

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Diseño de costos hoteleros para una mejor toma de decisiones de
un hotel turístico en Sauce**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Jorge Arturo Serquén Falen
Lluli Yaqueline Segura Vásquez

Asesor:

Dr. Juan Félix Quispe Gonzales

Tarapoto, mayo de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Dr. Juan Félix Quispe Gonzales, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Diseño de costos hoteleros para una mejor toma de decisiones de un hotel turístico en Sauce**” constituye la memoria que presentan los Bachilleres Jorge Arturo Serquén Falen y Lluli Yaqueline Segura Vásquez para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 02 días del mes de mayo del año 2023.



Juan Félix Quispe Gonzales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 02 día(s) del mes de mayo del año 2023 siendo las 08:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz**, el (la) secretario(a): **Mtra. Erika Liliana Castro Carlos**; los demás miembros, **Dr. Edual Delmar Santos Gutiérrez**; **Mtra. Marisol Carranza Molina**, y el asesor(a): **Dr. Juan Félix Quispe Gonzales**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Diseño de costos hoteleros para una mejor toma de decisiones de un hotel turístico en Sauce.”

de los (las) bachiller (es): a) **Jorge Arturo Serquen Falen** b) **Llulli Yaqueline Segura Vasquez** c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Jorge Arturo Serquen Falen**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): **Llulli Yaqueline Segura Vasquez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a



.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Resumen

El objetivo del presente estudio fue diseñar un sistema de costos hoteleros. Se aplicó una metodología de enfoque cualitativo de tipo propositivo. Los resultados fueron que la empresa realiza las prestaciones de servicios de reservación de habitaciones, atención a los turistas y transporte a los turistas; de los cuales se realizó un sistema de costos hoteleros. Se concluye que el servicio de reservación de habitaciones tiene un costo mensual de S/ 1830; el servicio de atención a los turistas un costo mensual de S/ 4530; y el servicio de transporte a los turistas un costo mensual de S/ 1950; estos costos hoteleros permitieron a la empresa tener un mejor control de los presupuestos para tomar mejores decisiones empresariales en cuanto a la fijación de precios de los servicios que ofrece a sus clientes.

Palabras Clave: Atención a los turistas, costos hoteleros, reservación de habitaciones, transporte a los turistas.

Abstract

The objective of this study was to design a hotel cost system. A proactive-type qualitative approach methodology was applied. The results were that the company provides room reservation services, attention to tourists and transportation to tourists; of which a system of hotel costs was carried out. It is concluded that the room reservation service has a monthly cost of S/ 1830; the service of attention to tourists a monthly cost of S/ 4530; and the transportation service to tourists a monthly cost of S/ 1950; These hotel costs allowed the company to have better control of budgets to make better business decisions regarding the pricing of the services offered to its customers.

Keywords: Attention to tourists, hotel costs, room reservations, transportation to tourists.

1. Introducción

El sector turismo a nivel mundial se llegó a paralizar por la pandemia del Covid-19; sin embargo, en la actualidad los sectores económicos como es la industria hotelera se vienen reactivando (Ugurlu et al., 2022). El sector turismo se está recuperando a un ritmo considerable, ya que de manera internacional se vienen recibiendo un aproximado del triple de turistas internacionales en los tres primeros meses que va del año 2022 (Huang et al., 2021). El sector turismo de manera internacional llegó a experimentar un incremento de 182% en lo que va de enero hasta marzo del presente año 2022 (Atmaca y Yilmaz, 2019); además, los destinos mundiales recibieron aproximadamente 117 millones de turistas de diversos países, siendo que en el mes de marzo se registró 47 millones de turistas internacionales, lo que demuestra una recuperación considerable del sector turismo (Pérez y Rodríguez, 2021).

En el Perú el dinamismo para el sector turismo ha logrado implementar algunas medidas para la recuperación del turismo (Daza et al., 2020), como es el plan estratégico de emergencia del sector turismo, la misma que determina ciertas medidas sectoriales para afrontar la crisis que viene atravesando el turismo peruano a consecuencia de la pandemia por el covid-19 (Torres y Gómez, 2021). El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), se encuentra desarrollando un plan acción consistente en el rescate financiero, las inversiones para los emprendedores turísticos, el apoyo económico a las empresas, la facilitación, y la promoción del turismo (Barrientos et al., 2021). Este plan se encargará de asegurar que este año ingresen a nuestro país un millón de turistas de diferentes países, así como que se den 25 millones de viajes nacionales, la misma que generará un aproximado de 900,000 empleos para diversos sectores económicos del país (Santamaría y López, 2019).

La provincia de San Martín es un lugar con privilegios turísticos por contar con un gran potencial de centros turísticos en donde muchos nacionales y extranjeros deciden visitar la región San Martín por el cuidado de la flora y fauna, además de la innovación de los locales turísticos (Flores et al., 2022). El distrito de Sauce no es ajeno a esta realidad, ya que cuenta con el atractivo turístico de la laguna azul, en donde varios de los turistas optan por visitar para hacer su recorrido turístico por

dicha laguna, para luego hospedarse en diversos hoteles que se encuentran ubicados a la orilla de la laguna azul en Sauce. Actualmente el incremento de la industria hotelera en el distrito de Sauce se encuentra en crecimiento, por la visita de nacionales y extranjeros a la laguna azul de Sauce, por motivos de distracción o trabajo (Retolaza et al., 2021).

Dentro de las principales actividades económicas que ofrece la industria hotelera en Sauce son los servicios de alojamiento, así como también de alimentación y guía turística, estos servicios tienen ciertas características financieras que se diferencian de otras actividades industriales o comerciales (Arabadzhyan et al., 2021). La industria hotelera es distinta a otro tipo de organización; en los hoteles una habitación que no es ocupada o vendida es una pérdida que no se puede recuperar, al igual que las industrias gastronómicas un plato de comida no vendido será pérdida para la empresa (Garrido et al., 2021).

El problema principal que presenta la empresa hotelera El Tambito, del distrito de Sauce, provincia y región San Marín, es la falta de registro de costos hoteleros para los servicios de reservación de habitaciones, atención a los turistas y servicio de transporte a los turistas, desconociendo de manera real el costo para la prestación del servicio, considerando solo las compras y gastos realizados en el momento y no consideran los otros gastos que se realizan en el proceso de prestación de servicios hoteleros.

El objetivo de este estudio fue proponer un diseño de costos hoteleros empleando instrumentos técnicos que se crearon con el propósito de favorecer a la organización hotelera. Las empresas hoteleras juegan un rol importante en la actividad turística del distrito de Sauce, muchos de los cuales ofrecen servicios generales como exclusivos para los turistas nacionales o extranjeros, motivo por el cual es relevante que las empresas actualicen su información aplicando la contabilidad de costos, la misma que les permitirá tener un mejor registro y control de los servicios hoteleros prestados, para luego tomar las mejores decisiones empresariales (Socorro et al., 2022).

La metodología empleada en esta investigación fue cualitativa propositiva en donde la información fue analizada e interpretada empleando el software cualitativo Atlas.ti7. La pesquisa cualitativa puso en evidencia la naturaleza de estudio de forma

general, considerando que dicha naturaleza de estudio podrían ser realidades de otras organizaciones respecto a los costos hoteleros (Evans et al., 2022). Es importante que las empresas que prestan servicios de alojamiento cuenten con un diseño de costos hoteleros para el servicio a los turistas, ya que esto les permitirá llevar un control detallado y sofisticado para contar con un precio competitivo en los servicios de la industria hotelera (Yomona et al., 2022). Los costos hoteleros facilitan la realización de las mejores tomas de decisiones empresariales, al contar con un mejor registro de sus costos encaminan a la organización a la rentabilidad económica empresarial (Huang et al., 2021).

La importancia de este estudio radica en proponer a la empresa hotelera El Tambito, del distrito de Sauce, San Martín, un registro adecuado de los costos hoteleros en los servicios de reservación de habitaciones, atención a los turistas y servicio de transporte a los turistas. El presente estudio brindó como aporte a la ciencia contable, los resultados de costos hoteleros obtenidos en la investigación realizada en la empresa hotelera El Tambito, del distrito de Sauce. Los costos hoteleros son muy importantes en la industria hotelera, ya que permiten el análisis de los costos para tomar mejores decisiones empresariales. Los costos hoteleros facilitan la fijación de los precios que se ofrecerán a los turistas nacionales o extranjeros, además esto ayudó a tener una mejor competitividad empresarial (Pérez y Acosta, 2021).

El presente estudio ayudó a la empresa hotelera a tener un mejor registro de los costos hoteleros para los servicios de reservación de habitaciones, atención a los turistas y servicio de transporte a los turistas; en ese sentido la empresa de estudio ha tomado la decisión de emplear el diseño de costos hoteleros para la prestación de los servicios que ofrece la organización.

2. Marco Teórico

Los costos hoteleros son un indicador más que realiza la alta gerencia de una empresa hotelera en su proceso de gestión (Doménech et al., 2022). La excelencia del servicio hotelero debe ir acompañado del control de costos, ya que este se encarga de registrar todos los detalles del proceso del servicio hotelero prestado (Ruiz y Montoya, 2021). Se debe tener en cuenta que la calidad no siempre implica un incremento de costos de inversión y gastos de la organización hotelera (Lu et al.,

2020); es posible conservar una calidad de excelencia y al mismo tiempo mantener los costos considerando la garantía de la rentabilidad hotelera (Lim et al., 2019).

Los costos hoteleros facilitan calcular lo que cuesta prestar un servicio hotelero (Hulier et al., 2022), en ese contexto la contabilidad de costos hoteleros es considerado como un subsistema de la contabilidad general que se encarga de manipular detalladamente la data pertinente a la prestación del servicio hotelero para lograr determinar el costo final del servicio prestado (Kont et al., 2021). Los costos hoteleros permiten analizar los presupuestos, cifras, estimaciones, de cualquier servicio hotelero prestado en un determinado período (Pelikan et al., 2021). Los costos hoteleros son de mucha importancia para la gerencia ya que estos permiten evaluar la rentabilidad de la empresa hotelera y si se están logrando los objetivos organizacionales durante el período (Caputo y Kargina, 2022).

Los costos hoteleros tienen más a enfocarse en la forma de clasificación de los costos para cada departamento involucrado en la prestación del servicio hotelero (Omrani et al., 2021). En los servicios de alojamiento como principal actividad intervienen diversos servicios que se pueden ofrecer a los clientes o turistas, tales como lavandería, servicio telefónico e internet, papelería, cocina; también se ofrecen servicios de cortesía que se ofrecen en recepción, tales como transporte en vehículos particulares, bebidas y alimentos, todos estos servicios hoteleros generan un costo adicional a los costos que se requieren para mantener una habitación lista para la venta a los turistas o clientes (De Aquino et al., 2022). Se debe tener en cuenta el valor de costo agregado a la habitación de manera interna si es que estos no son vendidos de manera conjunta o en paquete hotelero (Sörum y Fuentes, 2022). Es importante conocer el costo real de los servicios hoteleros para generar un efecto de rentabilidad para la organización a la hora de fijar los precios de las habitaciones y las promociones que se realizarán a los turistas o clientes (Ried et al., 2022).

Pérez y Acosta (2021) refieren que los costos hoteleros son las expresiones monetarias de prestación de servicios a los turistas, usuarios, huéspedes de un hotel, en la que se incluyen algunos conceptos por gastos de bebida, alimentación, combustibles, energía eléctrica, servicios de internet, cable, teléfono, gastos por remuneración laboral de los colaboradores, depreciación de equipos y enseres del

hotel, marketing y promoción del servicio hotelero, mantenimiento de la empresa hotelera, impuestos generales y otros gastos generados como resultado de las actividades que se desarrollan en la prestación del servicio hotelero.

Según Huang et al. (2021) los costos hoteleros pueden ser directos o indirectos, siendo el caso que los costos hoteleros directos son los que se encargan de identificar de manera directa el proceso del servicio hotelero prestado; es decir la materia prima para brindar el servicio hotelero y la alimentación a los turistas, la mano de obra directa que labora en el hotel y los que se encargan de la preparación de los alimentos para los turistas; mientras que los costos hoteleros indirectos de prestación del servicio están referidos a la electricidad, cable, internet, depreciaciones, mantenimiento, entre otros. La distribución de los costos hoteleros indirectos es arbitraria, ya que muchas empresas hoteleras rechazan la distribución de este como costos indirectos.

2.1. Reservación de habitaciones

La reservación de habitaciones es la obligación que la empresa hotelera asumen para guardar una o varias habitaciones en un determinado período o fecha, donde el turista o cliente se compromete en cancelar una parte o el total del costo de la habitación, según los acuerdos en que se establezcan con la empresa hotelera (Kim et al., 2020). La gestión de reserva de habitaciones de la empresa hotelera tiene como objetivo cumplir con los requerimientos, expectativas y necesidades de los turistas o clientes (Butz y Branchaw, 2020). El responsable de la reserva de habitaciones tiene la función de brindar una imagen de trato cordial y eficiente al momento de realizar la prestación del servicio hotelero, ya que este viene a ser el primer contacto que se realiza con los clientes de la empresa hotelera (Nordin et al., 2022); asimismo, tiene deberá gestionar de manera eficiente la disponibilidad de habitaciones de la empresa hotelera, realizando un seguimiento continuo del estado de ocupación de las habitaciones para realizar las reservas de manera individual y por grupos (Thahniyath et al., 2022).

Las reservas individuales son realizadas de manera independiente siendo realizados particularmente por un solo cliente (Spry y Pich, 2021). Los precios de las habitaciones dependerán de la política de la empresa hotelera y la forma de pago puede ser de manera directa o por medios de banca electrónica que cuente la

empresa hotelera (Baltés y Ralph, 2022). Por su parte Pipatphokakul y Boonyanmethaporn (2021) refieren que los costos de reservación de habitaciones son los costos que hacen referencia a los recursos o suministros directos e indirectos empleados para el registro de la reserva de habitaciones que ofrece la empresa hotelera. En este sentido se tendrán en cuenta los materiales directos, la mano de obra y los costos indirectos para el servicio de reservación de habitaciones que ofrece la empresa hotelera.

2.2. Atención a los turistas

La atención a los turistas en las empresas hoteleras viene a ser el servicio ofertado que se brinda a los clientes en la que se tiene en cuenta desde la llegada del cliente hasta su instalación en la habitación reservada, para luego brindarles todas las comodidades y servicios que incluye el costo de la habitación alquilada, como por ejemplo los servicios de piscina, lavandería, desayunos, internet, cable, campos deportivos, transporte, entre otros (Nanjundeswaraswamy y Divakar, 2021). Se debe tener en cuenta que los clientes de la empresa hotelera antes de realizar la reserva de habitaciones ya cuentan con una imagen de la empresa hotelera por lo que se tiene que cumplir sus necesidades y expectativas para garantizar un buen servicio y se lleven una buena imagen de la empresa hotelera (Hiebl, 2021).

Adil et al. (2021) mencionan que el costo hotelero de servicio de atención a los turistas hace referencia a los costos por alojamiento, servicios de alimentación (desayuno, almuerzo, cena), teléfono, cable, parqueo u garaje, lavandería, campos deportivos, piscina, gimnasio, artesanía, cabañas, baños, entre otros. Asimismo, hacen referencia a los costos de impuestos de nómina, salarios de colaboradores de la empresa hotelera, costos de equipos de informática, televisión, telefonía, internet, costos por marketing empresarial, costos por animación y recreación, costos por mantenimiento y operación de la empresa hotelera, costos sobre amortizaciones del hotel, entre otros.

2.3. Servicio de transporte a los turistas

El servicio de transporte a los turistas que ofrecen las empresas hoteleras muchas veces se encuentra incluido en los costos de alojamiento, esto incluye el transporte a los terminales, aeropuertos, centros turísticos, entre otros, a través de diversos medios de transporte para asegurar que los turistas o

clientes se encuentren plenamente satisfechos frente a sus necesidades o expectativas y se lleven una agradable experiencia de servicio hotelero (Thompson et al., 2021).

Szymańska et al. (2021) aluden que el costo de servicio de transporte a los turistas hace mención del servicio prestado a los huéspedes para su transporte a los centros turísticos o para su desplazamiento a las diferentes actividades turísticas programadas, así como para su llegada y partida a su centro de origen. En esta etapa de prestación de servicio hotelero también se tendrán en cuenta los materiales directos, la mano de obra y los costos indirectos para el servicio de transporte a los turistas que ofrece la empresa hotelera.

3. Metodología

El presente estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, enfoque cualitativo propositivo, porque se realizó la propuesta de un diseño de costos hoteleros para la empresa El Tambito – Sauce, considerando los servicios de reservación de habitaciones, atención a los turistas y transporte a los turistas. Los estudios cualitativos emplean la recolección y análisis de información con la finalidad de refinar las preguntas planteadas y explorar interrogantes nuevas durante el proceso de la pesquisa (Molinari y De Villiers, 2021). La presente pesquisa fue de tipo básica porque brindó teorías y conocimientos respecto al diseño de costos hoteleros para una mejor toma de decisiones en la industria hotelera El Tambito – Sauce (Schubert et al., 2021).

Este estudio tuvo como objeto de estudio la propuesta de un diseño de costos hoteleros para una mejor toma de decisiones empresariales. El sujeto de estudio fue la empresa hotelera El Tambito, del distrito de Sauce, departamento y región San Martín. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de encuestas, entrevistas y observación las mismas que se aplicaron en la empresa hotelera El Tambito – Sauce. Para el procesamiento de la información se utilizó el software cualitativo Atlas.ti7 y el Microsoft Excel. En esta investigación se consideró los aspectos éticos de investigación, en donde se solicitó de manea formal a la gerente general de la empresa hotelera El Tambito – Sauce, el permiso correspondiente para llevar a cabo la investigación de costos hoteleros de dicha empresa.

La validez de contenido del presente estudio se realizó a través de expertos, para los instrumentos de recolección de información tales como el cuestionario, guías de entrevista y observación, los mismos que fueron sometidos a una validación de contenido por juicio de expertos.

Para la confiabilidad del presente estudio se empleó los procedimientos de los instrumentos de recolección de datos, los mismos que detallaron los puntos a abordar en el objetivo del presente estudio; asimismo, se aplicó el análisis cualitativo en el Atlas.ti7, la misma que facilitó la obtención de redes semánticas, relaciones, categoría, que permitieron mantener la fiabilidad de la data y los procedimientos desarrollados en el presente estudio.

4. Resultados

Luego de realizar una encuesta a la gerente, administrador y jefe de personal de la empresa El Tambito – Sauce, se llegó a determinar el diagnóstico situacional de la empresa hotelera, lo cual se determinó que la empresa cuenta con una información histórica, giro de negocio, ubicación, plan estratégico, capacidad de atención; además todos los encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con un diseño de costos hoteleros. Según los resultados del diagnóstico situacional de la empresa estos consideran importante implementar dicho diseño de costos hoteleros, ya que mejorará la toma de decisiones empresariales. Respecto a los resultados de la guía de observación sobre los componentes del diseño de costos hoteleros aplicada por los investigadores, se realizaron hallazgos que la empresa hotelera no cuenta con un diseño de costos para la reservación de habitaciones, atención a los turistas y para el servicio de transporte a los turistas.

Los entrevistados del presente estudio fueron la gerente general, el administrador y el jefe de personal, quienes coincidieron en sus respuestas que los inicios de la empresa hotelera El Tambito – Sauce, fue en el año 2017, como una casa de recepción de amigos, iniciando sus actividades de manera formal el 05 de abril del 2017 con el nombre comercial El Tambito, acogéndose al Nuevo Régimen Único Simplificado, con RUC N° 10180301343, empresa hotelera que se encuentra ubicada en el Jr. Pucayacu S/N, Caserío 02 de mayo, Sauce, San Martín. El giro de negocio de la empresa es el servicio de alojamiento turístico, con una capacidad para 28 personas. Asimismo, coincidieron con sus respuestas al mencionar que la

estructura organizacional de la empresa hotelera está gerenciada por la señora Darlith García, administrado por el señor Junio García, y como jefe de personal la señorita Ruth Manay, los mismos que mencionar que la empresa hotelera no cuenta con un diseño de costos hoteleros para la prestación de sus servicios; en ese sentido el presente estudio tuvo como objetivo diseñar los costos hoteleros para la empresa El Tambito – Sauce, en los servicios de reservación de habitaciones, atención al turista y transporte de los turistas.

Los resultados obtenidos para el servicio de reservación de habitaciones fue que los costos hoteleros de materiales directos empleados suman un costo de S/ 14 (catorce con 00/100 soles) diarios, correspondiente a costos por booking, telefonía, computadora para registro de reservación, entre otros; ascendiendo un costo total de S/ 420 (cuatrocientos veinte con 00/100 soles) mensuales. Los costos de mano de obra para el servicio de reservación de habitaciones ascienden a S/ 35 (treinta y cinco con 00/100 soles) diarios, correspondiente al personal que se encarga del registro de reservación de habitaciones; haciendo un costo total de S/ 1050 (mil cincuenta con 00/100 soles) mensuales. Mientras que los costos indirectos de prestación de servicios para la reservación de habitaciones ascienden a un costo de S/ 12 (doce con 00/100 soles) diarios, correspondiente a los pagos de servicios de luz, agua, telefonía, mantenimiento de computadora, alquileres, depreciaciones, entre otros; haciendo un costo total de S/ 360 (trescientos sesenta con 00/100 soles) mensuales. En ese sentido los costos hoteleros encontrados para la reservación de habitaciones de la empresa hotelera El Tambito – Sauce, asciende a S/ 61 (sesenta y uno con 00/100 soles) diarios, haciendo un costo total de S/ 1830 (mil ochocientos treinta con 00/100 soles) mensuales, considerando la materia prima, mano de obra y costos indirectos de prestación de servicios, tal como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1. *Costos de reservación de habitaciones*

Concepto	Materiales Directos	Mano de Obra	Costos Indirectos	Total
Por reservación de habitaciones diarios	S/ 14	S/ 35	S/ 12	S/ 61
Total mensual	S/ 420	S/ 1050	S/ 360	S/ 1830

Fuente: Elaborado por los autores.

Los resultados obtenidos para el servicio de atención a los turistas fue que los costos hoteleros de materiales directos empleados suman un costo de S/ 27 (veintisiete con 00/100 soles) diarios, correspondiente a costos por habitación, comida, cable, internet, entre otros; ascendiendo un costo total de S/ 810 (ochocientos diez con 00/100 soles) mensuales. Los costos de mano de obra para el servicio de atención a los turistas ascienden a S/ 105 (ciento cinco con 00/100 soles) diarios, correspondiente al personal que se encarga de la atención a los turistas; haciendo un costo total de S/ 3150 (tres mil ciento cincuenta con 00/100 soles) mensuales. Mientras que los costos indirectos de prestación de servicios en la atención a los turistas ascienden a un costo de S/ 19 (diecinueve con 00/100 soles) diarios, correspondiente a los pagos de servicios de luz, agua, telefonía, cable, televisión, reparaciones, marketing, alquileres, depreciaciones, entre otros; haciendo un costo total de S/ 570 (quinientos setenta con 00/100 soles) mensuales. En ese sentido los costos hoteleros encontrados para la atención a los turistas ascienden a un costo de S/ 151 (ciento cincuenta y uno con 00/100 soles) diarios, haciendo un costo total de S/ 4530 (cuatro mil quinientos treinta con 00/100 soles) mensuales, considerando la materia prima, mano de obra y costos indirectos de prestación de servicios, tal como se aprecia en la tabla 2.

Tabla 2. Costos de atención a los turistas

Concepto	Materiales Directos	Mano de Obra	Costos Indirectos	Total
Por atención diaria a los turistas	S/ 27	S/ 105	S/ 19	S/ 151
Total mensual	S/ 810	S/ 3150	S/ 570	S/ 4530

Fuente: Elaborado por los autores.

Los resultados obtenidos para el servicio de transporte a los turistas fue que los costos hoteleros de materiales directos empleados suman un costo de S/ 17 (diecisiete con 00/100 soles) diarios, correspondiente a costos de coordinación con los boteros, transportistas, telefonía, entre otros; ascendiendo un costo total de S/ 510 (quinientos diez con 00/100 soles) mensuales. Los costos de mano de obra para el servicio de transporte a los turistas ascienden a S/ 35 (treinta y cinco con 00/100 soles) diarios, correspondiente al personal que se encarga del transporte a los

turistas y coordinación con los boteros; haciendo un costo total de S/ 1050 (mil cincuenta con 00/100 soles) mensuales. Mientras que los costos indirectos de prestación de servicios en el transporte a los turistas ascienden a un costo de S/ 13 (trece con 00/100 soles) diarios, correspondiente a los pagos de servicios de telefonía, combustible, mantenimiento de vehículo, entre otros; haciendo un costo total de S/ 390 (trecientos noventa con 00/100 soles) mensuales. En ese sentido los costos hoteleros encontrados para el transporte a los turistas ascienden a un costo de S/ 65 (sesenta y cinco con 00/100 soles) diarios, haciendo un costo total de S/ 1950 (mil novecientos cincuenta con 00/100 soles) mensuales, considerando la materia prima, mano de obra y costos indirectos de prestación de servicios, tal como se aprecia en la tabla 3.

Tabla 3. Costos de transporte a los turistas

Concepto	Materiales Directos	Mano de Obra	Costos Indirectos	Total
Por transporte diario a los turistas	S/ 17	S/ 35	S/ 13	S/ 65
Total mensual	S/ 510	S/ 1050	S/ 390	S/ 1950

Fuente: Elaborado por los autores.

El resumen de los costos hoteleros que realiza la empresa es de la siguiente manera: para el servicio de reservación de habitaciones el costo total ascendió la suma de S/ 1830 mensual; para el servicio de atención a los turistas el costo total ascendió la suma de S/ 4530 mensual; y para el servicio de transporte a los turistas el costo total ascendió la suma S/ 1950; haciendo un costo total por los tres servicios la suma de S/ 8310, tal como se aprecia en la tabla 4.

Tabla 4. Resumen de costos de la empresa hotelera

Resumen de costos hoteleros	Reservación de habitaciones	Atención a los turistas	Transporte a los turistas	S/
Materiales directos	S/ 420	S/ 810	S/ 510	S/ 1740
Mano de obra	S/ 1050	S/ 3150	S/ 1050	S/ 5250
Costos indirectos	S/ 360	S/ 570	S/ 390	S/ 1320
Costo total por mes	S/ 1830	S/ 4530	S/ 1950	S/ 8310

Fuente: Elaborado por los autores.

5. Discusión

Teniendo en cuenta los resultados del presente estudio sobre los costos hoteleros de la empresa El Tambito – Sauce, fue que en el servicio de reservación de habitaciones se halló el costo mensual de S/ 1830; en el servicio de atención a los turistas se halló un costo mensual de S/ 4530; y para el servicio de transporte a los turistas se halló un costo mensual de S/ 1950; haciendo un costo total por los tres servicios la suma de S/ 8310. Con los resultados detallados se puede apreciar el objetivo general del presente estudio que fue la de diseñar un sistema de costos hoteleros para la empresa El Tambito – Sauce, durante el período 2022; cabe mencionar que también se logró identificar el diagnóstico situacional de la empresa hotelera antes mencionada. Con el diseño de costos hoteleros la empresa logró un control adecuado de los costos en los servicios de reservación de habitaciones, atención a los turistas y transporte a los turistas.

Los hallazgos encontrados son favorables para la empresa hotelera El Tambito - Sauce, ya que de esta manera logran tomar mejores decisiones empresariales en cuanto a los costos de los servicios hoteleros en general. Estos resultados son corroborados por Pérez y Acosta (2021) quienes argumentaron que los costos hoteleros son las expresiones monetarias de prestación de servicios a los turistas, usuarios, huéspedes de un hotel, en la que se incluyen algunos conceptos por gastos de bebida, alimentación, combustibles, energía eléctrica, servicios de internet, cable, teléfono, gastos por remuneración laboral de los colaboradores, depreciación de equipos y enseres del hotel, marketing y promoción del servicio hotelero, mantenimiento de la empresa hotelera, impuestos generales y otros gastos generados como resultado de las actividades que se desarrollan en la prestación del servicio hotelero.

Asimismo, los hallazgos se corroboran también por Huang et al. (2021) quienes indicaron que los costos hoteleros pueden ser directos o indirectos, siendo el caso que los costos hoteleros directos son los que se encargan de identificar de manera directa el proceso del servicio hotelero prestado; es decir la materia prima para brindar el servicio hotelero y la alimentación a los turistas, la mano de obra directa que labora en el hotel y los que se encargan de la preparación de los alimentos para los turistas; mientras que los costos hoteleros indirectos de

prestación del servicio están referidos a la electricidad, cable, internet, depreciaciones, mantenimiento, entre otros.

6. Conclusión

La conclusión que se llegó en el presente estudio fue que la empresa hotelera El Tambito – Sauce, cuenta con los servicios de reservación de habitaciones, atención a los turistas y transporte a los turistas, de los cuales se realizó el respectivo diseño de costos hoteleros para cada servicio, la misma que favoreció a la empresa para tomar mejores decisiones empresariales en cuanto a la fijación de precios considerando los costos por los servicios prestados.

En ese sentido en el servicio de reservación de habitaciones que realiza la empresa se halló el costo mensual de S/ 1830; mientras que en el servicio de atención a los turistas se halló un costo mensual de S/ 4530; y para el servicio de transporte a los turistas se halló un costo mensual de S/ 1950; haciendo un costo total por los tres servicios la suma de S/ 8310.

7. Referencias

- Adil, M., Wu, J. Z., Chakraborty, R., Alahmadi, A., Ansari, M. F., & Ryan, M. (2021). Attention-Based STL-BiLSTM network to forecast tourist arrival. *Processes*, 9(10), 1–19. <https://doi.org/10.3390/PR9101759>
- Arabadzhyan, A., Figini, P., & Zirulia, L. (2021). Hotels, prices and risk premium in exceptional times: The case of Milan hotels during the first COVID-19 outbreak. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 2(2). <https://doi.org/10.1016/J.ANNALE.2021.100023>
- Atmaca, M., & Yilmaz, Z. (2019). A study on energy and cost efficiency for existing hotel buildings in Turkey. *E3S Web of Conferences*, 111(1), 2-8. <https://doi.org/10.1051/E3SCONF/201911103037>
- Baltes, S., & Ralph, P. (2022). Sampling in software engineering research: a critical review and guidelines. *Empirical Software Engineering*, 27(4), 1–17. <https://doi.org/10.1007/S10664-021-10072-8>
- Barrientos, N., Yáñez, V., Aparicio, C., & Moraga, H. (2021). Efficient allocation and control of public resources: Basis for a distributive model. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 331–349. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.26.E5.22>

- Butz, A. R., & Branchaw, J. L. (2020). Entering research learning assessment (Erla): Validity evidence for an instrument to measure undergraduate and graduate research trainee development. *CBE Life Sciences Education*, 19(2), 1–21. <https://doi.org/10.1187/CBE.19-07-0146>
- Caputo, A., & Kargina, M. (2022). A user-friendly method to merge Scopus and Web of Science data during bibliometric analysis. *Journal of Marketing Analytics*, 10(1), 1–11. <https://doi.org/10.1057/S41270-021-00142-7>
- Daza, A., Guzmán, A. M., & De La Rosa, E. J. (2020). Creation of shared value in the hotel sector from santa marta, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 247–261. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35189>
- De Aquino, A. C., Lino, A. F., & De Azevedo, R. R. (2022). The embeddedness of digital infrastructures for data collection by the Courts of Accounts. *Revista Contabilidade e Financas*, 33(88), 46–62. <https://doi.org/10.1590/1808-057X202111600>
- Doménech, A., Miravet, D., & Gutiérrez, A. (2022). Tourists' transport modal choices in Barcelona. *Research in Transportation Business and Management*, 11(1), 1–13. <https://doi.org/10.1016/J.RTBM.2022.100902>
- Evans, N., Buljan, I., Valenti, E., Bouter, L., Marušić, A., De Vries, R., & Widdershoven, G. (2022). Stakeholders' Experiences of Research Integrity Support in Universities: A Qualitative Study in Three European Countries. *Science and Engineering Ethics*, 28(5), 43. <https://doi.org/10.1007/S11948-022-00390-5>
- Flores, B. M., Yangali, J. S., & Cuba, N. (2022). Experiential tourism and economic development in the Peruvian inhabitants of Ramadilla-Lunahuaná. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 404–416. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.27.7.45>
- Garrido, A., García, V. J., & Martín, R. (2021). Going beyond the curve: Strategic measures to recover hotel activity in times of COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 96(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2021.102928>

- Hiebl, M. R. W. (2021). Sample Selection in Systematic Literature Reviews of Management Research. *Organizational Research Methods*, 1(11), 1–33. <https://doi.org/10.1177/1094428120986851>
- Huang, W., Wang, J., Jiang, J., & Tang, J. (2021). The role of procedural, financial and relational switching costs in the Chinese online hotel booking market: antecedents and consequences. *Information Technology and Tourism*, 23(3), 439–470. <https://doi.org/10.1007/S40558-021-00202-9>
- Hulier, E., Chioccarello, A., Touche, P., Ivasilevitch, A., Stoeklé, H. C., & Hervé, C. (2022). Research on data: Legal and ethical aspects through the experience of the Foch Hospital. *Medecine et Droit*, 202(172), 8–14. <https://doi.org/10.1016/J.MEDDRO.2021.06.003>
- Kim, M. J., Mckenna, H., Park, C. G., Ketefian, S., Park, S. H., Galvin, K., & Burke, L. (2020). Global assessment instrument for quality of nursing doctoral education with a research focus: Validity and reliability study. *Nurse Education Today*, 91(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/J.NEDT.2020.104475>
- Kont, K. R., Rannula, K., & Puura, K. (2021). Professional ethical aspects in the study and internship environment: Research in tallinn health care college. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 46(1), 148–167. <https://doi.org/10.15388/ACTPAED.46.2021.10>
- Lim, J. H., Lee, H., & Park, H. (2019). A Study on the Image Color Analysis of Hotel Guest Rooms for User-Focusing on the Image of Hotel Reservation App. *ARPJN Journal of Engineering and Applied Sciences*, 14(11), 3498–3505. <https://doi.org/10.36478/JEASCI.2019.3498.3505>
- Lu, W., Jin, J., Wang, B., Li, K., Liang, C., Dong, J., & Zhao, S. (2020). Intelligence in tourist destinations management: Improved attention-based gated recurrence. *Sustainability*, 12(4), 1–20. <https://doi.org/10.3390/SU12041390>
- Molinari, M., & De Villiers, C. (2021). Qualitative accounting research in the time of COVID-19 – changes, challenges and opportunities. *Pacific Accounting Review*, 33(5), 1–10. <https://doi.org/10.1108/PAR-09-2020-0176>
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Divakar, S. (2021). Determination of sample size and sampling methods in applied research. *Proceedings on Engineering Sciences*, 3(1), 25–32. <https://doi.org/10.24874/PES03.01.003>

- Nordin, M. R., Jamal, S. A., & Anuar, N. A. (2022). Content validity of research instruments: Assessing domestic ecotourism in protected areas. *Enlightening Tourism*, 12(2), 565–599. <https://doi.org/10.33776/ET.V12I2.7123>
- Omrani, H., Valipour, M., & Emrouznejad, A. (2021). A novel best worst method robust data envelopment analysis: Incorporating decision makers' preferences in an uncertain environment. *Operations Research Perspectives*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/J.ORMP.2021.100184>
- Pelikan, K., Jeffery, R., & Roelcke, T. (2021). The time where the British took the lead is over': ethical aspects of writing in complex research partnerships. *Research Ethics*, 17(1), 3–22. <https://doi.org/10.1177/1747016120915253>
- Pérez, A., & Rodríguez, A. (2021). Heuristics and cognitive biases in the performance of the hotel service employee. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 426–438. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.26.E6.26>
- Pérez, J. V., & Acosta, E. (2021). Transient and Persistent Cost Efficiency in Hotels in the Canary Islands. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. <https://doi.org/10.1177/10963480211032254>
- Pipatphokakul, P., & Boonyanmethaporn, W. (2021). Enhancing online customer engagement in online room reservation: A structural modelling approach. *E3S Web of Conferences*, 258(1), 1–10. <https://doi.org/10.1051/E3SCONF/202125806040>
- Retolaza, I., Ezpeleta, I., Santos, A., Diaz, I., & Martinez, F. (2021). Design to cost; a framework for large industrial products. *Procedia CIRP*, 100(1), 828–833. <https://doi.org/10.1016/J.PROCIR.2021.05.036>
- Ried, L., Eckerd, S., & Kaufmann, L. (2022). Social desirability bias in PSM surveys and behavioral experiments: Considerations for design development and data collection. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 28(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/J.PURSUP.2021.100743>
- Ruiz, J., & Montoya, J. R. (2021). Tourist trip design with heterogeneous preferences, transport mode selection and environmental considerations. *Annals of Operations Research*, 305(1), 227–249. <https://doi.org/10.1007/S10479-021-04209-7>

- Santamaría, E. J., & López, S. A. (2019). The social benefit of tourism activity case Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 417-431. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23771>
- Schubert, K., Gedan, M., Marschner, A., Rietzschel, T., Uhlig, K., Löpitz, D., Wagner, D., & Knobloch, M. (2021). Basic material and technology investigations for material bonded hybrids by continuous hybrid profile fabrication. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1140(1), 1–6. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1140/1/012030>
- Socorro, C. C., Fernández, J. R., & Villasmil, M. D. C. (2022). Gestión del inventario como estrategia financiera en industrias del sub-sector lácteo del Estado Zulia - Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 229–243. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.27.97.16>
- Sörum, N., & Fuentes, C. (2022). How sociotechnical imaginaries shape consumers experiences of and responses to commercial data collection practices. *Consumption Markets & Culture*, 1(12), 1–23. <https://doi.org/10.1080/10253866.2022.2124977>
- Spry, L., & Pich, C. (2021). Enhancing data collection methods with qualitative projective techniques in the exploration of a university's brand identity and brand image. *International Journal of Market Research*, 63(2), 512–520. <https://doi.org/10.1177/1470785320943045>
- Szymańska, E., Panfiluk, E., & Kiryluk, H. (2021). Innovative solutions for the development of sustainable transport and improvement of the tourist accessibility of peripheral areas: The case of the białowieża forest region. *Sustainability*, 13(4), 1–23. <https://doi.org/10.3390/SU13042381>
- Thahniyath, G., Mishra, P., & Moorthy, S. R. (2022). Two phase secure data collection technique for wireless sensor networks. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 26(1), 512–520. <https://doi.org/10.11591/IJEECS.V26.I1.PP512-520>
- Thompson, A., Stringfellow, L., Maclean, M., & Nazzal, A. (2021). Ethical considerations and challenges for using digital ethnography to research vulnerable populations. *Journal of Business Research*, 124(1), 676–683. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2020.02.025>

- Torres, C. A., & Gómez, A. (2021). Efficiency in marketing based on cost management of activities. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 503–519. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.26.E6.31>
- Ugurlu, K., Akay, B., & Demirel, S. (2022). The effect of COVID-19 on operating costs: The perspective of hotel managers in Antalya, Turkey. *Tourism and Management Studies*, 18(1), 17–27. <https://doi.org/10.18089/TMS.2022.180102>
- Yomona, R. M. E., Macedo, R. F., & Gonzales, J. F. Q. (2022). Diseño de un sistema de costos para una empresa agroindustrial en la región San Martín. *Custos e Agronegocio*, 18(2), 144–162. <http://www.custoseagronegocioonline.com.br/numero2v18/OK%20%20costos%20english.pdf>