administrativo y financiero de la organización.

El objetivo administrativo es ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, la toma de decisiones y el control de operaciones, y el objetivo financiero es proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente fundamental en el pasado, por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

(Guajardo, 2008) cita que, debido a las diferentes necesidades de información y distintos segmentos de usuarios, la información total que es generada en una organización económica se ha organizado en tres subsistemas denominados:

- Contabilidad financiera;
- Contabilidad fiscal; y,
- Contabilidad de costos

2.2.1.1 Contabilidad financiera.

Conforme (Guajardo, 2008), este subsistema expresa en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones que realiza una entidad, así como determinados hechos económicos que le afectan, a fin de proporcionar información útil y segura a los usuarios externos para la toma de decisiones; este tipo de contabilidad es útil para acreedores, accionistas, analistas e intermediarios financieros, inversionistas entre otros.

La Contabilidad Financiera particulariza los aspectos que están de acuerdo con principios contables generalmente aceptados; su enfoque se centra en el cumplimiento de requisitos legales, de acuerdo con las regularizaciones preestablecidas específicas de un sector económico y/o de una zona geográfica. (López, 2016).

López, nos indica que toda empresa u organización que aplica contabilidad de costos está sujeta a medir, consolidar y a reportar información originada de la amplia gama de artículos que hayan generado y que servirá de lleno a las áreas contable y financiera para que los gerentes puedan determinar o medir el grado de cumplimiento de las ventas.

2.2.1.2 Contabilidad fiscal.

De acuerdo a (Guajardo, 2008), la contabilidad fiscal es un sistema de información diseñado para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las

organizaciones respecto de un usuario específico: el fisco, es decir su gestión es útil sólo para la Autoridad de Gobierno, esta contabilidad mantiene un control estricto sobre los recursos, al tiempo que compartimenta las actividades en diferentes secciones para determinar cómo los recursos se dirigen a diversos proyectos, programas y áreas; este enfoque de la contabilidad es utilizado por todo tipo de entidades gubernamentales, incluidas las entidades estatales, municipales y de propósito especial tales como los antinarcóticos y de lavado de activos.

En este ámbito vale puntualizar que, toda empresa debe realizar conciliaciones entre la contabilidad financiera que llevan y la contabilidad fiscal o gubernamental, para que la información que se transmita al gobierno esté libre de error y represente fielmente las transacciones que se han llevado a cabo dentro de la entidad, por otro lado, es importante para que la empresa evite el recargo de sanciones emitidas por las autoridades fiscales.

2.2.1.3 Contabilidad de costos.

La contabilidad de costos se puede definir como un método que delimita el costo principal de un producto determinado, donde se necesita un costo principal (Horngren, 2012).

“Los contadores definen el costo como un sacrificio de recursos que se asigna para lograr un objetivo específico” (Horngren, 2012) (p.27), y es que un costo por lo general se mide como la cantidad monetaria que debe pagarse para adquirir bienes o servicios, la diferencia entre un costo real y uno presupuestado es que el primero ya se ha incurrido y el segundo es un costo pronosticado a realizarse en un futuro.

La Contabilidad de Costos, mide, consolida y reporta información tanto financiera como no financiera relativa a la adquisición y/o consumo de insumos por parte de una empresa, además provee información tanto a la contabilidad administrativa como a la contabilidad financiera.

La utilidad de la contabilidad de costos radica en la capacidad para medir los costos de adquisición o transformación de un producto o de un servicio; conceptualización aplicable a la empresa REHAM S.A., puesto que con dicha herramienta se podrá

determinar si dentro del precio de los productos que la empresa ofrece (cruceros Embarcación Galaxy), se cubre los costos directos e indirectos incurridos, proporcionando una ganancia adecuada a la empresa.

En el sector que se desenvuelve la empresa, generalmente los costos son variables, dependen de factores externos que alteran muchas veces un marco adecuado de ganancias; de allí que los informes que se obtiene del área contable de la empresa, servirán para determinar los rubros que sumaran todos los costos incurridos en la cadena de producción hacia un costo final del precio del crucero ofertado.

Por otra parte, la gestión de costos es un sistema que sirve de herramienta a la contabilidad de costos para la administración (planeación y control) de los costos generados en todas las áreas de la empresa, ambos trabajan juntos con un mismo objetivo: generar unidades con el mínimo de costos.

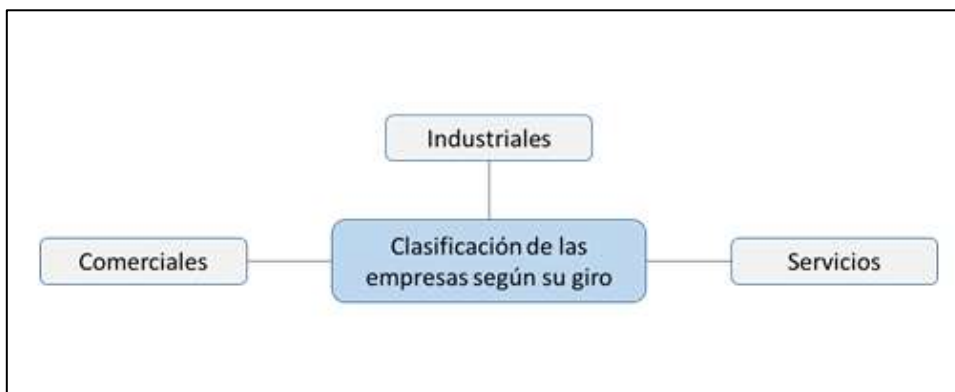


Figura 3. Clasificación de las empresas según su giro.
Fuente: (López, 2016)

Las empresas se clasifican de acuerdo con su giro o actividad económica en comerciales, de servicios e industriales.

- **Comerciales.** Este tipo de empresa se dedica a la compra y venta de productos de consumo y los distribuye a otras empresas o público en general; las tiendas de autoservicio.
- **Servicio.** Las empresas de servicios proporcionan un producto intangible, como servicio de salud, educación, turismo, etc., a otras empresas o al público en general.

- **Industriales.** Estas empresas producen bienes mediante la transformación de la materia prima en un producto terminado; por ejemplo, una fábrica de llantas. (López Alcántara & Gómez Agundiz, 2018)

2.2.1.3.1 La determinación del costo.

Al ser el costo la sumatoria de todos los pagos y causaciones en que se incurre para la producción de bienes o prestación de un servicio, independiente de los gastos de administración, de ventas y financieros.

A medida que las transacciones aumenten su volumen, el registro, sistema de control y seguimiento a la información se hacen más rigurosos, para mantener el máximo de confiabilidad al determinar el precio de venta como objetivo primordial del costo.

Cada sistema de costos o costeo requiere de una estructura adecuada, según el producto o servicio. Regularmente se habla y escribe sobre costo de producción como base del estudio general, pero el sector de servicios es especial e importante y también genera costos en igual clasificación que la fabricación, por tanto, veremos siempre la terminología de servicios, como iniciación al texto.

- **Costo Directo.** El costo directo en el sector hotelero se presenta en alimentos y bebidas, como suministros físicos, la mano de obra complementa el costo primario siendo un valor subjetivo, pero su valor es importante.
- **Costo Indirecto.** Se llama indirecto porque no forma parte del material sino subjetiva del producto o servicio, pues son pagos y causaciones indispensables en el proceso de fabricación o prestación de servicio, siendo su participación importante en la conformación del costo de producción o de prestación de servicios. (Vera, 2012).

Vera en su enunciado indica, que los costos son pagos y hechos económicos generados por empresas u organizaciones sea este en el área de producción o en servicios, independientemente de otros rubros sean estos; gastos de administración, ventas, etc.

Dentro de la actividad del sistema de costos o costeo se necesitará de una adecuada estructura siempre y cuando se haga énfasis de cuál sea el producto o servicio establecido.

Cabe recalcar que el sector de servicios es muy importante ya que también genera costos, así como en el sector productivo.

2.2.1.3.2 Análisis de costos.

El análisis de costo es un proceso de identificación de los recursos necesarios para llevar a cabo un determinado proyecto de inversión la misma que nos va a permitir evaluar, la rentabilidad y fijar la relación entre costo y beneficio.

Por otro lado, al resultado de comparar la relación costo beneficio, también se le conoce índice neto de rentabilidad, es un cociente que se consigue al dividir el valor actual de los ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el valor actual de los costos de inversión o costos totales (VAC) de un determinado proyecto. (Espinoza Castillo, 2016)

2.2.1.3.3 Importancia de la Contabilidad de Costos.

La contabilidad de costos debemos considerarla como elemento clave de la gerencia en todas las actividades de planeación, control y formulación de estrategias ya que proporciona las herramientas contables indispensables para lograr el buen funcionamiento de algunas fases del proceso administrativo como son: La planeación, el control y la evaluación de las operaciones.

- **Planeación.** En la fase de planeación la contabilidad de costos hace proyecciones a futuro a través de los presupuestos. Estas proyecciones se pueden usar para determinar precios, o bien, para optimizar las utilidades considerando algunos determinantes fuertes en el mercado como es la competencia.
- **Control.** Cuando hablamos de control, la contabilidad de costos hace referencia al tiempo presente, ya que compara los resultados reales que se obtiene con lo que se presupuesta en la fase de planeación. En esta fase se puede identificar algunas fallas operativas que nos permiten llegar a la maximización de utilidades.
- **Evaluación.** Se involucra un análisis crítico de los resultados que se obtuvieron realmente y se analizan los problemas que surgieron y las desviaciones que se obtuvieron con respecto a los resultados previstos, de tal forma que se puedan eliminar o aislar las causas que los originan. (Gonzalez, 2015, pág. 3)

- **Sistema de Costeo.** Es el tercer componente de la red de distribución de la contabilidad de costos. Podría definirse como el conjunto de reglas, procesos y procedimientos, que hacen posible el cálculo sistemático de datos relacionados con el consumo de recursos necesarios para poder producir un bien o prestar un servicio, con el objetivo de suministrar información relevante encaminada a facilitar la toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa, así como proceder a la valoración de la producción antes de ingresar al inventario.

Los sistemas de costos satisfacen dos propósitos; el primero, está relacionado con la planificación y el control, el cual se materializa en uno de los objetivos de costos como son los centros o unidades organizativas, en donde se acumulan los costos por centros de responsabilidad, lo que permite valorar la contribución que cada uno de ellos realiza a la consecución de los objetivos globales de la empresa; el segundo propósito, está relacionado con el cálculo del costo de los productos y servicios y se materializa en el objetivo de las unidades de producto, que permite valorar y calcular resultados. (Cuervo Tafur, Osorio Agudelo, & Duque Roldán, 2013)

Cuervo, Osorio y Duque en su libro nos indica que el sistema de costeo en un conjunto de reglas, procesos y procedimientos el cual genera el cálculo sistemático de dichos datos que están relacionados con el consumo de todos los recursos que son necesarios en donde se hace posible producir un bien o prestar un tipo de servicio, que nos ayuda a abastecer la información que sea de gran importancia y que nos facilitará con la toma de decisiones.

Un sistema de costeo por lo general representa los costos en dos etapas básicas; la acumulación, seguida de la asignación. La acumulación del costo es la recopilación de información de costos en forma organizada a través de un sistema contable. La asignación del costo es un término general que abarca: (1) el rastreo de costos acumulados que tienen una relación directa con el objeto del costo, y (2) el prorrateo de costos acumulados que tiene una relación indirecta con el objeto del costo.

2.2.1.3.4 Rastreo del Costo y Prorrateso del Costo:

Los costos directos de un objeto del costo están relacionados con el objeto del costo en particular y pueden rastrearse de manera económica factible; es decir, efectiva en cuanto a costos se refiere.

El término rastreo del costo se utiliza para describir la asignación de costos directos a un objeto del costo en particular.

- Los costos indirectos de un objeto del costo se relacionan con un objeto del costo en particular, pero no pueden rastrearse a ese objeto de manera económicamente factible (efectiva en cuanto a costo se refiere). (Foster, 2007)

2.2.1.3.5 Metodología de Costeo.

Las metodologías de costeo recogen los sistemas de acumulación y las bases de costeo para establecer bajo diferentes parámetros la designación de los costos indirectos de fabricación. De la metodología a través de la cual se distribuyan dichos costos va a depender la calidad de la información entregada no solo como parte del reconocimiento y medición de los inventarios, sino de los indicadores de eficiencia en el uso de los recursos, la medición del margen operativo de rendimiento y la composición EBIDTA.

Al realizar una división taxonómica de metodologías encontramos las siguientes:

Tabla 3
Metodologías de costeo

Metodología	Clasificación
Tradicional: Para calcular el costo de un producto o servicio basta con acumular el costo de los tres (3) elementos de costo: materia prima, mano de obra y costos indirectos.	Absorbente: Como su nombre lo indica, incorpora o absorbe todos los elementos del costo. Directo o variable: No incorpora el costo fijo, solamente establece como el costo variable, valúa el inventario y el costo de la venta a su costo variable de fabricación. Establece, que el costo variable, es aquel que se incrementa directamente con el volumen de producción.

Integral: Acumula los costos de los recursos consumidos por las actividades de producción y no producción.

Basado en la cadena de valor: Incorpora la cadena de valor con enfoque sistémico, los productos consumen actividades y las actividades consumen recursos (de las actividades estratégicas de Porter a través del diamante) (Propuesta trabajada por los autores en varias organizaciones y desarrollo de las cátedras del área de costos).

Fuente: (López, 2016)

En igual forma, al formular una metodología de costeo integral basado en la cadena de valor, se pretende mostrar una nueva dimensión de análisis que permita a las organizaciones focalizar el control del uso de los recursos a través de actividades primarias y de apoyo (diamante de la competitividad con enfoque sistemático).

Como Definir el Modelo de Costo a Aplicar. - Elegir las combinaciones óptimas para conformar un modelo de costos requiere combinar aspectos adicionales a saber.

Variables asociadas a la demanda del bien o del servicio:

- Alta demanda y baja oferta: puede causar ineficiencias derivadas de la rapidez con que se producen las ventas.
- Baja demanda y Alta oferta: El costo juega papel trascendental a la hora de asumir la participación en el mercado por probables caídas de precio.
- Precio Controlado: Recomendable aplicar política de costeo objetivo.
- Mercado Imperfecto: productos y servicios de consumo obligado (medicamento) donde el consumidor no define, juegan otras variables como la oferta y el precio.

Sector y Subsector Productivo:

Las características propias de cada sector económico demandan requerimientos específicos para los sistemas, bases y metodologías de costeo, las cuales varían dependiendo de las formas de producción o del proceso de servicios y específicamente de las actividades inmersas en el proceso productivo. (Urueña & López Salazar, 2014)

Tabla 4
Subsector productivo

Sector terciario o de servicios	Comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, (incluye seguros), las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, salud, solidario y el público (Gobierno en general), intangibles, etc.
--	---

Fuente: (Urueña & López Salazar, 2014) elaborado por Hidalgo & Párraga (2020)

Costos de servicios es el reconocimiento de los costos derivados de la presentación de servicios de actividades comunes u ordinarias, las cuales requieren de cierta técnica y procedimiento; y para lo cual se debe tomar en cuenta todos los gastos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se va a caracterizar por ser intangible y de consumo inmediato.

Estructura del costo de servicio, depende fundamentalmente del giro del negocio de la empresa; y por lo tanto debería tenerse en cuenta, que están formados por un alto porcentaje de mano de obra directa que requiere del desembolso de remuneraciones, suministros, gastos de transporte, consumo de energía, alquileres, depreciación del mobiliario y seguros, para poder brindar un servicio de calidad al cliente.

Asimismo indica que los elementos de la estructura del costo del servicio son los materiales, la mano de obra directa y los costos indirectos. (Alcantara, 2017).

Alcántara nos indica en su enunciado, que destinarán los recursos directamente a la compañía dependiendo del giro de actividad que genere la empresa para poder brindar servicio de calidad a los consumidores.

Servicios y Productos Turísticos: Los productos turísticos locales son el conjunto de recursos, infraestructuras, bienes y servicios de un determinado territorio, dispuestos de una manera ordenada y estructurada disponible en el mercado para satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas.

Para crear y desarrollar productos turísticos, en primer lugar, hay que definir qué es lo que se quiere vender y, si es producto ya existente, hay que tener la capacidad de adaptarse a las nuevas tendencias del mercado.

El diseño de servicios es la actividad de planificar y organizar a personas, ambientes, materiales, comunicación e infraestructuras que componen un servicio, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor, favoreciendo un aumento de calidad y de la interacción entre los proveedores de servicio con los clientes que los reciben (Pavón, 2014).

Según Pavón indica que; todos los productos que se ofrecen al cliente deben llenar sus expectativas, manteniendo un orden y una estructura adecuada en cuanto a la calidad de productos y servicio que se ofrece.

Elemento del costo por servicio: las empresas dedicadas a la prestación de servicios poseen como componentes del costo, los siguientes elementos:

- 1) Costos de suministros diversos.
- 2) Costo de mano de obra por servicio y
- 3) Costos indirectos de servicios (Borbor Tomalá, 2016).

Mano de obra directa: está constituido por el costo de los servicios de los trabajadores que laboran directamente en la prestación del servicio del área a que corresponden o en la elaboración de los bienes previstos.

Gastos indirectos: son aquellos gastos no aplicados directamente al costo del servicio (o fabricación de bienes), pero necesario para dar la prestación y mantener la operatividad de la empresa. Los gastos indirectos de servicios comprenden tres categorías:

- a. Material indirecto.** Son aquellos que no se convierten en parte del servicio o del producto elaborado o que siéndolo su importancia es secundaria, como: Combustible, suministros de mantenimiento, reparación y limpieza, etc.
- b. Mano de obra indirecta.** Constituido por el personal que no trabaja físicamente en la prestación del servicio o en la elaboración del producto, sino en la dirección, supervisión e inspección general del proceso del servicio, mantenimiento, etc.

- c. **Gastos indirectos generales.** Incluye recursos y servicios en general, conexos a la prestación del servicio o elaboración del producto, como: energía eléctrica, agua, alquiler, seguros contra incendios y siniestros en general, seguros de accidentes, depreciación de maquinaria, equipos e inmuebles, gastos de conservación y mantenimiento del edificio y equipos, impuestos y arbitrios municipales, etc. (Gavelán IZaguire, 2014).

Según Gavelán indica que; ciertos materiales indirectos no constituyen o no forman parte del servicio, pero no deja de ser parte importante en los gastos. Mano de obra indirecta lo constituye el personal que físicamente no se encuentra elaborando un producto, prestando servicio directamente, es decir que son aquellos que se encuentran en la dirección y supervisión de los procesos que generen dentro de la organización. Los gastos indirectos generales son los que de manera frecuente incluye los recursos y los servicios generados.

2.2.2 Costos de los servicios turísticos

Sabiendo que el costo es una expansión monetaria de los consumos de los factores de producción (tierra, trabajo, capital y tecnología) consumidos en la actividad turística, es decir el valor de las cantidades de los factores incorporadas al proceso productivo.

El costo total de producción de un bien o servicio según Casanueva y otros (2005) es el equivalente monetario de todos los factores consumidos en la obtención del mismo, está integrado por costos fijos y costos variables.

Costo Total = Costos Fijos + Costos Variables

$$CT = CF + CV \qquad CT = CF + (CVMu * Q)$$

Costo fijo es el que dentro de una determinada estructura de producción permanece invariable respecto al volumen producido (depreciaciones de inmuebles y equipos, alquileres, prima de seguros, dividendos de préstamos, etc.)

Costo variable es el equivalente monetario de los valores que varían según los volúmenes de producción (materias primas, materiales indirectos, etc.)

El costo medio o unitario es la expresión monetaria de los factores consumidos para producir una unidad de producto, se obtiene por el cociente entre el costo total y el número de unidades producidas.

$$\text{Costo Unitario} = \text{Costo Total} / \text{Unidades Producidas} \quad \text{CU} = \text{CT}/\text{Q}$$

Costo variable medio hace referencia al costo variable asociado a cada unidad de producto, se calcula dividiendo el costo variable para el número de unidades producidas.

$$\text{Costo Variable Medio} = \text{C. Variable} / \text{Unidades Producidas}$$

$$\text{CVMe} = \text{CT}/\text{Q} \quad \text{Estructura de costos en las empresas turísticas.}$$

Para Rojo (2000) la alineación de costos en una empresa depende de su tamaño y del grado de tecnificación, conocida esa estructura podemos determinar el proceso de formación de costos y sus etapas lo cual facilita el control. (Yépez, 2015)

Tabla 5
Estructura de costos por paquete turístico.

Concepto	Tipo de costo	Porcentaje
Sueldos y salarios tripulación	Directo	17,0%
Transporte aéreo	Directo	8,0%
Transporte en embarcación (todo lo asociado)	Directo	29,0%
Hospedaje	Directo	6,0%
Alimentación y bebidas	Directo	4,0%
Actividades de visita	Directo	0,5%
Guianza	Directo	0,5%
Seguros	Indirecto	3,0%
Patentes, permisos, inspecciones, auditorías	Indirecto	2,0%
Servicio de comercialización	Indirecto	12,0%
Otros servicios	Indirecto	2,0%
Depreciaciones	Indirecto	4,0%
Administración	Indirecto	12,0%
		100%

Fuente: REHAM S.A. elaborado por Hidalgo & Párraga (2020)

Lo que en cualquier caso sí es evidente, es la aportación del turismo social al empleo y al desarrollo económico, generando un incremento de actividad en el sector sobre todo ante la posibilidad de ser realizado durante la temporada baja. Cuestión que va a

contribuir a una mejora en cuanto a la rentabilidad y beneficios económicos del sector turístico por el alargamiento de la temporada alta, y en la creación de empleo estable y de mayor calidad durante todo el año, en definitiva contrarrestando los efectos negativos a los que habitualmente condiciona la estacionalidad de la actividad turística. (Bassadone, 2018).

Bassadone indica; el turismo genera en gran parte empleo y desarrollo económico, es decir que mejora los ingresos de las empresas y aumenta su rentabilidad económica.

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. (Hurtado, Ordeñana BarZola, & Romero Garcia, 2018).

Hurtado, Ordeñana y Romero indican; que todo negocio de hotelería se caracteriza por la gran cantidad de procesos que realizan para dar un buen servicio de calidad al consumidor, que se sienta satisfecho y en confianza por la variedad de gastronomía y servicio de hospedaje (2018).

2.3 Marco Conceptual:

Concepto de costos. - Los costos son las inversiones que se realizan con la expectativa de obtener beneficios presentes y/o futuros. Por lo tanto, reconocer los costos de una actividad es reconocer el monto de la inversión realizada.

Generalmente el concepto de costos es asumido erróneamente como un egreso sin fundamento, no se percibe directamente que, de este se deben los ingresos. El costo es el mismo concepto de inversión, dado que todo costo proyectado, se espera beneficios presentes y/o futuros, de otra manera no se realizaría el egreso. (Rincón Soto & Villarreal Vásquez, 2014).

Costos. - Es el sacrificio incurrido para adquirir bienes o servicios con el objeto de lograr beneficios presentes o futuros. Al momento de hacer uso de estos beneficios, dichos costos se convierten en gastos.

El costo hace referencia al conjunto de erogaciones incurridas para producir un bien o prestar un servicio. Son aquellos susceptibles de ser inventariados, como es la materia prima, la mano de obra y los costos indirectos necesarios para fabricar un artículo.

Gastos. - Podemos decir entonces que un gasto es el costo que nos ha producido un beneficio en el presente y que ha caducado.

Los costos que no se han gastado o que no han caducado son los que se clasifican como activos dentro del balance y que brindan beneficios futuros. (Arredondo Gonzales, 2015)

Definición de Costos y Cadena de Valor. - Los objetos y metas de la organización deben encontrarse alineados con las estrategias de la entidad, como son, entre otras, la fijación de precios, identificación del segmento de mercado más conveniente con el tipo de producto y/o servicio que preste la entidad, la eliminación de gastos que no le agreguen valor a los clientes, o bien, decidir la mezcla óptima de productos o servicios.

En cuanto a las necesidades actuales y futuras de los clientes, es necesario considerar lo siguiente:

- a) Calidad de los productos y servicios que son prestados por la empresa.
- b) Tiempo como un factor estratégico.
- c) Conocimiento de los avances tecnológicos.
- d) Conocimiento de los cambios en el medio ambiente manufacturero.
- e) Conocimiento de la industria nacional e internacional.

La cadena de valor es un conjunto de actividades requeridas para diseñar, desarrollar, producir, vender, distribuir y servir un producto. El objetivo de la misma es costear cada una de las seis funciones fundamentales del negocio, lo cual conlleva a que la administración de la entidad efectúe una mejor toma de decisiones para hacer más eficiente la administración de recursos. (Morales Bañuelos, Smeke Zwaiman, & Huerta García, 2018)

Costos Indirectos de Fabricación. - Los costos indirectos de fabricación son costos que no pueden ser identificados, los costos que intervienen en el costo de producción de un producto terminado, lo cual no se identifica como mano de obra ni tampoco materia prima directa. (Placencia Ordoñez, 2015)

Costos Administración. -Los que se originan en el área administrativa, los relacionados con la dirección y manejo de las operaciones generales de la empresa. (Murillo Rico & Restrepo Rincon, 2015).

Costos indirectos.- Los costos indirectos de un objeto de costos se relacionan con el objeto de costos particular; sin embargo, no pueden atribuirse a dicho objeto desde un punto de vista económico (eficiente en cuanto a costos) (Muñoz Bernal, Espinoza Toalombo, Zúñiga Santillán, Gerrero Rivera, & Campos Rocafuerte, 2017).

Costos variables. - Son los que varían directamente con el volumen de ventas de la empresa. Ejemplo son las horas extras de empleados, gastos de transportes o distribución de la mercancía vendida, comisiones a vendedores, costo de materia prima, gasto de combustible, gasto de papelería, etc. (Angulo GuiZa, 2018).

Prácticas ambientales. - Comprende todos aquellos temas concernientes al desempeño ambiental de la empresa turística; incluyen tanto el manejo eficiente de aspectos básicos como agua, energía eléctrica y desechos, así como aquellos referidos a la relación de la empresa con su entorno natural, conservación del ambiente y el desarrollo sostenible del turismo (Ministerio de Turismo, 2009).

Responsabilidad social. - La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones turísticas y sus relaciones con la comunidad local para desarrollo y bienestar. Si bien es parte no obligatoria dentro de la normativa, si influye en el momento de la categorización de la empresa (Ministerio de Turismo, 2009).

Servicios turísticos. - Describe al conjunto de servicios y actividades turísticas destinadas a la satisfacción, expectativa y necesidad del visitante (Ministerio de Turismo, 2009).

Tour de crucero navegable. - Es la operación turística que realiza travesía por mar en embarcaciones acondicionadas para pasajeros, quienes pernoctan a bordo. Están autorizados para desembarcar en sitios de visita establecidos en sus itinerarios determinados, sin perjuicio de lo señalado en el Art. 48 de la Ley de Régimen Especial para Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos. Se mantienen los

cruceros combinados (buceo y tierra) de embarcaciones que hayan obtenido sus patentes de este tipo de operación turística antes de la expedición de la ley (Ministerio de Turismo, 2009).

Tripulación. - Es todo el personal logístico que se encuentran a bordo durante el cumplimiento del tour en cualquier modalidad, encargado del funcionamiento y movimiento de la embarcación (Ministerio de Turismo, 2009).

2.4 Marco Legal

La Carta Magna de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008) instituye en su artículo 242 a la provincia de Galápagos como un territorio de régimen especial, establece además en su artículo 258, de forma enfática que:

“La provincia de Galápagos tendrá un gobierno de régimen especial. Su planificación y desarrollo se organizará en función de un estricto apego a los principios de conservación del patrimonio natural del Estado y del buen vivir, de conformidad con lo que la ley determine. Su administración estará a cargo de un Consejo de Gobierno presidido por el representante de la Presidencia de la República e integrado por las alcaldesas y alcaldes de los municipios de la provincia de Galápagos, representante de las Juntas parroquiales y los representantes de los organismos que determine la ley. Dicho Consejo de Gobierno tendrá a su cargo la planificación, manejo de los recursos y organización de las actividades que se realicen en la provincia. La ley definirá el organismo que actuará en calidad de secretaría técnica. Para la protección del distrito especial de Galápagos se limitarán los derechos de migración interna, trabajo o cualquier otra actividad pública o privada que pueda afectar al ambiente. En materia de ordenamiento territorial, el Consejo de Gobierno dictará las políticas en coordinación con los municipios y juntas parroquiales, quienes las ejecutarán”.

De allí, el carácter especial sobre el tratamiento específico y base legal sobre las actividades económicas en la provincia de Galápagos.

2.4.1 Ley de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos:

Artículo 61.-Turismo Sostenible. El turismo en la provincia de Galápagos se basará en el fortalecimiento de la cadena de valor local y la protección del usuario de servicios turísticos, así como en los principios de sostenibilidad, límites ambientales, conservación, seguridad y calidad de los servicios turísticos. Se desarrollará a través de los

modelos de turismo de naturaleza, ecoturismo, de aventura y otras modalidades que sean compatibles con la conservación de los ecosistemas de conformidad con el Reglamento de esta Ley y demás normativa aplicable.

Artículo 63.- Titularidad de los Permisos de Operación de Embarcación Turística. El Pleno del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de la provincia de Galápagos, previo concurso público realizado por la Secretaría Técnica del Consejo, otorgará los permisos de operación turística a través de la suscripción de un contrato de conformidad de la presente Ley, su Reglamento y los que regulen el manejo y control de las áreas naturales protegidas.

En el contrato de permisos de operación turística estarán debidamente estipuladas las condiciones que regirán el ejercicio del derecho de operación turística. Dicho contrato es requisito indispensable para la expedición de la correspondiente patente de operación turística, en la que constará la capacidad máxima de pasajeros considerando el límite aceptable de carga de dicha operación y especificaciones técnicas de dicha embarcación.

La Secretaría Técnica del Consejo del Gobierno llevará el registro de los contratos de permiso de operación turística.

Artículo 70.- Plazo de Vigencia de los Permisos. Los permisos de operación turística tendrán una vigencia de 20 años, transcurridos los cuales se convocará a un nuevo concurso. El último titular del permiso podrá participar en el nuevo concurso que se convoque. De igual manera, se considerará el grado de cumplimiento de la Ley.

En todo caso, el otorgamiento inicial de un permiso no excluye el cumplimiento de los demás requisitos para el concesionario que desee participar en el nuevo concurso que se convoque.

Artículo 71.- Propiedad de las Embarcaciones. Los titulares de los permisos de operación turística deberán ser propietarios de las embarcaciones que se destinen al desarrollo de actividades turísticas, y para su enajenación, transferencia cualquier título, arrendamiento mercantil o leasing y/o reemplazo de embarcación, se requerirá autorización de la Autoridad Ambiental Nacional. Las condiciones particulares para cada uno de os

casos enunciados, se determinarán en el Reglamento que para el efecto dicte la Autoridad Ambiental Nacional. Se considera nave propia a la que se encuentre en proceso de arrendamiento mercantil o leasing por un periodo máximo de tres años, luego del cual deberá hacerse efectiva la opción de compra, que será acreditada con el correspondiente contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando por motivos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, la nave propia no pueda operar, se podrá fletar una nave de la misma capacidad, de bandera nacional o extranjera, en reemplazo temporal e improrrogable de hasta tres años.

Artículo 74.- Cambio de Autógrafo. Se prohíbe el cambio del objeto del autógrafo de las embarcaciones, una vez efectuado el ingreso a las áreas protegidas de Galápagos, el funcionario que efectúe dicho cambio será sancionado con la destitución de su cargo.

Artículo 75.- Excepción al Incremento Periódicos de los Cupos para Operaciones. En la provincia de Galápagos de se aplicará el incremento periódico previsto para otras áreas naturales en la Ley de Turismo. Cualquier modificación estará sujeta a resoluciones que expida el Consejo de Gobierno previo informe favorable de la Autoridad Nacional Ambiental.

De lo descrito en este cuerpo legal, cabe destacar que la empresa REHAM S.A., propietaria de la embarcación “Galaxy”, cumple como requisitos para realizar su actividad productiva en las Islas Galápagos, como lo es el Permiso de Operación Turística y los requisitos de propiedad, elementos que le permiten operar en la Reserva Marina de Galápagos.

2.4.2 Reglamento especial de turismo en áreas naturales protegidas:

El Capítulo VII de este Reglamento, establece las directrices para la actividad turística en la provincia de Galápagos, estableciéndose en su articulado los siguientes parámetros:

Artículo 33.- De las Modalidades Turísticas. - Las modalidades de operación turística que podrán ser autorizadas en el Parque Nacional Galápagos y en la Reserva

Marina de la Provincia de Galápagos son: 1. Tour de Crucero Navegable; Es la modalidad de operación turística que se ejecuta a través de un permiso de operación turística y consiste en la travesía por mar en embarcaciones acondicionadas para la pernoctación de pasajeros a bordo. Están autorizados a visitar únicamente los sitios de visita establecidos en los itinerarios autorizados por la Dirección del Parque Nacional Galápagos.

El desarrollo de esta modalidad de operación turística podrá incluir las modalidades de caminata, snorkel, panga ride, kayak y natación, siempre que se cuente con la autorización previa de la Dirección del Parque Nacional Galápagos. Bajo esta modalidad se permite un máximo de 16 pasajeros por cada permiso y máximo 64 pasajeros por embarcación. (...).

Artículo 46.- Obligación de la tripulación de una embarcación. - Sin perjuicio de las obligaciones que les correspondan conforme a otras leyes, todo tripulante de una embarcación turística que opere en las áreas protegidas de Galápagos deberá:

a) Apoyar en el monitoreo y mantenimiento de los sitios de visita, senderos y facilidades, (...); c) Cumplir con las resoluciones administrativas emitidas por la Dirección del Parque Nacional Galápagos y la autoridad competente en materia de bioseguridad. (...).

DISPOSICIÓN GENERAL SEGUNDA.- Los equipamientos y dotaciones mínimas de las embarcaciones que operen en las áreas marinas, fluviales y lacustres del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE deberán sujetarse a los requisitos de operación y seguridad exigidos por la Autoridad Marítima Nacional, los tratados internacionales aplicables y a los estándares ambientales que determine la Autoridad Ambiental Nacional, así como a los parámetros de calidad turística establecidos por el Autoridad Nacional de Turismo.

DISPOSICIÓN GENERAL CUARTA. - La comercialización de toda modalidad turística deberá efectuarse exclusivamente a través de una agencia de viajes, operadora o dual, que será la responsable de la prestación del servicio ante el usuario.

Concordante con la mencionada norma, la empresa REHAM S.A. que realiza la actividad de “Tour Navegable”, posee el permiso de operación turística para 16 pasajeros, mismos que pernoctando a bordo (actividad que contempla régimen de comidas,

habitaciones a más de las visitas turísticas a los lugares autorizados por el Parque Nacional Galápagos).

Cumpliendo los parámetros establecidos en la DISPOSICIÓN GENERAL SEGUNDA, así como los de calidad turística establecidos por el Ministerio de Turismo.

2.4.3 Reglamento embarcaciones transporte turístico marítimo en Galápagos. -

Artículo 7.- Obligaciones de los prestadores del servicio de transporte turístico marítimo. - Los prestadores del servicio de transporte turístico marítimo tendrán las siguientes obligaciones:

a) Contar con el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento;

b) Determinar políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios;

c) Respetar y cumplir los lineamientos establecidos para embarcaciones, determinados por la Autoridad Nacional de Transporte Marítimo o quién ejerza sus funciones;

d) Contar con personal competente, experimentado, con formación profesional, capacitado o cualificado, para garantizar la calidad y seguridad del servicio de transporte turístico marítimo contratado;

e) Cumplir las normas y regulaciones establecidas para su operación en la provincia de Galápagos, en el presente Reglamento y demás normativa aplicable a esta actividad;

f) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento de la embarcación turística en óptimas condiciones de mantenimiento, limpieza y funcionamiento;

g) Cumplir con los servicios ofrecidos al cliente y usuario;

h) Celebrar contratos escritos y/u órdenes de servicio con agencias de servicios turísticos debidamente autorizadas por la Autoridad Nacional de Turismo;

i) Brindar información clara y veraz sobre el servicio ofrecido al cliente y usuario;

j) Previo a iniciar el zarpe, deberá informar a los pasajeros sobre las medidas de seguridad a ser observadas durante el recorrido (briefing o zafarrancho);

k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo y/o gobiernos autónomos descentralizados, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrada la embarcación de transporte turístico marítimo; y,

l) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo y demás autoridades competentes, cualquier percance, siniestro o eventualidad que ocurra con la embarcación de transporte turístico marítimo.

Cumpliendo los parámetros establecidos en la DISPOSICIÓN GENERAL SEGUNDA del Reglamento especial de turismo en áreas naturales protegidas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015) , así como los de calidad turística establecidos por el Ministerio de Turismo en Reglamento embarcaciones transporte turístico marítimo en Galápagos (Ministerio de Turismo, 2009), la empresa REHAM S.A. ha establecido el siguiente producto que es ofertado por medio de agencias de viajes para visitas a las Islas Galápagos:

- **Tour Navegable (En modalidad de 8 días/7noches, 5 días/4 noches y 4 días/3 noches) según itinerario, que incluye:**
 - 1) Pasajes aéreos desde Quito o Guayaquil
 - 2) Traslado hacia aeropuertos
 - 3) Régimen de comidas que incluye: Opciones veganas y vegetarianas, desayuno y almuerzo tipo buffet, cena con 2 opciones de menú, estación de café y agua de forma permanente.
 - 4) Habitabilidad en habitaciones equipadas con baño privado, agua fría - caliente, aire acondicionado, secador de pelo, secador de toallas, teléfono interno, caja de seguridad y altavoz, las habitaciones están dispuestas en: 04 cabinas en el piso superior, 03 cabinas en la cubierta principal y 02 cabinas en el piso inferior.
 - 5) Visitas a sitios turísticos con guía calificado en idiomas.
 - 6) Deportes acuáticos no motorizados
 - 7) Actividades de snorkel con equipos básicos.

8) Áreas sociales al aire libre equipadas bajo un ambiente de total relajamiento.

2.4.4 Resolución No. 020/2017 de la Autoridad Marítima Nacional. –

Esta norma legal nacional (Resolución DIRNEA 017/20, 2017), determina los requerimientos que, alineados a la legislación internacional, deben cumplir las embarcaciones para cada tipo de actividad; lo que centrándose a la actividad productiva de la embarcación “Galaxy” de la empresa REHAM S.A. podemos destacar:

- Embarcación Galaxy, matrícula TN-01-00232
- Embarcación ecuatoriana de tráfico nacional
- Eslora (largo): 35 metros
- Manga (ancho): 7,6 metros
- Tonelaje (volumen): 255 TRB
- Pasajeros: 16
- Permiso de Tráfico: Vigente
- Certificado de Seguridad: Vigente
- Certificado de prevención a la contaminación: Vigente
- Certificado de Seguridad Radioeléctrica: Vigente
- Certificado de Arqueo: Vigente
- Certificado de Líneas de Carga: Vigente
- Certificado IOPP: Vigente
- Certificado de prevención a la contaminación por aguas sucias: Vigente
- Certificación de Gestión de Seguridad buque y compañía: Vigente

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que fue empleada, pretendió alcanzar los objetivos planteados, así como también, responder a las preguntas de investigación; cuya significancia, guarda directa relación con la actividad productiva de la empresa REHAM S.A.

3.1 Tipo de investigación.

La naturaleza de la investigación empleada, fue de modo descriptivo, se basó en reseñar aquellas características parte del elemento de estudio; la ejecución de este tipo de investigación se soportó principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental, permitiéndose identificar la normativa vigente y reglamentación en las actividades turísticas y fundamentos contables, lográndose estudiar a profundidad los costos asociados e incidencia en la actividad turística de la empresa REHAM S.A.

3.2 Enfoque de la investigación.

Al presente trabajo de investigación se le ha dado un enfoque cualitativo, orientándose a profundizar caso específico de estudio, no generalizando un entorno o universo; la preocupación no fue medir sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, conforme la percepción estudiada.

Se ha empleado este enfoque, con el fin de entender una situación económico-social como un todo, tomando en cuenta sus propiedades y su dinámica, esto es estudiando la actividad turística en una zona del territorio ecuatoriano, con múltiples actores, y que basados en procesos contables fundamentan una actividad productiva por parte de la empresa REHAM S.A.

3.3 Técnicas e instrumentos de investigación.

Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron las determinadas como “principales”, constando la revisión documental, observación, entrevistas y encuestas; ello soportado en las áreas de mayor relevancia en REHAM S.A.

3.3.1 Revisión documental:

El análisis documental se desarrolló fundamentalmente sobre la documentación que reposa en el área administrativa-contable ubicada en la ciudad de Quito y en el área netamente de servicio, que es su embarcación donde se efectúan los cruceros, ubicada en la provincia de Galápagos; la colaboración de la gerencia, permitió obtener los datos que sustentan el propósito de la investigación pudiendo efectuarse un análisis descriptivo sobre los documentos que soportan el proceso de producción.

3.3.2 Observación:

Esta técnica permitió observar atentamente el fenómeno y hechos, pudiendo de primera mano, en una visita a la embarcación de la empresa REHAM S.A. tomar información y registrarla para su posterior análisis; esta técnica permitió además el entendimiento de los procesos que servirían como apoyo en la investigación.

3.3.3 Entrevistas y encuestas:

Las entrevistas permitieron un estrecho acercamiento con los miembros de la tripulación y de la parte administrativa de la empresa, lo cual dio el soporte necesario para la obtención de datos validos en la investigación.

3.4 Población.

Para la presente investigación, la población está determinada por el recurso humano de la empresa REHAM S.A., misma que en base a sus funciones intervendrán en el desarrollo del trabajo.

Tabla 6
Estructura orgánica REHAM S.A.

Recurso humano REHAM S.A.		
Área	Sub área	Cantidad
Gerencia	Gerente	01
Administrativa	Contadora	01
	Jefe Recursos Humanos	01
	Jefe de Habitaciones	01
	Jefe de Mantenimiento	01
	Jefe de Alimentos y Bebidas	01
Operativa	Gerente de Operaciones	01
	Tripulación de Embarcación Galaxy	05
	Guía Turístico	01

Fuente: REHAM S.A. elaborado por Hidalgo & Párraga (2020)

Los datos precedentes componen la población del estudio y constan un total de 13 colaboradores, de los que se han determinado muestras representativas para obtener información relevante que contribuirá en la consecución de los objetivos trazados en la presente investigación.

3.5 Muestra.

Para determinar la parte de la población en la que se obtendría la información en el desarrollo del estudio, se realizaron los siguientes pasos, mismos que debido a las diferentes posiciones entre crucero y oficina, fueron fundamentales al momento de levantar la información:

- Definir la población.
- Identificar el marco muestral.
- Determinar el tamaño de la muestra.
- Elegir un procedimiento de muestreo.
- Seleccionar la muestra.

Habiendo definido la población procedemos a identificar el marco muestral, tamaño de muestra y procedimiento de muestreo que se basará en lograr la siguiente información:

Tabla 7
Técnicas de muestreo empleadas en la investigación

Método Muestreo	Técnica	Objetivo
No probabilístico	Por conveniencia	Entrevistas a los miembros de las áreas de contabilidad, administración y servicio, como áreas objetivo para extraer un enfoque sobre el tratamiento de los costos.
Probabilístico	Aleatorio simple	Mediante 05 miembros de la tripulación para esquematizar la base del comportamiento humano sobre los consumos en cruceros.

Fuente: REHAM S.A. elaborado por Hidalgo & Párraga (2020)

3.6 Análisis de resultados.

3.6.1 Entrevistas:

4.4.1.1 ENTREVISTA #1 GERENTE.

- **Datos:**

Nombre:	Alexis Gordillo
Edad:	40 años
Tiempo en el cargo:	6 años
Experiencia profesional:	17 años
Título:	Ingeniero
Fecha de entrevista:	05 de mayo y 2 de agosto-2020 (online).

- **Objetivo de la entrevista:** Establecer los parámetros bajo los cuales se rige la administración de la empresa REHAM S.A.
- **Pregunta 1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña en la empresa?**
 En coordinación con el departamento de ventas, principalmente suministrar y supervisar que todo el proceso desde que llegan los pasajeros al país hasta que retornan a su país de origen sea el adecuado, estableciéndose un alto estándar de calidad y satisfacción del cliente.

- **Pregunta 2. ¿Actualmente la empresa cuenta con un proceso para administrar los costos asociados?**

Si, el departamento de contabilidad supervigila los costos asociados.

- **Pregunta 3. ¿Considera que los costos asociados a la producción son óptimos para la estabilidad de la empresa?**

Considero que sí, aunque como en todo negocio turístico se observan múltiples desperdicios de comida y bebidas, especialmente sobre la especificidad que poseen ciertas personas de varias nacionalidades, en que por el mismo problema de los productos de Galápagos optan por no consumir.

- **Pregunta 4. ¿Qué ocurre con los desperdicios?**

Bueno, ese es un punto crítico, generalmente bajo el tratamiento obligado a embarcaciones es arrojado al mar.

- **Pregunta 5. ¿Provocan contaminación los desperdicios arrojados al mar?**

El Capitán de la Embarcación posee dentro de sus funciones el controlar este tema, ciñéndose al Convenio MARPOL que determina a que distancia debe arrojar solo los desperdicios alimenticios orgánicos previamente licuados.

- **Pregunta 6. ¿Qué podría mejorar en los procesos asociados a los costos para alcanzar mayores resultados para su empresa?**

Considero quizás mejorar la parte comunicacional empresa-turista, a fin de ir mejorando su atención específica, evitar el desperdicio de productos; así mismo establecer controles adicionales en las Islas Galápagos que coadyuven un mejor manejo de los costos.

- **Pregunta 7. ¿Cómo se costea los costos en las diferentes temporadas altas y bajas?**

Generalmente ya no existe diferencia, en agosto baja la afluencia de turistas por lo que se planifica el mantenimiento del barco para esas fechas y los pasajeros que necesiten cruceros en esas fechas se los ubica en otras embarcaciones.

- **Pregunta 8. ¿Cuáles son los costos directos más importantes que usted considera?**

El mantenimiento del barco es muy importante, de ahí su sostenimiento que viene dado por los combustibles, lubricantes, suministros logísticos en general y la tripulación, incluyéndose un guía turístico, obligatorio determinado por la Autoridad de turismo en Galápagos.

- **Pregunta 9. ¿Cuáles son los costos indirectos más importantes que usted considera?**

Entre los indirectos más importantes tenemos al personal de planta que coadyuva con la operación del barco y el manejo administrativo, y aquellos gastos que se asocian a la ubicación y traslado de los turistas entre el aeropuerto de Quito y Galápagos.

- **Pregunta 10. ¿Se ha realizado algún análisis sobre el impacto que tienen los costos sobre el resultado económico de la empresa?**

La verdad no, es un tema que lo hemos venido manejando de forma general.

- **Análisis:**

De la entrevista, se puede concluir que el proceso que asocia a los costos con la actividad turística de la empresa si se encuentra esquematizado mediante un proceso que es monitoreado, sin embargo existe per se, la conciencia de que el proceso cuenta con problemas de múltiples desperdicios en alimentos y bebidas, eventos que en la actualidad se traducen a una “normalidad”; sobre este aspecto se puede inferir que existe una causa, por lo que este estudio pretenderá identificar dicha causa y medir el impacto que tiene en los costos.

4.4.1.2 ENTREVISTA #2 CONTADORA.

- **Datos.**

Nombre:	María Elizabeth Semiglia Rivera
Edad:	40 años
Tiempo en el cargo:	6 años

Experiencia profesional: 17 años
Título: Contadora Pública Autorizada especializada en Finanzas.
Fecha: 5 de mayo y 2 de agosto 2020

- **Objetivo de la entrevista:** Analizar los costos, gastos y su incidencia en el estado de resultado integral de la empresa REHAM S.A de la empresa REHAM S.A.
- **Pregunta 1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña en la empresa?**
 - a) Elaboración de Estados Financieros
 - b) Elaboración de Impuestos ante Organismos de control
 - c) Control y supervisión de los procesos contables
 - d) Respuesta ante entes de control y Auditores

- **Pregunta 2. ¿Considera usted que la empresa emplea un sistema de costeo adecuado?**

La empresa posee experiencia en turismo, es así como cuenta con el sistema de costeo por cruceros, alineándose al costo actual de cada componente, claro está que muchas veces existe una variabilidad que es manejada con porcentajes. Este sistema ha cubierto las necesidades de la empresa y considero se ajusta a lo que necesitamos.

- **Pregunta 3. ¿Cómo funciona el proceso contable y tributario con el que se rige la empresa REHAM S.A.?**

El proceso contable es concordante con la teoría de contabilidad y principios contables de las normas de contabilidad; así como, las normas tributarias y societarias que regulan la actividad de la empresa.

- **Pregunta 4. Con relación a los costos en los cruceros, ¿quiénes están a cargo de las funciones y que parámetros utiliza para analizarlos?**

Dentro de los procesos el responsable es el gerente administrativo, mismo que se encargan de transmitir la información a la gerencia general sobre las varianzas que sufre cada crucero, puesto que en detalle puede que el barco

este lleno, al 50% o menos, variando así los costos incurridos en el proceso.

- **Pregunta 5. ¿Considera que es necesario un mayor control en los procesos para mejorar la eficiencia de los estados financieros de la empresa?**

En las islas Galápagos si, más que todo el control de la variabilidad de costos asociados a cada crucero y su incidencia en el resultado final.

- **Pregunta 6. ¿Considera usted que existen costos excesivos que representan algún valor económico para la empresa?**

Como riesgo plenamente dicho no, pero la parte de desperdicios y desechos siempre serán un factor que asociado a los costos se ve afectado.

- **Pregunta 7. ¿Cómo se realiza la asignación de recursos para los productos turísticos en la empresa?**

Existe ya una base de la asignación mensual específicamente lo del barco es constante, sin embargo, los costos indirectos si varían y van de la mano con las alianzas y beneficios de otras agencias que otorguen turistas, así como proveedores para poder obtener mejores precios, obviamente esto está asociado a la comodidad y seguridad del pasajero.

- **Pregunta 8. ¿Cuáles son los costos directos más importantes que usted considera?**

Bueno son determinantes todo lo asociado al barco, en macro está el mantenimiento y cualquier inversión que debe realizarse ahí, los costos de suministros logísticos en general, la tripulación y patentes para su funcionamiento.

- **Pregunta 9. ¿Cuáles son los costos indirectos más importantes que usted considera?**

Los recursos que apoyan al proceso de los cruceros y son el recurso humano, y lo indirecto con el pasajero desde que entra al país hasta que deja el mismo.

- **Pregunta 10. ¿Se ha realizado algún análisis sobre el impacto que tienen los costos sobre el resultado económico de la empresa?**

Impacto no, pero muchas veces existen circunstancias que no son predecibles, por ejemplo, que un pasajero pierda su vuelo de retorno o de llegada por circunstancias ajenas a su voluntad, daños en el barco, etc.

- **Análisis:**

REHAM S.A. cuenta con un responsable para el registro de las transacciones contables de la entidad que se basa en la normativa vigente, sin embargo, este departamento si ha detectado una falta de control en las islas Galápagos, que por las variabilidades del proceso impiden una idea clara de los costos en cada crucero.

4.4.1.3 ENTREVISTA #4 JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- **Datos.**

Nombre: Carlos Julio Sancán Ligua

Edad: 36 años

Tiempo en el cargo: 5 años

Experiencia profesional: 12 años

Título: Tecnólogo

Fecha: 8 de agosto 2020 (online)

- **Objetivo de la entrevista:** Analizar los costos asociados a alimentos y bebidas y su incidencia en el estado de resultado integral de la empresa REHAM S.A.

- **Pregunta 1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña en la empresa?**

Soy la persona encargada de suplir los alimentos y bebidas al barco Galaxy para que pueda desarrollar los cruceros en Galápagos.

- **Pregunta 2. ¿Considera usted que la empresa emplea un sistema de costeo adecuado?**

Se posee experiencia en los cruceros, el sistema contable es adecuado, se asignan valores y son casi constantes, dependiendo del ritmo del mercado nacional para su envío

- **Pregunta 3. ¿Cómo funciona el proceso de alimentos y bebidas de la empresa REHAM S.A.?**

Generalmente se establecen los cruceros y con tiempo se envían los requerimientos a los proveedores, bajo cuyos pedidos en Quito, Guayaquil y Galápagos, se le hace llegar a la embarcación una vez por semana que es cuando ingresa a los puertos.

- **Pregunta 4. Con relación a los costos en los cruceros, ¿quiénes están a cargo de las funciones y que parámetros utiliza para analizarlos?**

La contabilidad la maneja la contadora, pero el análisis desconozco, eso lo debe hacer el gerente.

- **Pregunta 5. ¿Considera que es necesario un mayor control en los procesos para mejorar los desperdicios que afecten a la empresa?**

Considero que no se maneja bien, es necesario establecer más controles.

- **Pregunta 6. ¿Considera usted que existen costos excesivos que representan algún valor económico para la empresa?**

No, son los necesarios.

- **Pregunta 7. ¿Sabe usted si se generan desperdicios en comida y bebidas a bordo?**

Generalmente, por el tamaño del barco y su operación, la política de la empresa es desechar todo el alimento sobrante diariamente, y si, en general sobra bastante comida, pero es porque turistas no se sirven o les agrada otro tipo de comida; en las bebidas igual, pero las no alcohólicas, ya que las alcohólicas pagan aparte los turistas.

- **Pregunta 8. ¿Cuáles son los costos directos más importantes que usted considera?**

Alimentos y bebidas para el crucero en base a un listado que se maneja para cada crucero; los combustibles y más cosas que maneja el departamento de mantenimiento.

- **Pregunta 9. ¿Cuáles son los costos indirectos más importantes que usted considera?**

No tengo conocimiento.

- **Pregunta 10. ¿Se ha realizado algún análisis sobre el impacto que tienen los costos sobre el resultado económico de la empresa?**

No que yo sepa.

- **Análisis:**

La empresa posee un responsable de alimentos y bebidas, sin embargo, no se posee una visión de retroalimentar el proceso, analizar los costos y diferencias aquellos cambios que beneficiarían al resultado de la empresa.

4.4.1.4 ENTREVISTA #4 JEFE DE MANTENIMIENTO

- **Datos.**

Nombre: Carlos Luis Mora Vicuña

Edad: 43 años

Tiempo en el cargo: 8 años

Experiencia profesional: 19 años

Título: Patrón de Altura

Fecha: 8 de agosto 2020 (online)

- **Objetivo de la entrevista:** Analizar los costos asociados al mantenimiento y su incidencia en el estado de resultado integral de la empresa REHAM S.A.

- **Pregunta 1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña en la empresa?**

Soy la persona encargada del mantenimiento de la embarcación mi responsabilidad es que este siempre operativa.

- **Pregunta 2. ¿Considera usted que la empresa emplea un sistema de costeo adecuado?**

Efectivamente se asignan los recursos y se cumple con las funciones.

- **Pregunta 3. ¿Cómo funciona el proceso de mantenimiento de la empresa REHAM S.A.?**

El barco opera casi todo el año, los mantenimientos se programan de acuerdo al número de horas por crucero y de acuerdo a la maquinaria se lo ejecuta con la marca, arreglos pequeños con otros talleres; de ahí el combustible y lubricantes está debidamente programado para todo el año y por meses exactamente.

- **Pregunta 4. ¿Con relación al mantenimiento programado como se lo supervisa?**

El barco entra a dique cada 18 meses ese es el costo más alto, de ahí vienen los mantenimientos mayores de máquinas y generadores, la supervisión es hecha por la marca ya que su trabajo es garantizado, por lo que los costos son manejados por contabilidad, nosotros únicamente manejamos proveedores menores para otros daños.

- **Pregunta 5. ¿Considera que es necesario un mayor control en los procesos para mejorar la eficiencia de los estados financieros de la empresa?**

No se maneja bien como está.

- **Pregunta 6. ¿Considera usted que existen costes excesivos que representan algún valor económico para la empresa?**

No, ya que el barco navega bastante.

- **Pregunta 7. ¿Sabe usted si se generan desperdicios en materiales a bordo?**

No, pero como se sabe los productos deben ser de calidad para el turista, por eso generalmente materiales defectuosos de las cabinas son desechados inmediatamente.

- **Pregunta 8. ¿Se efectúa alguna forma de reciclaje bajo la cual se recupere recursos para la empresa?**

No, ya que eso se entrega en las islas y otras personas me imagino lo hacen.

- **Pregunta 9. ¿Cuáles son los costos directos más importantes que usted considera?**

Mantenimiento, combustible, sueldos y víveres.

- **Pregunta 10. ¿Se ha realizado algún análisis sobre el impacto que tienen los costos sobre el resultado económico de la empresa?**

No los sé.

- **Análisis:**

La empresa posee un responsable de mantenimiento, sin embargo, no se posee una visión de retroalimentar el proceso, analizar los costos y diferencias aquellos cambios que beneficiarían al resultado de la empresa.

3.6.2 Encuestas:

Las encuestas se realizarán mediante la metodología del muestreo aleatorio simple y radicarán en conceptualizar cual es la percepción del recurso humano que atendiendo a los turistas posee con respecto a los costos de los diferentes componentes de su crucero.

- **Datos:**

Tabla 8

Muestreo para encuestas a bordo.

Muestra:	08 personas en el barco
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Capitán - Timonel - Motorista - Marinero - Aceitero - Jefe de Mantenimiento - Marinero - Guía
Fecha:	4 de mayo de 2020

Fuente: REHAM S.A. elaborado por Hidalgo & Párraga (2020)

- **Objetivo:** Conocer la percepción que tienen las personas que laboran de forma directa en la embarcación de la empresa REHAM S.A., sobre la forma como en ella se gestionan ciertos costos.
- **Numero de encuestas:** 08
- **Número de preguntas:** 06
- **Metodología:** Vía correo electrónico dotación de embarcación
- **Número de respuestas para cada pregunta (Percepción):** 05

Tabla 9

Parámetros aplicables a encuestas

Parámetro	Calificación
Totalmente de acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Indiferente	3
Parcialmente en desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Hidalgo & Párraga (2020)

Tabla 10

Formato de encuesta para tripulación de embarcación empresa REHAM S.A.

No.	Pregunta	5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que existe un excesivo desperdicio de comida en los cruceros?					
2	¿Considera usted que existe un excesivo desperdicio de agua en los cruceros?					
3	¿Considera usted que los retrasos en la navegación, incurren en mayores egresos de productos existentes a bordo ?					
4	¿Considera usted que en la embarcación no existe un adecuado control de productos de alta rotación?					
5	¿Considera usted que la falta de ciertos productos alimenticios de calidad internacional, infiere en el desperdicio de comida?					
6	¿Considera usted que los itinerarios y horarios incurren en mayores egresos de consumo de combustibles?					

Fuente: REHAM S.A. Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

- **Resultados:** Habiéndose establecido los parámetros pertinentes se obtiene los siguientes resultados.

Tabla 11*Resultados de encuesta a tripulación de embarcación empresa REHAM S.A.*

No.	Pregunta	5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que existe un excesivo desperdicio de comida en los cruceros?	5	3			
2	¿Considera usted que existe un excesivo desperdicio de agua en los cruceros?	2	6			
3	¿Considera usted que los retrasos en la navegación, incurren en mayores egresos de productos existentes a bordo ?		4	3	1	
4	¿Considera usted que en la embarcación no existe un adecuado control de productos de alta rotación?	1	5	2		
5	¿Considera usted que la falta de ciertos productos alimenticios de calidad internacional, infiere en el desperdicio de comida?	7	1			
6	¿Considera usted que los itinerarios y horarios incurren en mayores egresos de consumo de combustibles?	6	2			

Fuente: REHAM S.A. Elaborado: por Hidalgo & Párraga (2020)

Nota: Totalmente de acuerdo 5, Parcialmente de acuerdo 4, Indiferente 3, Parcialmente en desacuerdo 2, Totalmente en desacuerdo 1.

Tabla 12*Resultados por niveles encuesta a tripulación de embarcación empresa REHAM S.A.*

No.	Respuesta Preguntas:	1	2	3	4	5	6
5	Totalmente de acuerdo	63%	25%	50%	13%	88%	75%
4	Parcialmente de acuerdo	37%	65%	37%	63%	12%	25%
3	Indiferente			13%	24%		
2	Parcialmente en desacuerdo						
1	Totalmente en desacuerdo						

Fuente: REHAM S.A. Elaborado por Hidalgo & Párraga (2020)

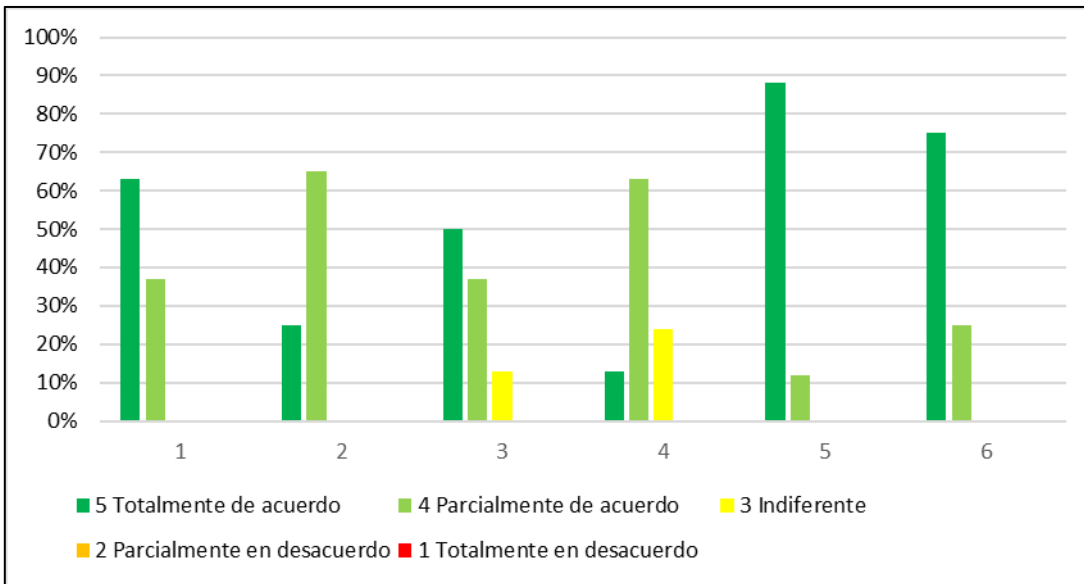


Figura 4. Representación gráfica de resultado encuestas barco.
Fuente: REHAM S.A. Elaborado por Hidalgo & Párraga (2020)

- Análisis:** Es concluyente determinar que de las ocho personas encuestadas, existen falencias en el manejo de los costos en la embarcación, elementos como el excesivo desperdicio de comida, combustible y rotativos pudieren infringir en un mal manejo que con el tiempo se ha tornado como algo normal sobre egresos; del levantamiento de información, una de las acciones para solucionar, se especifica que sería un manejo adecuado de menús por tipos de comida y preferencias con cada uno de los pasajeros, cuya especificidad es directamente proporcional con la cantidad.

3.6.3 Revisión Documental en empresa REHAM S.A.

3.6.3.1 Factores a considerar en la actividad turística.

En diciembre del año 2019, el Consejo de Gobierno de Galápagos elaboró el Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos (Galápagos, 2019), determinándose que en el año 2019 se registró el ingreso de 271.238 turistas, de los cuales el 67% son de origen extranjero (183 mil turistas aprox.), frente a un 33% de arribos turísticos nacionales (89 mil turistas aprox.); estadística inferior con respecto al año 2018, en que llegaron 275.817 turistas, esto significa una disminución de 4.579 personas (-1,7%), el decrecimiento se observa en arribos nacionales y por la isla Baltra.

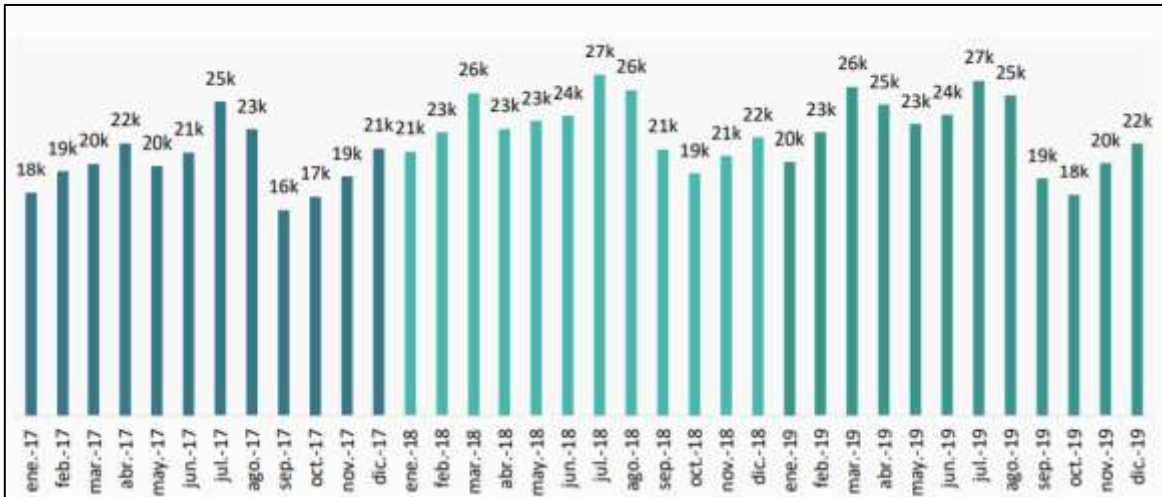


Figura 5. Ingresos de turistas por meses años 2017-2019

Fuente: Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos (Galápagos, 2019).

Conforme la figura 6, si bien efectuándose un análisis comparativo de los últimos tres años, el informe (Galápagos, 2019), detalla que se ha reducido considerablemente la brecha de las temporadas bajas y altas, ello debido generalmente al incremento de turismo nacional ofertado en las fechas de menor auge turístico extranjero, como los son los meses de septiembre-noviembre, considerado como temporada baja de acuerdo al número de turistas.

Vale destacar que el cierre de esta brecha en temporadas altas y bajas, ha permitido crear un balance de crecimiento turístico constante, según (Galápagos, 2019), 30 años atrás, en 1989 las islas Galápagos registraron cerca de 42 mil turistas, 30 años después, en el 2019, más de 271 mil turistas ingresaron a las islas. La tasa anual de crecimiento compuesto de este periodo es +6,42%, esto es equivalente a decir que, desde 1989 hasta 2019 el turismo hubiese crecido +6,42% cada año. La respuesta ante este escenario de crecimiento ha sido la implementación de una herramienta adaptativa de manejo de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos.



Figura 6. Arribos turísticos 1989-2019

Fuente: Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos (Galápagos, 2019).

3.6.3.2 Servicios prestados por la empresa REHAM S.A.

Tal como ya se lo había analizado en el anterior capítulo, la empresa en cumplimiento de las normas ambientales, de seguridad y calidad turística, ha elaborado un listado de productos que son debidamente planificados de forma anual y giran alrededor de itinerarios con tiempos de duración y distintos puntos de visita, tratándose así de acoplarse a las exigencias del pasajero, que bajo su presupuesto, tiempo disponible o interés de visita escogerá entre las siguientes opciones detalladas a continuación:

- **Modalidad crucero itinerario A:**

Crucero con duración de cinco días, pernoctando cuatro días en la embarcación, recorriendo las islas San Cristóbal, Española, Floreana, Plazas y Santa Cruz.



Figura 7. Modalidad Crucero Itinerario A 2018
 Fuente: Descripción de empresa REHAM S.A. en (Cruises, 2018)

- **Modalidad crucero itinerario D:**

Crucero con un periodo de duración de ocho días, pernoctando siete días a bordo de la embarcación, recorriendo las islas Santa Cruz, Isabela, Fernandina, Santiago, Rábida y Seymour.



Figura 8. Modalidad Crucero Itinerario D 2018
 Fuente: Descripción de empresa REHAM S.A. en (Cruises, 2018)

- **Modalidad crucero itinerario E:**

Crucero con un periodo de duración de cuatro días, pernoctando tres días a bordo de la embarcación, recorriendo las islas Mosquera, Santiago, Genovesa y San Cristóbal.



Figura 9. Modalidad Crucero Itinerario E 2018.
 Fuente: Descripción de empresa REHAM S.A. en (Cruises, 2020)

- **Modalidad crucero itinerario E-A:**

Crucero con un periodo de duración de ocho días, pernoctando siete días a bordo de la embarcación, recorriendo las islas Mosquera, Santiago, Genovesa, San Cristóbal, Española, Floreana, Santa Fe y Santa Cruz.



Figura 10. Modalidad Crucero Itinerario E-A 2020.
 Fuente: Descripción de empresa REHAM S.A. en (Cruises, 2018)

Dichas opciones determinadas como “Tour Navegable” de tipo A, D, E y E-A incluirá los siguientes tópicos:

- Pasajes aéreos desde Quito o Guayaquil
- Traslado hacia aeropuertos

- Régimen de comidas que incluye: Opciones veganas y vegetarianas, desayuno y almuerzo tipo buffet, cena con 2 opciones de menú, estación de café y agua de forma permanente.
- Habitabilidad en habitaciones equipadas con baño privado, agua fría - caliente, aire acondicionado, secador de pelo, secador de toallas, teléfono interno, caja de seguridad y altavoz, las habitaciones están dispuestas en: 04 cabinas en el piso superior, 03 cabinas en la cubierta principal y 02 cabinas en el piso inferior.
- Visitas a sitios turísticos con guía calificado en idiomas.
- Deportes acuáticos no motorizados
- Actividades de snorkel con equipos básicos.
- Áreas sociales al aire libre equipadas bajo un ambiente de total relajamiento.

Los costos, consecuentemente actualizados a la fecha se encuentran por pasajero, sin incluir lo no determinado en el anterior párrafo de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 13
Precio de los Cruceros ofertados por la empresa REHAM S.A 2018

CRUCERO	DÍAS	NOCHES	PRECIO
A	5	4	\$ 2.152
D	8	7	\$ 4758
E	4	3	\$ 1.105
E-A	8	7	\$ 2.575

Fuente: REHAM S.A. (2020) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2018)

3.6.4 Análisis de estado financiero REHAM S.A.

Concordante con la información proporcionada por la empresa, se realiza un estudio de las principales cuentas de la empresa, que para el estudio comprenderá el año 2018-2019, por lo que, mediante un análisis vertical y horizontal de los estados financieros, se pretende contar con una visión general de sus finanzas y así obtener conclusiones que guíen a la presente investigación.

- **Documento:** Estado de Situación Financiera
- **Periodo:** Año 2019 corte al 31 de diciembre
- **Moneda:** Dólares americanos.
- **Responsable:** CPA María Elizabeth Semiglia Rivera

Tabla 14
Estado de Situación Financiera REHAM S.A.

ACTIVOS	Análisis Vertical				Análisis Horizontal	
	2018		2019		Variación \$	Variación %
Cajay bancos	\$ 142,513.75	10.4%	\$ 178,829.04	8.1%	36,315	25%
Cuentas por cobrar	\$ 4,230.56	0.3%	\$ 207,501.08	8.4%	203,271	4805%
Inventarios		0.0%		0.0%	-	0%
Gastos pagados por anticipado	\$ 438,953.56	31.9%	\$ 832,228.36	37.8%	393,275	90%
Total Activo Corriente	\$ 585,697.87	42.6%	\$ 1,218,558.48	55.4%	632,861	108.1%
Activo fijo	\$ 733,270.29	53.3%	\$ 904,755.79	41.1%	171,486	23.4%
(-) Depreciación acumulada	\$ (37,240.85)	-2.7%	\$ (84,202.83)	-3.8%	-	126.1%
Activo fijo, neto	\$ 696,029.44	50.6%	\$ 820,552.96	37.3%	124,524	17.9%
Otros activos y cargos diferidos	\$ 92,825.83	6.8%	\$ 161,907.33	7.4%	69,172	74.5%
Total Activos	\$ 1,374,553.14	100.0%	\$ 2,201,108.77	100.0%	826,556	60.1%
PASIVOS						
Pasivo Corriente						
Obligaciones bancarias	\$ 86,834.49	6.3%	\$ 109,211.53	7.7%	22,377	94.9%
Cuentas por pagar	\$ 103,057.29	7.5%	\$ 333,035.28	24.2%	229,978	223.2%
Pasivos acumulados	\$ 925,949.07	67.4%	\$ 1,365,850.76	99.4%	439,902	47.5%
Total Pasivo Corriente	\$ 1,115,840.85	81.2%	\$ 1,808,097.57	84.9%	752,257	67.4%
Total Pasivos	\$ 1,115,840.85	81.2%	\$ 1,808,097.57	84.9%	752,257	67.4%
PATRIMONIO						
Capital social	\$ 10,000.00	0.7%	\$ 10,000.00	0.7%	-	0.0%
Aportes para aumentos de capital	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
Reservas	\$ 8,446.46	0.6%	\$ 8,446.46	0.6%	-	0.0%
Resultados acumulados	\$ 178,684.23	13.0%	\$ 240,265.84	17.5%	61,582	34.5%
Resultado del ejercicio	\$ 61,581.60	4.5%	\$ 108,280.58	7.9%	46,699	75.8%
Ganancia y pérdida actuariales acumuladas		-	\$ 33,981.68	-2.5%	(33,982)	0.0%
Total Patrimonio	\$ 258,712.29	18.8%	\$ 393,011.20	15.1%	74,299	28.7%
Pérdida						
Total Pasivos y Patrimonio	\$ 1,374,553.14	100.0%	\$ 2,201,108.77	100.0%	826,556	60.1%

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

3.6.4.1 Análisis vertical 2018-2019.

El disponible de Caja/Bancos, en la compañía está representada por el 10,4% de sus activos; quiere decir que la empresa como tal se mantiene con valores considerables para el manejo cíclico en el periodo correspondiente. La variación equivale a una cantidad relevante comparada con el año anterior; indica que la empresa maneja rubros considerables que mantienen activa a la compañía.

En el caso de las cuentas por cobrar, denotan un incremento del 9,4% en el año 2019 relativamente significativo comparado con el año anterior.

Su activo fijo representa un 53% muestra los bienes que la empresa necesita para poder operar (Muebles, equipos, etc.), la compañía consideró necesario para seguir con sus actividades.

Sus obligaciones bancarias, están representadas por un 7,7% en el año 2019 comparando con el año anterior hubo una pequeña variación que debemos tomar en cuenta para no generar intereses altos que perjudiquen nuestro capital de trabajo.

Las cuentas por pagar reflejan en un aumento en los porcentajes analizados del 24,2% dentro del año 2019 por lo tanto el año anterior las cuentas por pagar descienden al 7,5%, llegando a la conclusión que dentro del año se generaron compras de activos que denotan la cantidad excesiva de dinero.

Los pasivos acumulados denotan gran incremento del 99,4% en el último año, son las deudas que mantiene la empresa y que aún no están saldadas puesto que en el año anterior el porcentaje de deuda disminuye 67,4%. la empresa debe tomar en consideración estos valores que están generando porcentajes altos y que a futuro afectan el giro del negocio.

El total de Patrimonio mantiene un 23% de aumento; quiere decir que la compañía no refleja pérdidas.

3.6.4.2 Análisis horizontal 2018-2019.

Capital de trabajo ha tenido una variación del 108.10% porcentaje significativo para la compañía, quiere decir que la empresa mantiene sus recursos de una manera considerable para seguir con normalidad su giro del negocio.

Los activos fijo neto refleja una variación del 17,2% tomando como referencia compras dentro del año 2019, lo cual refleja en cantidad una diferencia \$124.524.

El pasivo corriente son mis deudas a corto plazo el 67,4% equivale a un aumento en el año 2019 representado en dólares americanos equivale a \$752.257,00 quiere decir que en el año 2019 las deudas incrementaron.

El patrimonio de la empresa refleja un 28,7% de los bienes, derechos y obligaciones por lo tanto la variación en dólares es de \$74.299,00.

La información obtenida es de gran utilidad para realizar proyecciones y fijar nuevas metas, puesto que una vez identificadas las causas y las consecuencias del comportamiento financiero de la empresa.

Estado de Resultados
Corte al 31 de diciembre
En dólares americanos.

Tabla 15
Estado de Resultados REHAM S.A.

	Análisis Vertical				Análisis Horizontal	
	2018		2019		Variación \$	Variación %
Ventas netas	1936614.20	100.0%	1910558.26	100.0%	(26,056)	-1.3%
Costo de Ventas	0	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
Utilidad bruta	\$ 1,936,614.20	100.0%	1,910,558.26	100.0%	(26,056)	-1.3%
Gastos de administración	643114.78	33.2%	1,151,904	60.3%	508,790	79.1%
Gastos de ventas	1123614.14	58.0%	519,657	27.2%	(603,957)	-53.8%
Depreciaciones	42446.71	2.2%	46,962	2.5%	4,515	10.6%
Total gastos de operación	1,809,176	93.4%	1,718,523	89.9%	(90,652)	-5.0%
Utilidad de operación	127438.57	6.58%	192035.09	10.1%	64,597	50.7%
Otros ingresos (egresos)	5545.12	0.3%	16,839	0.9%	11,294	203.7%
Gastos financieros netos	31826.4	1.6%	29,259	1.5%	(2,568)	-8.1%
Utilidad antes de impuestos y part trabaj.	101157.28	5.2%	179614.90	9.4%	78,458	77.6%
Participación a trabajadores	(15,173.55)	-0.8%	26,942	-1.4%	(11,769)	77.6%
Utilidad antes de impuestos	85,984	4.4%	152672.67	8.0%	66,689	77.6%
Impuesto a la renta	- 24,402.40	-1.3%	44,392	-2.3%	(19,990)	81.9%
Utilidad neta	\$ 61,581.30	3.2%	108280.59	5.7%	46,699	75.8%

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

En el análisis horizontal del Estado de Resultado, la última línea de esta es la más importante o sea la Utilidad Neta es la más significativa y cuyo aumento o disminución porcentual se debe explicar a través de las variaciones % de costos y gastos. La Utilidad Neta que en el 2019 representó el 5.7% de las ventas con relación al 2018 que fue del 3.0% tuvo un aumento del 84.3%.

3.6.4.3 Índices financieros.

Razones de Liquidez: Por cada dólar de deuda a corto plazo la empresa cuenta con \$52.49 en el año 2018, por lo tanto, refleja un incremento de liquidez que debe pagar en el año 2019 de \$65.23.

Tabla 16
Índices financieros REHAM S.A.

	2018	2019
PRUEBA CIRCULANTE	52,49	65,23
Activo corriente	\$ 585.697,87	\$ 1.218.558,48
Pasivo corriente	\$ 1.115.840,85	\$ 1.868.097,57

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Razones de Liquidez: Esto quiere decir saber cuánto dinero tenemos disponible sin poner en riesgo el pago oportuno a nuestros compromisos que nos permite tomar decisiones para invertir el excedente en efectivo y poder generar a su vez más dinero a la empresa y su operación. En este caso denota afectación en los dos años analizados puesto que en el año 2018 como el 2019 tenemos valores en negativo no contamos con dinero disponible para poder enfrentar situaciones de liquidez.

Tabla 17
Índices financieros REHAM S.A.

	2018	2019
CAPITAL TRABAJO NETO	- \$ 530.143	- \$ 649.539
Activo corriente	\$ 585.697,87	\$ 1.218.558,48
Pasivo corriente	\$ 1.115.840,85	\$ 1.868.097,57

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Razones de Actividad: Esto nos va a permitir saber qué número de veces somos capaces durante el año de cobrar lo vendido. Que todo el crédito que hemos otorgado a nuestros clientes, cuantas veces logramos cobrarle durante el año 2018 8 veces y 2019 9 veces con una variación de 1. Analizar el término de veces no es recomendable por lo tanto el promedio la empresa requiere 46 días para cobrar una cuenta, el periodo de cobro es significativo solo con relación a las condiciones de crédito de la empresa. Si la empresa estima a sus clientes condiciones de crédito a 30 días un periodo de 46 a 40 días indica un crédito o departamento de cobro mal administrado o ambos, pero si la empresa tiene condiciones de crédito más amplia de 60 días el promedio es aceptable.

Tabla 18
Índices financieros REHAM S.A.

	2018	2019
Rotación cuentas por cobrar	8	9
PLAZO PROMEDIO DE COBRO	46 días	40 días
Ventas	\$ 1.936.614,20	\$ 1.910.558,26
Cuentas por cobrar	\$ 4.230,56	\$ 207.501,08

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Razones de Apalancamiento: Quiere decir que todos los bienes y derechos que posee la empresa el 81.18% pertenece al año 2018 financian terceras personas y el 84.87% pertenece al 2019. Esto indica que deuda.

Tabla 19
Índices financieros REHAM S.A.

	2018	2019
RAZÓN DEUDA DEL ACTIVO	81,18	84,87
Pasivo total	\$ 1.115.840,85	\$ 1.868.097,57
Activo total	\$ 1.374.553,14	\$ 2.201.108,77

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Del 100% de deuda que tiene la empresa el 75.03% pertenece al año 2018 y el 87.16% en el año 2019 son de corto plazo, es decir que debemos de liquidar dentro de 12 meses los porcentajes correspondientes a cada año.

Tabla 20
Índices financieros REHAM S.A.

	2018	2019
CALIDAD DE LA DEUDA	75,03	87,16
Activo corriente	\$ 837.171,53	\$ 1.628.263,23
Pasivo corriente	\$ 1.115.840,85	\$ 1.868.097,57

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

De cada dólar representado por las ventas a la empresa le quedan el 3.03% de ganancia en el año 2018, por lo tanto, en el año siguiente muestra un valor superior de 5.67% de ganancia. Esto quiere decir que la empresa ha aumentado su margen de utilidad.

Tabla 21
Índices financieros REHAM S.A.

	<u>2018</u>	<u>2019</u>
MÁRGEN DE UTILIDAD NETA	3,18	5,67
Activo corriente	\$ 61.581,30	\$ 108.280,59
Pasivo corriente	\$ 1.936.614,20	\$ 1.910.558,26

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Me permite saber si estoy aprovechando de buena manera los bienes y derechos de los que dispongo para la operación del negocio, en este caso refleja que en ambos años se han manejado porcentajes que están dentro de los parámetros establecidos.

Tabla 22
Índices financieros REHAM S.A.

	<u>2018</u>	<u>2019</u>
RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES		
ROA	4,48%	4,92%
Activo corriente	\$ 61.581	\$ 108.281
Pasivo corriente	\$ 1.374.553	\$ 2.201.109

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Nos permite evaluar qué tanto de provecho le estamos sacando a esta inversión que los accionistas hicieron en la empresa. De cada dólar que han invertido los accionistas está generando en ganancia el 22,71% en el año 2018, por lo tanto, en el siguiente año la empresa ganó el 32,52% sobre cada dólar de capital en acciones comunes.

Tabla 23
Índices financieros REHAM S.A.

	<u>2018</u>	<u>2019</u>
RENDIMIENTO SOBRE EL CAPITAL DE LOS ACCIONISTAS		
ROE	23,80%	32,52%
Activo corriente	\$ 61.581	\$ 108.281
Pasivo corriente	\$ 258.712	\$ 333.011

Fuente: REHAM S.A. (2018-2019) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

3.6.4.4 Análisis de los costos asociados.

Para poder determinar la incidencia de los costos asociados con la rentabilidad de la empresa, realizamos un análisis de datos con la documentación entregada por la empresa que es el Estado de Resultados 2019 (Anexo “A”), en que empleando un método estadístico podemos determinar la siguiente estructura de costos:

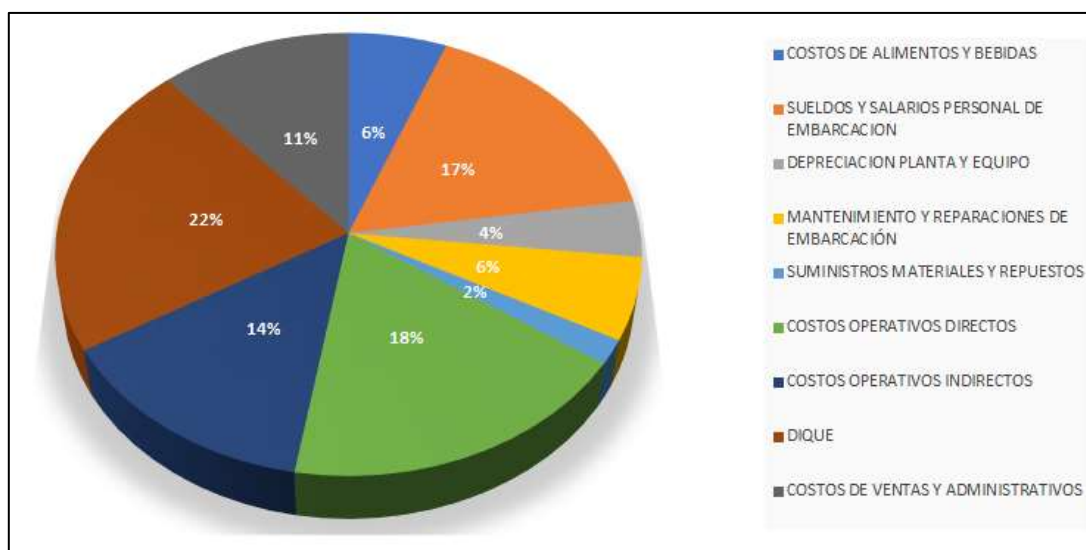


Figura 11. Estructura de costos REHAM S.A.

Fuente: REHAM S.A. (2020) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

- Costos de alimentos y bebidas \$79.790,62 (5,9%)
- Sueldos y salarios \$ 223.756,59 (16,7%)
- Depreciación planta y equipo \$ 55.348,66 (4,1%)
- Mantenimiento y reparación de embarcación \$ 80.401,30 (6%)
- Suministros materiales y repuestos \$ 23.936,13 (1,8%)
- Costos operativos directos \$ 244.178,12 (18,2%)
- Costos operativos indirectos \$ 185.690,29 (13,8%)
- Dique \$ 293.926,33 (21,9%)
- Costos de ventas y administrativos \$155.778,33 (11,6%)

Evidenciándose que el mayor porcentaje anual egresa por los servicios de dique, que sumado al mantenimiento y reparación de la embarcación, nos daría un costo asociado a dicho concepto en \$374.327,63 (27,9%).

Como sabemos el mantenimiento es una parte vital para el funcionamiento de la embarcación, conlleva una infinidad de piezas y partes, por lo que es fundamental mantener esta área bien organizada y detallada para brindar un óptimo servicio que a su vez repercute directamente con la compañía; la norma común debería ser el implementar una correcta organización y división de mantenimientos en orden de preventivo, predictivo, correctivo y de montaje, solo así se posibilitará un mejor resultado y disminución de este 27,9%.

Al analizar los costos operativos directos, se evidencia que en la contabilidad de la empresa dicho egreso lo colige hacia la cobertura de los siguientes rubros:

Tabla 24
Costos operativos directos REHAM S.A.

CIE - COSTOS OPERATIVOS DIRECTOS	244.178,12
CIE - Servicio de Guianza	11.663,01
CIE - Otros Servicios Prestados	2.340,06
CIE - Movilización de Pasajeros	12.229,68
CIE - Tickets Aéreos de Pasajeros	46.038,22
CIE - Transporte Acuático de pasajeros	11.790,00
CIE - Suministros de Oficina para embarcación	1.319,01
CIE - Alimentación Pasajeros (Restaurantes)	485,64
CIE - Visitas Programadas	985,95
CIE - Zarpes y Autorizaciones de Cambio de Itinerarios	2.433,35
CIE - Servicio de Comercialización	150.468,69
CIE - Arrendamiento de Bodegas y habitaciones	1.350,00
CIE - Servicio de lavandería	2.714,29
CIE - Inspecciones y Permisos de Embarcaciones	360,22

Fuente: REHAM S.A. (2020) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Denotándose que no constan aquellos costos que incidirían directamente con el desarrollo de los cruceros, como los son los rubros asociados al movimiento de la embarcación como lo es el combustible, puesto que dichos valores constan en costos indirectos; en esta clasificación, un egreso significativo consta sobre el servicio de comercialización de los cruceros, es decir las comisiones que se otorgan a las agencias de viajes ya sea en el país o en el exterior, situación que podría mejorarse optando por implementar una agencia propia en la empresa para la prestación de dicho servicio.

En el rubro Costos de ventas y administrativos su valor es de \$155.778,33 (11,6%) y lo componen dos aspectos: Gastos de ventas y gastos administrativos, este último con un significativo egreso de \$140.245,37, en el que se denota que el rubro más importante consta como otros gastos (\$68.642,50) y que principalmente se refiere a los servicios que prestan otras empresas y servicios que durante el año ha requerido la empresa desde su área administrativa conforme el siguiente detalle:

Tabla 25
Gastos administrativos REHAM S.A.

GASTOS ADMINISTRATIVOS	140.245,37
GA - SUELDOS Y SALARIOS	33.597,59
GA - HONORARIOS PROFESIONALES	2.922,09
GA - MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	575,04
GA - COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	120,66
GA - SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	102,87
GA – TRANSPORTE	461,64
GA - GASTOS DE GESTION	687,79
GA - GASTOS DE VIAJES	17.442,09
GA - AGUA ENERGIA LUZ Y TELECOMUNICACIONES	338,07
GA - NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL	704,97
GA - IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	14.116,20
GA – DEPRECIACIONES	533,88
GA - OTROS GASTOS	68.642,50

Fuente: REHAM S.A. (2020) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Con respecto al tema de costos de alimentos y bebidas, del levantamiento de la información y aunque no es un rubro alto o determinante, se distingue dos aspectos básicos que pudieren ser mejorados; el primero acerca de la disminución de los residuos vertidos al mar, utilizando herramientas informáticas que permitan saber las preferencias de los huéspedes, permitiendo elaborar alimentos en gusto y medidas adecuadas; segundo acerca del flujo de información sobre la oficina administrativa y la logística que es desplegada entre los puertos de la provincia para el suministro de alimentos, ya que generalmente sin importar que exista una cantidad mínima de pasajeros es enviado los víveres perecibles como si el buque estuviere al 100% de su capacidad, produciéndose pérdidas significativas que a la larga no solamente repercuten en el resultado de la operación, sino también sobre una posible contaminación al medio ambiente.

CAPÍTULO IV

INFORME TECNICO DE LA EMPRESA REHAM S.A.

Realizado el análisis de los costos de servicios de la empresa REHAM S.A., confirmada la problemática existente con respecto a los desperdicios alimenticios, se necesita el control asignando al Jefe de alimentos y bebidas la misma que adaptándose a una metodología de control permanente de ciertos alimentos que quedan en stock en la embarcación para su reposición y complementación estándar establecidos, pretenderá redefinir desde la parte organizativa misma de la empresa, para que tomando muy en cuenta los costos asociados permitan un mejoramiento en la rentabilidad de la empresa.

La empresa turística y especialmente los cruceros, por ser una actividad económica de venta de servicios de visitas, alojamiento y gastronomía, posee características especiales que se diferencian de otras actividades comerciales e industriales, entre estas características tenemos a la gran diversidad, complejo terreno de empleo, rigidez de la oferta, su condicionamiento a factores exógenos y una demanda elástica dependiente de la época.

Bajo un esquema de 16 pasajeros y si solo ha sido vendido el 50% del crucero, gran parte de alimentos no perecederos se perderán, tanto en materia prima como elaborada.

En el aspecto del ciclo de sus operaciones, algunas actividades industriales o comerciales poseen periodos largos de compra de materia prima y producción, en cambio el ciclo de operaciones del crucero es corto, prácticamente lo que dure el crucero, puesto que los alimentos, enseres y más son adquiridos y suministrados de forma semanal.

Otro importante aspecto lo es la inestabilidad o fluctuación de ingresos, ello porque debido a factores exógenos o inesperados, tal como lo sucedido el presente año, en que debido a la pandemia COVID-19¹, el 100% de los cruceros pre pagados fueron suspendidos; esto muchas veces conducen a la variabilidad del ciclo ya sea mensual o anual, que provocó pérdida de los suministros adquiridos con anterioridad.

¹ Determinado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 30 de enero de 2020.

4.1 Estructura de los costos.

El costo de operación de un crucero turístico, es decir el costo de sus servicios, no es más que la expresión monetaria de los recursos de todo tipo, empleados en el proceso de atención a las personas que contratan el servicio; incluye, los gastos por conceptos de permisos, patentes, mantenimiento, alimentación, combustibles, sueldos de tripulación y más materiales consumidos en el proceso, así como los gastos por la remuneración del recurso humano, la depreciación del embarcación, equipos, edificios y otros; de la misma forma en este negocio es importante la promoción y el marketing.

Para clasificar estos costos se los ha distribuido en directos o indirectos; los directos, son aquellos que pueden identificarse directamente con el proceso, como ejemplo los suministros y alimentación que se consumen en el crucero; los salarios de la tripulación, el combustible empleado para su transporte, etc. Los indirectos son aquellos que no pueden atribuirse al servicio, como por ejemplo el salario del personal administrativo de las oficinas o la depreciación; los costos indirectos se pueden distribuir en el área administrativa de la embarcación o puntos de venta.

En el sentido general el crucero poseerá una alta cantidad de costos fijos que estarán inmersos alrededor de la embarcación. Como gastos variables, los artículos para los huéspedes y otros eventuales; en cuanto la comida la mayoría de los gastos fijos es más bien baja en relación con el volumen total.

El sistema uniforme de cuentas² establece una metodología de costos departamentales o por área, calculándose para cada área, el costo de lo vendido, los salarios y gastos directos, obteniéndose un resultado de área o departamental; en dicho costo no se incluyen los cargos fijos, para el presente caso en relación a lo planteado por la metodología relacionaremos al margen de las posibilidades las siguientes cuentas:

- Departamentos operativos; compuestos por la embarcación y todo lo que atañe al servicio que esta presta a bordo a los pasajeros.
- Departamentos funcionales o logísticos; que lo compone toda el área administrativa, alquileres, marketing, almacenamiento, recursos energéticos.

² Uniform System of Accounts for the Lodging Industry.

- Cargos fijos; todo lo relacionado con alquileres, impuestos, primas de seguros, gastos de intereses, depreciación del activo fijo, sueldos y salarios.

Para una implementación correcta, se procede a revisar el proceso total resumido de la actividad productiva desarrollada, misma que en base a la figura 13 sirve para ejecutarla:



Figura 12. Estructura de costos REHAM S.A.

Fuente: REHAM S.A. (2020) Elaborado por: Hidalgo & Párraga (2020)

Durante el proceso productivo de REHAM S.A., intervienen costos directos e indirectos, que para un mejor discernimiento se realiza una clasificación de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 26
Agrupación de costos REHAM S.A.

COSTOS OPERATIVOS DIRECTOS	COSTOS INDIRECTOS
Sueldos y salarios al personal de embarcación	Sueldos y salarios oficina administrativa
Combustible de la embarcación	Seguro de Embarcación
Alimentos y bebidas para cruceros	Permisos y Trámites Legales Varios
Mantenimiento y reparación embarcación	Suscripciones y membresías
Suministros y materiales embarcación	Auditorias y Certificados
Servicio de Guianza	Servicio de Transportes Carga y Varios

Otros Servicios Prestados	Patente Embarcaciones
movilización de Pasajeros	Impuestos en general
Tickets Aéreos de Pasajeros	Monitoreo
Transporte Acuático de pasajeros	Servicio de Comercialización
Alimentación pasajeros en tierra	Arrendamiento de Bodegas y habitaciones
Visitas Programadas	Servicio de lavandería
Zarpes y Autorizaciones de Cambio de Itinerarios	Servicio de comercialización
Inspecciones y Permisos de Embarcaciones	Gastos sobre recurso humano
Comunicaciones Satelitales	Depreciaciones
Dique	Correos Courier

Fuente: Hidalgo & Párraga (2020)

4.4.1 Costos por mantenimiento:

Debido a la naturaleza y actividad de la embarcación, puesto que sus cruceros son de forma continua, teniendo únicamente paradas de forma planificada para realizar su dique³, el proceso del mantenimiento debe hacerse de forma constante y muchas veces por la misma tripulación, que con un stock de piezas de recambio procederá a los ajustes respectivos. En casos puntuales de equipos, marcas determinadas y servicios de garantía, conllevará a un mantenimiento programado por técnicos de la marca, todas estas actividades suponen un gran desembolso de dinero y el hecho de no realizarlo propenderá a daños mayores en la maquinaria y casco⁴ de la embarcación.

Para realizar un mejor proceso de mantenimiento, generalmente la embarcación es dividida por departamentos y estas a su vez por secciones y partes, pudiendo tener de forma planificada un control del mantenimiento y un control exhaustivo del gasto para poder analizar y corregir algún fallo o error en alguna parte de la maquinaria.

4.4.1.1 Tipos de mantenimiento:

Los mantenimientos pueden ser **preventivos**, cuando corresponde a las especificaciones del fabricante o empresa que suministra el equipo, sus exigencias

³ Una embarcación debe ser sometida a un proceso de mantenimiento programado en un dique seco, donde es varada y dada un tratamiento de pintura a su “obra viva”, que es la parte que se encuentra sumergida, al menos cada dos años.

⁴ Parte externa de la embarcación de material hierro.

repercuten directamente en el funcionamiento y durabilidad de los equipos; en este aspecto se encuentra también los cambios de aceite, suministro de grasas, nivel de líquidos y más.

El objetivo de este primer tipo de mantenimiento es evitar las incidencias de los equipos antes de que estas ocurran, mejorando así no solamente el rendimiento del material, sino también puede alargar el tiempo de vida útil, lo que significa una mejora de los gastos en este aspecto.

El segundo mantenimiento es el **predictivo**, el cual está basado en la experiencia del recurso humano que trabaja en dichas áreas y en las estadísticas históricas que provengan de un adecuado seguimiento a las partes o piezas.

Este tipo de mantenimiento permite ajustar más los periodos de cambio, así mismo dicho análisis permitirá mantener un stock de repuestos en la embarcación y cuyo cambio solo dependerá de la capacidad de la tripulación, por lo que su costo, puede suponer un ahorro o gasto importante al tener que contratar y trasladar a técnicos a la embarcación.

El tercer mantenimiento es el **correctivo**, es aquel que se trata de evitar y que no debería llegar a suceder durante el tiempo de vida útil de la maquinaria o elemento; si bien se puede definir como la reparación de averías o daños que de forma anticipada sucede es necesario propender a que no suceda. En la actualidad la tecnología y compleja gama de productos electrónicos ha repercutido para que el mantenimiento correctivo pueda ser ejecutado únicamente por personal técnico de la marca, lo cual repercutirá considerablemente en el costo de su mantenimiento y por ende en el costo de tener a la embarcación parada con las consecuentes demandas de los cruceros ya vendidos.

El último mantenimiento es del **montaje**, cuya característica es la inicial de un equipo o maquinaria, cumplirá las especificaciones del fabricante y norma aplicable, puesto que muchas veces existen equipos no adecuados para ciertas áreas o sitios protegidos.

4.4.2 Costos por fonda:

Los costos por fonda incluyen todo lo concerniente a la cocina, limpieza de interiores, material de comedores, bares, lavandería y habitaciones, su prioritaria asignación repercutirá en dar una buena imagen de la embarcación hacia el turista,

En esta área se encuentra contemplado toda la comida que es distribuida a lo largo del crucero, generalmente se levanta la información mediante un cálculo de asignación diaria al Jefe de alimentos y bebidas, pasajero por día; sin embargo, muchas veces debido a las preferencias pudiere existir un desperdicio excesivo de alimentos; en esta área se incluye el transporte y almacenamiento de los alimentos, por lo que su rigurosidad en el traslado pudiere ser clave al momento del reabastecimiento de la embarcación.

Estas partidas de gastos suelen ser estables, aunque en la provisión debido a que muchas veces se efectúa de forma no planificada pudiere incidir en el desperdicio de comida por lo que es necesario el intercambio de comunicaciones entre el departamento de control de alimentos y bebidas con el personal de tripulación para poder suplir de los alimentos debidos.

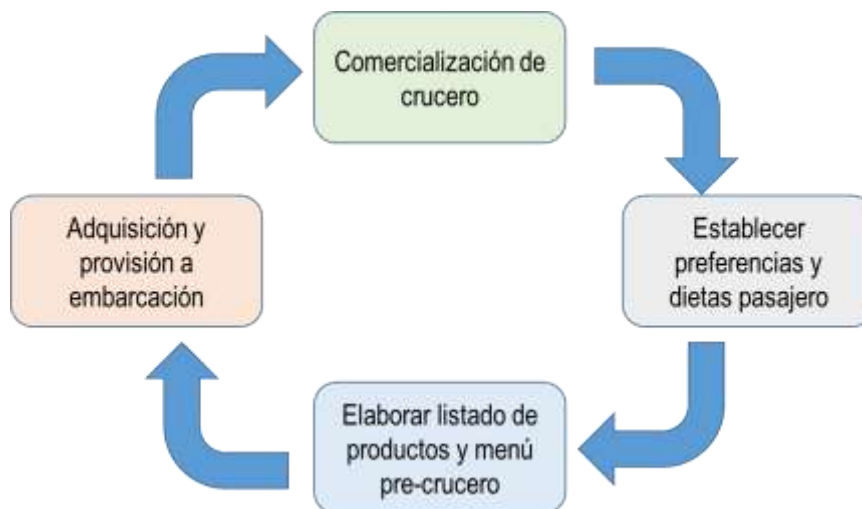


Figura 13. *Proceso de adquisición alimentos.*
Fuente: Hidalgo & Párraga (2020)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

- La empresa REHAM S.A. no posee un proceso establecido de costeo, encaminado a la correcta planificación de los costos asociados en la ejecución de los cruceros, lo que conlleva la ejecución de procedimientos con información no actualizada y que mucho menos carece de registros documentales o informáticos para su control.
- La inestabilidad de ingresos de la empresa turística y el efecto combinado de un alto porcentaje de costos fijos, fluctuaciones en las ventas y capacidad sobrante subutilizada, produce una condición de inestabilidad y desorden en las actividades diarias de la empresa. Mientras mayor sea el porcentaje de costos fijos, será mucho más difícil el establecimiento de controles para una adecuada productividad mediante la manipulación de costos variables; en tales circunstancias, es necesario prestar una adecuada atención al control de estos costos, debiendo existir una mayor preocupación por el incremento de ingresos en la empresa.
- El análisis de los costos, su control y la gestión sobre estos no será suficiente para atacar los obstáculos de la productividad en los cruceros, es por ello que es necesario analizar las soluciones sobre el incremento en volumen de las ventas o ingresos, mejorando el margen de utilidad a través de una correcta comercialización y disminución de costos asociados para sí.
- El abastecimiento de víveres no lleva un adecuado control en los inventarios por parte de la persona asignada jefe de alimentos y bebida, lo que genera desperdicios y pérdida que afectan en la utilidad de la empresa.
- Realizar bufet no siempre es favorable para que genere buenos resultados, el desperdicio de ciertos alimentos ocasiona pérdida para la empresa y desestabilidad económica.

5.2 Recomendaciones.

- Implementar un sistema de control y gestión de costos asociados a la ejecución de los cruceros, permitiendo la disminución de aquellos problemas identificados sobre la adquisición de alimentos y procesos de mantenimiento de la embarcación.
- Establecer una adecuada capacitación hacia el recurso humano que permita un mejor manejo de los costos asociados a la actividad.
- Un plan estratégico de lanzamiento de ofertas incluyendo como tickets aéreos, convenios con ciertas cadenas hoteleras que operen en la ciudad donde se establece el punto de partida hacia las Islas Galápagos.
- Designación respectiva de inventarios codificados al jefe de alimento y bebidas para la organización del abastecimiento y así se maneje un mejor control de víveres consumidos y los que quedan en stock.
- Asignar un menú de acuerdo al gusto del turista resulta beneficioso y placentero a la vista turística, los resultados para la empresa se verán.

Bibliografía:

- About Us, Meet our work, Galagens Galapagos Cruises.* (n.d.). Retrieved August 23, 2020, from <http://www.galagents.com/about-us/>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución República del Ecuador. *Registro Oficial*, 449, 1–132. http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas. *17 De Noviembre De 2015*, 20. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/REGLAMENTO-ESPECIAL-DE-TURISMO-EN-ÁREAS-NATURALES-PROTEGIDAS.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de Investigación. In *Society* (3ra.).
- Cruises, G. G. (2020). *Itineraries 2020 - Galaxy Galapagos Yacht.* <https://www.galaxyonboard.com/itineraries-2020/>
- Resolución DIRNEA 017/20, 21 295 (2017).
- Galápagos, C. de G. de. (2019). *Informa anual de visitantes 2019.*
- Guajardo, G. (2008). *Contabilidad Financiera* (Mc.Graw-Hill (Ed.); Quinta).
- Horngren, C. T. (2012). *Contabilidad-de-costos-Charles-T.-.* <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ministerio de Turismo. (2009). Norma Técnica De Actividades Turísticas Principales Y Accesorias. *Ministerio de Turismo*, 1–95.
- P.N.G. (2019). *Estadística de visitantes.* <http://www.galapagos.gob.ec/estadistica-de-visitantes/>

ANEXO "A"

ESTADO DE RESULTADOS EMPRESA REHAM S.A.

Código cuenta	Nombre	Valor
4.	INGRESOS	-1.502.667,27
4.1.	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	-1.489.885,37
4.1.01.	VENTA LOCALES Y EXTERIOR	-1.489.885,37
4.1.01.01.	VENTAS LOCALES	-225.688,54
4.1.01.01.01.	VENTAS 12%	-217.500,01
4.1.01.01.01.01	Servicio Chárter de Embarcaciones y Lanchas 12%	-125.889,02
4.1.01.01.01.03	Alimentos y Bebidas 12%	-521,81
4.1.01.01.01.04	Alquiler de Equipos 12%	-37,95
4.1.01.01.01.08	Tickets Aéreos 12%	-2.235,23
4.1.01.01.01.09	Arrendamiento Leasing 12%	-5.500,00
4.1.01.01.01.10	Servicio varios 12%	-62,00
4.1.01.01.01.11	Artículos Boutique12%	-109,60
4.1.01.01.01.15	Reembolso de Gastos 12%	-83.144,40
4.1.01.01.02.	VENTAS 0%	-8.188,54
4.1.01.01.02.01	Reembolso de Gastos 0%	-8.188,54
4.1.01.02.	VENTAS EXTERIOR	-1.264.196,82
4.1.01.02.01.	VENTAS EXTERIOR	-1.264.196,82
4.1.01.02.01.01	Servicio de Chárter Embarcacións y Lanchas Exterior	-1.221.030,09
4.1.01.02.01.02	Alimentos y Bebidas Exterior	-23.048,38
4.1.01.02.01.03	Alquiler de Equipos Exterior	-5.195,50
4.1.01.02.01.04	Ventas Equipos - Exterior	-22,50
4.1.01.02.01.05	Penalidad por Cancelación – Exterior	-8.269,75
4.1.01.02.01.06	Servicios Varios Exterior	-2.179,75
4.1.01.02.01.07	Artículos De Boutique Exterior	-1.392,22
4.1.01.02.01.08	Comisión Tickets Aéreos – Exterior	-3.058,64
4.2.	OTROS INGRESOS	-12.781,90
4.2.01.	OTROS INGRESOS	-12.781,90
4.2.01.01.	UTILIDAD EN VENTA DE ACTIVOS FIJOS	0,00
4.2.01.02.	INGRESO AJUSTES EN NOMINA	-150,45
4.2.01.02.01	Subsidio por Enfermedad	0,00
4.2.01.02.02	Multas Empleados	-33,55
4.2.01.02.03	Vacaciones a Empleados	0,00
4.2.01.02.04	Permiso sin Sueldo	0,00
4.2.01.02.05	Tickets Aéreos Empleados	-116,90
4.2.01.05.	INGRESOS FINANCIEROS	-973,03
4.2.01.05.01	Intereses Financieros	-973,03
4.2.01.06.	OTROS INGRESOS	-1.770,40

4.2.01.06. 01	Otros Ingresos por efectivo	-238,83
4.2.01.06. 02	Otros Ingresos Exentos (retenciones por dependencia)	-1.137,60
4.2.01.06. 03	Otros Ingresos - Ajustes contables	-393,97
4.2.01.07.	INGRESOS POR RECONOCIMIENTO NIFF	-105.206,41
4.2.01.07.01	NIFF - Ingresos por Chárter	-105.206,41
4.2.01.08.	(-) REVERSIO RECONOCIMIENTO NIFF	95.318,38
4.2.01.08.01	(-) REV NIFF SERVICIOS DE CHARTERS	95.318,38
5.	EGRESOS	1.342.806,36
5.1.	COSTOS DE VENTAS Y PRODUCCION	1.187.028,02
5.1.01.	COSTOS DE VENTAS Y PRODUCCION	79.790,62
5.1.01.01.	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	79.790,62
5.1.01.01.01	CC – Alimentos	70.634,47
5.1.01.01.02	CC – Bebidas	7.248,59
5.1.01.01.03	CC - Equipamiento Embarcaci3n	1.051,74
5.1.01.01.04	CC - Artículos de ventas	855,83
5.1.02.	CPE - SUELDOS Y SALARIOS PERSONAL DE EMBARCACION	223.756,59
5.1.02.01.	CPE - SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	208.899,66
5.1.02.01.01.	CPE - SUELDOS Y DEMAS REMUN. MATERIA GRAVADA IESS	153.367,38
5.1.02.01.01.01	CPE - Sueldos Unificados	57.568,03
5.1.02.01.01.02	CPE - Ley de Galápagos	49.125,73
5.1.02.01.01.03	CPE - Ley de Eventual	1.750,69
5.1.02.01.01.04	CPE - Horas Extras	31.222,25
5.1.02.01.01.05	CPE - Bono por Servicio	1.724,53
5.1.02.01.01.06	CPE - Comisi3n a empleados	157,50
5.1.02.01.01.07	CPE - Bono por buen desempe1o	11.332,66
5.1.02.01.01.08	CPE - Otros Ingresos	485,99
5.1.02.01.02.	CPE - APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUIDO F. DE RESER	29.237,73
5.1.02.01.02.01	CPE - Aporte Patronal	19.156,75
5.1.02.01.02.02	CPE - Fondo de Reserva	10.005,81
5.1.02.01.02.03	CPE - Seguro Parcial Temporal	75,17
5.1.02.01.03.	CPE - BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	23.552,75
5.1.02.01.03.01	CPE - Décimo Tercer Sueldo	12.911,49
5.1.02.01.03.02	CPE - Décimo Cuarto Sueldo	6.585,95
5.1.02.01.03.03	CPE – Vacaciones	0,00
5.1.02.01.03.04	CPE - Indemnizaciones Laborales	4.055,31
5.1.02.01.04.	CPE - OTRAS REMUNERACIONES QUE NO GRAVA IESS	2.741,81
5.1.02.01.04.01	CPE – Viáticos	2.741,81
5.1.02.03.	CPE - OTROS GASTOS DEL PERSONAL	14.856,93
5.1.02.03.01.	CPE - OTROS GASTOS DEL PERSONAL	14.856,93
5.1.02.03.01.01	CPE - Capacitaciones del Personal	1.435,57
5.1.02.03.01.02	CPE - Uniformes para el Personal	2.825,13

5.1.02.03.01.03	CPE - Exámenes Médicos del Personal	657,43
5.1.02.03.01.04	CPE - Medicamentos y primeros auxilios	327,54
5.1.02.03.01.05	CPE - Asistencia Médica y Ocupacional	955,00
5.1.02.03.01.07	CPE - Hospedaje de Empleados	73,96
5.1.02.03.01.08	CPE - Tickets Aéreos a Empleados	8.294,47
5.1.02.03.01.09	CPE - Compra de Alimentos para Personal	287,84
5.1.04.	CIE - OTROS COSTOS DE EMBARCACION	883.480,82
5.1.04.01.	CIE - DEPRECIACIONE PLANTA Y EQUIPO	55.348,66
5.1.04.01.02	CIE - DEPREC. INSTALACIONES	266,12
5.1.04.01.03	CIE - DEPREC. MUEBLES Y ENSERES	2.927,05
5.1.04.01.04	CIE - DEPREC. MAQUINARIA Y EQUIPO	17.108,33
5.1.04.01.05	CIE - DEPREC. EQUIPOS DE COMPUTACION	124,10
5.1.04.01.07	CIE - DEPREC. NAVES Y EMBARCACIONES	34.564,14
5.1.04.01.09	CIE - DEPREC. OTRAS PROPIEDADES Y EQUIPOS	358,93
5.1.04.06.	CIE - MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	80.401,30
5.1.04.06.01	CIE - Mant. Y Rep. Equipos de Computación	2.246,15
5.1.04.06.02	CIE - Mant. Y Rep. Equipos de Oficina	128,26
5.1.04.06.03	CIE - Mant. Y Rep. Vehículos	106,53
5.1.04.06.04	CIE - Mant. Y Rep. Embarcación	64.675,75
5.1.04.06.05	CIE - Mant. Y Rep. Bar y Cocina	1.081,09
5.1.04.06.06	CIE - Servicio de Mano de Obra por Mant. Y Rep.	9.864,94
5.1.04.06.07	CIE - Mant. Y Rep. Maquinarias y Equipos	1.297,32
5.1.04.06.08	CIE - Fumigación	1.001,27
5.1.04.07.	CIE - SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS	23.936,13
5.1.04.07.01	CIE - Suministros de Limpieza	9.296,34
5.1.04.07.02	CIE - Suministros de Cocina y Bar (Cristalería y Utensilios)	110,07
5.1.04.07.03	CIE - Muebles y Enseres Menores de Embarcación	4.407,83
5.1.04.07.04	CIE - Equipamiento Ropa Blanca (Mantelería, Toallas, Sabanas)	8.118,07
5.1.04.07.05	CIE - Suministros Habitación (shampoo, rinse, etc)	1.921,32
5.1.04.07.06	CIE - Brochurs (papelería, esferos, etc)	82,50
5.1.04.08.	CIE - COSTOS OPERATIVOS DIRECTOS	244.178,12
5.1.04.08.01	CIE - Servicio de Guianza	11.663,01
5.1.04.08.02	CIE - Otros Servicios Prestados	2.340,06
5.1.04.08.03	CIE - Movilización de Pasajeros	12.229,68
5.1.04.08.04	CIE - Tickets Aéreos de Pasajeros	46.038,22
5.1.04.08.05	CIE - Transporte Acuático de pasajeros	11.790,00
5.1.04.08.06	CIE - Suministros de Oficina para embarcación	1.319,01
5.1.04.08.08	CIE - Alimentación Pasajeros (Restaurantes)	485,64
5.1.04.08.09	CIE - Visitas Programadas	985,95
5.1.04.08.11	CIE - Zarpes y Autorizaciones de Cambio de Itinerarios	2.433,35
5.1.04.08.12	CIE - Servicio de Comercialización	150.468,69

5.1.04.08.13	CIE - Arrendamiento de Bodegas y habitaciones	1.350,00
5.1.04.08.15	CIE - Servicio de lavandería	2.714,29
5.1.04.08.16	CIE - Inspecciones y Permisos de Embarcaciones	360,22
5.1.04.09.	CIE - COSTOS OPERATIVOS INDIRECTOS	185.690,29
5.1.04.09.01	CIE - Seguro de Embarcación	31.595,36
5.1.04.09.02	CIE - Combustible de Embarcación	104.947,64
5.1.04.09.03	CIE - Combustible y Lubricantes de Vehículo	63,59
5.1.04.09.04	CIE - Comunicaciones Satelitales	1.188,47
5.1.04.09.05	CIE - Permisos y Trámites Legales Varios (SESA SIGAL, tasas)	1.907,12
5.1.04.09.06	CIE - Suscripciones y membresías (Adatur)	1.061,48
5.1.04.09.09	CIE - Auditorias y Certificados Smart Planet	1.575,00
5.1.04.09.10	CIE - Servicio de Transportes Carga y Varios	28.383,21
5.1.04.09.11	CIE - IVA no retenido	787,15
5.1.04.09.13	CIE - Patente Embarcaciones	11.778,49
5.1.04.09.14	CIE - Impuestos Municipales y otros	2.290,29
5.1.04.09.15	CIE - Monitoreo	112,50
5.1.04.10.	DQ - DIQUE	293.926,33
5.1.04.10.01.	DQ - SUELDOS Y DEMAS REMUN. MATERIA GRAVADA IESS	3.743,05
5.1.04.10.01.01	DQ - Sueldos Unificados	1.594,30
5.1.04.10.01.03	DQ - Ley de Eventual	454,57
5.1.04.10.01.04	DQ - Horas Extras	1.434,60
5.1.04.10.01.07	DQ - Bono por buen desempeño	154,58
5.1.04.10.01.08	DQ - Otros Ingresos	105,00
5.1.04.10.02.	DQ - APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUIDO F. DE RESER)	308,62
5.1.04.10.02.01	DQ - Aporte Patronal	308,62
5.1.04.10.03.	DQ - BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	448,03
5.1.04.10.04.	DQ - OTRAS REMUNERACIONES QUE NO GRAVA IESS	93,75
5.1.04.10.04.01	DQ - Viáticos	93,75
5.1.04.10.05.	DQ - OTROS COSTOS DEL DIQUE	289.332,89
5.1.04.10.05.01	DQ - Materiales para la Embarcación	111.865,06
5.1.04.10.05.02	DQ - Alimentación de Personal	4.499,47
5.1.04.10.05.03	DQ - Transporte Terrestre	2.542,53
5.1.04.10.05.04	DQ - Servicios Mano de Obra	60.019,59
5.1.04.10.05.05	DQ - Pasaje Aéreo	2.034,28
5.1.04.10.05.06	DQ - Arriendos / hospedaje	3.290,40
5.1.04.10.05.07	DQ - Alquiler de Galpón	5.775,00
5.1.04.10.05.08	DQ - Otros Servicios	71.080,51
5.1.04.10.05.09	DQ - Equipos Menores	28.226,06
5.2.	GASTOS	155.778,33
5.2.01.	GASTOS DE VENTAS	4.774,66
5.2.01.01.	GV - SUELDOS Y DEMAS REMUN. MATERIA GRAVADA IESS	722,46

5.2.01.01.01.01	GV - Sueldos Unificados	500,00
5.2.01.01.02.	GV - APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUIDO F. DE RESER	102,40
5.2.01.01.02.01	GV - Aporte Patronal	60,75
5.2.01.01.02.02	GV - Fondo de Reserva	41,65
5.2.01.01.03.	GV - BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	120,06
5.2.01.01.03.01	GV - Décimo Tercer Sueldo	41,68
5.2.01.01.03.02	GV - Décimo Cuarto Sueldo	40,88
5.2.01.01.03.03	GV - Vacaciones	0,00
5.2.01.01.03.04	GV - Indemnizaciones Laborales	37,50
5.2.01.11.	GV - PROMOCION Y PUBLICIDAD	1.916,08
5.2.01.11.01	GV - Suscripción a Ferias	333,33
5.2.01.11.02	GV - Material de Publicidad (brochurs)	906,82
5.2.01.11.03	GV - Publicaciones en Medios	675,92
5.2.01.15.	GV - TRANSPORTE	140,00
5.2.01.15.01	GV - Movilización del Personal	125,00
5.2.01.15.02	GV - Transporte de Carga	15,00
5.2.01.17.	GV - GASTOS DE VIAJES	1.247,22
5.2.01.17.01	GV - Tickets Aéreos	1.034,00
5.2.01.17.02	GV - Hospedaje a empleados	30,00
5.2.01.17.03	GV - Alimentación - Restaurantes	159,60
5.2.01.17.04	GV - Movilización terrestre	23,63
5.2.01.27.	GV - OTROS GASTOS	748,90
5.2.01.27.01	GV - Suministros de limpieza	6,52
5.2.01.27.07	GV - Uniformes	148,38
5.2.01.27.09	GV - Servicios de tarjeta de Crédito	594,00
5.2.02.	GASTOS ADMINITRATIVOS	140.245,37
5.2.02.01.	GA - SUELDOS Y SALARIOS	33.597,59
5.2.02.01.01.	GA - SUELDOS Y DEMAS REMUN. MATERIA GRAVADA IESS	25.616,86
5.2.02.01.01.01	GA - Sueldos Unificados	10.918,49
5.2.02.01.01.02	GA - Ley de Galápagos	7.553,64
5.2.02.01.01.04	GA - Horas Extras	6.286,87
5.2.02.01.01.05	GA - Bono por Servicio	8,44
5.2.02.01.01.07	GA - Bono por buen desempeño	813,51
5.2.02.01.01.08	GA - Otros Ingresos	35,91
5.2.02.01.02.	GA - APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUIDO FONDO DE RES	4.006,27
5.2.02.01.02.01	GA - Aporte Patronal	2.316,91
5.2.02.01.02.02	GA - Fondo de Reserva	1.689,36
5.2.02.01.03.	GA - BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	2.892,49
5.2.02.01.03.01	GA - Décimo Tercer Sueldo	1.947,27
5.2.02.01.03.02	GA - Décimo Cuarto Sueldo	740,41
5.2.02.01.03.03	GA - Vacaciones	0,00

5.2.02.01.03.04	GA - Indemnizaciones Laborales	204,82
5.2.02.01.04.	GA - OTRAS REMUNERACIONES QUE NO GRAVA IESS	1.081,97
5.2.02.01.04.01	GA - Viáticos	1.081,97
5.2.02.02.	GA - GASTOS GENERALES	106.647,79
5.2.02.02.01.	GA - HONORARIOS~ PROFESIONALES	2.922,09
5.2.02.02.01.01	GA - Honorarios Profesionales	2.922,09
5.2.02.02.04.	GA - MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	575,04
5.2.02.02.04.01	GA - Mant. Y Rep. Equipos de Computación	350,10
5.2.02.02.04.02	GA - Mant. Y Rep. Equipos de Oficina	224,95
5.2.02.02.06.	GA - COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	120,66
5.2.02.02.06.01	GA - Combustible Vehículos	120,66
5.2.02.02.14.	GA - SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	102,87
5.2.02.02.14.04	GA - Seguro de Vehículos	102,87
5.2.02.02.15.	GA - TRANSPORTE	461,64
5.2.02.02.15.01	GA - Movilización personal	461,64
5.2.02.02.16.	GA - GASTOS DE GESTION	687,79
5.2.02.02.16.01	GA - Agasajos a Empleados	522,84
5.2.02.02.16.02	GA - Atención a Clientes / Proveedores	164,95
5.2.02.02.17.	GA - GASTOS DE VIAJES	17.442,09
5.2.02.02.17.01	GA - Ticktes Aéreos	16.630,07
5.2.02.02.17.03	GA - Alimentación - Restaurantes	643,83
5.2.02.02.17.04	GA - Movilización terrestre	135,85
5.2.02.02.17.05	GA - Otros gastos de viaje	32,34
5.2.02.02.18.	GA - AGUA ENERGIA LUZ Y TELECOMUNICACIONES	338,07
5.2.02.02.18.01	GA - Energía Eléctrica	59,07
5.2.02.02.18.02	GA - Telefonía Celular	170,36
5.2.02.02.18.04	GA - Servicios de Internet	36,13
5.2.02.02.18.05	GA - Agua	72,52
5.2.02.02.19.	GA - NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL	704,97
5.2.02.02.19.01	GA - Notarios	704,97
5.2.02.02.20.	GA - IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	14.116,20
5.2.02.02.20.01	GA - Gasto Impuesto a la Renta	1.355,05
5.2.02.02.20.02	GA - Gasto IVA	9.537,32
5.2.02.02.20.03	GA - Impuestos Municipales	1.244,18
5.2.02.02.20.06	GA - Impuesto Salida de Divisas (ISD)	622,13
5.2.02.02.20.08	GA - Contribución 1 x mil	1.357,51
5.2.02.02.21.	GA - DEPRECIACIONES	533,88
5.2.02.02.21.06	GA - DEPREC. VEHICULOSEQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAM	235,73
5.2.02.02.21.07	GA - DEPREC. PROGRAMAS Y SOFTWARE	298,15
5.2.02.02.27.	GA - OTROS GASTOS	68.642,50
5.2.02.02.27.02	GA - Útiles de Oficina	715,03

5.2.02.02.27.03	GA - Capacitaciones y Seminarios	1.742,50
5.2.02.02.27.05	GA - Imprenta	67,50
5.2.02.02.27.06	GA - Uniformes	169,34
5.2.02.02.27.07	GA - Correos	383,81
5.2.02.02.27.08	GA - Servicios (Empresas)	12.741,25
5.2.02.02.27.20	GA - Otros Servicios	52.790,08
5.2.02.02.27.21	GA - Exámenes médicos empleados	33,00
5.2.03.	GASTOS FINANCIEROS	3.455,09
5.2.03.01.	GASTOS FINANCIEROS	3.455,09
5.2.03.01.01.	GASTOS FINANCIEROS	3.455,09
5.2.03.01.01.01	GF - Intereses por Préstamos Bancarios	344,21
5.2.03.01.01.02	GF - Comisiones e Impuestos Bancarios	1.449,18
5.2.03.01.01.03	GF - Intereses Comerciales	710,46
5.2.03.01.01.04	GF - Comisiones en Tarjetas de Crédito	387,33
5.2.03.01.01.05	GF - Intereses en Tarjetas de Crédito	444,25
5.2.03.01.01.06	GF - Seguros y gastos en Tarjetas de Crédito	119,67
5.2.04.	GASTOS NO DEDUCIBLES	7.303,22
5.2.04.01.	GASTOS NO DEDUCIBLES	7.303,22
5.2.04.01.01.	GASTOS NO DEDUCIBLES	7.303,22
		0,00
		0,00
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	-159.860,91

ANEXO “B”

INGRESOS PROYECTADOS CRUCEROS

SEMANA	ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1RA.	16	16	16	16	16	16
2DA.	16	16	16	16	16	16
3RA.	16	16	16	16	16	16
4TA.	16	16	16	16	16	16
5TA.	16					
TOTAL	80	64	64	64	64	64
% DESOCUPACIÓN	0%	0%	0%	0%	4%	4%
PASAJEROS PROMEDIO	80	64	64	64	61,44	61,44
EXTRANJEROS PROMEDIO	80%	80%	80%	80%	80%	80%
NACIONALES PROMEDIO	20%	20%	20%	20%	20%	20%
CRUCERO COSTO PROMEDIO	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00
Ingreso extranjeros (+12%)	\$ 134.758,40	\$ 107.806,72	\$ 107.806,72	\$ 107.806,72	\$ 107.806,72	\$ 107.806,72
Ingreso nacionales	\$ 30.080,00	\$ 24.064,00	\$ 24.064,00	\$ 24.064,00	\$ 23.101,44	\$ 23.101,44
INGRESOS PROYECTADOS	\$ 164.838,40	\$ 131.870,72	\$ 131.870,72	\$ 131.870,72	\$ 130.908,16	\$ 130.908,16

SEMANA	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.
1RA.	16	16	16	16	16	16
2DA.	16	16	16	16	16	16
3RA.	16	16	16	16	16	16
4TA.	16	16	16	16	16	16
5TA.	16			16		16
TOTAL	80	64	64	80	64	80
% DESOCUPACIÓN	2%	8%	8%	5%	0%	0%
PASAJEROS PROMEDIO	78,4	58,88	58,88	76	64	80
EXTRANJEROS PROMEDIO	80%	80%	80%	80%	80%	80%
NACIONALES PROMEDIO	20%	20%	20%	20%	20%	20%
CRUCERO COSTO PROMEDIO	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00	\$ 1.880,00	\$ 2.500,00
Ingreso extranjeros (+12%)	\$ 134.758,40	\$ 107.806,72	\$ 107.806,72	\$ 134.758,40	\$ 107.806,72	\$ 179.200,00
Ingreso nacionales	\$ 29.478,40	\$ 22.138,88	\$ 22.138,88	\$ 28.576,00	\$ 24.064,00	\$ 40.000,00
INGRESOS PROYECTADOS	\$ 164.236,80	\$ 129.945,60	\$ 129.945,60	\$ 163.334,40	\$ 131.870,72	\$ 219.200,00