

Factores que influyen en el modelo de costos aplicados para el proceso de toma de decisiones gerenciales por las empresas hoteleras del Estado Nueva Esparta

Daisis Giménez Sifontes* Claudia Marín**

Sileyna Cedeño***

Universidad de Oriente (Venezuela)

Resumen: Las empresas hoteleras deben contar con modelos de costos para obtener información relevante en el proceso de toma de decisiones gerenciales; sin embargo, a través de estudio previo, aplicando un análisis univariante se determinó que las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta se basan en un modelo inorgánico de costos. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en ese modelo para su proceso de toma de decisiones, para ello se realizó un diseño de campo y aplicó un análisis factorial exploratorio con el método de extracción de factores análisis de componentes principales concluyendo que entre los factores que lo explican se encuentran, el no manejar herramientas como: margen de contribución, costos estándares, margen de seguridad, apalancamiento operativo, contabilidad por área de responsabilidad, aspectos motivacionales y congruencias de metas.

Palabras Clave: modelo de costos, factores de costos, empresas hoteleras, procesos gerenciales, Estado Nueva Esparta

Factors influencing the cost model applied to the process of making management decisions for the hotel companies in the state of Nueva Esparta.

Abstract: Hotel companies must have cost models to obtain relevant information on the managerial decision-making process. Hotel companies must have cost models to obtain relevant information on the process of management decision making; however, through previous study, using an univariate analysis found that categorized the state of Nueva Esparta hotel companies are based on an inorganic cost model. In this context, the present study aimed to determine the factors that influence this process model for decision making, for it is a field design and performed an exploratory factor analysis applied to the method of factor extraction component analysis concluding that among the main factors that explain are the tools not handle as contribution margin, cost standards, safety margin, operating leverage, accounting for area of responsibility, and motivational aspects of goals congruence.

Key Words: costs model, costs factors, hotel companies, management processes, Nueva Esparta State

1. Introducción

Las empresas hoteleras para ser competitivas doméstica como foráneamente, deben lograr una dotación en términos de cantidad y calidad de los factores productivos básicos, por ello deben internalizar la importancia que tiene la implantación de sistemas de control que proporcionen información relevante sobre los registros

* Universidad de Oriente. Núcleo de Nueva Esparta. Departamento de Administración; E-mail: Daisissifontes75@gmail.com

** Universidad de Oriente. Núcleo de Nueva Esparta. Departamento de Turismo; E-mail: clamarinordaz@gmail.com

*** Universidad de Oriente. Núcleo de Nueva Esparta. Departamento de Administración; E-mail: Sile_27@hotmail.com

internos precisos de los ingresos, inventarios y costos. Así como también que las habilidades, conocimientos y tecnologías especializadas les permitirán generar y asimilar innovaciones, y poder enfrentar con un mayor grado de certeza las turbulencias que se presentan hoy día, producto de la globalización.

En el Estado Nueva Esparta por ser un estado netamente turístico, según la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, existen ciento cincuenta y tres (153) empresas hoteleras, de los cuales veinticinco (25) se encuentran categorizados en hoteles 2, 3, 4 y 5 estrellas y ciento veintiocho (128) están no categorizados. Sin embargo, debido a que la mayoría de los hoteles no categorizados son empresas pequeñas, familiares, sin una estructura bien definida e incluso manejada por sus propios dueños, se considera como población objeto de estudio sólo a los hoteles categorizados, ya que las decisiones gerenciales tomadas en ellos, la mayoría de los casos van enmarcadas según las estrategias y en el marco de las políticas que tienen definidas según su filosofía de gestión.

Estas empresas debido a su condición geográfica y la fluctuación de la demanda por los períodos vacacionales deben, constantemente, estar estableciendo estrategias para la obtención de ingresos, ya que la mayor implicación de los hoteles está en su estructura de costos fijos altos, y a la tan elevada necesidad de contar con recursos humanos para poder ofrecer un servicio de calidad, lo que genera que el tradicional enfoque de los problemas de registro y control orientado, generalmente, hacia los costos controlables y su consecuente reducción, sea parcialmente importante. El análisis de los costos, el control de los costos, los estados de costos, entre otros, muchos de esos costos de naturaleza no controlable, entonces, no son suficientes para atacar los obstáculos de la productividad hotelera. En vez de esto se debe mirar también, hacia la parte de los ingresos en el Estado de Resultado y buscar soluciones al aumento del volumen total de ventas, la estructura de las ventas, los márgenes de utilidad departamentales, los niveles de ocupación, los ingresos opcionales o de bolsillo y los sistemas de precios, ya que el peso de los costos fijos sólo puede asimilarse productivamente aumentando los ingresos.

En consecuencia, los gerentes deben internalizar que solamente a través de los modelos de costos ellos podrán analizar e integrar todos estos factores, para sí poder contar con la información relevante en el proceso de toma de decisiones gerenciales. Sin embargo, a través de un estudio de investigación previo, aplicando un análisis univariante se determinó que el modelo de costos que aplican las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta se encuentran en un nivel inorgánico, ya que entre otras características, presentan: que no tienen definido un sistema de acumulación de costos específico; utilizan los presupuestos pero sin el establecimientos de estándares; asignan responsabilidades a quien tenga capacidad para influir en ellos, pero no en función a la departamentalización; los costos no son racionalizados ni controlados para un efectivo proceso de toma de decisiones, no manejan herramientas administrativas, como: margen de contribución, de seguridad, apalancamiento operativo, contabilidad por área de responsabilidad, aspectos motivacionales, entre otros elementos fundamentales para un adecuado proceso de planificación y control de los costos. (Giménez, 2009). En este sentido, la presente investigación tuvo como finalidad *determinar los factores que influyen en el modelo de costos aplicados para el proceso de toma de decisiones gerenciales por las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta.*

Para lograr este objetivo, fue necesario sustentar la investigación considerando las bases teóricas de las variables en estudio las cuales, en atención al problema y objetivos planteados, quedó expresado en las siguientes construcciones teóricas: *modelos de costos y el hotel como empresa de servicio.*

2. Modelos de Costos

Los modelos de costos (Mallo y otros, 2000: 247) *“Son construcciones lógicas inductivas que operan por agrupación acumulativa de fracciones de costos homogéneas y que pretenden sustanciar en información relevante el razonamiento económico que debe presidir la toma de decisiones empresariales”.* Son distintos punto de vistas que utilizan los gerentes para realizar un análisis más correcto de la estructura de costos de la empresa. Pero, además no deben pasar por alto la reacción de los competidores y los cambios que se presenten o se puedan presentar en la estructura, ya que como lo manifiesta (Blanco, 2002) *cualquier modelo que se utilice en la contabilidad para la gerencia tratará de suministrar una información racional a través del cálculo de los costos y su relación con los ingresos de los distintos productos, a fin de proceder al análisis de los resultados con un menor índice de riesgo.*

2.1. Principios metodológicos generalmente aceptados de los modelos de costos

La contabilidad enfocada en la gerencia se basa, entonces, en principios metodológicos generalmente aceptados, los cuales según Mallo (2000: 246) son los siguientes:

- *En todo modelo de costos debe perseguirse el máximo reparto y adscripción de costos, siempre que se base en el conocimiento afectivo de las relaciones funcionales que rigen la actividad económica empresarial; es decir, debe hacerse el esfuerzo de aplicar el principio de causalidad en su máxima expresión.*
- *Cualquier reparto o adscripción de costos que no tenga una base relativamente aceptable establecida sobre el conocimiento de la relación o relaciones funcionales que lo sustentan, será relacionado únicamente con el margen.*
- *La aplicación del criterio de racionalidad económica llevará a obtener sólo aquella información cuya utilidad sea superior al costo de generarla.*
- *El planteamiento de la información obtenida del modelo de costos se realizará bajo el principio de operatividad de forma agregativa, clasificada en función del conocimiento estimado de su fiabilidad.*
- *El modelo de costos debe estar diseñado para tratar la información dimanante del presupuesto anual y su desglose en estándares individuales, así como para dar una respuesta continuada al grado de utilización de la capacidad productiva.*

2.2. Construcción de los modelos de costos e instrumentalización contable.

La subjetividad en la construcción de costos no se origina en la discrecionalidad o juicio del autor para realizar repartos arbitrarios, sino en la complejidad de la extrapolación de las relaciones funcionales, incrementadas muchas veces por la falta de mediciones claves para efectuar el reparto y el sub-reparto de los costos. La aplicación de la regla de la eficiencia a los costos puede llevar a que el costo de una información sea mucho mayor que su utilidad, pero debe tenerse en cuenta que el beneficio que puede darse a la información económica depende en gran medida de la capacidad directiva del usuario.

Los modelos de costos, en consecuencia, se basan en un razonamiento económico inductivo que ha sido perfeccionado constantemente desde varias perspectivas y que puede llevar a conclusiones útiles y válidas si se utiliza un razonamiento riguroso funcional y una interpretación adecuada de las conclusiones. Estos modelos según los diversos textos de costos parten de la combinación, con diferente dosificación de diversos clasificativos, que se resumen en el cuadro 1.

Es de aclarar que en la construcción lógica de un modelo de costos, es necesario utilizar con criterio muy estricto el principio de causalidad, donde la actividad comercial o industrial representa la causa y el fin por y para el que existen otras funciones en la empresa siendo, por tanto, lógico que los portadores de costos finales sean portadores industriales o comerciales. Indudablemente, las peculiares características de cada tipo de empresa, exigirán una adaptación de los modelos de costos y su problemática especial, teniendo en cuenta que algunas, como las comerciales, representan una simplificación sustancial del sistema de costos, por carecer del ámbito industrial, en el que suelen darse las mayores complejidades técnicas y organizativas.

Para las distintas clases de empresas se explicita un primer nivel clasificatorio, cuya división viene dada por los criterios de incorporación de costos indirectos al precio de costo de los portadores o al período en que se consumen, dando lugar a los modelos de costos conocidos con los nombres de costeo total, el primero, y costeo directo, el segundo.

Cuadro 1. Clasificación de los modelos de costos

Por clase de actividad de la empresa	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Comerciales Industriales Servicios Agrícolas Ganaderas Extractivas Otros	Costeo total o costo completo Costeo directo o parcial	Orgánico Por procesos Por responsabilidad (secciones) Por actividades o por factores Inorgánico	Históricos Estimados Estándar Presupuesto global	Por unidad Por actividad Por pedidos Por procesos

Fuente: Mallo (2000: 75)

El segundo nivel clasificatorio, viene dado por la inclusión o exclusión de los modelos de costos de las estructuras de jerarquía, comunicación e información dentro de la empresa, representada por las secciones, distinguiéndose el modelo orgánico y el modelo inorgánico. El primero, se basa en la específica estructura de organización y decisión por la que transcurre el proceso productivo objeto de consideración.

El segunda, se limita única y exclusivamente a recoger secuencialmente la formación del costo a partir de las consideraciones de la naturaleza y función de los factores que la conforman.

Un tercer nivel, hace referencia a una doble consideración temporal, donde las variables del sistema son captadas, medidas y representadas según los valores reales o históricos o según los valores estándar o predeterminados. Esta clasificación podría hacer referencia, igualmente, a un aspecto de control en el que las variables estándar son variables norma y las históricas son variables reales, realizándose el control por contraste entre los valores reales y el valor asignado a la variable norma.

Cualquiera de los anteriores modelos puede calcular los portadores de costo a través del cálculo por unidad o pieza, por conjunto de unidades agrupadas en pedidos u órdenes de trabajo o por totales de la producción homogénea. Desde el punto de vista subjetivo, cada empresa deberá escoger, sino la obligan las normas legales, el modelo de costos que equilibre el nivel de información deseado para su gestión y el mínimo costo de su puesta en práctica.

En general, como se ha visualizado, los modelos de costos constituyen el sistema de información que suministran a los gerentes en tiempo real la información necesaria para la toma de decisiones y su control posterior. Para ello, los primeros modelos creados tuvieron su campo de acción centrándose en el control de los costos directos y uno de los últimos desarrollos técnicos en esta línea es el análisis del valor de los materiales, que clasifica éstos en relación con la funcionalidad que tienen para conseguir, a rendimientos equivalentes, costos inferiores.

3. El hotel como empresa de servicio

En principio no existe ninguna diferencia conceptual entre una empresa hotelera y el resto de las empresas, sea cual sea el sector en que operen éstas. Encuadrada en el sector productivo de los servicios, no puede destacarse ningún elemento diferenciador, con respecto a otro tipo de empresas. La empresa hotelera, como cualquier otra, es un sistema abierto, con una organización habitualmente lineal, en la que pueden diferenciarse sin dificultad los subsistemas de aprovisionamiento, de producción, comercial, administrativo y financiero.

Admitiendo esta equiparación conceptual, si se pueden encontrar ciertas características que diferencian a la empresa hotelera del resto, unas serán propias de toda empresa de servicios y otras exclusivas de la misma. (Ramírez, 1995)

- a) La primera característica a destacar, común a todas las empresas del sector, es la *intangibilidad del producto* principal que generan: el alquiler de habitaciones. Las habitaciones de un hotel que un día no son ocupadas por clientes, podrán serlo al día siguiente, pero no pueden almacenarse para ser alquiladas con posterioridad, ya que todo servicio sólo puede consumirse cuando se genera. No toda la producción de un hotel es intangible; la producción de restauración no lo es, sin embargo, también es altamente perecedera. En el área de alojamiento una habitación que no ha sido vendida es una pérdida de ingresos irrecuperable. En forma similar, en el área de gastronomía una parte de la comida que no se vende es perecedera, tanto en forma de materia prima, como elaborada.
- b) La segunda característica, es la fuerte *inversión de capital*, que hay que realizar para acometer la creación de una industria hotelera, unida a una producción totalmente rígida, que hace muy complicada la conversión en otro tipo de industria, cuando por las razones que sean no se alcanzan los objetivos planeados, ni se satisfacen las expectativas que inspiraron el proyecto.
- c) Como última característica – común a la mayoría de las empresas de servicios –, cabe destacar el gran peso del *factor mano de obra*, plasmado en que éste supone entre un 30 y un 45 por 100 de los costes totales de explotación; esto hace que sea con diferencia el de mayor peso específico de todos los factores de producción sacrificados en el proceso productivo.

La actividad de hotelería, entonces, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Otras características generales de este sector son: gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica.

El costo de la operación de un hotel, es decir *el costo de la producción o prestación de sus servicios puede definirse como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel; incluye los gastos por concepto de comestibles, bebidas, materiales de todo tipo, combustibles, energía y otros objetos de trabajo consumidos en el proceso, así*

como los gastos por la remuneración del trabajo, la depreciación de equipos, edificios y otros medios, la promoción y el marketing, el mantenimiento de las instalaciones, los impuestos y otros gastos que se originen como resultado de las actividades que desarrolle la entidad hotelera. (Figuerola, 1990:5)

Los costos de un hotel pueden ser directos o indirectos. Un costo directo, es aquél que puede identificarse directamente con un proceso, producto, trabajo, o servicio. Como ejemplo de costos directos puede citarse el costo de los comestibles que se consumen en un restaurante o el salario del cantinero de un bar. Un costo indirecto es aquél que no puede atribuirse directamente a una producción o servicio, como por ejemplo el salario del director del hotel o la depreciación del edificio; los costos indirectos se pueden distribuir a las producciones, servicios o puntos de venta del hotel de acuerdo con una base o índice que refleje la manera en que se supone que se utilizan o aplican esos elementos indirectos en las producciones o servicios a los que se distribuye.

En sentido general, la mayoría de los hoteles tienen una alta proporción de costos fijos y analizándolo desde el punto de vista de los departamentos productivos del hotel, el mayor porcentaje de los costos fijos ocurre en el área de alojamiento, muchos de los gastos del área de alojamiento son de una naturaleza fija, siendo los principales, la depreciación, la operación y mantenimiento de las instalaciones. Como gastos variables pueden señalarse el lavado de la lencería, los artículos para los huéspedes y otros gastos eventuales, constituyendo estos gastos un porcentaje relativamente pequeño de la producción de alojamiento. (El consumo de agua y electricidad tiene una parte fija y otra variable).

En cuanto a las operaciones de gastronomía, el por ciento de gastos fijos es más bien bajo en relación con el volumen de los ingresos por ese concepto. Los efectos de la inestabilidad de los ingresos y el efecto combinado de un alto porcentaje de costos fijos, fluctuaciones en los volúmenes de ventas y capacidad sobrante o sub-utilizada, producen una condición de inestabilidad en las actividades que no es común en muchas otras actividades.

Mientras mayor sea el porcentaje de costos fijos, será más difícil mantener una adecuada productividad mediante la manipulación o control de los costos variables. En tales circunstancias, además de prestar una adecuada atención al control de los costos, debe existir una mayor preocupación por el incremento de los ingresos del hotel, es decir, se debe aplicar el concepto de apalancamiento operativo.

Considerando, entonces los diversos modelos de costos desarrollados y las características que presentan las empresas hoteleras como empresa de servicio, es necesario que estas internalicen la importancia de aplicar modelos orgánicos, según sus metas y objetivos para tomar las decisiones gerenciales que les permitan alcanzarlas con el mayor éxito posible.

Y por ello, la investigación es de tipo analítica, porque se determinaron los factores que influyen en los modelos de costos aplicados para el proceso de toma de decisiones. El diseño apropiado, es el no experimental, basado en un estudio de campo, ya que según Sampieri y Otros (2003: 184), lo que se busca es “*observar fenómenos tal como se dan en el contexto natural, para después analizarlos; no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador*”.

La población objeto de estudio estuvo constituida, por el conjunto de empresas hoteleras categorizadas en 2, 3, 4 y 5 estrellas inscritas en la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, ya que las mismas poseen cierta homogeneidad en su operatividad. Esta población está conformada por veinticinco (25) empresas hoteleras. (Ver tabla 1)

Tabla 1. Número de empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta

Categoría	N.º de Empresas Hoteleras
5 Estrellas	6
4 Estrellas	5
3 Estrellas	8
2 Estrellas	6
<i>Total</i>	<i>25</i>

Fuente: Corpotur del Estado Nueva Esparta. 2010

La población objeto de estudio, dado su número, se considera pequeña y finita, en consecuencia se tomó como unidades de estudio e indagación a todos los hoteles que la integran. Es decir, en el estudio

no se aplicaron criterios muestrales. Es importante señalar que los sujetos de información, en este caso, estuvieron representados por los gerentes generales de las empresas hoteleras que funcionan en el estado Nueva Esparta, inscritos en la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta.

Para analizar los resultados fue necesario utilizar como herramienta estadística, el análisis factorial porque “*su finalidad es la agrupación de variables en función de la variabilidad que cada variable comparte con otras variables*”. (Cea, 2004:427) Es además de tipo exploratoria porque “*el investigador no parte de una configuración previa de factores, sino que, precisamente, realiza un análisis factorial para obtener un mínimo de factores que sintetizan la información aportada por un conjunto amplio de variables...*” (Cea, 2004:430). Se aplicó para ello, el método de extracción de factores de análisis de componentes principales, por ser una técnica que permitió la reducción de la dimensionalidad, y se pudo explicar la mayor parte de la variabilidad total del conjunto de las variables con el menor número de componentes o factores comunes posible. (Lévy, 2003:329). Estas variables fueron medidas a través de la operacionalización que se presenta en el cuadro 2.

Cuadro 2. Operacionalización de Variables.

	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><i>Determinar los factores que influyen en el modelo de costos aplicados para el proceso de toma de decisiones gerenciales por las empresas hoteleras del Estado Nueva Esparta</i></p>	Modelo de Costos	Apoyo a las funciones de planeación y control	Análisis costo beneficio. Análisis costo – volumen – utilidad. Aplicación de costos controlables. Costos estándares y presupuestos.
		Apoyo al proceso de evaluación y/o control de gestión	Evaluación a través de las variaciones de costos. Evaluación del desempeño.
	Toma de decisiones gerenciales	Variables o factores utilizados	Experiencia pasada. Estudio de mercado. Participación del personal. Análisis de estados financieros. Presupuestos. Por acuerdo de la industria. Sugerencia de clientes. Tasa interna de retorno. Flujo de caja Periodo de recuperación de la inversión Motivación de los trabajadores Índice de la demanda Desempeño de los trabajadores Por la competencia. Costos estándares
		Decisiones tomadas por la gerencia	Inversión de capital y acceso al capital. Nuevos servicios. Eliminación de servicios. Ampliación o mejoras. Disminución de costos. Cambio de la estructura de costos.
Categoría hoteleras	5 Estrellas 4 Estrellas 3 Estrellas 2 Estrellas	Solidez Económica y Financiera. Aprovechamiento de los recursos/ eficiencia. Posición estratégica de cara al futuro. Transparencia informativa con los accionistas. Calidad de los servicios. Transparencia informativa con los clientes. Calidad de la gestión. Capacidad de atraer personal con talento. Capacidad de desarrollar y mantener personal con talento. Contribución al mantenimiento y desarrollo de la economía. Transparencia informativa con los empleados.	

Fuente: Elaboración propia.

4. Análisis de los Resultados

Para poder determinar los factores de costos que influyen en los modelos de costos aplicado para el proceso de toma de decisiones por las empresas hoteleras del Estado Nueva Esparta, fue necesario en primera instancia, aplicar el paquete estadístico *SPSS*, con el fin de determinar el coeficiente de correlación de las variables en estudio. Se tabularon y cuantificaron todos los datos obtenidos, considerando la siguiente leyenda, con el fin de explicar la matriz de correlación de Sperman (Ver tabla 3):

MODC = Aplicación de los modelos de costos.

TC = Costes que utilizan las empresas hoteleras para la determinación de los costos totales.

H = Herramientas que utilizan las empresas hoteleras para propósito de control.

MCC = Aplicación de los modelos de costos por departamento o centro de costos.

EST = Nivel de costos estándares aplicado por los hoteles categorizados.

SUP = Frecuencia de supervisión aplicada a los trabajadores de los hoteles categorizados.

PRO = Atención de los proveedores en cuanto al suministro de insumos de calidad y de manera oportuna.

RESP = Definición de las responsabilidades de las personas que laboran en las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta.

HB = Habilidad de las personas que laboran en los hoteles categorizados al momento de realizar su trabajo.

CON = Nivel de conocimiento de las personas que laboran en los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.

VFAC = Calificación en cuanto a factores internos de control de gestión aplicado por los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.

RCOM = Calificación del hotel en cuanto a la capacidad de respuesta al ofrecer un servicio en comparación con la competencia.

IC = Frecuencia de inversión de capital que aplican los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.

COST = Nivel de los costos que incurrirán los hoteles para ofrecer un servicio.

ADAP = Período de adaptación de los trabajadores en nuevas actividades dentro de la empresa.

CHOT = Calificación en cuanto aspectos competitivos de los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.

La matriz de correlación, como se observa en la tabla 2, permite relacionar las variables, de tal manera de poder determinar el grado de dependencia que existen entre las mismas.

Nivel de los costos estándares que aplican las empresas hoteleras del Estado Nueva Esparta.

Como se observa en la tabla 2 el coeficiente de correlación que maneja esta variable es de (-624), significando que existe una asociación inversa con los resultados que arroje el modelo de costo que aplique el hotel, es decir, si la empresa hotelera utiliza los costos estándares en cualquiera de sus niveles, para propósito de control, los costos disminuirán y en efecto el modelo de costo aplicado arrojará la información gerencial que se requiere en dicho hotel, situación inversa existirá si no se aplica o utilizan los costos estándares, como es el caso de los hoteles categorizados en el Estado Nueva Esparta, porque ellos utilizan el presupuesto para propósito de control, pero inexplicablemente manifiestan que no utilizan los costos estándares.

Esta afirmación se realiza, debido a que el coeficiente de correlación en relación al presupuesto es un valor positivo (0,433) y aunque no es considerado por el sistema como un factor determinante en las variables utilizadas; sin embargo, es un valor significativo al acercarse a 0,5. Además, no consideran todos los tipos de costos para la determinación de los costos totales, esto debido a que no aplican el modelo de costos denominado costos estándares, ocasionando una relación inversa con la definición de las responsabilidades de las personas que laboran en las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta, ya que el coeficiente de correlación es de (-0,575), este resultado inverso se maneja debido a que estas empresas afirman que asignan responsabilidades, adecuadamente, a su personal; sin embargo, si éstas no aplican costos estándares, entonces ¿cómo podrían asignarse dichas responsabilidades de manera adecuada?.

Nivel de conocimiento de las personas que laboran en los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta. (CON)

El segundo factor determinado en la aplicación de los modelos de costos, está dado por el nivel de conocimiento de las personas que laboran en los hoteles, este factor es esencial debido a que una de las características que posee las empresas de servicios es el gran número de personal o de recurso humano con que deben contar para ofrecer su servicio. Sin embargo, estas empresas, normalmente, manejan a su personal de manera autocrática, incluso se observó que mantienen un régimen estricto, evitando que éstos puedan intervenir y hacerse partícipe de las actividades que realizan. Además, de las inversiones que realizan, existe un bajo porcentaje dirigido a este recurso, por lo que muy pocas empresas hoteleras categorizadas afirman que todo su personal posee un elevado nivel de conocimiento en sus actividades, como se visualiza a través del coeficiente de correlación de, donde se observa un coeficiente negativo (-0,472).

Tabla 2. Matriz de Correlación de Spearman

		MODC	TC	H	MCC	EST	SUP	PRO	RESP	HB	CON	VFAC	RCOMP	IC	COST	ADAP	CHOT
MODC	Coefficiente de correlación	1,000	-,210	,011	-,084	-,624(*)	-,168	-,149	,099	,008	-,310	-,096	,010	,237	,151	,308	,133
	Sig. (bilateral)	.	,337	,960	,740	,030	,444	,496	,655	,973	,150	,663	,964	,359	,490	,153	,545
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
TC	Coefficiente de correlación	-,210	1,000	-,220	,146	,433	-,202	,099	,170	-,153	-,066	-,137	-,071	-,172	-,320	-,095	-,088
	Sig. (bilateral)	,337	.	,326	,563	,159	,356	,654	,439	,486	,766	,532	,753	,509	,137	,665	,690
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
H	Coefficiente de correlación	,011	-,220	1,000	-,346	,007	-,202	,205	-,133	,283	-,025	,034	,071	-,242	,212	-,238	-,135
	Sig. (bilateral)	,960	,326	.	,160	,982	,366	,361	,554	,202	,914	,881	,755	,350	,343	,285	,550
	N	22	22	22	18	12	22	22	22	22	22	22	22	17	22	22	22
MCC	Coefficiente de correlación	-,084	,146	-,346	1,000	,022	-,058	,224	-,037	,077	-,472(*)	-,218	,280	,015	,238	,201	,092
	Sig. (bilateral)	,740	,563	,160	.	,950	,819	,372	,885	,761	,048	,385	,261	,962	,342	,425	,716
	N	18	18	18	18	11	18	18	18	18	18	18	18	13	18	18	18
EST	Coefficiente de correlación	-,624(*)	,433	,007	,022	1,000	-,156	-,085	-,575	,085	,472	,167	-,207	-,401	,036	-,125	,028
	Sig. (bilateral)	,030	,159	,982	,950	.	,629	,792	,051	,792	,121	,605	,519	,251	,911	,698	,931
	N	12	12	12	11	12	12	12	12	12	12	12	12	10	12	12	12
SUP	Coefficiente de correlación	-,168	-,202	-,202	-,058	-,156	1,000	,273	,131	-,200	,048	-,055	-,185	-,131	-,334	,068	-,190
	Sig. (bilateral)	,444	,356	,366	,819	,629	.	,208	,553	,360	,829	,803	,411	,617	,119	,759	,384
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
PRO	Coefficiente de correlación	-,149	,099	,205	,224	-,085	,273	1,000	,253	,000	,000	,265	,229	-,219	-,184	-,169	-,084
	Sig. (bilateral)	,496	,654	,361	,372	,792	,208	.	,245	1,000	1,000	,221	,305	,398	,400	,440	,702
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23

		MODC	TC	H	MCC	EST	SUP	PRO	RESP	HB	CON	VFAC	RCOMP	IC	COST	ADAP	CHOT
RESP	Coefficiente de correlación	,099	,170	-,133	-,037	-,575	,131	,253	1,000	-,230	-,256	-,039	,402	-,289	-,152	-,047	-,207
	Sig. (bilateral)	,655	,439	,554	,885	,051	,553	,245	.	,291	,238	,859	,064	,261	,487	,833	,344
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
HB	Coefficiente de correlación	,008	-,153	,283	,077	,085	-,200	,000	-,230	1,000	,253	-,294	-,301	-,519(*)	,409	,125	-,256
	Sig. (bilateral)	,973	,486	,202	,761	,792	,360	1,000	,291	.	,245	,174	,173	,033	,053	,569	,237
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
CON	Coefficiente de correlación	-,310	-,066	-,025	-,472(*)	,472	,048	,000	-,256	,253	1,000	,108	-,452(*)	-,227	-,260	-,205	-,065
	Sig. (bilateral)	,150	,766	,914	,048	,121	,829	1,000	,238	,245	.	,624	,035	,380	,230	,348	,769
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
		MODC	TC	H	MCC	EST	SUP	PRO	RESP	HB	CON	VFAC	RCOMP	IC	COST	ADAP	CHOT
VFAC	Coefficiente de correlación	-,096	-,137	,034	-,218	,167	-,055	,265	-,039	-,294	,108	1,000	,493(*)	,640(**)	,030	,172	,451(*)
	Sig. (bilateral)	,663	,532	,881	,385	,605	,803	,221	,859	,174	,624	.	,020	,006	,892	,434	,031
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
RCOMP	Coefficiente de correlación	,010	-,071	,071	,280	-,207	-,185	,229	,402	-,301	-,452(*)	,493(*)	1,000	,410	,340	,110	,290
	Sig. (bilateral)	,964	,753	,755	,261	,519	,411	,305	,064	,173	,035	,020	.	,102	,122	,627	,191
	N	22	22	22	18	12	22	22	22	22	22	22	22	17	22	22	22
IC	Coefficiente de correlación	,237	-,172	-,242	,015	-,401	-,131	-,219	-,289	-,519(*)	-,227	,640(**)	,410	1,000	,056	,399	,473
	Sig. (bilateral)	,359	,509	,350	,962	,251	,617	,398	,261	,033	,380	,006	,102	.	,830	,112	,055
	N	17	17	17	13	10	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
COST	Coefficiente de correlación	,151	-,320	,212	,238	,036	-,334	-,184	-,152	,409	-,260	,030	,340	,056	1,000	,179	,057
	Sig. (bilateral)	,490	,137	,343	,342	,911	,119	,400	,487	,053	,230	,892	,122	,830	.	,413	,795
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
ADAP	Coefficiente de correlación	,308	-,095	-,238	,201	-,125	,068	-,169	-,047	,125	-,205	,172	,110	,399	,179	1,000	,642(**)
	Sig. (bilateral)	,153	,665	,285	,425	,698	,759	,440	,833	,569	,348	,434	,627	,112	,413	.	,001
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23
		MODC	TC	H	MCC	EST	SUP	PRO	RESP	HB	CON	VFAC	RCOMP	IC	COST	ADAP	CHOT
CHOT	Coefficiente de correlación	,133	-,088	-,135	,092	,028	-,190	-,084	-,207	-,256	-,065	,451(*)	,290	,473	,057	,642(**)	1,000
	Sig. (bilateral)	,545	,690	,550	,716	,931	,384	,702	,344	,237	,769	,031	,191	,055	,795	,001	.
	N	23	23	22	18	12	23	23	23	23	23	23	22	17	23	23	23

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al personal tener un nivel de conocimiento adecuado podrá de esta manera tener una capacidad de respuesta inmediata y de excelente calidad al ofrecer un servicio en comparación con la competencia. Al analizar el coeficiente de correlación de esta variable se observa que las empresas hoteleras tienen comportamiento inverso (-0,452). Es decir, ninguna de las empresas hoteleras consideran que están por debajo de la competencia al momento de ofrecer sus servicios, sin embargo, se puede afirmar que el servicio que se ofrece puede ser mejorado y optimizado, si logran que todo su personal cuente con el conocimiento necesario para realizar cada una de las actividades.

Los modelos de costos son herramientas esenciales para el proceso de toma de decisiones, si su personal está capacitado y con el conocimiento suficiente, estas empresas no se limitarían únicamente a utilizar el presupuesto como única herramienta de planificación y control, sino que en su totalidad pueden utilizar el análisis costo – volumen – utilidad, el análisis de costeo directo, los costos estándares, el margen de contribución, el apalancamiento operativo y otros modelos que son esenciales para el proceso de toma de decisiones. Se agrega este planteamiento, debido a que el coeficiente de correlación que presenta el nivel conocimiento con la capacidad de respuesta que tienen los hoteles en comparación con la competencia es de -0,472, significando que estas variables presentan también un comportamiento inverso y según la matriz de correlación de Spearman este es un valor significativo para el análisis.

Frecuencia de inversión de capital que aplican los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta. (IC)

El tercer factor que es esencial al momento de aplicar modelos de costos está representado en la frecuencia con la que los hoteles categorizados del Estado Nueva Esparta realizan inversión de capital. Y el comportamiento de estas dos variables es inverso (-0,519). Esto se demuestra porque entre las empresas hoteleras que realizan siempre y casi siempre inversión de capital se encuentran un 56,52%.

Calificación en cuanto a factores internos de control de gestión aplicado por los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta. (VFAC).

El cuarto factor determinado, se considera también relevante, debido a que toda empresa debe mantener al máximo satisfecho a sus clientes, para ello no deben dudar al momento de tomar decisiones, con el fin de que tengan un funcionamiento adecuado en cuanto a desempeño de la empresa, características operacionales, confiabilidad del servicio, conformidad con las especificaciones, servicialidad, entre otros. Este factor según el coeficiente de correlación presenta una relación directa con la calificación que tiene el hotel en cuanto a la capacidad de respuesta al ofrecer un servicio en comparación con la competencia, *RCOMP* (0,493); la frecuencia de inversión de capital que aplican los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta, *IC*. (0,640) y la calificación en cuanto a aspectos competitivos de los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta (0,451).

Los hoteles categorizados del Estado Nueva Esparta si mejoran los factores inmersos al control de gestión, mejorarán el servicio ofrecido al cliente y, en efecto, tendrán más recursos para incrementar la inversión, haciéndolos más competitivos a nivel regional, nacional e incluso internacional, ayudando a disminuir los elevados costos que afirman tener los al momento de ofrecer un servicio. Estos elevados costos que presentan se fundamentan en el hecho, de que la mayoría de los factores en vez de presentar un comportamiento directo presentan un comportamiento inverso a las variables objeto de estudio, manifestándose con esto que los hoteles categorizados no aplican modelos de costos orgánicos para el proceso de toma de decisiones.

Para simplificar más las variables objetos de estudios fue necesario aplicar el análisis factorial exploratorio, cabe destacar que, para realizar el análisis factorial se necesario que exista correlación entre las variables. Se procede entonces, al análisis de la matriz de correlaciones (Ver Tabla 3). Dicha matriz presenta un determinante igual a cero ($\bar{r}_i=0,000$), lo que corrobora lo señalado en relación a la existencia de intercorrelaciones muy elevadas entre las variables, ayudando a su agrupación u obtención de combinaciones lineales de variables correlacionadas.

La tabla 4, contiene la información relativa a los ocho posibles factores y su poder relativo expresado por sus autovalores, donde se observa que son cinco (5) los componentes a extraer porque presentan autovalores mayores a uno. Información corroborada con el criterio equivalente, porcentaje de la varianza total atribuible a cada factor, en concreto el primer componente explica el 19,55% de la varianza total de las variables, mientras que el segundo componente logra explicar el 17,99%, el tercero explica un 17,73%, el cuarto un 17,18% y el quinto componente explica un 16,57% de la varianza. En total, con la combinación de las variables en cinco (5) componentes se logra explicar el 89,01% de la varianza (porcentaje acumulado que indica el porcentaje de varianza atribuible a un factor o componente y a aquellos que le preceden en la tabla), valor que se considera aceptable si se toma en cuenta lo establecido por Salvador y Gargallo (2006), que señalan que un

porcentaje acumulado de la varianza explicada mayor a 80% produce soluciones factoriales con muy buena precisión.

Por consiguiente, para identificar las variables cuyas correlaciones con el factor son las más elevadas, la Tabla 5 presenta la matriz de factores del análisis de componentes rotados mediante el procedimiento ortogonal varimax. A través de ella se selecciona como representante de cada factor la variable que presente el mayor coeficiente factorial, tal como lo plantea Cea (2004).

En este sentido, la variable *aplicación de los modelos de costos por departamento o centro de costos (MCC)* representa al factor 1; mientras que el factor 2 está representado por la variable predictora *habilidad de las personas que laboran en los hoteles categorizados al momento de realizar su trabajo (HB)*; el factor 3, está representado por el *nivel de costos estándares aplicado por los hoteles categorizados (EST)*; el cuarto factor viene dado por la *atención de los proveedores en cuanto al suministro de insumos de calidad y de manera oportuna (PRO)*; y por último el quinto factor está representado por la variable predictora *calificación en cuanto aspectos competitivos de los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta (CHOT)*.

En consecuencia, en la tabla 6 se identifican los factores seleccionados con las variables que la predicen, según la matriz factorial rotada, inferidos según los datos extraídos de la *Matriz factorial rotada por el procedimiento ortogonal varimax*, a través de la salida generada por el paquete de cómputo SPSS, Versión 10.0, y los mismos corroboran lo ya descrito a través de la información suministrada por el coeficiente de correlación.

Tabla 3. Matriz de Correlaciones para el conjunto de variables

	MODC	TC	H	MCC	EST	SUP	PRO	RESP	HB	CON	VFAC	RCOMP	IC	COST	ADAP	CHOT	
CORRELACIÓN	MODC	1,000	-,263	-,073	,015	-,608	-,208	-,644	,416	-,287	-,584	-,115	,080	,438	,357	,400	,104
	TC	-,263	1,000	-,720	,746	,254	-,049	,021	-,403	-,321	-,297	-,229	-,291	,136	-,435	-,060	-,078
	H	-,073	-,720	1,000	-,762	,354	-,243	,000	,000	,000	,354	,311	,218	-,243	,294	-,250	,145
	MCC	,015	,746	-,762	1,000	,000	-,288	-,359	-,449	-,068	-,359	-,184	,010	,288	-,025	,254	,204
	EST	-,608	,254	,354	,000	1,000	-,344	,000	-,750	,000	,500	-,059	-,205	-,344	,000	-,354	,000
	SUP	-,208	-,049	-,243	-,288	-,344	1,000	,803	,229	,347	,115	-,273	-,427	-,289	-,445	-,081	-,433
	PRO	-,644	,021	,000	-,359	,000	,803	1,000	,125	,189	,250	,119	-,180	-,287	-,555	-,177	-,176
	RESP	,416	-,403	,000	-,449	-,750	,229	,125	1,000	-,189	-,250	,327	,285	,287	-,069	,177	-,054
	HB	-,287	-,321	,000	-,068	,000	,347	,189	-,189	1,000	,756	-,517	-,383	-,737	-,105	-,134	-,346
	CON	-,584	-,297	,354	-,359	,500	,115	,250	-,250	,756	1,000	-,297	-,353	-,803	-,139	-,354	-,342
	VFAC	-,115	-,229	,311	-,184	-,059	-,273	,119	,327	-,517	-,297	1,000	,895	,653	,345	,282	,649
	RCOMP	,080	-,291	,218	,010	-,205	-,427	-,180	,285	-,383	-,353	,895	1,000	,687	,612	,249	,583
	IC	,438	,136	-,243	,288	-,344	-,289	-,287	,287	-,737	-,803	,653	,687	1,000	,445	,568	,584
	COST	,357	-,435	,294	-,025	,000	-,445	-,555	-,069	-,105	-,139	,345	,612	,445	1,000	,098	,203
	ADAP	,400	-,060	-,250	,254	-,354	-,081	-,177	,177	-,134	-,354	,282	,249	,568	,098	1,000	,756
	CHOT	,104	-,078	,145	,204	,000	-,433	-,176	-,054	-,346	-,342	,649	,583	,584	,203	,756	1,000

a Determinante = ,000

b Esta matriz no es definida positiva.

Fuente: Salida generada por el paquete de cómputo SPSS, Versión 10.0

Tabla 4. Autovalores de la matriz de correlación y porcentajes de varianza explicada.

	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,118	31,990	31,990	5,118	31,990	31,990	3,128	19,547	19,547
2	3,149	19,681	51,670	3,149	19,681	51,670	2,879	17,995	37,543
3	2,657	16,608	68,278	2,657	16,608	68,278	2,836	17,727	55,269
4	2,015	12,593	80,871	2,015	12,593	80,871	2,749	17,179	72,448
5	1,304	8,147	89,018	1,304	8,147	89,018	2,651	16,571	89,018
6	,897	5,604	94,623						
7	,569	3,553	98,176						
8	,292	1,824	100,000						
9	4,74E-016	2,96E-015	100,000						
10	1,64E-016	1,02E-015	100,000						
11	6,93E-017	4,33E-016	100,000						
12	5,35E-017	3,34E-016	100,000						
13	-2,94E-017	-1,84E-016	100,000						
14	-1,17E-016	-7,33E-016	100,000						
15	-2,02E-016	-1,26E-015	100,000						
16	-3,15E-016	-1,97E-015	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Salida generada por el paquete de cómputo SPSS, Versión 10.0 (Anexo A-3)

Tabla 5. Matriz factorial rotada por el procedimiento ortogonal varimax

	Componente				
	1	2	3	4	5
MODC	-,047	,099	,757	-,595	-,015
TC	-,872	,279	-,314	,152	-,171
H	,881	,008	-,277	-,170	-,011
MCC	-,886	,027	-,142	-,244	,213
EST	,050	-,046	-,939	-,097	-,135
SUP	-,011	-,262	,353	,784	-,193
PRO	,152	-,027	-,087	,968	-,012
RESP	,349	,260	,768	,222	,020
HB	,113	-,930	-,043	,142	-,028
CON	,382	-,692	-,464	,177	-,146
VFAC	,403	,650	-,077	,091	,611
RCOMP	,343	,548	,031	-,215	,592
IC	-,180	,709	,308	-,236	,508
COST	,350	,147	,027	-,689	,243
ADAP	-,246	-,059	,368	-,094	,813
CHOT	-,012	,240	-,096	-,162	,892

Método de extracción: Análisis de componentes principales. **Método de rotación:** Normalización Varimax con Kaiser.

Fuente: Salida generada por el paquete de cómputo SPSS, Versión 10.0

Tabla 6. Factores que influyen en los modelos de costos aplicados por los hoteles del Estado Nueva Esparta.

<i>FACTOR 1: Elementos de costos por departamento o centro de costos como herramienta de control para la determinación y aplicación de todos los costos incurridos en el servicio ofrecido por las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta.</i>		
<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Valor</i>
TC	<i>Costes que utilizan las empresas hoteleras para la determinación de los costos totales.</i>	-0,872
H	<i>Herramientas que utilizan las empresas hoteleras para propósito de control.</i>	0,881
MCC	<i>Aplicación de los modelos de costos por departamento o centro de costos.</i>	-0.886*
<i>FACTOR 2: Habilidad de las personas que laboran en los hoteles categorizados del Estado Nueva Esparta, a través de la aplicación de factores internos de control de gestión que permita realizar inversión de capital dirigido a mejorar el nivel de conocimiento de su recurso humano.</i>		
<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Valor</i>
HB	<i>Habilidad de las personas que laboran en los hoteles categorizados al momento de realizar su trabajo</i>	-0.930*
CON	<i>Nivel de conocimiento de las personas que laboran en los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.</i>	-0.692
VFAC	<i>Calificación en cuanto a factores internos de control de gestión aplicado por los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.</i>	0,650
IC	<i>Frecuencia de inversión de capital que aplican los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.</i>	0,709
<i>FACTOR 3: Modelo de costos estándares para propósito de planificación y control con el fin de facilitar y clarificar la asignación de responsabilidades de las personas que laboran en las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta.</i>		
<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Valor</i>
MODC	<i>Aplicación de los modelos de costos.</i>	0,757
EST	<i>Nivel de costos estándares aplicado por los hoteles categorizados.</i>	-0,939*
RESP	<i>Definición de las responsabilidades de las personas que laboran en las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta.</i>	0,768
<i>FACTOR 4: Selección de proveedores según el suministro de insumo de calidad y entrega oportuna, aprovechando dichos insumos para que a través del proceso de supervisión los trabajadores hagan uso adecuado de los mismos y se logre así la disminución de los costos de las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta</i>		
<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Valor</i>
SUP	<i>Frecuencia de supervisión aplicada a los trabajadores de los hoteles categorizados.</i>	0.784
PRO	<i>Atención de los proveedores en cuanto al suministro de insumos de calidad y de manera oportuna.</i>	0,968*
COST	<i>Nivel de los costos que incurren los hoteles para ofrecer un servicio.</i>	-0.689
<i>FACTOR 5: Aspectos competitivos de los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.</i>		
<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Valor</i>
RCOMP	<i>Calificación del hotel en cuanto a la capacidad de respuesta al ofrecer un servicio en comparación con la competencia.</i>	0,592
ADAP	<i>Período de adaptación de los trabajadores en nuevas actividades dentro de la empresa.</i>	0,813
CHOT	<i>Calificación en cuanto a aspectos competitivos de los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.</i>	0,892*

5. Conclusiones y Recomendaciones

Una vez determinado los factores que influyen en el modelo de costos aplicado para el proceso de toma de decisiones gerenciales por las empresas hoteleras del Estado Nueva Esparta, se concluye y recomienda lo siguiente:

Los factores en los cuales se deben fundamentar los modelos de costos aplicados por las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta son cinco: **Factor 1:** *Elementos de costos como herramienta de control para la determinación y aplicación de todos los costos ocurridos en el servicio ofrecido por las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta.* **Factor 2:** *Habilidad de las personas que laboran en los hoteles categorizados del Estado Nueva Esparta, a través de la aplicación de factores internos de control de gestión que permita realizar inversión de capital dirigido a mejorar el nivel de conocimiento de su recurso humano.* **Factor 3:** *Modelo de costos estándares para propósito de planificación y control con el fin de facilitar y clarificar la asignación de responsabilidades de las personas que laboran en las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta.* **Factor 4:** *Selección de proveedores según el suministro de insumo de calidad y entrega oportuna, aprovechando dichos insumos para que a través del proceso de supervisión los trabajadores hagan uso adecuado de los mismos y se logre así la disminución de los costos de las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta.* Y **Factor 5:** *Aspectos competitivos de los hoteles categorizados del estado Nueva Esparta.*

En el factor 1, los hoteles tres y dos estrellas, generan que la aplicación de los modelos de costos por departamento o centro de costos tengan un comportamiento inverso a lo que teóricamente deberían tener, ya que el valor obtenido de esta variable es de (-0.886), generando esta situación que los hoteles no consideren el total de los costos incurridos, al ofrecer un servicio y muchos menos puedan determinar sus responsabilidades.

En el factor 2, los hoteles 2*, 3* y 4* generan que la variable principal de este factor sea negativo (-0.930), lo que significa que no se está aprovechando el recurso que labora en los hoteles y mucho menos se están invirtiendo en ellos, ocasionando que la poca habilidad que tiene el personal que labora en los hoteles categorizados del Estado, no les permita a ello lograr tener una buena reputación corporativa y muchos menos lograr encontrarse en un nivel superior a la competencia.

El tercer factor está representado por los costos estándares, y este es uno de los más débiles que poseen todos los hoteles categorizados del estado, porque la única herramienta de planificación que los hoteles categorizados en sus distintos niveles aplican es el presupuesto.

El factor 4, es el segundo más débil y, por lo tanto, donde las empresas hoteleras deben hacer énfasis, ya que de todos los hoteles categorizados del Estado, sólo tres (3) de los hoteles 5 estrellas afirman que siempre sus proveedores les suministran insumos de calidad y de manera oportuna. Todos los demás hoteles en sus distintas categorías consideran, a excepción de 3 hoteles 2 estrellas que manifiestan que algunas veces obtienen este tipo de insumos.

En el factor 5, se observa que si un personal no se adapta rápidamente, significa que el periodo de aprendizaje se alarga, generando que el tiempo de respuesta para ofrecer un servicio sea también muy superior a su promedio, esta situación conlleva, a que el cliente pueda no sentirse satisfecho por el servicio que se ofrezca. Tal es la situación, según los datos arrojados de lo que actualmente ocurre en los hoteles categorizados de 2 a 4 estrellas, porque existe una relación directa con estas variables que los hoteles categorizados deben mejorar. Es decir, la capacidad de respuestas que tienen los hoteles en las categorías es superior a lo normal o al tiempo de respuesta que requiere el cliente, producto de la selección de personal, aspecto que origina que el hotel no se encuentre competitivo.

Con el análisis realizado se determina que el modelo de costos que más se adapta a las empresas hoteleras del Estado Nueva Esparta, en sus distintas categorías, es el modelo ABC, el cual se propone ya que permitiría racionalizar y eliminar aquellas actividades que no generan valor, y disminuyendo los costos que actualmente se encuentran muy elevados.

Bibliografía

- Acosta, C.
2008. "Las cadenas hoteleras más globalizadas del mundo". Disponible en: www.publicacioneshoteleras.htm. (Consultado: Enero 16, 2010).
- Amozarrain, M.
1999. "La gestión por procesos. España": Editorial Mondragón Corporación Cooperativa. Madrid. España.

- Bernal, C.
2006. "Metodología de la investigación". Editorial PEARSON-Prentice Hall. Segunda edición. México.
- Blanco, F.
2002. "Contabilidad de Costes y Analítica de Gestión para las Decisiones Estratégicas". Ediciones DEUSTO. España.
- Cea D'Angelo, M.
2004. "Análisis Multivariable: Teoría y Práctica en la Investigación Social". Segunda Edición. Editorial Síntesis, C.A. Madrid. España.
- Cuevas, C.
2001. "Contabilidad de Costos. Enfoque gerencial y de gestión". Editorial Prentice Hall. Segunda edición. Bogotá.
- Enciclopedia Océano.
1996. "Contabilidad de Gestión Presupuestaria y de Costos". Editorial McGraw-Hill. España.
- Federación Nacional de Hoteles en Venezuela.
2008. Índice de crecimiento de los hoteles en Venezuela. Disponible en: <http://www.producto.com.ve> [Consulta: 2009, Enero 18].
- Figuerola, M.
1990. "Elementos para el Estudio de la Economía de la Empresa Turística". Editorial SÍNTESIS. Madrid. España.
- Giménez, D.
2007. "Importancia de los modelos de costos en el proceso de toma de decisiones gerenciales". Trabajo de ascenso. Universidad de Oriente. Núcleo de Nueva Esparta.
- Giménez, D.
2010. "Caracterización del modelos de costos aplicado por las empresas hoteleras categorizadas del Estado Nueva Esparta. Trabajo de ascenso. Universidad de Oriente. Núcleo de Nueva Esparta.
- Gómez, O.
2005. "Contabilidad de Costos". Editorial McGraw-Hill. Quinta edición. Bogotá.
- Herrscher, E.
2002. "Contabilidad y Gestión". Ediciones MACCHI. Buenos Aires. Argentina.
- Hall, R.
1993. "Análisis Estratégico de los Recursos Intangibles". Strategic Management Journal, N° 13.
- Hornngren; C; y otros.
2006. "Contabilidad Administrativa". Editorial Pearson Prentice Hall. 13ª. Edición. México.
- Hurtado, J.
1998. "Metodología de Investigación Holística". Fundación Sypal. Segunda edición. Caracas.
- Jiambalvo, J.
2003. "Contabilidad administrativa". Editorial Limusa Wiley. México.
- Llorens, F.
1994. "Comparación de diferentes alternativas en la medición de la calidad de servicio". Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 3, N° 3.
- López, M.
1991. "Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras". Consultado en http://editorial.unab.edu.co/revistas/rcmarketing/pdfs/r23_art2_c.pdf. Noviembre 15, 2008.
- Mallo, C y otros.
2002. "Contabilidad de Costos y Estratégica de Gestión". Editorial Prentice Hall.
- Lévy y Varela.
2005. "Análisis Multivariable para las Ciencias Sociales". Pearson Prentice Hall. Madrid. España.
- Lorin, P.
1993. "El control de gestión estratégico". Ediciones Marcombo S.A., Barcelona.
- Luigi. V.
2000. "La Revolución empresarial del siglo XXI". Grupo editorial Norma.
- Mallo, C y otros.
2000. "Contabilidad de Costos y Estratégica de Gestión". Editorial Prentice Hall.
- Meigs, R.; y otros.
2000. "Contabilidad. La bases para decisiones gerenciales". Editorial McGraw-Hill Interamericana. Undécima edición. Bogotá.

Neuner, J.

2001. "Contabilidad de Costos. Principios y Prácticas". Editorial Limusa. Tomo 1. México.

Organización Mundial del Turismo.

2000. "Introducción al Turismo". OMT, Madrid.

Polimeri, R.; Fabozzi, F.; Adelberg, A.

1994. "Contabilidad de Costos, Concepto y Aplicaciones para la Toma de Decisiones Gerenciales".
Editorial McGraw-Hill, Bogotá.

Ramírez, D.

1997. "Contabilidad Administrativa". McGraw-Hill. México.

Ramírez, M.

1995. "Teoría general del turismo". Editorial diana. México.

República Bolivariana de Venezuela

2005. "Ley Orgánica de Turismo". Decreto 37.076.

Salvador, M. y Gargallo, P.

2006. "Análisis Factorial". Documento en línea 5campus.com. Disponible en: <http://www.cibercont.unizar.es/LECCION/factorial/FACTORIALEC.pdf> [Consulta: Abril 10,2010]

Sampieri, R. y Otros.

2003 "Metodología de la Investigación". Editorial McGraw-Hill.

Usry, M.; Gallardo V.

1.980. "Contabilidad de Costos. Planificación y Control". SOUT-WESTERN. Tomo 1. Estados Unidos.

Warren, C. y Otros.

2000. "Contabilidad Administrativa". Thompson Editores. Sexta edición. España.

Recibido: 12/12/2012

Reenviado: 24/04/2014

Aceptado: 31/07/2014

Sometido a evaluación por pares anónimos