



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Tesis para Optar el Título Profesional de Contador  
Público; denominada:

“PROPUESTA DE UN DISEÑO BASADO EN COSTOS POR  
ACTIVIDADES (ABC) Y CONTROL DE CALIDAD PARA MEJORAR  
LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA HOTELERA CORAL  
S.R.L. DEL DISTRITO DE CHICLAYO, 2008”.

**AUTORES:**

Bach. JULIO IVÁN TORRES MANRIQUE  
Bach. MIGUEL JIMMY GAMARRA BERNAL

PIMENTEL – PERÚ

2009

## RESUMEN

La investigación estuvo dirigida en la elaboración de una propuesta de un diseño basado en costos por actividades (ABC) y control de calidad para mejorar la toma de decisiones en la empresa hotelera El Coral del distrito de Chiclayo, 2008. Se realizó una investigación de tipo descriptivo con el fin de diagnosticar y analizar el proceso de Control de Calidad de la infraestructura y de servicio de la empresa, identificar y clasificar por su importancia las actividades por el costo y duración que se realiza, determinar el nivel de la toma de decisiones y fundamentar el diseño basado en una estructura de Costos ABC, como una herramienta, para mejorar la Toma de Decisiones en la Empresa de servicios hoteleros EL CORAL de Chiclayo. En este sentido, se realizó una revisión bibliográfica especializada referida al objeto de estudio. Para recabar los datos se utilizaron las técnicas de análisis documental, entrevistas y un foda y como instrumento para recabar la información se aplicó un cuestionario, ficha documental y una guía de Entrevista.

La empresa hotelera El Coral brinda un servicio, el cual es la actividad principal y la mayor demanda es la de hospedar a los pasajeros. En general, se puede concluir que la empresa hotelera El Coral cuenta con una gestión administrativa la cual es deficiente debido principalmente a que no cuenta con una estructura empresarial donde se establezcan cambios inmediatos o acceder a algo innovador con el propósito de mejorar la rentabilidad y minimizar los costos de la empresa. Asimismo la empresa no planifica sus actividades, ni realiza un adecuado control de sus operaciones, esta situación la ha llevado a desconocer las técnicas y procedimientos científicos de acumulación y asignación de costos que permitan calcular costos de producción precisos para una buena gestión empresarial y mejores niveles de rentabilidad; de todo lo anterior se determinó que el diseño de costos más apropiado para esta empresa es el diseño basado en costos por actividades (ABC).

## **ABSTRACT**

The research was conducted to develop a proposal for a design based on activity cost (ABC) and quality control to improve decision making in the hotel company Coral Chiclayo District, 2008. We conducted a descriptive research in order to diagnose and analyze the process of Quality Control and service infrastructure of the company, identify and classify the activities of its importance for the cost and duration that is done, determine the level of decision making and support design based on a cost structure ABC, as a tool to improve Decision Making, Service Company CORAL Hotel Chiclayo. In this regard, we conducted a literature review referring to specialized subject matter. To gather the data used in technical analysis, interviews and a swot and as a tool to obtain information a questionnaire was applied, and a documentary form interview guide.

The Coral hotel company provides a service, which is the main activity and increased demand is to accommodate passengers. In general, one can conclude that the hotel company Coral SRL with an administrative account which is very poor mainly because they do not have a business structure where immediate changes are established or access something innovative with the aim of improving profitability and minimize the costs of the company. Also the company does not plan their activities, nor does a proper control of their operations, this situation has led her to ignore the scientific techniques and procedures of accumulation and allocation of costs to calculate precise production costs for good corporate governance and better standards profitability; of the above found that the most appropriate design costs for this company is based design activity cost (ABC).