



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**COSTOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE
ALOJAMIENTO, CASO: CASONA PLAZA HOTEL DE LA
CIUDAD DE PUNO – 2021**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JHOMYRA CIELO LARICO MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
COSTOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO, CASO: CASONA PLAZA HOTEL DE LA CIUDAD DE PUNO – 2021	JHOMYRA CIELO LARICO MAMANI
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
25255 Words	129160 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
125 Pages	2.1MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Jun 18, 2024 9:26 AM GMT-5	Jun 18, 2024 9:28 AM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)


Lta. JOSE MELDIVIA V.
DOCENTE U. N. A.
* *


Dr. Henry Percy Catacora Mayta
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN,
E.P. TURISMO - UNA



DEDICATORIA

A Dios por la vida, salud y su bondad, por ser guía y luz que ilumina mi camino.

A mis queridos padres Aurelio y Adriana por guiarme en este camino de la vida y estar presente en mi formación profesional, a mis adorados hermanos Rocio y Kennerat, motivada por su constancia, su apoyo incondicional y aliento para la culminación del presente trabajo de investigación; a ellos mi infinita gratitud.

Jhomyra Cielo



AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano por los cinco años en mi formación profesional.
- A los Docentes de la Escuela Profesional de Turismo, por los años de aprendizaje impartidos de experiencias y enseñanzas.
- Al administrador de Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno por el apoyo para la realización de este trabajo de investigación.
- A mi asesor y miembros del jurado por brindarme las recomendaciones necesarias para la culminación del presente trabajo de investigación.

Jhomyra Cielo



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 13

ABSTRACT..... 14

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 16

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2.1. Problema General 18

1.2.2. Problemas Específicos 18

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION 18

1.3.1. Hipótesis General..... 18

1.3.2. Hipótesis Específicos 19

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 19

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION..... 20

1.5.1. Objetivo General..... 20



1.5.2. Objetivos Específicos 21

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1.1. A nivel internacional.....	22
2.1.2. A nivel nacional.....	25
2.1.3. A nivel local.....	29
2.2. MARCO TEÓRICO	30
2.2.1. Establecimiento de hospedaje.....	30
2.2.2. Empresa Hotelera.....	31
2.2.3. El servicio hotelero	32
2.2.4. Costo	33
2.2.5. Elementos del costo	36
2.2.6. Clasificación de los costos.....	39
2.2.7. Costo directo e indirecto	40
2.2.8. Características de los costos de actividades hoteleras	41
2.2.9. Costo de reposición.....	43
2.3. MARCO CONCEPTUAL	43

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	47
---	-----------



3.1.1.	Ubicación	47
3.1.2.	Descripción de la empresa	47
3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	48
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	48
3.3.1.	Población	48
3.3.2.	Muestra	48
3.4.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.4.1.	Enfoque Mixto	48
3.5.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
3.5.1.	Investigación Descriptiva	49
3.6.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.6.1.	Diseño no Experimental.....	49
3.7.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.7.1.	Método Descriptivo	50
3.7.2.	Método Deductivo	50
3.7.3.	Método Analítico	50
3.8.	DISEÑO ESTADÍSTICO	51
3.9.	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	51
3.10.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	52
3.10.1.	Técnicas	52
3.10.2.	Instrumentos.....	52



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	53
4.1.1. Resultado del Objetivo General	53
4.1.2. Resultado del Primer Objetivo Específico	77
4.1.3. Resultado del Segundo Objetivo Específico.....	82
4.1.4. Resultado del Tercer Objetivo Específico	87
4.1.5. Contrastación de hipótesis	92
4.2. DISCUSIÓN	93
V. CONCLUSIONES.....	97
VI. RECOMENDACIONES	98
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
ANEXOS.....	107

Área : Gestión de Emprendimientos y Negocios Turísticos.

Tema : Costo de Servicio de Alojamiento.

Fecha de sustentación: 21 de junio del 2024



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cuadro sinóptico del costo a los servicios hoteleros.....	34
Figura 2. Cantidad por tipo de habitaciones	58
Figura 3. Cantidad de habitaciones ocupadas	60
Figura 4. Cantidad de huéspedes por meses	61
Figura 5. Tasa predeterminada de costo de mano de obra - alojamiento	65
Figura 6. Tasa predeterminada de costo de mano de obra - desayuno buffet.....	67
Figura 7. Tasa predeterminada de costo indirecto de servicio - alojamiento	69
Figura 8. Tasa predeterminada de costo indirecto de servicio - desayuno buffet.....	71
Figura 9. Costo de insumos para desayuno buffet.....	79
Figura 10. Costo anual de mano de obra	81
Figura 11. Costos indirectos de servicio.....	83
Figura 12. Distribución de metros cuadrados por áreas	85



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cantidad por tipo de habitaciones.....	58
Tabla 2. Cantidad de habitaciones ocupadas	59
Tabla 3. Cantidad de huéspedes por meses.....	61
Tabla 4. Insumos para desayuno buffet	62
Tabla 5. Costo promedio de desayuno buffet por huésped.....	63
Tabla 6. Metros cuadrados por tipo de habitaciones.....	64
Tabla 7. Total metros cuadrados por tipo de habitaciones.....	64
Tabla 8. Costo unitario de mano de obra - alojamiento.....	66
Tabla 9. Distribución de minutos trabajados - desayuno buffet	66
Tabla 10. Costo unitario por día de mano de obra - desayuno buffet.....	67
Tabla 11. Costos de costo indirecto de servicio - alojamiento	68
Tabla 12. Costo unitario de costo indirecto de servicio - alojamiento.....	69
Tabla 13. Costos de costo indirecto de servicio - desayuno buffet.....	70
Tabla 14. Costo unitario de costo indirecto de servicio - desayuno buffet.....	71
Tabla 15. Hoja de costos de una habitación simple	72
Tabla 16. Hoja de costos de una habitación doble	72
Tabla 17. Hoja de costos de una habitación matrimonial	73
Tabla 18. Hoja de costos de una habitación triple	74
Tabla 19. Costo anual de los elementos del costo en el servicio de alojamiento	75
Tabla 20. Resumen de costo mensual de los elementos de costo - 2021	76
Tabla 21. Insumos de alimentos y productos de limpieza - desayuno buffet	77
Tabla 22. Insumos para desayuno buffet por meses	78
Tabla 23. Costo anual de insumos para desayuno buffet.....	79
Tabla 24. Costo de mano de obra.....	80



Tabla 25. Costo mensual y anual de mano de obra.....	81
Tabla 26. Costos indirectos de servicio	83
Tabla 27. Distribucion de costo por áreas.....	84
Tabla 28. Costos indirectos de servicio - alojamiento	86
Tabla 29. Costos indirectos de servicio - desayuno buffet	87
Tabla 30. Cuadro modelo de insumos de reposición	89
Tabla 31. Cuadro modelo de separación de costos y gastos general	90
Tabla 32. Actividades	90
Tabla 33. Propuesta de procedimientos de actividades para costeo	91



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

E.I.R.L.: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

OMT: Organización Mundial del Turismo

DIRCETUR: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación “*Costos en la prestación de servicio de alojamiento, caso: Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno-2021*” tuvo como objetivo general describir los costos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno en periodo 2021 donde se identificó los costos directos e indirectos que constituye el servicio de alojamiento. Para ello, la metodología del trabajo de investigación que se empleó fue el enfoque mixto, por ser un estudio de caso además que la sistematización de la información se reflejó mediante la estadística descriptiva, los métodos de investigación que se aplicó son descriptivo, analítico y sintético, el diseño es no experimental dado que no se manipuló las variables, de corte transversal puesto que la recolección de datos se dio en un momento determinado recabando la información en el establecimiento de hospedaje, la población estuvo representado por el mismo hospedaje Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno y la muestra estuvo representado por el administrador del hotel, los registros, libro de huéspedes, registro caja, registro de compras, lista de inventario. Los resultados nos indujeron que los costos en la prestación de servicios no se realizan de acuerdo a la ocupabilidad debido que hay desembolsos que suministran para más meses asimismo los desembolsos para costear el servicio son procedentes de caja de gerencia (externo) como también de caja del hotel, que conlleva a inferir que los costos solo son aproximados.

Palabras Clave: Control, Costos, Hotel, Servicio.



ABSTRACT

The present research work "*Costs in the provision of accommodation services, case: Casona Plaza Hotel in the city of Puno-2021*" had as general objective to describe the costs in the provision of accommodation services in Casona Plaza Hotel in the city of Puno in the period 2021 where the direct and indirect costs that constitute the accommodation service were identified. For this, the methodology of the research work that was used was the mixed approach, for being a case study in addition to the systematization of the information was reflected through descriptive statistics, the research methods that were applied are descriptive, analytical and synthetic, the design is non-experimental since the variables were not manipulated, The population was represented by the Casona Plaza Hotel in the city of Puno and the sample was represented by the hotel administrator, the records, guest book, cash register, purchase register, inventory list. Concluding that the costs in the provision of services are not made according to the occupancy because there are disbursements that supply for more months and the disbursements to pay for the service come from management cash (external) as well as from the hotel's cash, which leads to infer that the costs are only approximate.

Keywords: Control, Costs, Hotel, Service.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El turismo en el Perú contribuye en la economía del país accediendo a las empresas ofrecer facilidades para la estancia del turista nacional y extranjero, es así que en la región Puno teniendo como atractivo principal el lago navegable más alto del mundo se convierte en una de las actividades económicas que ha conformado empresas dedicados al servicio del turista tal como son las empresas hoteleras que brindan las facilidades de una estadía confortable, enfocándose en el pernocte y el servicio de desayuno buffet, característico del servicio cuando el turista adquiere este servicio.

El interés del presente trabajo de investigación titulado “Costos en la prestación de servicio de alojamiento, caso: Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno-2021” contribuye a identificar los costos directos e indirectos que incluye a los elementos del costo en lo que refiere al servicio de alojamiento, que nos permite conocer los costos incurridos al ofrecer el servicio, por lo que un adecuado manejo de los recursos del establecimiento es fundamental en este proceso.

De este modo los procesos de actividades propuesto es una herramienta de costear adecuadamente la prestación de servicio asimismo llevar control de los recursos que la misma da alcance al área administrativa.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha dividido en los siguientes capítulos:



Capítulo I: se presenta el problema de la investigación, hipótesis de la investigación, la justificación y los objetivos. En este apartado se describe la razón de la investigación así mismo, a lo que se quiere llegar con este trabajo de investigación.

Capitulo II: se desarrolla la revisión de literatura dentro de ello esta los antecedentes marco teórico y marco conceptual, dentro de ello se recopila los antecedentes que dan base a esta investigación, como también se describen conceptos básicos para el entendimiento de esta investigación.

Capitulo III: en este apartado describe los materiales y métodos, las técnicas e instrumentos, las características del caso de estudio. En este capítulo se centra en la manera de la recolección de datos y la forma de la investigación.

Capitulo IV: se expone el resultado y la discusión. Después de procesar la información es en este apartado donde se muestra los resultados del trabajo de investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones del presente trabajo de investigación, asimismo las recomendaciones, referencias y anexos que acompañan al presente.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La actividad turística a nivel mundial mostró un incremento del 4% en el 2021 con respecto al 2020, a pesar de la crisis sanitaria por el COVID-19 se estimó que 415 millones de turistas viajaron internacionalmente en el 2021según la OMT (Organización Mundial del Turismo, 2022) esto representa un incremento paulatino de dicha actividad; en ese sentido el turista en su necesidad de viajar, conocer, interactuar con otras culturas conlleva comprar servicios por lo que genera oportunidades que aprovechado con responsabilidad posiciona a los diferentes destinos.



En el Perú la actividad turística considerado como uno de los sectores productivos más importantes, es así que la oferta de hospedajes para el 2021 fueron de 276,998 establecimientos representado el 36.6% más a diferencia del 2020 y por lado de la demanda se registró 47.8 millones de arribos siendo un 31.4% más que el 2020 (COMEXPERÚ, 2022), nuestro país representa riqueza cultural y natural muestra el interés de conocer y de vivir experiencias, por ello concede una importante participación a los establecimientos de hospedaje (planta turística) debido al flujo de turistas nacionales e internacionales, constituyendo un punto esencial entre los servicios turísticos (oferta) así mismo una importancia económica tanto para el país como para la empresa. La ciudad de Puno, considerado como una zona de desarrollo de la actividad turística conlleva a los gerentes y/o administradores de las empresas hoteleras a buscar maneras de satisfacer, complacer y de mejorar la calidad de prestación de servicio de alojamiento.

El establecimiento Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno, brinda servicio de hospedaje y alimentación al turista nacional e internacional, al igual que como toda empresa hotelera para lograr la calidad y satisfacción del huésped incurre en costos, los cuales al ser manejado de manera empírica o general y no de una forma estructurada u ordenada, establece como punto fundamental de estudio que permite responder cuánto cuesta producir el servicio de alojamiento, que recursos se emplean para brindar el servicio de hospedaje, si existe el control adecuado de estos recursos, asimismo diferenciar si es costo o gasto lo que es importante que la parte administrativa reconozca la importancia del costo de servicio.

De esta manera, la contribución del estudio al establecimiento de hospedaje, son las actividades y/o propuestas que fijan adecuadamente el costo de servicio que permite conocer cuánto le cuesta producir su servicio, además del control de los recursos, así mismo tomar medidas acertadas y de referirse como una herramienta de control de los



elementos del costo y el valor que toma cada uno de ellos que se puedan manejar de acuerdo al criterio del responsable del establecimiento de hospedaje para optimizar costos.

En ese sentido, se formuló el siguiente trabajo de investigación titulado: “Costos en la prestación de servicio de alojamiento, caso: Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno-2021” del cual se plantea las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo están constituidos los costos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno?

1.2.2. Problemas Específicos

- P.E.1: ¿Cuáles son los costos directos que constituyen la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno?
- P.E.2: ¿Cuáles son los costos indirectos en la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno?
- P.E.3: ¿Qué procesos de actividades deben implementarse para costear una adecuada prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Hipótesis General

Conocer los costos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno, proporcionará un adecuado control de los recursos.



1.3.2. Hipótesis Específicos

- H.E.1: Los costos directos son de menor incidencia en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.
- H.E.2: Los costos indirectos son de mayor incidencia en la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.
- H.E.3: Los procesos de actividades a implementarse, establecerá adecuadamente el costeo del servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El establecimiento de hospedaje diariamente realiza desembolsos que destinan para el servicio y/o atención al turista es por ello que el presente trabajo de investigación se centró en describir y conocer los costos en la prestación de servicios de manera general en el periodo 2021, identificar los costos directos y determinar costos indirectos, de esta manera reconocer cuánto costó producir el servicio de alojamiento; la metodología es descriptiva ya que describimos como fue la realidad y para ello nos apoyamos del método deductivo que partimos de ideas generales para llegar a ideas particulares asimismo el método analítico que descompone todo en sus partes que al obtener los datos necesarios del establecimiento de hospedaje refiriéndose como todo en general, se descompone para llegar a clasificar/sistematizar los datos que nos permitieron lograr los objetivos.

Zans (2014) sostiene que los costos de servicio son aquellos que forman parte del producto, que siendo intangibles satisface las necesidades de quienes lo adquieren, identificando la mano de obra y costos indirectos como parte fundamental. Asimismo, Vallejos y Chiliquinga (2017) manifiestan que la contabilidad de costos permite conocer el valor de los elementos del costo de producción de un bien o servicio para su adecuado



control, cálculo y análisis, así mismo, la acumulación y análisis de la información que permite a los gerentes y/o administradores la planeación, control y toma de decisiones.

Específicamente, en el caso de estudio se percibió que, en el establecimiento de hospedaje, el manejo de los recursos a disposición se da de manera empírica, que conlleva a un inadecuado control de los recursos, asimismo se desconoce el valor de los elementos del costo del personal que labora, adquisición de materiales, insumos y/o suministros, no se sabe si es costo o gasto por ende se desconoce los costos de servicio del establecimiento de hospedaje. De igual forma, el personal que labora y que gestiona los materiales e insumos que incurren en el servicio desconoce si los mismos son costos directos o indirectos, además del mantenimiento del hotel y otros desembolsos necesarios para la prestación del servicio de alojamiento, lo que conlleva al desconocimiento de cuánto cuesta producir el servicio. De haber continuado con ello, se estimó que la empresa estaba incurriendo en mayores errores como desembolsos innecesarios, desacierto en el área administrativa y contable, en el manejo de los recursos que conlleva producir el servicio, la carencia de información y datos para la toma de decisiones.

Además, proporciona información a otras empresas hoteleras y usuarios en este campo de la investigación, pudiendo generalizarse sus resultados, debido a que sus sistemas de operación y control son similares, constituyendo también una fuente de consulta o guía de tal manera que genere mayor conocimiento en la aplicación del tema específico.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.5.1. Objetivo General

Describir los costos en la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.



1.5.2. Objetivos Específicos

- O.E.1: Identificar los costos directos que constituyen en la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.
- O.E.2: Determinar los costos indirectos en la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.
- O.E.3: Proponer procesos de actividades que deben implementarse para costear adecuadamente la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Chancay (2019) en su investigación “Costos por servicios y asignación de precios por alojamiento en el Hotel Suite Salinas, Cantón Salinas, año 2018” tuvo objetivo general determinar el costo por servicio mediante un sistema de costeo por órdenes para la asignación de precio por alojamiento; llegando a la siguiente conclusión:

“El Hotel Suite Salinas identifica los elementos de los costos que intervienen en la prestación de servicio de alojamiento, y la distribución de los rubros por concepto de Materia Prima Directa, Mano de Obra Directa y los Costos Indirectos de Fabricación, generando una inadecuada asignación de costos en el servicio de alojamiento.” (p.71)

Solorzano (2019) en su tesis “Costos por servicio y determinación de precio al Hostal Cocos, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, periodo 2018” tuvo como objetivo analizar los costos por servicios, mediante la utilización de herramientas contables para la determinación del precio de hospedaje en el Hostal Cocos. Se llega a las siguientes conclusiones:

“El Hostal Cocos no identifica los elementos de costos (materia prima, mano de obra y costos indirectos del servicio) fundamentales para definir sus costos del proceso productivo por servicio de alojamiento, lo que ocasiona no obtener precios reales de hospedaje. Así mismo, para la distribución de los costos solo consideran rubros de la mano de obra y



materiales más utilizados en el servicio, situación que afecta al cálculo del costo del servicio.” (p.76)

Silva (2018) en su investigación “Análisis de los costos para el establecimiento adecuado del precio de venta en una empresa hotelera caso Hostal Abarsil de la ciudad de Baños” tuvo como objetivo analizar los sistemas de costeo para la determinación del precio de venta al público de los servicios hoteleros del “Hostal Abarsil”. Concluyendo lo siguiente:

“El Hostal Abarsil cuenta con información suficiente para desarrollar adecuadamente su modelo de gestión para la administración de los costos y la fijación de precios, claro que estos datos fueron utilizados recolectado técnicas administrativas contables que permitirán el establecimiento de los costos y la fijación de precios. Así mismo, las tablas de la materia prima, mano de obra y el CIF, nos permiten indicar la realidad de los costos que posee el hostal, para un análisis real y poder establecer el precio de venta.” (p.109)

Borbor (2018) en su investigación “Asignación de costos y determinación de precios del servicio de alojamiento en el hotel Salinas, Cantón Salinas, año 2017” tuvo como objetivo establecer la asignación de costos del servicio de alojamiento mediante la aplicación de método contables para la determinación de precios en el Hotel Salinas. Se llega a las siguientes conclusiones:

“De acuerdo al estudio realizado se determina que el hotel Salinas evidencia una incorrecta asignación de los costos que se incurre en la prestación del servicio de alojamiento, puesto carece de una estructura de costos conllevado de este modo al cálculo erróneo de los precios por cada tipo de habitación. Así mismo, esto no permite tomar decisiones de manera



oportuna, dado que existe un elocuente desconocimiento sobre la distribución de los elementos del costo hotelero. Como consecuencia esta asignación de costos; la administración determina a la mano de obra directa como un rubro de gastos, lo que deriva una sobrevaloración de los mismos y al final del periodo contable una pérdida significativa, puesto que el servicio de alojamiento representa el 70% de los ingresos totales que genera la empresa.” (p.79)

Miranda (2017) en su investigación “Costos hoteleros a través del método ABC para el hostel Ciudad del Río en la ciudad de Babahoyo”. Su objetivo general fue diseñar un modelo de costos ABC para el Hostal Ciudad del Río, que permita minimizar riesgos en el manejo de los recursos económicos-financieros; llegando a los siguientes resultados:

“El Hostal Ciudad del Río se han podido encontrar algunas falencias por la falta de control en sus costos y gastos, que se han venido dando hace mucho tiempo atrás y que ha provocado pérdidas dentro de la empresa hotelera. También, el control, adecuado de los costos y gastos permite a una empresa limitar los mismos, y evitar decisiones indebidas; ya que la propuesta está basada en los procedimientos que se deben de cumplir para el logro de los objetivos y saber los costos de los recursos utilizados en la actividad hotelera de manera más exacta, y a su vez se puede plantear una mejor estrategia al momento de levantar dicha actividad para que la utilidad de negocio sea alta y de esa forma cumplir con los objetivos planteados que principalmente son la optimización de recursos, la satisfacción de cliente, eliminar el desperdicio de actividades operativas y administrativas, control de utilidades entre otros.” (p.101)



Arenas (2016) en su investigación “Diseño de un Sistema de Costo para el Hotel Plaza Real que permita determinar la rentabilidad del negocio”, tesis para obtener el título de Contador Público de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Menciona como objetivo general: Diseñar un sistema de costos para el hotel plaza real del municipio de Ocaña que permita determinar la rentabilidad del negocio. Concluye:

“En el Hotel Plaza Real en el área contable, específicamente en la sección de costos no se realiza un cálculo por los servicios que brinda el hotel, sino que la elaboración de estos se hace mediante una relación general de gastos y costos para ser incluidos dentro del estado de ganancias y pérdidas, por tanto, no conocen el valor del costo que genera cada uno de los servicios que allí se brinda, lo que dificulta la identificación de la rentabilidad generada por cada uno.” (p.62)

2.1.2. A nivel nacional

Álvarez y Soto (2022) en su informe final “Propuesta de un sistema de costos de servicio en el Hotel Brisas del Sol, Lunahuaná” tuvo como objetivo general proponer un sistema de costos que permita la correcta asignación de los costos incurridos de las áreas que ofrece el hotel; donde se llegó a lo siguiente conclusión:

“Que el Hotel Brisas del Sol estuvo generando pérdidas económicas e ingresos mínimos por consecuencia a no tener un sistema de costeo definido, por realizarse de manera empírica se vuelve deficiente al no saber asignar los elementos del costo de forma correcta y estimar precios de venta en base establecimientos colindantes que en muchos casos no ofrecen la misma cantidad de servicios, la propuesta de costos descrita en



este trabajo ayudo de manera positiva para replantear los precios de cada tipo de habitación y de como las áreas del hotel influyen directamente en el costo de servicio. La presente propuesta de costos fue formulada a partir de información recopilada de los libros y anotaciones del Hotel.” (p.45)

Reluz (2021) en su investigación “Diseño de un sistema de control interno en el servicio de hotelería de la empresa Madgiari SRL para incrementar la rentabilidad periodo 2018-2019” su objetivo fue diseñar un sistema de control para lograr la eficiencia de ya mencionado hotel donde el autor llegó a la siguiente conclusión:

“En la evaluación de los procesos operativos se detectaron deficiencias en la prestación de servicio las cuales son, deficiencia en el control del manejo de efectivo por lo ingresos de cada servicio, desconocimiento de la información para el control de costo del servicio que se les concede a los huéspedes, ineficiente control de los suministros usados por habitación, así como también los consumos de alimentos por cada cliente. El personal encargado de realizar las compras de los suministros lo hace en base de demanda, cuando se han agotado el stock, lo que hace que los precios aumenten al comprar por unidades y deficiencia en la liquidación económica del servicio concedido. De la identificación realizada de costos y gastos, obtuvimos como resultado que la empresa Hotel Madgiari SRL en el periodo 2018 presentó costos elevados, por comprar suministros cuando no hay una programación de reposición, ni estrategias de compras, mucho menos control de los suministros distribuidos, ya que esto tiene como efecto de la incidencia de la rentabilidad y los precios de los servicios no son reales por ingresos no registrados.” (p.111)



Santa Cruz (2020) en su investigación “Diseño de una estructura de costos de servicio para mejorar la rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo´S S.C.R.L.- Bagua 2018” su objetivo fue planear una configuración de precios de uso para aumentar el rendimiento en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL. Llegando a la siguiente conclusión:

“Al realizar el diagnóstico del actual sistema de costos que aplica el Hotel 3 Alfredo´S SCRL se ha encontrado que la entidad no cuenta con una configuración de precios por los usos de hospedaje, los precios por el uso de hospedaje no se realiza en función al costo de mano de obra directa y materiales directos, no registra de forma detallada los costos indirectos, no incluye la depreciación en el costo de servicio, no lleva un control de gastos del personal administrativo, tributos, gastos de servicio de gestión.”

(p.41)

Linares (2019) en su tesis “Formulación de un sistema de costos tradicionales para mejorar la competitividad de los precios de venta del servicio en el Hostal Montecristo, Bagua Grande” su objetivo general fue formular un sistema de costoa tradicionales para mejorar la competitividad de dicho hostel; donde concluyó que:

“Al analizar sistema de costos del el Hostal Montecristo es empírico, porque carecen de un registro contable de costos, siendo su única finalidad la tributación, más no para establecer el costo del servicio de hospedaje, no hay un registro de materiales sólo archivan las boletas de compras, además hay variabilidad en la demanda del servicio, lo que genera que el costo del servicio se vea afectado por las fluctuaciones de la demanda.”

(p.41)



Leguía (2018) en su tesis final “Diseño de un sistema de contabilidad de costos aplicado al hotel la Hostería S.A.C. de la ciudad de Arequipa”. su objetivo fue analizar y determinar un sistema de costos que permita las áreas donde se incurra en mayor costo y utilidad; se concluye que:

“El análisis de la aplicación de costos del Hotel La Hostería determinó que está constituido por tres elementos del costo. El costo de servicio de hospedaje en el periodo noviembre 2017 es de S/. 10,601.18; siendo los materiales directos el 4.37% del costo total de hospedaje, la mano de obra directa representa el 59.65% del costo y los gastos indirectos representan el 35.98% del costo de hospedaje. Así mismo, según lo analizado en el presente trabajo observamos que se debería utilizar una contabilidad de costos en la industria hotelera, porque así habrá un mayor seguimiento y control de los gastos y costos que conlleva los servicios y demás productos que se ofertan en el establecimiento hotelero.” (p.101)

Ballena (2017) en su tesis “Costo de Servicio y su influencia en la Rentabilidad de la empresa de transportes turismo Señor de Huamatanga SRL, Chiclayo 2016” tuvo por objetivo determinar el Nivel de Influencia del Costo de Servicio en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamatanga S.R.L., Chiclayo 2016 concluyendo lo siguiente:

“Se diagnosticó que la empresa en estudio, se calcula el costo de servicio de manera empírica incluyendo los siguientes items; suministros diversos, costo de personal y gerente, costo de servicio prestado por terceros, otros gastos de gestión, costo de depreciación. Asimismo, cabe recalcar que se está considerando la remuneración del gerente, lo cual no forma parte del costo de servicio, ya que tiene que ver directamente con la administración



general del negocio, por lo que se ha tenido que redistribuir enviándolo al gasto, pero la empresa lo ha determinado de forma global, es decir todo el elemento 6 lo elevaron al costo del servicio.” (p.55)

Cabrera y Quiroz (2017) en su investigación “Aplicación de un Sistema de Costos Directo para la mejora de la Utilidad del Hotel Plaza Grau S.A.C. Trujillo primer trimestre del 2017” tuvo por objetivo determinar de qué manera la implementación y aplicación de un sistema de costos directo contribuirá a la mejora de utilidad del Hotel Plaza Grau S.A.C. concluyendo lo siguiente:

“Al diseñar el sistema de costos directo se elaboró un diagrama de procesos del servicio de hospedaje que permitió identificar los elementos del costo del servicio de hospedaje en cada proceso del servicio, materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de servicio.” (p.75)

2.1.3. A nivel local

Perlas (2022) en su informe final “Implementación del sistema de costos ABC para mejorar la gestión de procesos en el Hotel Sillustani Inn S.C.R.L. ciudad de Puno, periodo 2018” su objetivo fue establecer un sistema de costos que permita obtener información precisa y razonable para una óptima gestión de procesos en la empresa hotelera Sillustani Inn se concluye que:

“La empresa no cuenta con un sistema de costos adecuado que le permita obtener información exacta al calcular los costos (materia prima, mano de obra, costos indirectos de servicio) en que incurre al momento de la prestación de servicio del hotel ya que cada área consume diferentes suministros de acuerdo a sus actividades, esta ausencia dificulta la evaluación de las actividades para reducir o incrementar los procesos, el



mismo que impide una óptima gestión de procesos de prestación de servicio del hotel.” (p.99)

Achata (2019) en su investigación “Evaluación del Costo de Servicio e incidencia en los Resultados Económicos de la empresa de transporte de carga Nayaka S.R.L. de la ciudad de Puno, periodos 2015 y 2016” tuvo como objetivo evaluar la incidencia de los costos de servicios en los resultados económicos de la empresa de Transportes Nayaka S.R.L., de la ciudad de Puno en los periodos 2015 y 2016 concluyendo lo siguiente:

“La empresa Transportes Nayaka S.R.L. no determina adecuadamente sus costos de servicio; dado que, la presente investigación mostró que mediante la estructura de costos ideal aplicada en el presente proyecto de investigación, se logró determinar con seguridad razonable los costos de servicio, así como los elementos que lo conforman, siendo los costos variables los más importantes dado que representan el 53.77% de los costos totales, costos fijos representan el 26.73% y el 19.50 los costos cuasi variables, que en conjunto hacen el costo total del servicio.” (p.148)

La revisión de los antecedentes respecto al tema establece que es importante determinar los elementos del costo de servicio como también cual de ellos incide más en el costo de servicio para poder determinar la estructura de costos fiable y adecuado para la empresa, de esta manera se reflejará el valor de los elementos y si los recursos son manejados adecuadamente.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Establecimiento de hospedaje

Según el Decreto Supremo N° 001-2015-Mincetur (2015) que describe en Reglamento de Hospedaje, refiere lo siguiente:



“Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento”

En ese sentido, un hotel como establecimiento de hospedaje que está categorizado y clasificado cumple con los requisitos que refiere el reglamento que constituye un sitio de pernoctación para turistas nacionales y extranjeros, empresa que independientemente realiza actividades de servicio de alojamiento.

2.2.2. Empresa Hotelera

De acuerdo con Rivas y Magadán (2016), una empresa es una entidad económica de producción-medios materiales, inmateriales y humanos- organizada conforme un estilo directivo, dirigida a la obtención de beneficios -objetivo último o finalista de acción empresarial- por medio de la satisfacción de las necesidades de las economías domésticas, con sus productos y servicios.

Pérez (2017) resalta que la empresa es:

Un sistema abierto, que recibe de su entorno una serie de inputs o entradas (materiales, fondos financieros, informaciones) y que envía a su exterior otra serie de outputs o salidas de diversos tipos. Si las salidas generadas por la empresa se apartan de ciertos límites, comienza un proceso de retroalimentación o feed – back por el cual se modifican las entradas hasta conseguir que las salidas se ajusten a los límites deseados. El propio sistema se adapta y autocontrola para conseguir sus objetivos. (p. 8)



Según el Decreto Supremo N° 001-2015-Mincetur (2015), Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, indica que:

“Hotel es un establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.”

Para Guerrero y Ramos (2014), el hotel es una edificación equipada y planeada que oferta habitaciones para la pernoctación o estancia temporal del visitante; asimismo oferta servicios en otros rubros con cargos adicionales al precio de la habitación, los cuales varían de acuerdo al servicio (ya sea de uso personal o uso común para todos los demás huéspedes).

Son todas aquellas empresas de naturaleza pública o privada que, de manera profesional, habitual y mediante una contraprestación económica, ofertan servicios de alojamiento; además de servicios complementarios; con el objetivo de cubrir las necesidades de estancia y permanencia del visitante, dentro del lapso de tiempo en el que se aloja en dichos establecimientos.

Entonces la empresa hotelera es aquella que en su función de brindar servicio de alojamiento a los turistas nacionales y extranjeros comprende una organización y administración de recursos humanos, materiales y económicos, dinámica para satisfacer y/o complacer las necesidades de los huéspedes.

2.2.3. El servicio hotelero

Como afirma Lemoine et al. (2018) es una actividad que genera satisfacción a los clientes, la cual se produce como resultado del intercambio de un conjunto de acciones entre los consumidores y una persona en los establecimientos hoteleros. Los servicios hoteleros brindan hospedaje a quienes



lo necesitan a través del intercambio de ganancias, ofreciendo sus instalaciones u otros servicios, siendo estos de calidad.

Linares (2012), resalta que ocupan un lugar importante entre los servicios turísticos porque además de proporcionar habitaciones para el descanso y permanencia de los turistas también se ofrecen bares, restaurantes, para que puedan satisfacer las expectativas de los turistas que lo visitan.

El servicio hotelero comprende la disposición de las habitaciones y otros servicios complementarios para satisfacer la estancia del huésped, la misma que comprende la infraestructura dependiendo de la categoría al cual pertenezca el establecimiento para que encuentre la comodidad y tranquilidad a través de los servicios y el personal a disposición.

2.2.4. Costo

García (2014) sostiene que el costo es el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren. En el momento en donde se adquiere el bien o servicio se incurre en el costo, lo cual puede originar beneficios presentes o futuros.

Para Ramirez et al. (2010) los costos son valores imputables a recursos económicos que se pueden estar disponibles para la venta, ser utilizados en las actividades empresariales o destinarse a cualesquiera otras causas y, como tal, tienen la cualidad de ser susceptibles de convertirse en dinero.

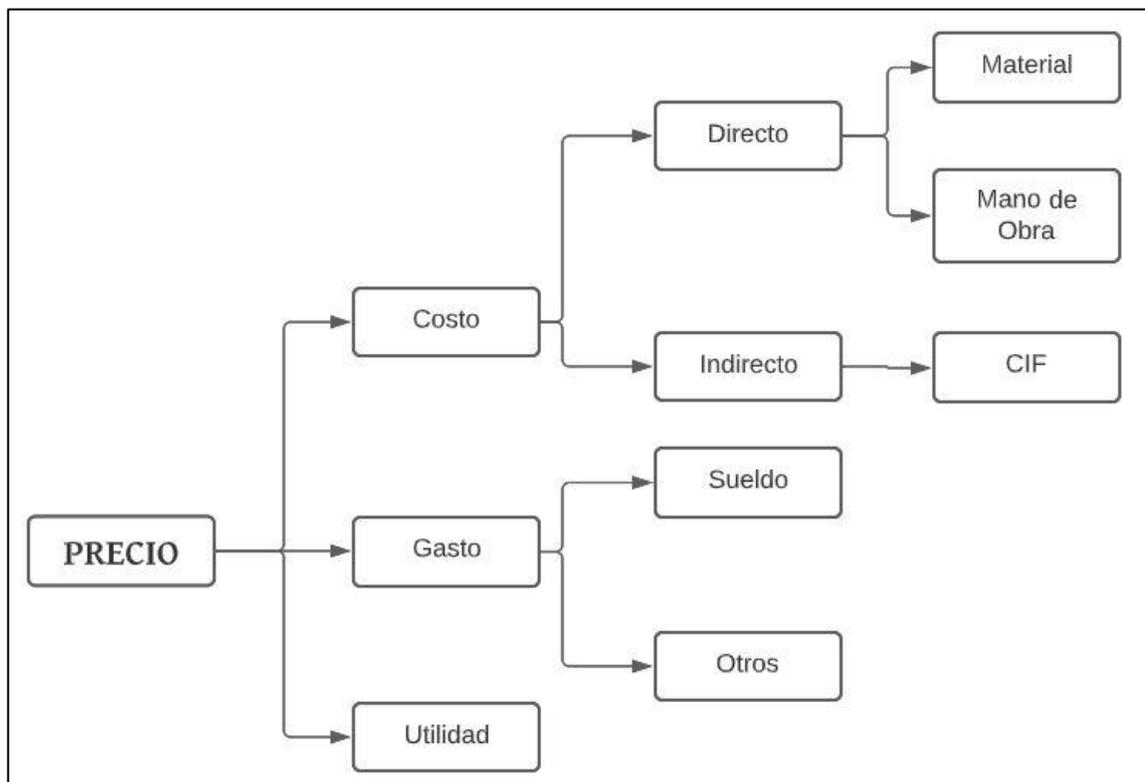
Rodriguez (2012) manifiesta que el costo es el valor inicial de una transacción para un objetivo previsto. Costo directo, es el que tiene relación directa con el producto o servicio en cuanto a su conformación material y de servicio; costo indirecto, no forma parte material sino subjetiva del producto o

servicio, pues son los pagos y causaciones indispensables en el proceso de fabricación o prestación de servicio.

Chambergo (2016) enfatiza que “existe cantidad de métodos para calcular los costos en el sector hotelero que dependerá de la información y los objetivos que pretende conseguir, así como de las características particulares de cada empresa.” (p.578)

Figura 1.

Cuadro sinóptico del costo a los servicios hoteleros



Nota. Adaptado de Chambergo (2016) (p.579)



2.2.4.1. Objetivos del costo.

Según García (2014), menciona lo siguiente:

- Contribuir a fortalecer los mecanismos de coordinación y apoyo entre todas las áreas (compras, producción, recursos humanos, finanzas, distribución, ventas, etc.), para el logro de los objetivos de la empresa.
- Determinar costos unitarios para establecer estrategias que se conviertan en ventajas competitivas sostenibles y para efectos de evaluar los inventarios de producción en proceso y de artículos terminados.
- Generar información que permita a los diferentes niveles de dirección una mejor planeación, evaluación y control de sus operaciones.
- Contribuir a mejorar los resultados operativos y financieros de la empresa, propiciando el ingreso a procesos de mejora continua.

Para Rodríguez (2012), expresa lo siguiente:

- Fijar el precio de venta.
- Controlar el mismo costo a través de sus variaciones.
- Tomar las decisiones necesarias a nivel del producto o servicio para mantener una tasa de rendimiento razonable.
- Comparar contra el presupuesto los costos reales.

En ese sentido, los costos son aquellos que intervienen en la fabricación y/o producción que de manera directa e indirecta contribuye a la fabricación del producto y/o servicio y el desarrollo de las actividades y que las mismas tengan un retorno en término monetario más las ganancias.



2.2.5. Elementos del costo

a) Materia prima

De acuerdo con Rodríguez (2012), la materia prima es la disponibilidad de bienes de uso o equipos, o contratación de bienes o equipos para la prestación, por ejemplo, se dispone de habitaciones en el hotel para el servicio de alojamiento o también se puede rentar un edificio para tal objetivo, se dispone de un barco o se renta para prestar el servicio de viajes turísticos.

Ramírez et al. (2010) manifiestan que se conocen como materias primas los elementos utilizados en la fabricación o producción de bienes, que son sometidos a uno o varios procesos de transformación y, al término de los mismos dan origen a algunos productos o bienes totalmente diferentes de aquellos insumos originales.

Según Rodríguez (2008), principal elemento, se define como la misma naturaleza del producto, así como su mayor costo-valor. en los costos hoteleros la departamentalización del servicio a prestar, determina la naturaleza de la materia prima a utilizar, según el departamento de servicio. (p.66)

Entonces, la materia prima desde dos puntos de vista, cuando se trata de producción toma un papel muy importante en la elaboración de un producto la misma que sufre una transformación para su consumo final; por otro lado, cuando es de un servicio siendo de mucha utilidad para el uso y que el mismo no sufre transformación alguna para el consumo final.

b) Mano de obra

Rodríguez (2012) destaca, es el valor de la liquidación de todos los trabajadores que participan directa e indirectamente en el proceso de fabricación o prestación de servicios. La liquidación de la mano de obra corresponde al



departamento de personal, donde se califican los diferentes puestos de trabajo para imputar a los departamentos correspondientes, el tiempo laborado se controla a través de reloj que verifica hora de entrada y hora de salida, permisos autorizados, tiempo extra.

Constituyen mano de obra directa los sueldos de los trabajadores por el tiempo en que estos estén vinculados a las labores propias de transformación o modificación de las materias primas o los materiales directos utilizados en la elaboración de productos e identificables con un lote de producción u orden de fabricación individualmente determinado o con un proceso de producción específico.

Ramirez et al. (2010) sostienen que es el elemento indispensable en la producción o prestación de servicios, pues por mayor avance científico o técnico en un establecimiento, se requerirá de una persona que supervise y/o controle la operación, causando así, un costo de mano de obra. De acuerdo al producto a elaborar o servicio a prestar, se establecen los tiempos y movimientos mínimos por labor u operación, como base para determinar el trabajo en una hora, un día, y así la cantidad de operarios y funcionarios a contratar. El presupuesto de mano de obra en un hotel, la base para determinar el número de camareras, es la cantidad de habitaciones disponibles, y de acuerdo de arreglo de una habitación, se obtiene la mano de obra necesaria.

- Mano de obra directa: es la que se imputa como elemento directo al costo, por la intervención en cada proceso de producción o prestación del servicio de todos los operarios y empleados que manipulen el producto o servicio.



- Mano de obra indirecta: se conforma por el personal de oficinas y dirección de la producción o servicio, y aunque no intervienen en los procesos del producto o servicio, son responsables de la dirección y resultados de la gestión.

La mano de obra, forma parte de la transformación de un producto o para brindar el servicio con el esfuerzo mental o físico asimismo la aplicación de conocimientos que los mismos se les retribuye de manera monetario con un sueldo o salario.

c) Costos Indirectos de fabricación

Rodriguez (2012) argumenta que su importancia radica en determinar todos los demás cargos fijos y variables que han participado en el proceso de producción y prestación de servicios, que, sumados al costo primo, presenta el total del costo.

Ramirez et al. (2010) enfatiza que, los costos indirectos se causan por la inevitable utilización de una variada cantidad de recursos que participan o concurren en los procesos y etapas de producción, entre los cuales se encuentran los consumos de suministros y materiales indirectos, empleos de trabajadores no directos, usos de instalaciones, y diversos servicios internos y externos, todos los cuales son necesarios para realizar labores, actividades y procesos vinculados a las funciones de producción, los cuales tiene en común una característica de que ninguno de los mismos se puede identificar de manera específica con los procesos de fabricación propiamente dichos ni con los productos elaborados.

Rodriguez (2008) destaca que, es el tercer elemento del costo que se conforma por todos los pagos y causaciones diferentes a los anteriores elementos, pero necesarios en la producción o prestación del servicio. Estos cargos son



indirectos porque no forman parte física del producto, pero son componentes necesarios del costo, como arrendamiento de local o bodega, mantenimiento de una máquina, servicios públicos, etc. (p.68)

Los costos indirectos de fabricación representan lo no cuantificable pero que sí se sabe que fue indispensable dentro de la producción de un producto o servicio; en lo que respecta en servicios los costos indirectos de servicio podrían representar un costo más alto que MO y MP.

2.2.6. Clasificación de los costos

Ramirez et al. (2010) afirma que se conoce varias clasificaciones de los costos de los cuales son:

- a) En relación al volumen de producción:
 - Variables: su comportamiento está en función del volumen de producción, toda vez que varían en proporción a la cantidad de productos elaborados o procesados, aunque al nivel unitario permanecen constantes.
 - Fijos: se causan periódicamente y permanecen constantes durante el periodo contable, independientemente de la cantidad que produzca, puesto que no dependen del volumen de producción, no obstante, varían al nivel unitario.
 - Mixtos: se mantienen constantes dentro ciertos niveles de producción y presentan cambios bruscos cuando se superan dichos niveles.
- b) Según se identifiquen o no con los productos:
 - Directos: son variables y se identifican con los lotes de producción o con los procesos de producción, según el sistema de producción sea por lotes o por procesos respectivamente.



- Indirectos: son necesarios para el cabal desarrollo de las funciones de producción y no pueden atribuirse a ningún producto ni proceso en particular en el momento en que los mismos se causan.
- c) Según el grado de controlabilidad:
- Controlables: son aquellos cuyo uso o consumo, en buena medida, pueden ser influenciados o manipulados por los administradores o por los directivos de producción, como los costos directos, que dependen de las cantidades a producir, de las calidades y características de los materiales, de las labores que se ordenen o contraten y los estipendios que se negocian con los trabajadores.
 - No controlables: normalmente, dependen de agentes externos, como los factores ambientales y las disposiciones legales que afectan la producción y/o los costos de los productos.

2.2.7. Costo directo e indirecto

Los costos de un hotel pueden directos e indirectos, como expresa Chambergo (2016) un costo directo, es aquello que puede identificarse directamente en un proceso, producto, trabajo o servicio, tales como los comestibles o salario. Por otro lado, un costo indirecto, es aquel que no puede atribuirse directamente a una producción o servicio como son los salarios del gerente general, depreciación; los costos indirectos se pueden distribuir a las producciones, servicios o puntos de venta del hotel. (p.578)

Rodríguez (2008) enfatiza que el costo directo tiene relación directa con el producto o servicio en lo que respecta a su conformación material y de servicio como la materia prima directa y mano de obra directa incluso se les denomina costo primo. Sin embargo, en servicios como la de habitación el costo primo



participa en menor porcentaje puesto que los costos indirectos tienen más participación. Por otro lado los costos indirectos se refieren a los pagos y causaciones indispensables en el proceso de fabricación o prestación de servicio siendo su participación importante en la conformación del costo de producción o de prestación de servicio. (p.2-3)

2.2.8. Características de los costos de actividades hoteleras

Apaza (2015) sostiene que la hotelería es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, esta tiene características generales y economías financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Algunas de las características generales de este sector son: diversidad y complejidad, rigidez de la oferta y demanda elástica.

Entre las características económicas y financieras especiales se destacan las siguientes:

- La naturaleza de producto hotelero: la naturaleza o características del producto vendido por una industria cualquiera es de considerable importancia para ésta por un buen número de razones; un producto duradero puede almacenarse por largos periodos de tiempo y mantenerse en grandes cantidades para asumir los picos en la demanda; durante los periodos de alza de precios existe la posibilidad de vender a un precio aumentado un producto que fue producido por algunos meses atrás a un costo relativamente bajo.
- El producto del hotel es enteramente diferente: 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 transitoria, tanto en forma de materia prima, como elaborada.

- Las características de su ciclo de operaciones: en algunas actividades industriales o comerciales es largo el tiempo que transcurre desde la compra y la recepción de las materias primas para la producción o mercancías para la venta y el momento de la venta del producto terminado, en algunas ocasiones pueden ser periodos de meses. Otra de las características básicas de la actividad económica financiera del hotel es lo corto de su ciclo de operaciones, ya que las operaciones son prácticamente diarias. Los comestibles recibidos por la mañana a menudo se procesan más tarde esa misma mañana y se venden el mismo día.
- La inestabilidad o fluctuación de los ingresos: una de las características más importantes de la actividad hotelera, lo constituye la variabilidad de su ciclo de operaciones, ya sea el ciclo anual, los días de la semana o de las horas del día, lo que provoca una inestabilidad o fluctuación en los ingresos, con las consiguientes implicaciones en el resultado final de la actividad.
- La estructura de costos de un hotel: el costo de la operación de un hotel, es de ir el costo de la producción o prestación de sus servicios; que puede definirse como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo de 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 remuneración



del trabajo consumidos en el proceso, así como los gastos por 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.

2.2.9. Costo de reposición

Sepúlveda (2004) sostiene que es el valor o precio de mercado que se debe pagar para reponer una mercadería o materia prima. Contablemente, se utiliza el costo de reposición para valorizar las existencias o inventario cuando existe inflación.

Valdez (2006) menciona el valor bruto de la producción y el consumo intermedio se valoran a precios corrientes en el momento en que tiene lugar la producción, para cuya obtención se ha utilizado un determinado stock de capital o activos fijos que implica un desgaste y una obsolescencia de los mismos, pues tienen un periodo de vida útil determinado además de ser afectados por el desarrollo tecnológico el consumo de activo fijo.

En ese sentido, los costos de reposición reemplazan a existencias las cuales ya han sido desechadas o por su tiempo de desgaste se tienen que reemplazar, considerando las mismas características de tal existencia que no altere con la función que desempeña en la producción del servicio.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. A y B

El servicio de alimentos y bebidas forma parte de la gama de servicios turísticos que se ofrecen para satisfacer las necesidades y deseos del turista en



general. Un restaurante es el establecimiento que se dedica a la venta de alimentos y bebidas preparadas, mediante un servicio especializado y dirigido principalmente al segmento de turistas nacionales e internacionales. (Linares Urenda A. V.)

2.3.2. Amenities

Son artículos que el hotel pone a disposición del cliente para mejorar su experiencia. (Garcia de Pou, s.f.)

2.3.3. Buffet

Es una oferta culinaria atractiva y calorista, respetuosa con las normas higiénico-sanitarias, que utiliza técnicas de merchandising para resaltar los productos, donde el cliente puede elegir según sus preferencias y el personal de Cocina y Comedor actúa prestando los apoyos necesarios para ofrecer y mantener un servicio de calidad y entretenido. (Felipe, 2001)

2.3.4. Control

La función de control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro. (Anzola, 2002)

2.3.5. Empresa

Es aquella unidad que dispone de unos determinados factores de producción, los cuales se combinan por decisión del hombre, para conseguir unos productos y/o servicios que se venden. (Gil y Giner de la Fuente, 2013)



2.3.6. Estacionalidad

Es la concentración de la demanda en un determinado periodo del año, en función al incremento o disminución. (Ludeña, 2016)

2.3.7. Habitación

Ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades que permitan que los huéspedes puedan pernoctar. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015)

2.3.8. Huésped

Persona natural a cuyo favor se presta el servicio de alojamiento. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015)

2.3.9. Insumos

Se utiliza para hacer referencia a todos aquellos implementos que sirven para un determinado fin y que se pueden denominar como materias primas, específicamente útiles para diferentes actividades y procesos. (Bembibre, 2010)

2.3.10. Recursos

Es cualquier elemento usado para alcanzar un determinado objetivo. (Westreicher, 2020)

2.3.11. Servicio

Es una actividad o una serie de actividades llevadas a cabo por un proveedor con el propósito de satisfacer una determinada necesidad del cliente, sus características básicas son la intangibilidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad y el carácter perecedero. (Alfonso, 2019)



2.3.12. Utilidad

Es la capacidad de algo para generar beneficio, se debe principalmente a la capacidad que tiene un determinado elemento de cubrir una necesidad. (Ramos, 2014)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

3.1.1. Ubicación

El presente proyecto de investigación toma lugar en la sierra del sudeste del Perú, región de Puno, provincia de Puno, distrito de Puno a orillas del lago Titicaca a 3827 m.s.n.m., lago navegable más alto del mundo entre los 15° 50' 26'' de latitud sur, 70° 01' 28'' de longitud oeste del meridiano de Greenwich, el establecimiento de hospedaje Casona Plaza Hotel se ubica en Jirón Puno N° 280 cercado (Jr. Puno esquina con Jr. Arequipa), a una cuadra de la plaza de armas, en el centro de la ciudad de Puno.

3.1.2. Descripción de la empresa

La empresa privada Casona Plaza Hotel E.I.R.L. de categoría de cuatro estrellas con RUC 20406129129, ofrece 68 habitaciones acogedoras y decoradas, las habitaciones poseen muebles de madera clara, tv cable, calefacción, caja fuerte y baño privado. Así mismo, ofrece desayuno buffet con una variedad de alimentos al gusto del huésped.

- Equipamiento de las habitaciones: en las 68 habitaciones cuentan con wifi gratuito, televisor pantalla plana, caja fuerte, secadora de cabello, amenities (artículos de uso personal gratuito), toallas, consigna de equipaje, calefactor, agua caliente, teléfono y camas de acuerdo al tipo de habitación.



- Habitaciones: Casona Plaza Hotel cuenta con 68 habitaciones de los cuales 10 son habitaciones matrimoniales (MWB), 14 habitaciones simples (SWB), 05 habitaciones triples (TWB) y 39 habitaciones dobles (DWB).

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de duración de la investigación estuvo en marco de los plazos establecidos en el proyecto de investigación de tesis.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1. Población

La población está representada por el establecimiento de hospedaje Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno, estudio de caso para el presente trabajo de investigación.

3.3.2. Muestra

Para el presente proyecto de investigación la muestra tiene dos dimensiones: Los registros, libro de huéspedes, libro caja, registro de compras lista de inventario y la entrevista al administrador del establecimiento del hospedaje Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.

3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Enfoque Mixto

Hernández y Mendoza (2018) afirman que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos; así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno.



El presente trabajo de investigación es cualitativo debido al estudio de caso que se enfoca en una sola persona o grupo el cual es exclusivo dentro de esa persona o grupo, además que conoce información a través de la entrevista los costos que incurre el hotel y como se maneja; es cuantitativo dado que identifica y describe los costos directos e indirectos de prestación de servicio de alojamiento a través de los datos proporcionados mediante la estadística descriptiva; para costear adecuadamente el servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.

3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Investigación Descriptiva

Según Hernández (2014), consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren.

3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1. Diseño no Experimental

El diseño no experimental es la que se aplicó al presente trabajo de investigación considerando que este diseño se realiza sin manipular las variables de la investigación, las variables se analizaran en su contexto real. (Hernández, 2014)

En ese sentido, el diseño aplicado no modifica las variables que a través de la recolección de datos se describe y analiza tal como se desarrolló en el periodo 2021.



3.7. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.7.1. Método Descriptivo

Caballero (2014), refiere aquella orientación que se centra en responder la pregunta acerca de cómo es una determinada parte de la realidad objeto de estudio.

El presente proyecto de investigación, describió y analizó sistemáticamente las variables como son los costos y el servicio de alojamiento y conocer la situación del establecimiento de hospedaje para sistematizar la información y los elementos del costo en las que se incurre en la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.

3.7.2. Método Deductivo

Baena (2017), menciona que la deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, postulados y definiciones los teoremas y demás casos particulares resultan claros y precisos.

El presente proyecto de investigación es deductivo dado que se partió de hechos generales hasta llegar a hechos particulares para identificar los costos directos e indirectos que está presente en la prestación de servicio de alojamiento y por ende desarrollar actividades que permitan un mejor costeo de servicio Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.

3.7.3. Método Analítico

Gomez (2012), refiere que este método de investigación descompone el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno.



La presente investigación recabó la información de la empresa para poder sistematizar los datos y ordenarlos para otorgar valores como son los elementos del costo.

3.8. DISEÑO ESTADÍSTICO

3.8.1. Descriptiva

Para Llinás y Rojas (2017), la estadística descriptiva tiene como función el manejo de los datos recopilados en cuanto se refiere a su ordenación y presentación, para poner evidencia ciertas características en la forma que sea más objetiva y útil. En este sentido, investiga los métodos y procedimientos y establece reglas para que el manejo de los datos sea más eficiente y para que la información entregada resulte confiable, y exprese correctamente ciertos contenidos en un lenguaje que permita que cualquier persona los comprenda y pueda establecer comparaciones.

En nuestro caso, la estadística descriptiva nos permitió ordenar la información del estudio de caso para que la misma de manera entendible y se reconozca los valores ordenados. Procesando y/o sistematizando la información nos brindó un adecuado manejo.

3.9. FUENTES DE INFORMACIÓN

El presente caso de estudio se desarrolló con los datos de los registros, libro de huéspedes, registro caja, registro de compras, lista de inventario y la entrevista al administrador del establecimiento de hospedaje Casona Plaza Hotel E.I.R.L. categoría de cuatro estrellas de la ciudad de Puno.



3.10. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.10.1. Técnicas

- Análisis documental: se recabó y seleccionó toda información proporcionado por el establecimiento de hospedaje, que será objeto de estudio tales como el registro de las compras, las remuneraciones, número de huéspedes, número de habitaciones, etc. Información que sirvieron para el presente proyecto de investigación.
- Procesamiento de información: la información que se recabe en el establecimiento de hospedaje fue procesado mediante la estadística descriptiva, la misma que presentó la información en cuadros estadísticos a través de hoja de cálculo de Excel.
- Entrevista: información para identificar el contexto del hotel referido al proyecto de investigación.

3.10.2. Instrumentos

- Guía de entrevista: instrumento que nos permitió obtener información acerca del hotel en función del proyecto de investigación.
- Hoja de cálculo Excel: instrumento a través de programa Microsoft Office en su programa de hoja de cálculo de Excel nos permitió sistematizar la información.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente apartado muestra los resultados de la recolección de datos y guía de entrevista que los mismos nos conllevan a responder a los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación, la sistematización de los mismos, nos permitió conocer los costos directos e indirectos asimismo determinar procesos de actividades para un adecuado costeo de servicio en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno periodo 2021, que se detallan a continuación:

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultado del Objetivo General

“Describir los costos en la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno”

Para el logro del objetivo general se consideró en dos partes, la primera está constituida por la entrevista que se realizó al administrador de Casona Plaza Hotel y la segunda parte es el cálculo de los costos de alojamiento y desayuno buffet, datos que fueron proporcionados por el administrador del hotel.

Para la primera parte el administrador del hotel el Sr. William Bellido Burgos en su entrevista nos comentó lo siguiente:

Dimensión: Área de alojamiento

a) ¿Cómo determina los costos de servicio de alojamiento?

Para determinar los costos de servicio tomamos en cuenta los materiales y suministros, mano de obra y costos indirectos; posterior a ello se suman estos y se da en un 30% de ganancia para el hotel.



b) ¿Cuál es el nivel de equipamiento del alojamiento?

El hotel está equipado de acuerdo a el Reglamento MINCETUR – RM_Nro_170-2018

c) ¿Cuál es el promedio de estancia del huésped en el alojamiento?

Generalmente el huésped pernocta 1.5 días promedio.

d) ¿Considera que el precio de la habitación se relaciona con el equipamiento de la habitación?

No, es respecto al mercado, tiene que ver con los otros hoteles de la misma categoría.

Dimensión: Área de alimentos y bebidas

a) ¿Cómo se determina los costos de servicio de alimentos y bebidas?

Como en la determinación de servicio de alojamiento, lo mismo en alimentos y bebidas con los materiales y suministros, mano de obra y los costos indirectos, se suman todo ello y se le da un 35% de ganancia para el hotel un 5% más que en servicio de alojamiento.

b) ¿Cómo se calcula las compras para esta área?

Esto se da de acuerdo a la ocupabilidad del hotel, nos fijamos en el sistema cuantos huéspedes hay.

c) ¿Cómo controlan los insumos en esta área?

Se realiza a través de las comandas de servicios y cardex, que se encarga el jefe de alimentos y bebidas.

d) ¿Cuál es el tiempo de reposición de menaje?

La reposición del menaje se da cada 6 meses, bajo un mínimo no en su totalidad, de acuerdo a lo que falte.



El Administrador del hotel nos dio a conocer en la dimensión de alojamiento y de alimentos y bebidas que los desembolsos para brindar el servicio de alojamiento están en relación a la cantidad de huéspedes que pernoctan en el hotel, el precio de las habitaciones se relaciona más con el mercado (la oferta que da otros hoteles de su entorno), asimismo es similar con el servicio de alimentos y bebidas (para el desayuno buffet), ésta se relaciona con la ocupabilidad y el control de los materiales e insumos se dan a través de comandas y cardex.

Dimensión: Costos de servicio directo - Materiales directos

a) ¿Con qué frecuencia se realizan las compras de materiales y/o insumos?

En si se da cada 15 días esto según ocupabilidad.

b) ¿Cómo se realiza el control de ingreso y salida de los materiales y/o insumos?

Al igual que los insumos de alimentos y bebidas lo hacemos a través de comandas de salida e ingreso, cardex por cada producto.

c) ¿Considera usted que el uso de los materiales directos se da de manera razonable?

No, porque en ciertas ocasiones los huéspedes piden de más a pesar de que ya tiene a disposición la porción que les toca esto en el caso de los desayunos o los amenities que hay en las habitaciones ellos piden ya sea en recepción o a bellboy, tampoco se le puede negar en si son circunstancias que hay.

d) ¿La reposición de amenities es frecuente?

Diario, al momento de la limpieza de la habitación.

Dimensión: Costos de servicio directo - Mano de obra



a) ¿Cuántas personas laboran en el área de alojamiento y restauración?

En el año 2021, laboraron 7 personas.

b) ¿Cuál es el grado de instrucción del personal?

Tiene instrucción universitario y técnico.

c) ¿Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal?

Esto se da de forma anual, si hay personal nuevo 10 días de inducción, dependiendo al área que estará el jefe de área y la supervisión de mi persona.

Dimensión: Costos de servicio indirectos

a) ¿Cuáles son los gastos que se genera en el área de alojamiento?

En sí de acuerdo al tema de costo son el de publicidad y marketing, los gastos relacionados con la publicidad y el marketing para atraer a los huéspedes. Así también es costo de mantenimiento y reparaciones es el más costoso, costo de seguro de responsabilidad civil obligatorio para las agencias. El software y la tecnología necesarios para administrar las reservas y otros aspectos de la operación del hotel y también están los impuestos.

b) ¿Cuáles son los gastos que se genera en el área de alimentos y bebidas?

Comprar ingredientes y suministros para preparar los productos que venden en la carta. El personal, los chefs, meseros, bartenders, los salarios y beneficios del personal son un gasto importante en el área de alimentos y bebidas. Electricidad, agua, gas, productos de limpieza, papel, y otros suministros de cocina y baño. Mantenimiento y reparación de los equipos.

c) ¿Usted considera que el costo indirecto de servicio incide en el costo de servicio?

Si por supuesto, solo con los costos de mantenimiento que son altos.



d) ¿Cuán frecuente es la reposición de los blancos (toallas, sábanas, etc.) en el hotel?

Dependiendo de la necesidad, no todos los blancos llegar a estar al 100% buenos para los huéspedes hay algunos que se por mal uso de parte de los mismos huéspedes se tiene que dar de baja y utilizar el de repuesto que hay pero aun así sigue dándose de baja todo esto se informa a gerencia de las necesidades y envían la reposición o se compra al instante.

Referente a la dimensión de materiales directos, mano de obra y costos indirectos; la frecuencia de reposición de los materiales directos es inmediata, el control de los mismos también se da a través de comandas, cardex; el personal está capacitado para el desempeño de sus funciones a través de las capacitaciones y la empresa hotelera cumple con los beneficios sociales hacia sus colaboradores; en cuanto a los costos indirectos relacionados al servicio de alojamiento se destaca desembolsos para pagos al personal, pago de servicios básicos, la reposición de amenities para las habitaciones y el mantenimiento y reparaciones que se dan a las mismas indicando que el costo indirecto es el que incide más en el servicio.

Para la segunda parte se enfocó en el cálculo del costo de servicio de alojamiento y atención de desayuno buffet para ello Chambergo (2016), describe el desarrollo para calcular el precio unitario de cada elemento del costo a través de costo por orden de producción, que la misma se aplicó para lograr el objetivo general propuesto.

Tabla 1.

Cantidad por tipo de habitaciones

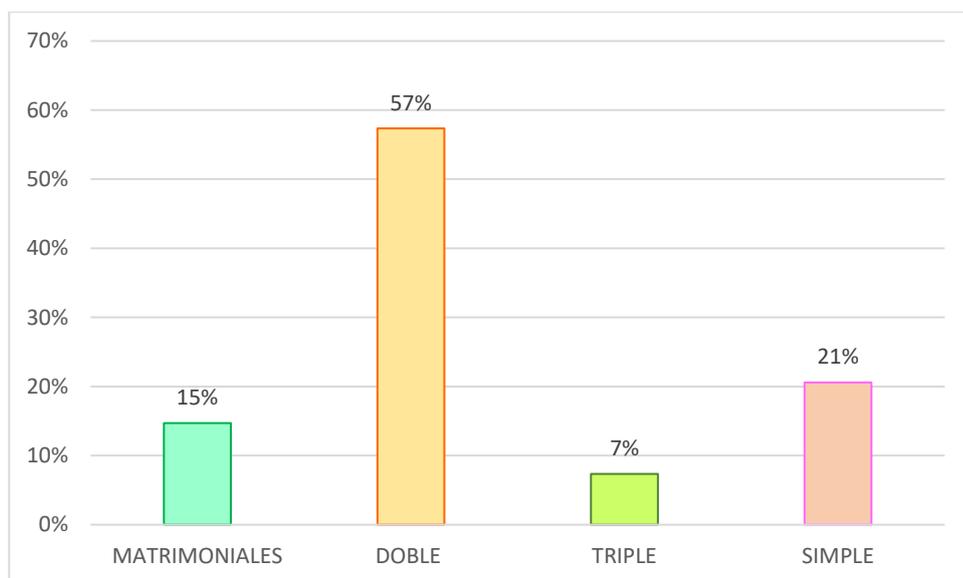
N°	Tipo de habitaciones	Cantidad
1	Matrimonial	10
2	Doble	39
3	Triple	5
4	Simple	14
Total		68

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a la Tabla 1 el establecimiento de hospedaje Casona Plaza Hotel Puno consta de 68 habitaciones siendo el tipo de habitación doble (dos camas) con 39 habitaciones de mayor cantidad, posterior a ello se encuentra el tipo de habitación simple con 14 habitaciones, luego está el tipo de habitación matrimonial que consta de 10 habitaciones y por último el tipo de habitación triple que consta de 5 habitaciones en el establecimiento.

Figura 2.

Cantidad por tipo de habitaciones



Nota. Referente a la Tabla 1

De acuerdo a la Figura 2, tal como refiere la tabla N°1 el establecimiento de hospedaje cuenta con 68 habitaciones que representan el 100% de las habitaciones siendo el tipo de habitación doble de mayor porcentaje con un 57%, seguido a ello está el tipo de habitación simple con el 21%, así mismo el tipo de habitación matrimonial representa el 15% mientras que el tipo de habitación triple es de menor cantidad con un 7% en el hotel.

Tabla 2.

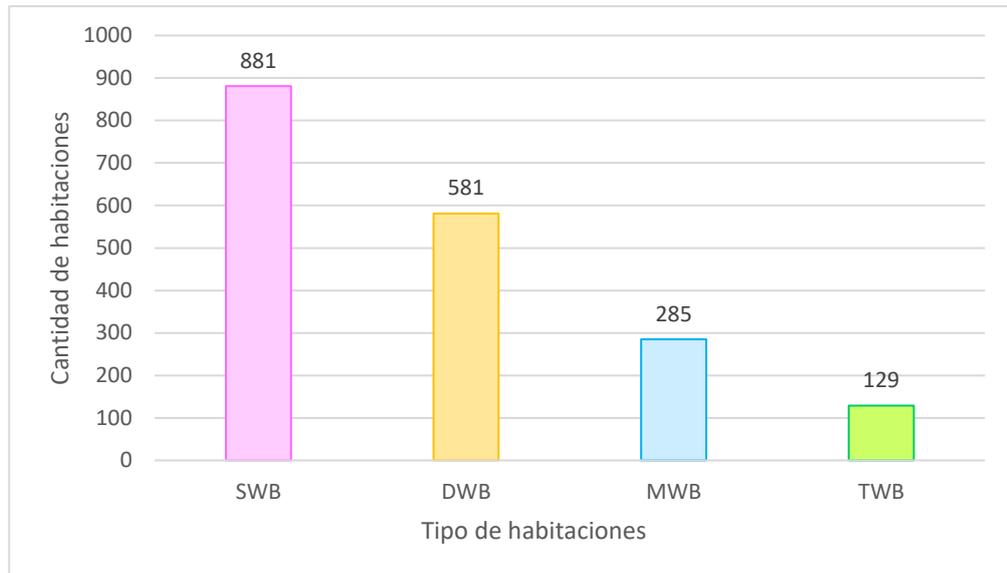
Cantidad de habitaciones ocupadas

Meses	Tipo de habitación			
	Simple	Doble	Matrimonial	Triple
Enero	43	14	10	12
Febrero	63	5	3	2
Marzo	77	4	3	1
Abril	49	7	7	5
Mayo	63	20	10	6
Junio	57	18	12	4
Julio	56	39	25	17
Agosto	75	56	42	17
Setiembre	94	86	44	16
Octubre	127	144	53	18
Noviembre	112	124	37	13
Diciembre	65	64	39	18
Total	881	581	285	129

Nota. Referente al Anexo H

Figura 3.

Cantidad de habitaciones ocupadas



Nota. Referente a la Tabla 2

De acuerdo al cuadro precedente, se muestra la cantidad de habitaciones ocupadas durante el periodo 2021 en Casona Plaza Hotel, donde el tipo de habitación simple fue las más vendida con un total de 881 habitaciones, seguido a ello el tipo de habitación doble con 581 habitaciones ocupadas al año luego se encuentra la habitación matrimonial siendo 285 habitaciones ocupadas y por último el tipo esta la habitación triple con 129 habitaciones ocupadas al año.

Tabla 3.

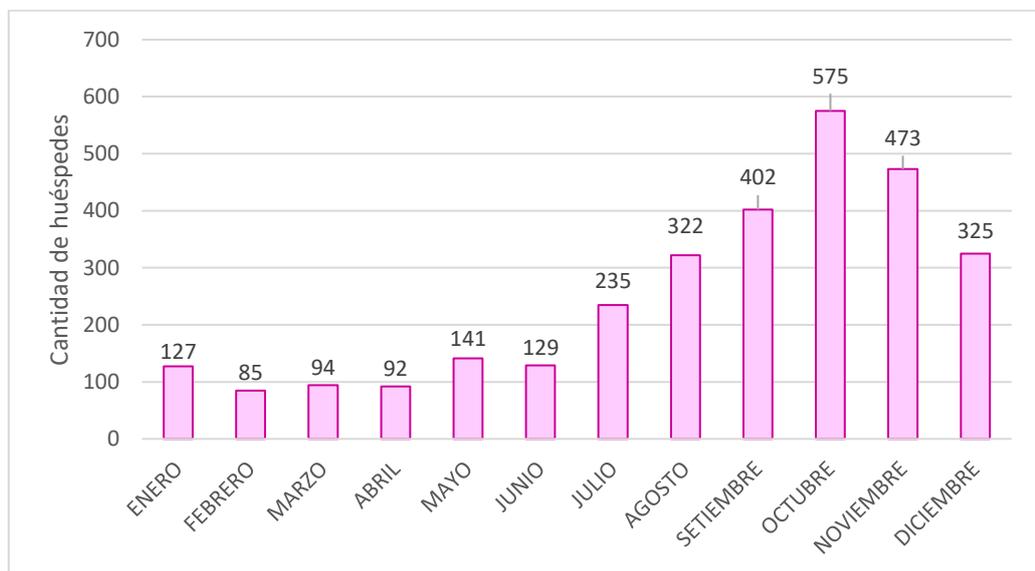
Cantidad de huéspedes por meses

Meses	Cantidad de huéspedes
Enero	127
Febrero	85
Marzo	94
Abril	92
Mayo	141
Junio	129
Julio	235
Agosto	322
Setiembre	402
Octubre	575
Noviembre	473
Diciembre	325
Total	3000

Nota. Anexo G, información referente a libro de huéspedes 2021

Figura 4.

Cantidad de huéspedes por meses



Nota. Referente a la Tabla 3

De acuerdo al cuadro precedente, durante el periodo 2021 el establecimiento Casona Plaza Hotel recibió en el mes de octubre la cantidad de

575 huéspedes siendo este valor el más alto, mientras que el mes de febrero solo recibió la cantidad de 85 huéspedes. Esto debido a la pandemia Covid – 19 que se estaba viviendo en ese entonces, la atención de huéspedes era limitado por el riesgo de contagio a pesar de las medidas sanitarias y/o protocolares que siguió en el hotel que al transcurrir el año se vio un aumento de huéspedes.

- Materia prima – insumos desayuno buffet

Tabla 4.

Insumos para desayuno buffet

Insumo	Costo anual
Alimentos para desayuno buffet	S/ 21,483.60
Mascarillas	S/ 278.30
Vajilla de tecnopor y plástico	S/ 2,243.60
Desinfectantes	S/ 447.10
Total	S/ 24,452.60

Nota. Referente al Anexo F

En la Tabla 4, se describe los alimentos para el desayuno buffet tuvo un costo anual de S/ 21,483.60 que también se incurrió en desembolso para adquisición de mascarillas por un valor de S/ 278.30, la vajilla de tecnopor y plásticos por un monto de S/ 2,243.60 asimismo los desinfectantes de un valor anual de S/447.10 añadiendo un valor extra a lo que normalmente se atendía en años anteriores esto debido a los protocolos que se siguió para resguardar la salud y evitar la propagación y/o contagio de Covid-19.



Tabla 5.

Costo promedio de desayuno buffet por huésped

Meses	N° de huéspedes por mes	Costo mensual	Costo promedio por día
Enero	127	S/ 1,332.00	S/ 10.49
Febrero	85	S/ 1,561.80	S/ 18.37
Marzo	94	S/ 1,365.40	S/ 14.53
Abril	92	S/ 958.10	S/ 10.41
Mayo	141	S/ 1,035.40	S/ 7.34
Junio	129	S/ 1,242.80	S/ 9.63
Julio	235	S/ 2,231.60	S/ 9.50
Agosto	322	S/ 2,325.30	S/ 7.22
Setiembre	402	S/ 3,071.40	S/ 7.64
Octubre	575	S/ 3,228.90	S/ 5.62
Noviembre	473	S/ 3,123.90	S/ 6.60
Diciembre	325	S/ 2,976.00	S/ 9.16
Total	3000	S/ 24,452.60	S/ 116.51
Costo promedio de desayuno por huésped			S/ 10.00

Nota. Referente a la Tabla 3 y Anexo F.

De acuerdo a la tabla 5, se detalla que los desembolsos incurridos para la atención de desayuno buffet en los diferentes meses del periodo 2021 por lo que varían, esto debido a la cantidad de huéspedes que se albergó el hotel en los diferentes meses, siendo el mes de febrero el costo más alto con un valor de S/18.37 por huésped por el contrario el mes de octubre tuvo un costo menor de S/5.62 por huésped; por lo que se logró el costo promedio por la atención de desayuno buffet por cada huésped de S/ 10.00

- Mano de obra

Tabla 6.

Metros cuadrados por tipo de habitaciones

N°	Tipo de habitación	m2
1	Matrimonial	21.5
2	Doble	20
3	Triple	26
4	Simple	18

Nota. <https://www.casonaplazahoteles.com/casona-plaza-hotel-puno/>

En la Tabla 6, los metros cuadrados de los tipos de habitaciones nos muestra que, el tipo de habitación triple es de mayor espacio en el hotel con 26 metros cuadrados cada habitación, luego está el tipo de habitación matrimonial con 21.5 metros cuadrados, posterior a ello el tipo de habitación doble tiene 20 metros cuadrados y por último el tipo de habitación simple es de menor dimensión ya que cuenta con un espacio de 18 metros cuadrados.

Tabla 7.

Total metros cuadrados por tipo de habitaciones

N°	Tipo de habitación	Cantidad Habitación	Metro cuadrado	Total
1	Matrimonial	10	21.5	215
2	Doble	39	20	780
3	Triple	5	26	130
4	Simple	14	18	252
Total		68		1377

Nota. Información referente a la Tabla 1 y Tabla 6.

En la Tabla 7, se observa el total de metros cuadrados de las habitaciones que dispone el hotel donde la habitación doble cuenta con mayor espacio esto debido por la cantidad de habitación que cuenta el estableciendo multiplicado por los metros cuadrados de una habitación doble siendo un total de 780 metros cuadrados, mientras que la habitación triple es de menor espacio siendo un total

de 130 metros cuadrados; resultado de la multiplicado por la cantidad de tipo de habitación y sus metros cuadrados.

Figura 5.

Tasa predeterminada de costo de mano de obra - alojamiento

Tasa predeterminada mensual	=	$\frac{\text{Total costo mano de obra}}{\text{Total metros cuadrados}}$	=	$\frac{\text{S/ 6,148.44}}{1377}$
Tasa predeterminada mensual	=	4.46509561849431		
Tasa predeterminada por día	=	$\frac{\text{Tasa predeterminada mensual}}{\text{Número de días (30)}}$	=	$\frac{4.465096}{30}$
Tasa predeterminada por día	=	0.14883652		

Nota. Información de la Tabla 6 y Tabla 25

En la Figura 5, nos da como resultado la tasa predeterminada por día de 0.14883652 para llegar a dicho resultado se consideró el total costo de mano de obra directa como refiere en la Tabla 25 el monto subtotal de S/6,148.44 este costo se dividió entre el total de metros cuadrados como refiere la Tabla 6 su resultado nos da la tasa predeterminada mensual y para hallar la tasa predeterminada por día se dividió entre 30 días, este resultado nos ayudó a determinar el costo total y unitario.

Tabla 8.*Costo unitario de mano de obra - alojamiento*

Habitación	Cantidad tipo de habitaciones	m2 Total	Tasa predeterminada por día	Costo total	Costo unitario
Matrimonial	10	215	0.14883652	S/ 32.00	S/ 3.00
Doble	39	780	0.14883652	S/ 116.09	S/ 3.00
Triple	5	130	0.14883652	S/ 19.35	S/ 4.00
Simple	14	252	0.14883652	S/ 37.51	S/ 3.00
Total	68	1377		S/ 204.95	S/ 13.00

Nota. Información sustraída de la Tabla 1, Tabla 6 y Figura 5

De acuerdo a la Tabla 8, se muestra el resultado de costo unitario de S/13.00 que, para llegar a este resultado se consideró los tipos de habitaciones donde la multiplicación de los metros cuadrados por la tasa predeterminada por día nos da como resultado el costo total y para lograr el costo unitario se dividió el resultado de costo total entre la cantidad de tipo de habitaciones; siendo un total de S/ 204.95 el costo total, donde el tipo de habitación matrimonial, doble y simple nos dan un costo unitario de S/3.00 y la habitación triple S/4.00

Tabla 9.*Distribución de minutos trabajados - desayuno buffet*

Trabajador	Días trabajados	Horas por día	Total horas trabajadas	Minutos por hora	Minutos trabajados
Jefe de cocina	30 días	4 h	120	60	7200
Ayudante de restaurante	30 días	4 h	120	60	7200
Total			240	120	14400

Nota. Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 9, se observa el resultado total de 14400 minutos trabajados en 30 días que refleja la distribución de minutos trabajados tanto por el jefe de cocina y ayudante de restaurante considerándose solo 4 horas que

correspondió medio tiempo, siendo el servicio de desayuno buffet por las mañanas.

Figura 6.

Tasa predeterminada de costo de mano de obra - desayuno buffet

Tasa predeterminada	=	$\frac{\text{Costo de mano de obra}}{\text{Total de minutos de mano de obra}} = \frac{\text{S/ 1,182.39}}{14400}$	
Tasa predeterminada por día	=	0.082110532	

Nota. Información de la Tabla 25 y Tabla 9

La Figura 6, nos indica el resultado de tasa predeterminada por día de 0.082110532 que para lograr la tasa predeterminada por día de costo de mano de obra directa se consideró la mitad del sueldo de jefe de cocina y ayudante de cocina como reflejo en la Tabla 25 y sumado estos valores fueron de S/ 1,182.39 mensual por que solo se considera medio tiempo, este valor dividido entre el total de minutos de mano de obra que se desarrolló en los 30 días como refiere la Tabla 9.

Tabla 10.

Costo unitario por día de mano de obra - desayuno buffet

Descripción	Tiempo	Tasa predeterminada	Costo unitario por día
Desayuno	30 días	0.082110532	S/ 2.46

Nota. Información sustraída de la Figura 5

En la Tabla 10, revela que el costo unitario por día de mano de obra que incurre en el servicio de desayuno buffet fue de S/2.46 resultado de la



multiplicación de la tasa predeterminada por día como refiere en la Figura 5 multiplicado por el tiempo de 30 días.

- Costos indirectos de servicio

Tabla 11.

Costos de costo indirecto de servicio - alojamiento

Costos indirectos de servicio	Costo anual
Reparaciones	S/ 9,806.75
Mantenimiento	S/ 28,485.05
Depreciación	S/ 130,521.57
Agua	S/ 12,242.03
Luz	S/ 16,780.39
Internet	S/ 1,705.89
Tv cable	S/ 1,950.96
Papel	S/ 3,236.76
Gas	S/ 18,568.35
Teléfonos	S/ 2,115.93
Limpieza habitaciones	S/ 2,091.24
Insumos lavandería	S/ 4,081.81
Otros	S/ 1,004.66
Total	S/ 232,591.40
Total mensual	S/ 19,382.62

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 11, se observa los montos de costos indirectos de servicio referente a alojamiento donde el resultado de costo anual fue de S/ 232.591.40 y su costo mensual de S/ 19,382.62 donde el ítem “depreciación” es el costo más alto con S/ 130,521.57 anual, seguido de ello se encuentra el costo indirecto de mantenimiento con S/ 28,485.05 luego se encuentra los servicio básicos como el gas con un costo anual de S/ 18,568.35, luz con un costo anual de S/16,780.39, agua con un costo anual de S/12,242.03 y el costo menor anual es el ítem otros siendo el costo de S/ 1,004.66

Figura 7.

Tasa predeterminada de costo indirecto de servicio - alojamiento

Tasa predeterminada mensual	=	$\frac{\text{Costos indirectos de servicio}}{\text{Total metros cuadrados}}$	=	$\frac{\text{S/19,382.62}}{1377}$
Tasa predeterminada mensual	=	14.08		
Tasa predeterminada por día	=	$\frac{\text{Tasa predeterminada mensual}}{\text{Numero de días (30)}}$	=	$\frac{14.08}{30}$
Tasa predeterminada por día	=	0.469199		

Nota. Información sustraída de la Tabla 29 y Tabla 7

En la Figura 7, se observa el resultado de tasa predeterminada por día de 0.469199 que se consideró el total mensual de costo indirecto de servicio referente a la Tabla 29 que representa costos indirectos de servicio - alojamiento, este monto se dividió entre el total de los metros cuadrados información referente en la Tabla 7 dando como resultado una tasa predeterminada mensual de 14.08 y para hallar la tasa predeterminada por día ese resultado se dividió entre 30 días.

Tabla 12.

Costo unitario de costo indirecto de servicio - alojamiento

Habitación	Cantidad por tipo habitaciones	M2 total	Tasa predeterminada por día	Costo total	Costo unitario
Matrimonial	10	215	0.469199	S/ 100.88	S/ 10.00
Doble	39	780	0.469199	S/ 365.98	S/ 9.00
Triple	5	130	0.469199	S/ 61.00	S/ 12.00
Simple	14	252	0.469199	S/ 118.24	S/ 8.00
Total	68	1377		S/ 646.09	S/ 39.00

Nota. Información adaptada de la Tabla 1, Tabla 6 y de la Figura 7

De acuerdo a la Tabla 12, se muestra el resultado de costo unitario de costo indirecto de servicio es de S/ 39.00 que, para hallar la tasa predeterminada por día de los costos indirectos de servicio nos permitió hallar el costo unitario por cada tipo de habitación del hotel, para ello se multiplico los metros cuadrados de cada tipo de habitación por la tasa predeterminada por día de los costos indirectos de servicio dando como resultado el costo total por cada tipo de habitación y que para hallar el costo unitario se dividió el costo total de cada tipo de habitación entre la cantidad de tipo de habitaciones; logrando el costo total de S/ 646.09 donde el costo unitario de una habitación matrimonial es de S/10.00, habitación doble es de S/9.00, habitación triple es de S/12.00 y habitación simple es de S/8.00

Tabla 13.

Costos de costo indirecto de servicio - desayuno buffet

Costos indirectos de servicio	Costo anual
Reparaciones	S/ 441.55
Mantenimiento	S/ 1,282.55
Depreciación	S/ 5,876.79
Agua	S/ 551.20
Luz	S/ 755.54
Internet	S/ 76.81
Tv cable	S/ 87.84
Papel	S/ 145.74
Gas	S/ 836.05
Teléfonos	S/ 95.27
Limpieza habitaciones	S/ 94.16
Insumos lavandería	S/ 183.79
Otros	S/ 45.24
Total	S/ 10,472.52
Total mensual	S/ 872.71

Nota. Información sustraída de la Tabla 29

En la Tabla 13, se muestra los resultados de costos indirectos de servicio que están relacionados con el servicio de desayuno buffet en Casona Plaza Hotel Puno, siendo un total de costo anual de S/ 10,472.52 y su costo mensual es de S/

872.71 siendo el ítem de depreciación el costo más alto con S/ 5,876.79 anual, seguido de ello se encuentra el costo indirecto de mantenimiento con S/ 1,282.55 y el costo menor anual es el ítem otros siendo el costo de S/ 45.24

Figura 8.

Tasa predeterminada de costo indirecto de servicio - desayuno buffet

Tasa predeterminada	=	$\frac{\text{Costos indirectos de servicio}}{\text{Total minutos de mano de obra}}$	=	$\frac{\text{S/ 872.71}}{14400}$
Tasa predeterminada por día	=	0.06060489		

Nota. Información de la Tabla 13 y Tabla 9

La Figura 8, se observa el resultado de la tasa predeterminada por día de 0.06060489 que, para hallar la tasa predeterminada por día se consideró el valor total de los costos indirectos de servicio de desayuno buffet el monto de S/ 872.71 mensual, este valor dividido entre el total de minutos de mano de obra que se desarrolló en los 30 días se obtuvo la tasa predeterminada por día de 0.06060489, esta tasa nos ayudó a determinar el costo unitario de costos indirectos en el servicio de desayuno buffet.

Tabla 14.

Costo unitario de costo indirecto de servicio - desayuno buffet

Descripción	Tiempo	Tasa predeterminada por día	Costo unitario
Desayuno	30 días	0.06060489	S/ 1.82

Nota. Información adaptada de la Figura 8

En la Tabla 14, nos muestra, que el costo unitario por día de costo indirecto que incurre en el servicio de desayuno buffet fue de S/1.82 resultado de la multiplicación de la tasa predeterminada por día resultado de la Figura 6 multiplicado por el tiempo de 30 días.

Tabla 15.

Hoja de costos de una habitación simple

Tipo de habitación	Habitación simple
Elementos del costo	Total
Materia prima-desayuno buffet	S/ 10.00
Mano de obra directa	S/ 5.46
Costo indirecto de servicio	S/ 9.82
Costo total	S/ 25.00

Nota. Información referente de la Tabla 5, 8,10,12 y 14

En la Tabla 15, nos refleja que el costo unitario de la habitación simple en el periodo 2021 fue de S/25.00 aproximadamente sin considerar la ganancia y gastos, para lograr el costo unitario de la habitación simple se consideró el resultado de costo promedio por día de atención de desayuno buffet de S 10.00 agregando el costo unitario de mano de obra del tipo de habitación simple S/ 3.00 y costo unitario de mano de obra en cuanto a la atención de desayuno buffet S/2.46, más los costos indirectos de alojamiento S/ 8.00 y costos indirectos por atención de desayuno buffet S/ 1.82

Tabla 16.

Hoja de costos de una habitación doble

Tipo de habitación	Habitación doble
Elementos del costo	Total
Materia prima-desayuno buffet	S/ 20.00
Mano de obra directa	S/ 5.46
Costo indirecto de servicio	S/ 10.82
Costo total	S/ 36.00

Nota. Información referente de la Tabla 5, 8,10,12 y 14

En la Tabla 16, nos refleja que el costo unitario de la habitación doble en el periodo 2021 fue de S/36.00 aproximadamente sin considerar la ganancia y gastos, para lograr el costo unitario de la habitación doble se consideró el resultado de costo promedio por día de atención de desayuno buffet de S 20.00 agregando el costo unitario de mano de obra del tipo de habitación doble S/ 3.00 y costo unitario de mano de obra en cuanto a la atención de desayuno buffet S/2.46, más los costos indirectos de alojamiento S/ 9.00 y costos indirectos por atención de desayuno buffet S/ 1.82

Tabla 17.

Hoja de costos de una habitación matrimonial

Tipo de habitación	Habitación matrimonial
Elementos del costo	Total
Materia prima-desayuno buffet	S 20.00
Mano de obra directa	S/ 5.46
Costo indirecto de servicio	S/ 11.82
Costo total	S/ 37.00

Nota. Información referente de la Tabla 5, 8,10,12 y 14

En la Tabla 17, nos refleja que el costo unitario de la habitación matrimonial en el periodo 2021 fue de S/37.00 aproximadamente sin considerar la ganancia y gastos, para lograr el costo unitario de la habitación matrimonial se consideró el resultado de costo promedio por día de atención de desayuno buffet de S/20.00 agregando el costo unitario de mano de obra del tipo de habitación matrimonial S/ 3.00 y costo unitario de mano de obra en cuanto a la atención de desayuno buffet S/2.46, más los costos indirectos de alojamiento S/ 10.00 y costos indirectos por atención de desayuno buffet S/ 1.82



Tabla 18.

Hoja de costos de una habitación triple

Tipo de habitación	Habitación triple
Elementos del costo	Total
Materia prima-desayuno buffet	S/ 30.00
Mano de obra directa	S/ 6.46
Costo indirecto de servicio	S/ 13.82
Costo total	S/ 50.00

Nota. Información referente de la Tabla 5, 8,10,12 y 14

En la Tabla 18, nos refleja que el costo unitario de la habitación triple en el periodo 2021 fue de S/50.00 aproximadamente sin considerar la ganancia y gastos, para lograr el costo unitario de la habitación triple se consideró el resultado de costo promedio por día de atención de desayuno buffet de S/30.00 agregando el costo unitario de mano de obra del tipo de habitación triple S/4.00 y costo unitario de mano de obra en cuanto a la atención de desayuno buffet S/2.46, más los costos indirectos de alojamiento S/ 12.00 y costos indirectos por atención de desayuno buffet S/ 1.82

Tabla 19.*Costo anual de los elementos del costo en el servicio de alojamiento*

Elementos del costo	Costo anual
Materia prima- insumos para desayuno buffet	
Frutas	S/ 6,311.90
Embutidos, lácteos y huevo, cereales	S/ 9,473.60
Café-chocolate-infusiones	S/ 389.00
Mermeladas y mantequilla	S/ 700.60
Pan	S/ 3,294.50
Otros (azúcar estevia)	S/ 774.90
Productos limpieza	S/ 539.10
Mascarillas	S/ 278.30
Materiales buffet-tecnopor	S/ 2,243.60
Desinfectantes (alcohol)	S/ 447.10
Sub total	S/ 24,452.60
Mano de obra	
Recepcionista turno mañana	S/ 14,188.70
Recepcionista turno tarde	S/ 14,188.70
Personal housekeeping	S/ 14,188.70
Personal housekeeping	S/ 15,607.57
Personal de lavandería	S/ 15,607.57
Personal de restaurante	S/ 7,094.35
Bellboy	S/ 7,094.35
Sub total	S/ 87,969.94
Costos indirectos de servicio	
Reparaciones	S/ 10,248.30
Mantenimiento	S/ 29,767.60
Depreciación	S/ 136,398.36
Agua	S/ 12,793.23
Luz	S/ 17,535.93
Internet	S/ 1,782.70
Tv cable	S/ 2,038.80
Papel	S/ 3,382.50
Gas	S/ 19,404.40
Teléfonos	S/ 2,211.20
Limpieza habitaciones	S/ 2,185.40
Insumos lavandería	S/ 4,265.60
Otros	S/ 1,049.90
Sub total	S/ 243,063.92
Total	S/ 355,486.46

Nota. Información sustraída de la Tabla 20,21,24.27 y 28

En la Tabla 19, se observa que el costo anual aproximado de los elementos del costo, donde la de materia prima para el 2021 fue de S/24,452.60, asimismo la mano de obra fue de S/87,969.94 (considerando solo medio tiempo por atención de desayuno buffet) y finalmente los costos indirectos de fabricación el costo anual fue de S/243,063.92 en el periodo 2021.

Tabla 20.

Resumen de costo mensual de los elementos de costo - 2021

Meses	Cantidad de huéspedes	Costo mensual			Total
		Materia prima	Mano de obra	Costo indirecto de servicio	
Enero	127	S/ 1,332.00	S/ 7,330.83	S/ 14,456.83	S/ 23,119.66
Febrero	85	S/ 1,561.80	S/ 7,330.83	S/ 15,478.23	S/ 24,370.86
Marzo	94	S/ 1,365.40	S/ 7,330.83	S/ 19,451.61	S/ 28,147.84
Abril	92	S/ 958.10	S/ 7,330.83	S/ 18,591.93	S/ 26,880.86
Mayo	141	S/ 1,035.40	S/ 7,330.83	S/ 17,697.49	S/ 26,063.72
Junio	129	S/ 1,242.80	S/ 7,330.83	S/ 25,399.96	S/ 33,973.59
Julio	235	S/ 2,231.60	S/ 7,330.83	S/ 16,965.70	S/ 26,528.13
Agosto	322	S/ 2,325.30	S/ 7,330.83	S/ 24,199.76	S/ 33,855.89
Setiembre	402	S/ 3,071.40	S/ 7,330.83	S/ 20,830.72	S/ 31,232.95
Octubre	575	S/ 3,228.90	S/ 7,330.83	S/ 16,565.63	S/ 27,125.36
Noviembre	473	S/ 3,123.90	S/ 7,330.83	S/ 33,771.43	S/ 44,226.16
Diciembre	325	S/ 2,976.00	S/ 7,330.83	S/ 19,654.63	S/ 29,961.46
Total	3000	S/ 24,452.60	S/ 87,969.94	S/ 243,063.92	S/ 355,486.46

Nota. Información sustraída de la Tabla 4, 25, Anexo E y F

En la Tabla 20, Por otro lado, los desembolsos realizados por cada mes nos reflejan que en los meses de enero y febrero fueron los más bajos con los valores de S/23,119.66 y S/24,370.86 respectivamente, mientras que los meses de noviembre y junio fueron las más altos con los montos de S/44,226.16 y



S/33,973.59 respectivamente; considerándose que los desembolsos no se ven reflejado en su totalidad en función a la cantidad de huéspedes.

4.1.2. Resultado del Primer Objetivo Específico

OE1: “Identificar los costos directos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno”

Para lograr el primer objetivo específico, se clasificó las compras realizadas en el periodo 2021 de acuerdo a los elementos del costo, asimismo se identificó el número de personal que labora en cada área (habitaciones y restaurante), por lo que se reconoció lo siguiente:

- Insumos para desayuno buffet

Tabla 21.

Insumos de alimentos y productos de limpieza - desayuno buffet

Insumos de alimentos y productos de limpieza	Costo anual
Frutas	S/ 6,311.90
Embutidos, lácteos y huevo, cereales	S/ 9,473.60
Café-chocolate-infusiones	S/ 389.00
Mermeladas y mantequilla	S/ 700.60
Pan (corriente, molde, petipan, karamanduca)	S/ 3,294.50
Otros (azúcar y estevia)	S/ 774.90
Productos de limpieza	S/ 539.10
Total	S/ 21,483.60

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 21, nos indica que, el costo anual fue de S/ 21,483.60 donde el ítem de los embutidos, lácteos y cereales fueron los insumos más comprados para desayuno buffet con un valor anual de S/ 9,473.60 en el año 2021, seguido ello está el monto anual de S/6,311.90 que corresponde al ítem de la fruta para la preparación de pequeñas porciones y jugos para los huéspedes; mientras que el

café, chocolate e infusiones fueron los insumos de menor compra con un valor anual de S/389.00

Tabla 22.

Insumos para desayuno buffet por meses

Meses	Insumos de alimentos y producto de limpieza	Mascarillas	Vajillas de tecnopor y plástico	Desinfectantes (alcohol)	Total
Enero	S/ 973.50	S/ 18.50	S/ 340.00	S/ 0.00	S/ 1,332.00
Febrero	S/ 644.10	S/ 55.60	S/ 645.10	S/ 217.00	S/ 1,561.80
Marzo	S/ 913.70	S/ 18.50	S/ 414.20	S/ 19.00	S/ 1,365.40
Abril	S/ 662.00	S/ 45.20	S/ 250.90	S/ 0.00	S/ 958.10
Mayo	S/ 836.20	S/ 23.00	S/ 138.20	S/ 38.00	S/ 1,035.40
Junio	S/ 854.80	S/ 0.00	S/ 388.00	S/ 0.00	S/ 1,242.80
Julio	S/ 2,066.00	S/ 62.50	S/ 67.20	S/ 35.90	S/ 2,231.60
Agosto	S/ 2,239.80	S/ 27.50	S/ 0.00	S/ 58.00	S/ 2,325.30
Setiembre	S/ 3,013.90	S/ 27.50	S/ 0.00	S/ 30.00	S/ 3,071.40
Octubre	S/ 3,228.90	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 3,228.90
Noviembre	S/ 3,074.70	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 49.20	S/ 3,123.90
Diciembre	S/ 2,976.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 2,976.00
Total	S/ 21,483.60	S/ 278.30	S/ 2,243.60	S/ 447.10	S/ 24,452.60

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 22, se observa el resultado de costo anual de los insumos para desayuno buffet fue de S/ 24,452.60 asimismo, refleja que el ítem de insumos de alimentos y productos de limpieza fue el costo más alto con S/ 21,483.60 siendo los meses de setiembre, octubre y noviembre con más alto el costo de este ítem, mientras que el de menor costo fueron los ítems de mascarillas y desinfectantes (alcohol) con un valor de S/ 278.30 y S/ 447.10 respectivamente. Por otro lado, los ítems de mascarilla, vajillas de tecnopor y plástico y desinfectantes se agregaron debido a la emergencia sanitaria mundial de Covid – 19 que se inició en el año 2020.

Tabla 23.

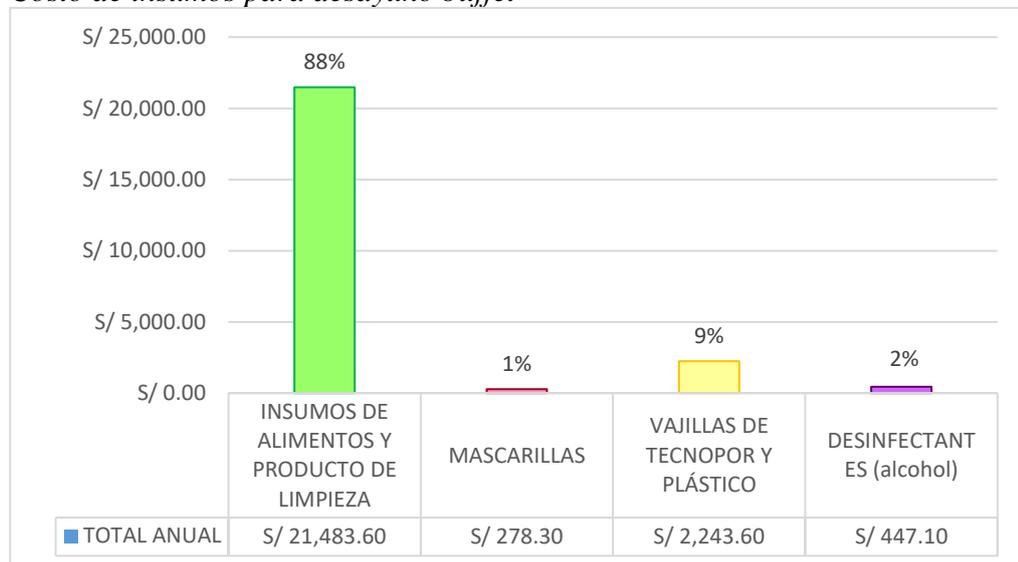
Costo anual de insumos para desayuno buffet

Descripción	Costo anual	Porcentaje
Insumos de alimentos y productos de limpieza	S/ 21483.60	88%
Mascarillas	S/ 278.30	1%
Vajillas de tecnopor y plástico	S/ 2243.60	9%
Desinfectantes (alcohol)	S/ 447.10	2%
Total	S/ 24, 452.60	100%

Nota. Referente al Anexo F

Figura 9.

Costo de insumos para desayuno buffet



Nota. Elaboración propia.

Los resultados de los cuadros precedentes, reflejan que los insumos de alimentos y productos de limpieza son de mayor costo en el periodo 2021 lo que se puede inferir que el más importante insumo con un valor de S/ 21,483.60 que representa el 88% del 100%, seguido de ello está el ítem de vajillas de tecnopor y plástico con un valor de S/ 2,243.60 que representa el 9% mientras que las mascarillas reflejan el costo más bajo del periodo 2021 puesto que representa el 1% del 100% con un valor de S/ 278.30



- Mano de obra

Tabla 24.

Costo de mano de obra

Nº	Cargo	Remuneración básica	Asignación familiar	Remuneración bruta	Gratificación	Bonificación de gratificación ley N° 30334	Vacaciones	Compensación por tiempo de servicio - cts.	ESSALUD 9%
Alojamiento									
1	Recepcionista turno mañana	S/ 930.00	NO	S/ 930.00	S/ 77.50	S/ 6.98	S/ 38.75	S/ 41.98	S/ 87.19
2	Recepcionista turno tarde	S/ 930.00	NO	S/ 930.00	S/ 77.50	S/ 6.98	S/ 38.75	S/ 41.98	S/ 87.19
3	Personal housekeeping	S/ 930.00	NO	S/ 930.00	S/ 77.50	S/ 6.98	S/ 38.75	S/ 41.98	S/ 87.19
4	Personal housekeeping	S/ 930.00	S/ 93.00	S/ 1,023.00	S/ 85.25	S/ 7.67	S/ 42.63	S/ 46.18	S/ 95.91
6	Personal de lavandería	S/ 930.00	S/ 93.00	S/ 1,023.00	S/ 85.25	S/ 7.67	S/ 42.63	S/ 46.18	S/ 95.91
Restaurante									
5	Personal de restaurante	S/ 930.00	NO	S/ 930.00	S/ 77.50	S/ 6.98	S/ 38.75	S/ 41.98	S/ 87.19
7	Bellboy	S/ 930.00	NO	S/ 930.00	S/ 77.50	S/ 6.98	S/ 38.75	S/ 41.98	S/ 87.19

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 24, nos muestra las aportaciones que realiza el empleador a cada uno de los colaboradores de Casona Plaza Hotel Puno, el establecimiento se encuentra en el régimen laboral privado además que está acreditado como Pequeña Empresa según el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (ver Anexo K) asimismo la cantidad de colaboradores se encuentra acreditada en Cantidad de trabajadores y/o prestadores de servicio de la SUNAT (ver Anexo J).

Tabla 25.

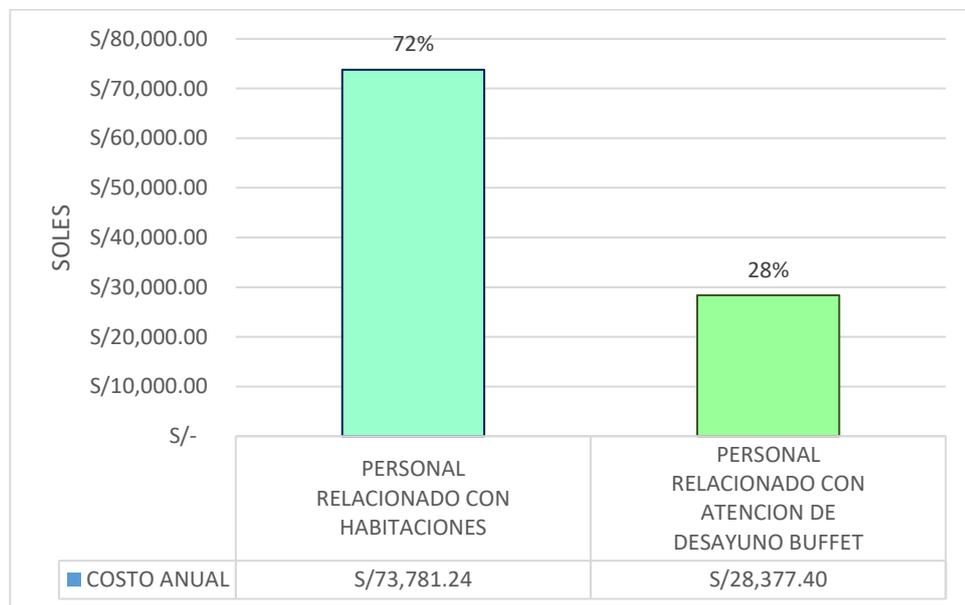
Costo mensual y anual de mano de obra

N°	Cargo	Costo mensual	Costo anual	%
Alojamiento				
1	Recepcionista turno mañana	S/ 1,182.39	S/ 14,188.70	
2	Recepcionista turno tarde	S/ 1,182.39	S/ 14,188.70	
3	Personal housekeeping	S/ 1,182.39	S/ 14,188.70	
4	Personal housekeeping	S/ 1,300.63	S/ 15,607.57	
5	Personal de lavandería	S/ 1,300.63	S/ 15,607.57	
Sub total		S/ 6,148.44	S/ 73,781.24	72%
Atención para desayuno buffet				
6	Personal de restaurante	S/ 1,182.39	S/ 14,188.70	
7	Bellboy - mozo	S/ 1,182.39	S/ 14,188.70	
Sub total		S/ 2,364.78	S/ 28,377.40	28%
Total		S/ 8,513.22	S/ 102,158.64	

Nota. Información de la Tabla 21

Figura 10.

Costo anual de mano de obra



Nota. Elaboración propia.

De la Tabla 25 y Figura 10, se muestra que, el costo de personal relacionado con habitaciones en el periodo 2021 es más alto que el costo de personal para atención de desayuno buffet siendo su costo anual en personal para



área de alojamiento de S/ 73,781.24 y su costo mensual fue de S/ 6,148.44 además que tuvo a 5 colaboradores para esta área que la misma representa el 72% del 100%, mientras que para el área de atención de desayuno buffet su costo anual de personal fue de S/ 28,377.40 y su costo mensual fue de S/ 2,364.78 además que tuvo a 2 colaboradores para dicha área que representa el 28% del 100%. Estos valores descritos es producto de la sumatoria de los ítems remuneración bruta, gratificación, bonificación de gratificación ley N°30334, vacaciones, compensación por tiempo de servicio y Essalud.

4.1.3. Resultado del Segundo Objetivo Específico

OE2: “Determinar los costos indirectos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno”

Para el logro del segundo objetivo se reconoció y clasificó los datos de libro caja mediante los desembolsos que se realizaron durante el año 2021 en Casona Plaza Hotel Puno.

Tabla 26.

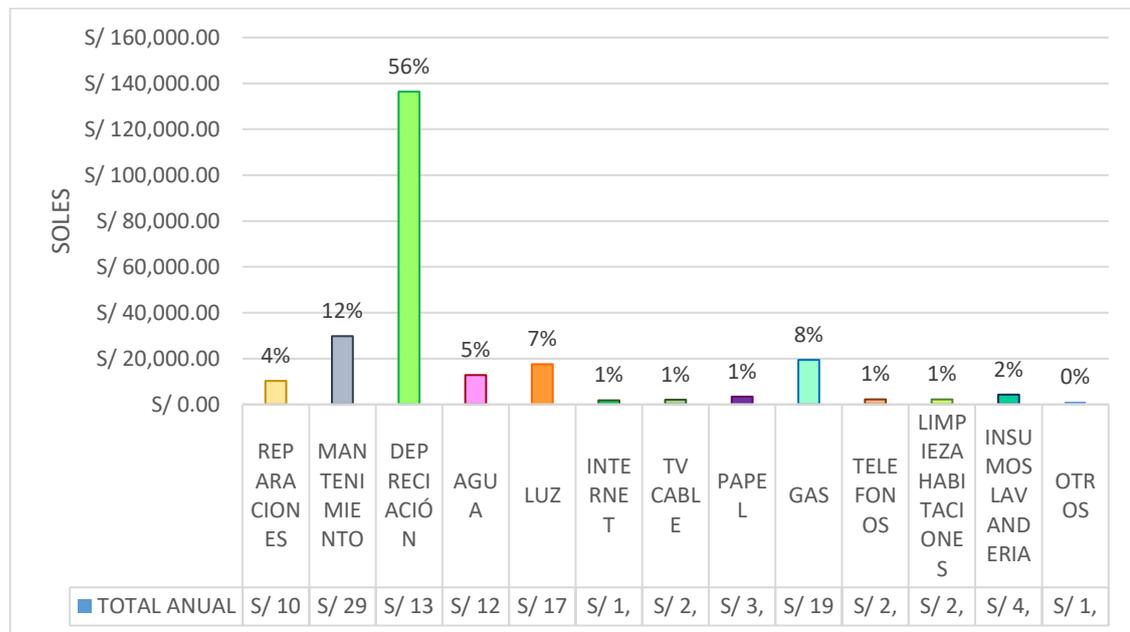
Costos indirectos de servicio

Costos indirectos de servicio	Costo anual
Reparaciones	S/ 10,248.30
Mantenimiento	S/ 29,767.60
Depreciación	S/ 136,398.36
Agua	S/ 12,793.23
Luz	S/ 17,535.93
Internet	S/ 1,782.70
Tv cable	S/ 2,038.80
Papel	S/ 3,382.50
Gas	S/ 19,404.40
Teléfonos	S/ 2,211.20
Limpieza habitaciones *	S/ 2,185.40
Insumos lavandería *	S/ 4,265.60
Otros *	S/ 1,049.90
Total anual	S/ 243,063.92
Total mensual	S/ 20,255.33

Nota. (*) ver Anexos C, B, D respectivamente y Anexo E

Figura 11.

Costos indirectos de servicio



Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 26 y Figura 11, se observa los resultados de sistematización de datos nos indican que, el total costo anual 2021 fue de S/ 243,063.92 donde el ítem de depreciación fue el más alto con un de valor de S/ 136.398.36 que representa el 56% del 100% seguido a ello se encuentra el ítem de mantenimiento con un valor de S/ 29,767.60 que representa el 12% del 100%. Por otro lado, el ítem de internet y otros fueron los costos bajos del año 2021 con los valores de S/ S/ 29,767.60 y S/ 1,049.90 respectivamente que ambos ítems representan el 1% y 0% respectivamente del 100%.

Tabla 27.

Distribución de costo por áreas

Área	Metros cuadrados	Porcentaje	Costo
Habitaciones	1377	95.69%	S/ 19,382.62
Restaurante – atención desayuno buffet	62	4.31%	S/ 872.71
Total costo indirecto de servicio	1439	100%	S/ 20,255.33

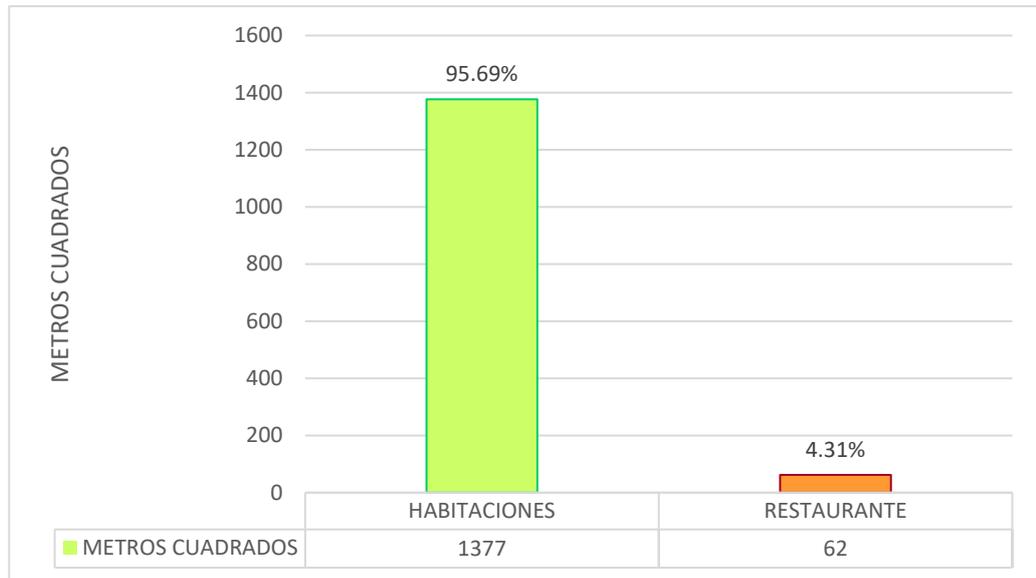
Nota. Información extraída de la Tabla 28 y Tabla 29

La Tabla 27, se observa que, el resultado de la distribución y/o prorrateo de los costos indirectos tanto para las áreas de habitaciones y área de atención de desayuno buffet muestra que, el área de alojamiento representó el más alto costo con un valor de S/ 19,382.62 y el área de atención de desayuno buffet representa el monto de S/ 872.71

Este resultado es debido a que el área de alojamiento es el resultado del total de tipo de habitaciones por los metros cuadrados que representan cada uno y el área de atención de desayuno buffet se consideró los metros cuadrados de cocina y restaurante que es donde se ofreció el desayuno buffet.

Figura 12.

Distribución de metros cuadrados por áreas



Nota. Elaboración propia.

De la Figura 12, se muestra que, el área de alojamiento representó la más alta distribución con el el 95.69% del 100% mientras que el área de restauración representó el 4.31% del 100%

Tabla 28.*Costos indirectos de servicio - alojamiento*

Costos indirectos de servicio	Costo anual
Reparaciones	S/ 9,806.75
Mantenimiento	S/ 28,485.05
Depreciación	S/ 130,521.57
Agua	S/ 12,242.03
Luz	S/ 16,780.39
Internet	S/ 1,705.89
Tv cable	S/ 1,950.96
Papel	S/ 3,236.76
Gas	S/ 18,568.35
Teléfonos	S/ 2,115.93
Limpieza habitaciones	S/ 2,091.24
Insumos lavandería	S/ 4,081.81
Otros	S/ 1,004.66
Total	S/ 232,591.40
Total mensual	S/ 19,382.62

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 28, se muestra los costos indirectos que están relacionados con el servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel Puno, siendo un total de costo anual de S/ 232.591.40 y su costo mensual es de S/ 19,382.62 siendo el ítem de depreciación el costo más alto con S/ 130,521.57 anual, seguido de ello se encuentra el costo indirecto de mantenimiento con S/ 28,485.05 y el costo menor anual es el ítem otros siendo el costo de S/ 1,004.66

Tabla 29.

Costos indirectos de servicio - desayuno buffet

Costos indirectos de servicio	Costo anual
Reparaciones	S/ 441.55
Mantenimiento	S/ 1,282.55
Depreciación	S/ 5,876.79
Agua	S/ 551.20
Luz	S/ 755.54
Internet	S/ 76.81
Tv cable	S/ 87.84
Papel	S/ 145.74
Gas	S/ 836.05
Teléfonos	S/ 95.27
Limpieza habitaciones	S/ 94.16
Insumos lavandería	S/ 183.79
Otros	S/ 45.24
Total	S/ 10,472.52
Total mensual	S/ 872.71

Nota. Elaboración propia.

En la Tabla 29, se muestra los costos indirectos que están relacionados con la atención de desayuno buffet en Casona Plaza Hotel Puno, siendo un total de costo anual de S/ 10,472.52 y su costo mensual es de S/ 872.71 siendo el ítem de depreciación el costo más alto con S/ 5,876.79 anual, seguido de ello se encuentra el costo indirecto de mantenimiento con S/ 1,282.55 y el costo menor anual es el ítem otros siendo el costo de S/ 45.24

4.1.4. Resultado del Tercer Objetivo Específico

OE3: “Proponer procesos de actividades que deben implementarse para costear adecuadamente la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno”

Para el logro el tercer objetivo se tomó en consideración la entrevista del Administrador de Casona Plaza Hotel Puno.



- Identificar que insumos son costos de reposición:

En Casona Plaza Hotel Puno, los insumos que son de reposición como los shampoo, jabones o las toallas son de periodo de cambio, cuando estas prendas se dan de baja no se considera dentro de los costos del hotel asimismo cuando esto lo reponen puesto que en sus costos para la depreciación se realiza de manera anual en cambio esto ocurre cada 3 meses o dependiendo de la situación, ya sea porque los huéspedes se llevan las toallas o el mal uso de ellas como limpiar sus maletas o limpiar con ello adherentes que son difíciles de sacar las manchas hacen que sea material para reciclar o simplemente dar de baja a pesar que la mayoría de los huéspedes se hacen responsables y pagan por los objetos dañados, las secadoras, los calefactores, etc., ese monto se considera con nota de venta haciendo que no se considere monto real.

En los registros que no se observó algún monto que tenga que ver con la reparación o pago, pero en la entrevista se ha visto que si lo hacen en ese sentido se deduce que ingresa como nota de venta. Pero para la reposición no necesariamente sale de caja como debería ser, sino que gerencia envía por cantidad desde Arequipa para que se haga tal reposición mas no esté registrado en libro caja solo ellos llevan un pequeño control aparte como parte de ingreso de gerencia.

Para ello, se recomienda realizar las siguientes actividades:

- Realizar una lista de los insumos que son de frecuente reposición.
- Realizar en hoja de cálculo por ítem separado cada cuanto tiempo se realiza su compra.
- De acuerdo al periodo de compra escribir el precio de los insumos.

Tabla 30.

Cuadro modelo de insumos de reposición

N°	Insumo	Periodo de compra	Área que dispone	Precio	Persona encargada
1					
2					
3					
...					

Nota. Elaboración propia.

- Realizar cuadros separados los costos y gastos del hotel.

En Casona Plaza hotel Puno, no se tiene con mucha frecuencia la separación de todos los elementos claro que si llevan en cuadros Excel pero en ello se ve que esta mezclado los costos y gastos o simplemente solo se considera los gastos y costos más resaltante como los insumos para cocina o el pago para personal, en costos indirectos está más relacionados con el pago de los servicios, internet, gas pero no se toma en cuenta como por ejemplo los costos de personal que viene a apoyar al personal que está en planilla, ya que ellos al estar en este proceso de costos directos forman parte de este costo pero no son considerados además que el hotel presenta 68 habitaciones y es indudable que solo se encargue 01 persona para el servicio de limpieza de habitación, por otro lado, hay otro costo por ejemplo del pago de Booking.com, Expedia, gasolina, estos montos están en caja pero no se registra adecuadamente como si considerar gasto o costo dentro e la empresa hotelera.

En la entrevista solo hace mención a los desembolsos importantes como son los servicios, internet y gas que en su naturaleza si son importantes, pero existen otros como ya mencionados que también deberían ser considerados y separarlos.

Para ello, se recomienda realizar las siguientes actividades:

- Reconocer los costos y gastos de acuerdo a las compras y pagos que se realiza.
- Generar en una hoja de cálculo por separados los costos y gastos para que se pueda realizar un reporte más claro.

Tabla 31.

Cuadro modelo de separación de costos y gastos general

N°	Insumo o pagos	Costo	Gasto	Monto	%	Area que dispone	Persona encargada
1							
2							
3							
...							

Nota. Elaboración propia.

Tabla 32.

Actividades

N°	Actividad	Indicador	Objetivo	Inductor	Cuello de botella	Estrategia Para el observatorio	Medida	Medio de verificación	Verificador	Frecuencia
1	Identificar que insumos son costos de reposición	Lista de insumos	Un eficiente uso de los recursos	Lista de insumos que son de reposición en menor a 6 meses	Temporadas altas	Control mediante hojas de calculo	%	Reportes en hoja de calculo	Administrador	Periódico
2	Realizar la clasificación de los costos y gastos del hotel	Porcentaje de costos y gastos	Un mejor costeo de servicio	Clasificación de todas las compras que se realizan en la semana.	Errónea clasificación de los costos y gastos	Colaboración entre el administrador y contador	%	Reportes en hoja de calculo	Administrador y contador	Diario

Nota. Elaboración propia.

Tabla 33.

Propuesta de procedimientos de actividades para costeo

Área	Paso	Descripción
Antes		
House keeping, a & b, lavandería, mantenimiento	1	Peguntar a recepción ocupabilidad
	2	Informar a administración el estado y mantenimiento de habitaciones
	3	Realiza requerimiento
	4	Dejar requerimiento en recepción
Administración	1	Verifica el requerimiento
	2	Informa a gerencia de los requerimientos
	3	Gerencia aprueba el desembolso
	4	Gerencia indica que insumos y/o materiales serán enviados (compras no realizables en la ciudad de puno)
	5	Administrador y/o recepción indica a los jefes de área realicen las compras
Después		
Compras realizadas en la ciudad de puno		
Administración, contabilidad y recepción.	1	Verificar las compras Revisar los comprobantes de boleta de venta, factura o nota de egreso
	2	Asistente de contabilidad selecciona lo que son costos y gastos <ul style="list-style-type: none"> • Costos: Desembolsos incurridos que van directamente relacionado con el servicio directo al huésped • Gastos: Desembolsos incurridos que no se relacionan con el servicio directo al huésped
	3	Asistente de contabilidad y recepción registra los desembolsos en el reporte de costos y gastos
	4	Asistente de contabilidad envía copia de reporte de costos y gastos a gerencia y administración
Compras realizadas por gerencia		
Contabilidad y recepción	1	Verificar compras enviadas por parte de gerencia <ul style="list-style-type: none"> • Administración solicita a gerencia copia de comprobantes de pago.
	2	Administrador selecciona los materiales y/o insumos de reposición y mantenimiento
	3	Administrador entrega a responsables de área para la reposición o custodia de los materiales (toallas, secadoras, calefactores, manteles, servilletas, etc.)
Contabilidad y recepción	1	Asistente de contabilidad registra los desembolsos en el reporte de costos y gastos
	2	Asistente de contabilidad registra los desembolsos en el reporte de materiales de reposición
	3	Asistente de contabilidad envía reporte a gerencia y administración



Contabilidad	4	Recepción obtiene una copia de los registros de reportes de costos y gastos y de materiales de reposición para reporte a gerencia
	1	Asistente de contabilidad registra e incorpora la información en los libros y registros contables.
	2	Asistente de contabilidad registra y actualiza los costos y gastos del hotel.

Nota. Elaboración propia.

4.1.5. Contrastación de hipótesis

De acuerdo a los objetivos alcanzados en el presente trabajo de investigación, hipótesis específica N°1 e hipótesis específica N°2.

4.1.5.1. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 1

“Los costos directos tienen menor incidencia en la prestación de servicios de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno”

A través de la Tabla 22 “Insumos para desayuno buffet por meses” y la Tabla 25 “Costo mensual y anual de mano de obra” forman parte de los costos directos donde se interpreta que para el periodo 2021 el costo anual para insumos de desayuno buffet fue de S/ 24,452.60 estableciendo que los insumos de alimentos y producto de limpieza fueron el costo más alto con un total de S/ 21,483.60 y el costo anual de mano de obra fue de S/ 102,158.64 siendo el costo de personal para área de alojamiento el costo más alto con un valor de S/ 73,781.24 ; en ese sentido, sumado los dos valores de costo anual nos da como resultado de S/ 126,611.24 considerándose menor frente al costo anual de los costos indirectos con un total de S/ 243,063.92

Por lo tanto, se llega a la conclusión que la Hipótesis Específica N°1 “Los costos directos tienen menor incidencia en la prestación de



servicios de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno”
queda ACEPTADA.

4.1.5.2. Contrastación de la Hipótesis Específica N°2

“Los costos indirectos tienen mayor incidencia en la prestación de servicios de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno”

Por medio de La Tabla 26 “Costo de costos indirectos de servicio” se mostró que el costo anual de este costo directo fue de S/ 243,063.92 considerándose los costos indirectos de servicio de depreciación y mantenimiento los más altos con un valor de S/ 136,398.36 y S/ 29,767.60 respectivamente frente a la sumatoria de los costos anuales de los costos directos de insumos para desayuno buffet (S/ 24,452.60) y mano de obra (S/ 102,158.64) el costo indirecto es más alto.

En ese sentido, se llega a la conclusión que la Hipótesis Específica N°2 “los costos indirectos tienen mayor incidencia en la prestación de servicios de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno” queda ACEPTADA.

4.2. DISCUSIÓN

Álvarez y Soto (2022) en su informe final llegó a la siguiente conclusión:

“Que el Hotel Brisas del Sol estuvo generando pérdidas económicas e ingresos mínimos por consecuencia a no tener un sistema de costeo definido, por realizarse de manera empírica se vuelve deficiente al no saber asignar los elementos del costo de forma correcta y estimar precios de venta en base establecimientos colindantes que en muchos casos no ofrecen la misma cantidad de servicios, la propuesta de costos descrita en este trabajo ayudo de manera positiva para



replantear los precios de cada tipo de habitación y de como las áreas del hotel influyen directamente en el costo de servicio. La presente propuesta de costos fue formulada a partir de información recopilada de los libros y anotaciones del Hotel.” (p.45)

Dicha conclusion coincide con la presente investigación, puesto que en Casona Plaza Hotel Puno por medio de la sistematizacion de datos se encontro que a pesar que ellos llevan un control lo hacen de manera general no se sabe si es un costo o gasto, lo que conlleva a clasificar los valores correspondientes para cada elemento del costo y sacar cuanto cuesta producir el servicio de alojamiento que ofrece el hotel.

Reluz (2021) en su investigación llegó a la siguiente conclusión:

“En la evaluación de los procesos operativos se detectaron deficiencias en la prestación de servicio las cuales son, deficiencia en el control del manejo de efectivo por lo ingresos de cada servicio, desconocimiento de la información para el control de costo del servicio que se les concede a los huéspedes, ineficiente control de los suministros usados por habitación, así como también los consumos de alimentos por cada cliente. El personal encargado de realizar las compras de los suministros lo hace en base de demanda, cuando se han agotado el stock, lo que hace que los precios aumenten al comprar por unidades y deficiencia en la liquidación económica del servicio concedido. De la identificación realizada de costos y gastos, obtuvimos como resultado que la empresa Hotel Madgiari SRL en el periodo 2018 presentó costos elevados, por comprar suministros cuando no hay una programación de reposición, ni estrategias de compras, mucho menos control de los suministros distribuidos, ya que esto tiene como efecto de la incidencia de la rentabilidad y los precios de los servicios no son reales por ingresos no registrados.” (p.111)



Dicha conclusión coincide con la situación de Casona Plaza Hotel Puno que, a pesar de llevar un control como lo indica en la entrevista con el administrador, la misma se hace de manera general, considerando que en el periodo 2021 se mantuvo la emergencia sanitaria por Covid-19 por lo que aumentó el costo de servicio de alojamiento y restauración en lo que refiere las mascarillas, vajillas de tecnopor y plástico, desinfectantes tanto para restaurante y habitaciones en ello menciona que gerencia envió dichos insumos desde Arequipa los cuales estos en su totalidad no están consignados en libro caja como parte de desembolso directamente del hotel, lo mismo pasa con la reposición de amenities, blancos (toallas, sábanas, etc).

Chambergó (2016) enfatiza que “existe cantidad de métodos para calcular los costos en el sector hotelero que dependerá de la información y los objetivos que pretende conseguir, así como de las características particulares de cada empresa.” (p.578)

Dicho concepto coincide con la investigación dado que al ser un caso de estudio la manera que se logró los objetivos fue de recabar los datos en el establecimiento de hotel a través de los egresos y/o desembolsos que se realizaron durante el periodo 2021 así mismo se apoyó de la entrevista con el administrador para contrastar que los datos obtenidos, si coinciden con lo que mencionó el administrador.

Rodríguez (2008) enfatiza que el costo directo tiene relación directa con el producto o servicio en lo que respecta a su conformación material y de servicio como la materia prima directa y mano de obra directa incluso se les denomina costo primo. Sin embargo, en servicios como la de habitación el costo primo participa en menor porcentaje puesto que los costos indirectos tienen más participación. Por otro lado los costos indirectos se refiere a los pagos y causaciones indispensables en el proceso de fabricación o prestación de servicio siendo su participación importante en la conformación del costo de producción o de prestación de servicio. (p.2-3)



Dicho concepto coincide con la investigación, de la comparativa de los resultados de cada objetivo logrado nos referimos que los costos directos que representas la mano de obra y los insumos que se ofrece en el desayuno buffet que el costo en el periodo 2021 fue de S/126,611.24 respecto al objetivo numero 1, mientras que los costos indirectos fueron mayores con un costo anual de S/243,063.92; en ese sentido al referirse el autor Rodriguez (2008) que los costos directos son menores y que los costos indirectos son mayores debido a los pagos de servicios, etc claramente se ve reflejada en el caso de Casona Plaza Hotel Puno en el periodo 2021.

Sepúlveda (2004) sostiene que es el valor o precio de mercado que se debe pagar para reponer una mercadería o materia prima. Contablemente, se utiliza el costo de reposición para valorizar las existencias o inventario cuando existe inflación.

Dicho concepto coincide, con el caso de estudio de Casona Plaza Hotel Puno, puesto que las reposiciones de los insumos como también de los materiales ya sea las toallas, secadoras calefactoras, shampoo, jabones etc., fueron repuestos debido al mal manejo, o por el tiempo de vida útil, desabastecimiento o sustracción inevitable solo que las mismas compras fueron enviadas de parte de gerencia para ser repuestas mas no estas fueron incluidas dentro de los costos que debería de ser.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que los costos en la prestación de servicios no se realizan de acuerdo a la ocupabilidad debido que hay desembolsos que suministran para más meses asimismo los desembolsos para costear el servicio son procedentes de caja de gerencia (externo) como también de caja del hotel, que conlleva a inferir que los costos solo son aproximados.

SEGUNDA: Los costos directos relacionados con el servicio de alojamiento son los insumos para el servicio de desayuno buffet y la mano de obra donde los desembolsos fueron un aproximado de S/126,611.24 en el periodo 2021,

TERCERA: Los costos indirectos relacionados con el servicio de alojamiento ascendieron a S/243,063.92 aproximadamente en el periodo 2021, se concluye que los ítems de depreciación, mantenimiento, reparación, los desembolsos para pagos de servicios, fueron los más destacados para la atención de alojamiento del huésped

CUARTA: Los procesos de actividades propuestos para costear adecuadamente la prestación del servicio permite reconocer y fijar en lo mejor posible el costo, considerando todos los desembolsos para costear el servicio de alojamiento.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al administrador se recomienda capacitar al personal involucrado para el reconocimiento de costo y gasto conjuntamente con asistente contable, con la finalidad de aprender entre todos los colaboradores y gestionar y controlar mejor los recursos de hotel.

SEGUNDA: Al administrador se recomienda que implemente un departamento o área destinado para la logística para el hotel, esto con el fin de llevar un control más ordenado de todas las compras y desembolsos que se realicen.

TERCERA: Al Administrador y jefe de área de mantenimiento se sugiere que se realice dar de baja de los equipos, materiales, muebles y objetos y/o solicitar a gerencia la renovación de los mismos con la finalidad de aminorar los costos indirectos que resultan ser costo elevado.

CUARTA: Se sugiere la implementación de los procedimientos para llegar a un adecuado control y manejo de los costos con apoyo de herramientas tecnológicas como hojas de cálculo permitirá un mejor entendimiento y costeo del servicio.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achata Flores, J. L. (2019). *Evaluación del Costo de Servicio e Incidencia en los Resultados Económicos de la empresa de transporte de carga Nayaka S.R.L. de la ciudad de Puno, periodos 2015-2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10402>
- Alfonso, Y. (5 de junio de 2019). *Gestiópolis*. Obtenido de Servicio: Qué es, características, clasificación y tipos.: <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>
- Altamirano Gonzalez, G., & Arevalo Fernandez-Salvador, V. (2012). *Propuesta de Diseño de un Sistema de Contabilidad de Costos aplicados al Hostal "La Casona" ubicado en la ciudad de Cuenca*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana] <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/2926>
- Álvarez Loli, Cristian Harol; Soto Chacón, G. L. (2022). *Propuesta de un sistema de costos de servicio en el Hotel Brisas del Sol, Lunahuaná* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2038/Gloria_Trabajo_Academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. En S. Anzola Rojas, *Administración de Pequeñas Empresas*. Editorial Interamericana Editores S.A.
- Apaza Meza, M. (2015). *PCGE Y NIIF Aplicados a Sectores Económicos* (págs. 333-334). Editorial Instituto Pacífico S.A.C.
- Arenas Jiménez, Y. (2016). *Diseño de un Sistema de Costo para el hotel Plaza Real que permita determinar la rentabilidad del negocio*. [Tesis de pregrado, Universidad



Francisco de Paula Santander Ocaña]

<https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/xmlui/handle/20.500.14167/2001>

Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (pág. 34). Grupo Editorial Patria.

Ballena Alcantara, I. M. (2017). *Costo de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamatanga SRL, Chiclayo 2016.*

[Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/10173>

Bembibre, C. (2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC:

<https://www.definicionabc.com/general/insumo.php>

Borbor Pérez, L. A. (2018). *Asignación de costos y determinación de precios del servicio*

de alojamiento en el hotel Salinas, Cantón Salinas, año 2017 [Tesis de pregrado,

Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28063/1/T4279i.pdf>

Bragg, S. (2018). *Cost Structure*. Obtenido de Accounting Tools: accountingtools.com

Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis La metodología del cómo formularlos* (pág. 83). Cengage Learning.

Cabrera Arana, W. J., & Quiroz Armas, Y. B. (2017). *Aplicación de un Sistema de Costos*

Directo para la Mejora de la Utilidad del Hotel Plaza Grau S.A.C, Trujillo primer

trimestre del 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]

<https://hdl.handle.net/20.500.12759/3006>

Ccahuantico Amaru, W. D. (2018). *Costos de Servicio y Rentabilidad Financiera de la*

empresa Restaurante Parador Turístico Feliphon S.R.L. en el distrito de San



- Pedro provincia de Canchis Cusco periodo-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco] <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2545>
- Chambergo Guillermo, I. (2016) *Costos para gerenciar organizaciones por sectores económicos*. Editorial Pacifico Editores S.A.C.
- Chancay Orrala, A. L. (2019). *Costos por servicios y asignación de precios por alojamiento en el Hotel Suite Salinas, Cantón Salinas, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4666/1/UPSE-TAE-2019-0016.pdf>
- COMEXPERÚ. (2022). *Desempeño y competitividad turística en el Perú - Resultados en 2021*. 85. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-turismo-001.pdf>
- COMEXPERU. (21 de febrero de 2020). *COMEXPERU*. Obtenido de ¿Cómo se encuentra nuestro turismo?: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/como-se-encuentra-nuestro-turismo>
- Felipe Gallego, J. (2001). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes* (pág. 307). Ediciones Parainfo S.A.
- Flores Flores, W. E. (2016). *Análisis de los Costos de Servicios y Rentabilidad de Nessus Hoteles Peru S.A., en sus productos Casa andina Classic y Casa andina Private Collection, de la region Arequipa, en los periodos 2014-2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10257>
- García Colin, J. (2014). *Contabilidad de Costos* (pág. 9). Mc Graw Hill Education.



- García de Pou. (s.f.). *Amenities y Toiletries en los Hoteles*.
<https://www.garciadepou.com/blog/amenities-toiletries-los-hoteles/>
- Gil Estallo, M. d., & Giner de la Fuente, F. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una Empresa* (pág. 33). ESIC Editorial.
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación* (págs. 15-16). Red Tercer Milenio S.C.
- Guerrero González, E., & Ramos Mendoza, J. (2014), *Introducción al Turismo* (pág. 123). Grupo Editorial Patria.
- Guzhnay Quito, G. E., & Naulaguari Tintin, M. L. (2013). *Determinación de costos de los servicios hoteleros: caso práctico "Hotel Manantial"*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca] <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1434>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pág. 612). Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Huamani Quispe, A. N. (2019). *Determinación del Costo de Producción y Rentabilidad de la fabricación de hornillas a gas modelo Selecto en la ciudad de Juliaca, periodos 2016-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11849>
- Leguía Granda, D. M. (2018). *Diseño de un Sistema de Contabilidad de Costos aplicado al hotel La Hosteria S.A.C. de la ciudad de Arequipa*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7383>



- Lemoine Quintero , F., Reyes Mero, I., Chávez Dominguez, R., & Carvajal Zambrano , G. (2018). *Hoteles Manual de Servicios* (pág. 8). Editorial Mar Abierto.
- Linares Mallap, W. N. (2019). *Formulación de un sistema de costos tradicionales para mejorar la competitividad de los precios de venta del servicio en el Hostal Montecristo, Bagua Grande* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2962301>
- Linares Urenda, A. (2012). *Entorno de la Hotelería y Turismo* (pág. 21). Editorial Red Tercer Milenio S.C. .
- Linares Urenda, A. V. (s.f.). Los Servicios Turísticos. *Revista Conexión de Hospitalidad y Gastronomía*, (págs. 22-23). http://aliatuniversidades.com.mx/conexxion/wp-content/uploads/2016/09/CHyG-13_Art-3.pdf
- Llinás Solano, H., & Rojas Álvarez , C. (2017). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Editorial Universidad del Norte.
- Ludeña Reyes, A. P. (2016). *Adminsitración de Empresas Turísticas y Hoteleras* (pág. 102). Editorial EDILOJA Cia. Ltda.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015, 8 de junio). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-establecimientos-de-hospedaje-decreto-supremo-n-001-2015-mincetur-1248181-2/>
- Miranda Solarte, J. N. (2017). *Costos Hoteleros a través del método ABC para el Hostal Ciudad del Río en la ciudad de Babahoyo*. [Tesis de pregrado, Universidad



Regional Autónoma de los Andes]

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8270>

Organización Mundial del Turismo. (2022). *La recuperación del Turismo acelera para alcanzar el 65% de los niveles anteriores a la pandemia*. Barómetro Del Turismo Mundial. <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347#:~:text=El turismo internacional repuntó moderadamente,inferiores a las de 2019>.

Pérez Gorostegui, E. (2017). *Curso de Economía de las Empresas - Introducción* (pág. 8). Editorial Universitaria Ramon Areces.

Perlas Arenas, K. J. (2022). *Implementación del sistema de costos ABC para mejorar la gestión de procesos en el Hotel Sillustani Inn S.C.R.L. ciudad de Puno, periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Phala Cutipa, L. F. (2015). *Gestión de Costos de Servicio y Rentabilidad de Hoteleria e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009-2010*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/2507>

Polo García, B. E. (2013). *Contabilidad de Costos en la Alta Gerencia* (pág. 7). Editorial Nueva Legislación LTDA.

Ramirez Molinares, C. V., Garcia Barbosa, M., & Pantoja Algarin, C. R. (2010). *Fundamentos y Técnicas de Costos* (págs. 26-37-38-39). Editorial Universidad Libre.



- Ramos, G. (2014). *Economía*. Obtenido de Definición de utilidad:
<https://economia.org/utilidad.php>
- Reglamento de establecimiento de hospedaje - Decreto Supremo 001-2015-Mincetur, 16
(2015). <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>
- Reluz Nunton, G. M. (2021). *Diseño de un sistema de control interno en el servicio de
hotelería de la empresa Madgiari SRL para incrementar la rentabilidad periodo
2018-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de
Mogrovejo] <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4027>
- Rivas García, J., & Magadán Diaz, M. (2016). *Introducción a la Economía de la empresa
Turística* (pág. 13). Editorial Septem Ediciones.
- Rodriguez Vera, R. (2008). *Costos Aplicados a Hoteles y Restaurantes* (págs. 66-67-68).
Editorial Ecoe Ediciones.
- Rodriguez Vera, R. (2012). *Costos Aplicados en Hotelería Alimentos y Bebidas* (págs.
19-20-21-22). Editorial Ecoe Ediciones.
- Santa Cruz Vásquez, E. M. (2020). *Diseño de una estructura de costos de servicio para
mejorar la rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo S SCRL - Bagua 2018*. [Tesis de
pregrado, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53394>
- Sepúlveda L., C. (2004). *Diccionario de términos económicos*. Editorial Universitaria.
[https://books.google.com.pe/books?id=UDcOcMhyU0MC&pg=PA57&dq=concepto+de+costo+de+reposicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwis7vfyqP37AhXBLLkGHTF_CLsQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=concepto de costo de reposicion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=UDcOcMhyU0MC&pg=PA57&dq=concepto+de+costo+de+reposicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwis7vfyqP37AhXBLLkGHTF_CLsQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=concepto+de+costo+de+reposicion&f=false)



- Silva López, L. E. (2018). *Análisis de los Costos para el Establecimiento adecuado del Precio de Venta en una empresa hotelera. Caso Hostal Abarsil de la ciudad de Baños*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/41596>
- Solorzano Montes, J. (2019). *Costos por servicio y determinación de precio al Hostal Cocos, Canton Salinas, provincia de Santa Elena, periodo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península Santa Elena]
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5319>
- Valdez Caro, A. (2006). *Introducción a las Cuentas Nacionales* (Primera ed). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
[https://books.google.com.pe/books?id=_n7Llza5aLkC&pg=PA79&dq=concepto+de+costo+de+reposicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwis7vfyqP37AhXBLLkGHTF_CLsQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=concepto de costo de reposicion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_n7Llza5aLkC&pg=PA79&dq=concepto+de+costo+de+reposicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwis7vfyqP37AhXBLLkGHTF_CLsQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=concepto+de+costo+de+reposicion&f=false)
- Vallejos Orbe, H. M., & Chilinginga Jaramillo, M. P. (2017). *Costos Modalidad Ordenes de Producción* (pág. 5). Editorial Universidad Técnica del Norte.
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>
- Zans Arimana, W. (2014). *Contabilidad de Costos I* (pág. 36). Editorial San Marcos E.I.R.L.



ANEXOS



ANEXO A: Depreciación

Activos	Importe en activos s/	% de depreciación	Depreciación anual	Depreciación mensual
Propiedad y planta	S/ 2,802,678.78	3%	S/ 84,080.36	S/ 7,006.70
Equipo	S/ 43,300.00	10%	S/ 4,330.00	S/ 360.83
Muebles y enseres	S/ 7,350.00	10%	S/ 735.00	S/ 61.25
Equipos diversos	S/ 41,990.00	25%	S/ 10,497.50	S/ 874.79
Otros	S/ 367,555.00	10%	S/ 36,755.50	S/ 3,062.96
Total			S/ 136,398.36	S/ 11,366.53

ANEXO B: Insumos para lavandería

Insumos para lavandería	Costo anual
Detergentes	S/ 2,924.00
Materiales de limpieza	S/ 778.10
Desinfectantes	S/ 563.50
Total	S/ 4,265.60

ANEXO C: Materiales de limpieza para habitación

Materiales de limpieza para habitaciones	Costo anual
Detergentes	S/ 1,126.60
Materiales de limpieza	S/ 630.20
Desinfectantes	S/ 428.60
Total	S/ 2,185.40

ANEXO D: Otros

Otros	Costo anual
Oxígeno	S/ 200.00
Gasolina	S/ 776.00
Presentes para huéspedes	S/ 73.90
Total	S/ 1,049.90

ANEXO E: Desembolsos de costos indirectos de servicio por meses

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Reparaciones	S/ 18.00	S/ 0.00	S/ 280.00	S/ 1,942.50	S/ 1,640.20	S/ 1,865.00	S/ 315.00	S/ 489.20	S/ 335.00	S/ 1,548.50	S/ 1,312.90	S/ 502.00	S/ 10,248.30
Mantenimiento	S/ 1,040.00	S/ 1,717.00	S/ 987.00	S/ 1,432.00	S/ 2,628.00	S/ 7,658.20	S/ 155.80	S/ 82.00	S/ 1,893.10	S/ 2,064.00	S/ 6,106.00	S/ 4,004.50	S/ 29,767.60
Depreciación	S/ 11,366.53	S/ 136,398.36											
Agua	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 543.31	S/ 0.00	S/ 1,006.02	S/ 1,990.60	S/ 1,907.12	S/ 1,199.06	S/ 1,230.59	S/ 0.00	S/ 3,677.63	S/ 1,238.90	S/ 12,793.23
Luz	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 6.27	S/ 0.00	S/ 6.44	S/ 6.53	S/ 2,041.95	S/ 6,475.17	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 8,999.57	S/ 0.00	S/ 17,535.93
Internet	S/ 0.00	S/ 86.00	S/ 171.00	S/ 96.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 256.80	S/ 238.80	S/ 552.40	S/ 0.00	S/ 381.70	S/ 0.00	S/ 1,782.70
Tv cable	S/ 0.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 0.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 238.80	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 2,038.80
Papel	S/ 261.00	S/ 130.50	S/ 407.50	S/ 130.50	S/ 137.60	S/ 368.80	S/ 169.30	S/ 264.00	S/ 642.70	S/ 264.00	S/ 276.30	S/ 330.30	S/ 3,382.50
Gas	S/ 1,210.00	S/ 1,734.10	S/ 4,508.00	S/ 2,927.00	S/ 0.00	S/ 1,368.50	S/ 247.00	S/ 3,025.50	S/ 3,146.30	S/ 49.50	S/ 402.50	S/ 786.00	S/ 19,404.40
Teléfonos	S/ 50.00	S/ 65.80	S/ 439.90	S/ 408.30	S/ 374.30	S/ 0.00	S/ 51.70	S/ 72.70	S/ 441.10	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 307.40	S/ 2,211.20
Limpieza habitaciones	S/ 173.00	S/ 0.00	S/ 240.00	S/ 60.70	S/ 32.50	S/ 169.50	S/ 89.30	S/ 180.00	S/ 360.20	S/ 398.70	S/ 329.50	S/ 152.00	S/ 2,185.40
Insumos lavandería	S/ 327.50	S/ 170.30	S/ 277.10	S/ 168.40	S/ 305.90	S/ 260.30	S/ 135.20	S/ 495.90	S/ 597.80	S/ 584.40	S/ 508.80	S/ 434.00	S/ 4,265.60
Otros	S/ 10.80	S/ 8.00	S/ 25.00	S/ 60.00	S/ 0.00	S/ 146.00	S/ 30.00	S/ 72.10	S/ 65.00	S/ 90.00	S/ 210.00	S/ 333.00	S/ 1,049.90
Total	S/ 14,456.83	S/ 15,478.23	S/ 19,451.61	S/ 18,591.93	S/ 17,697.49	S/ 25,399.96	S/ 16,965.70	S/ 24,199.76	S/ 20,830.72	S/ 16,565.63	S/ 33,771.43	S/ 19,654.63	S/ 243,063.92

ANEXO F: Desembolsos de costos directos – insumos para desayuno por meses

Insumos para desayuno buffet	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Frutas	S/ 299.00	S/ 131.00	S/ 298.00	S/ 173.50	S/ 181.50	S/ 227.30	S/ 526.00	S/ 579.60	S/ 815.10	S/ 950.60	S/ 933.00	S/ 1,197.30	S/ 6,311.90
Embutidos, lácteos y huevo, cereales.	S/ 353.10	S/ 324.00	S/ 383.30	S/ 288.30	S/ 268.60	S/ 365.00	S/ 1,104.10	S/ 1,010.00	S/ 1,526.80	S/ 1,480.10	S/ 1,132.10	S/ 1,238.20	S/ 9,473.60
Café-chocolate-infusiones	S/ 10.00	S/ 20.00	S/ 30.00	S/ 12.00	S/ 20.00	S/ 15.00	S/ 73.30	S/ 75.80	S/ 39.50	S/ 45.40	S/ 32.00	S/ 16.00	S/ 389.00
Mermeladas y mantequilla	S/ 27.00	S/ 9.60	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 84.50	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 169.00	S/ 84.50	S/ 132.60	S/ 193.40	S/ 0.00	S/ 700.60
Pan	S/ 199.50	S/ 81.50	S/ 131.00	S/ 149.50	S/ 95.00	S/ 131.00	S/ 257.00	S/ 317.00	S/ 504.50	S/ 493.00	S/ 580.50	S/ 355.00	S/ 3,294.50
Otros (azúcar estevia)	S/ 43.00	S/ 45.00	S/ 27.30	S/ 1.50	S/ 150.00	S/ 80.00	S/ 29.60	S/ 51.60	S/ 27.00	S/ 50.70	S/ 168.70	S/ 100.50	S/ 774.90
Productos limpieza	S/ 41.90	S/ 33.00	S/ 44.10	S/ 37.20	S/ 36.60	S/ 36.50	S/ 76.00	S/ 36.80	S/ 16.50	S/ 76.50	S/ 35.00	S/ 69.00	S/ 539.10
Total	S/ 973.50	S/ 644.10	S/ 913.70	S/ 662.00	S/ 836.20	S/ 854.80	S/ 2,066.00	S/ 2,239.80	S/ 3,013.90	S/ 3,228.90	S/ 3,074.70	S/ 2,976.00	S/ 21,483.60



ANEXO G: Libro de huéspedes en Excel del mes de enero y diciembre del 2021

LIBRO DE HUESPEDES 2021 - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Nitro Pro Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

Nº DE HAB	FECHA DE ENTRADA	PASAJERO / HUESPED		NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	EC	AGENCIA	Nº FAC/BV	FECHA DE SALIDA	CIUDAD	TEMPERATURA
		APELLIDOS Y NOMBRES	EDAD									
205	1/01/2021	ROCIO QUISEP VELASQUEZ	34	44248938	3/09/1986	PERU	C	LIBRE	EB01-2346/2348	3/01/2021	PUNO	36.7
407	1/01/2021	JEAN ALEXANDRE EULFINER	57	16AT52449	5/06/1963	PERU	C	LIBRE	EB01-2354	3/01/2021	LIMA	35.8
	1/01/2021	MAORI RAYMOND ECHENE	12	18E1573093	28/06/2008	PERU	S	LIBRE	EB01-2354	4/01/2021	LIMA	36.2
301	2/01/2021	YESSENA SOLORZANO VALDIVIA	29	71976505	30/11/1991	PERU	S	LIBRE	EB01-2351	3/01/2021	MOQUEGUA	35.2
316	2/01/2021	CARLOS FIDEL URDAY GONZALES	39	41234682	19/12/1981	PERU	S	LIBRE	EB01-2350	3/01/2021	AREQUIPA	36.2
	2/01/2021	ELIZABETH FORES MAQUERA	34	44525854	16/10/1986	PERU	S	LIBRE	EB01-2350	3/01/2021	AREQUIPA	36
217	2/01/2021	LUIS FERNANDO CASTRILLON ESCOBAR	15	A5677898	8/08/2005	COLOMBIA	S	BOOKING	EO01-10348	5/01/2021	AREQUIPA	36.1
	2/01/2021	JUAN PABLO CASTRILLON ESCOBAR	16	A5677908	28/03/2004	COLOMBIA	S	BOOKING	EO01-10348	5/01/2021	AREQUIPA	35.4
	2/01/2021	NICOLE ANDREA SYLVESTER ESCOBAR	28	AT633430	21/01/1992	COLOMBIA	S	BOOKING	EO01-10348	5/01/2021	AREQUIPA	36.2
207	2/01/2021	NORA ELENA ESCOBAR GUZMAN	51	A5687320	29/08/1969	COLOMBIA	S	BOOKING	EO01-10348	5/01/2021	AREQUIPA	34.8
	2/01/2021	JESUS JULIAN OSORIO SIERRA	37	AU605247	3/01/1983	COLOMBIA	S	BOOKING	EO01-10348	5/01/2021	AREQUIPA	35.7
205	2/01/2021	CARLOS ALBERTO LOPEZ RAMIREZ	36	AQ848063	3/04/1984	COLOMBIA	S	BOOKING	EO01-10348	5/01/2021	AREQUIPA	36.2
	2/01/2021	MICHAEL SCOTT H SYLVESTER	32	AU625368	28/07/1988	COLOMBIA	S	BOOKING	EO01-10348	5/01/2021	LIMA	35.2
401	3/01/2021	DIEGO VILLANUEVA ARRELUCE	30	70860674	15/01/1990	PERU	S	LIBRE	EO01-10359	14/01/2021	LIMA	36.2
309	4/01/2021	JAVIER ARTURO CHAVEZ ESCOBEDO	46	09677138	1/11/1974	PERU	C	LIBRE	EB01-2352	5/01/2021	LIMA	36.1
	4/01/2021	FIORRELLA ALEXANDRA CHAVEZ PANEZ	21	76325408	1/01/2000	PERU	S	LIBRE	EB01-2352	5/01/2021	LIMA	35.4
402	4/01/2021	CARLOS FIDEL URDAY GONZALES	39	41234682	19/12/1981	PERU	S	LIBRE	EB01-2353	5/01/2021	AREQUIPA	36.2
	4/01/2021	ELIZABETH FORES MAQUERA	34	44525854	16/10/1986	PERU	S	LIBRE	EB01-2353	5/01/2021	AREQUIPA	35.7
402	5/01/2021	RAUL ANTONIO MUNIZ VEGA	52	51424090	11/03/1968	EEUU	C	LATIN AMERICAN	EO01-10347	7/01/2021	AREQUIPA	36.5
	5/01/2021	LOUREL ROSADO ROJAS	42	49677665	5/04/1978	EEUU	C	LATIN AMERICAN	EO01-10347	7/01/2021	AREQUIPA	36.5
217	5/01/2021	RAUL ANTONIO MUNIZ PAGAN	29	4948E+09	22/09/1991	EEUU	S	LATIN AMERICAN	EO01-10347	7/01/2021	AREQUIPA	35.4
	5/01/2021	ALEJANDRA MUNIZ ROSADO	16	559525477	18/06/2004	EEUU	S	LATIN AMERICAN	EO01-10347	7/01/2021	AREQUIPA	35.7
	5/01/2021	GABRIEL ALEJANDRO MUNIZ ROSADO	14	559525476	28/11/2006	EEUU	S	LATIN AMERICAN	EO01-10347	7/01/2021	AREQUIPA	36.7
217	5/01/2021	RAUL ANTONIO MUNIZ PAGAN	29	494766709	22/09/1991	EEUU	S	LATIN AMERICAN	EO01-10347	7/01/2021	AREQUIPA	35.4
301	5/01/2021	PEDRO JUAN DAVILA MENDES	21	73483590	27/08/1999	PERU	S	LATIN AMERICAN	EO01-10343	6/01/2021	AREQUIPA	36.7
207	5/01/2021	MANU SAI MALASQUEZ	47	566047250	23/04/1973	PERU	S	BOOKING	EB01-2356	8/01/2021	CUSCO	35.3
	5/01/2021	CARLOS ALBERTO CANEPA SOLIMANO	52	07867278	15/06/1968	PERU	S	BOOKING	EB01-2356	8/01/2021	CUSCO	35.3
206	5/01/2021	ENRIQUE ALONZO DEL CARPIO CANEPA	25	73116032	30/08/1995	PERU	S	BOOKING	EB01-2356	8/01/2021	CUSCO	35
	5/01/2021	FERMIN MARIASOQUI ZAVALLA	74	23859321	20/08/1946	PERU	S	BOOKING	EB01-2356	8/01/2021	CUSCO	35.7

ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE ... 90%

LIBRO DE HUESPEDES 2021 - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Nitro Pro Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

Nº DE HAB	FECHA DE ENTRADA	PASAJERO / HUESPED		NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	EC	AGENCIA	Nº FAC/BV	FECHA DE SALIDA	CIUDAD	TEMPERATURA
		APELLIDOS Y NOMBRES	EDAD									
201	1/12/2021	AXEL ANDRE CACERES CANSAYA	34	44338316	15/06/1987	PERU	S	CLIENTE PARTICULAR	EO01-11188	3/12/2021	AQP	36.5
203	1/12/2021	ROGER SAMUEL COLLANTES CARMONA	43	24002181	20/12/1977	PERU	S	CLIENTE PARTICULAR	EO01-11189	3/12/2021	AQP	35.4
408	1/12/2021	CHRISTIAN FRIEDRICH MUELLES	33	C37WP2K02	19/07/1987	ALEMANIA	S	BOOKING	EO01-1116	2/12/2021	CUSCO	36.1
202	1/12/2021	MERCEDES GUADALUPE ALVAREZ DE MIRAND	64	PAK448016	12/12/1956	ESPAÑA	C	TIERRAS DE LOS ANDES	EO01-11195	3/12/2021	CUSCO	36.2
	1/12/2021	FELIX HERRERO CASTRILLO	67	PAK448015	8/06/1954	ESPAÑA	C	TIERRAS DE LOS ANDES	EO01-11195	3/12/2021	CUSCO	35.8
401	1/12/2021	BRAYAN CLADIMIR SUAZO VARILLAS	22	74373256	26/06/1999	PERU	S	OROCOM	EO01-11264	8/12/2021	LIMA	36.1
302	2/12/2021	JAIME RENDON TELLEZ	56	G42321755	22/12/1964	MEXICO	C	TIERRAS DE LOS ANDES	EO01-11196	4/12/2021	AQP	36.2
	2/12/2021	MARIA ASUNCION AMAYA RODRIGUEZ	55	G42320799	7/12/1965	MEXICO	C	TIERRAS DE LOS ANDES	EO01-11196	4/12/2021	AQP	36.3
206	2/12/2021	YOLANDA MONTEAGUDO GONZALEZ	60	AAI533782	12/07/1961	ESPAÑA	C	GASTON	EO01-11194	4/12/2021	AQP	35.2
	2/12/2021	BLANCA ORDUÑA MONTE AGUDO	33	PAH849626	5/09/1988	ESPAÑA	C	GASTON	EO01-11194	4/12/2021	AQP	36.1
416	2/12/2021	EDGAR VILCA CLAVERIAS	32	44140743	4/03/1989	PERU	S	CLIENTE PARTICULAR	EB01-2731/2732	4/12/2021	AQP	36.2
	2/12/2021	LUZ MILAGROS PILLO JUAREZ	25	76207372	10/01/1996	PERU	S	CLIENTE PARTICULAR	EB01-2731/2732	4/12/2021	AQP	36.2
208	2/12/2021	ROSARIO JOSELYNE ALVAREZ ALVAREZ	34	44822291	25/08/1987	PERU	S	CLIENTE PARTICULAR	EO01-11190	3/12/2021	LIMA	36.5
	2/12/2021	EDSON ESAUL ALCANTARA COLCHADO	36	42965826	16/05/1985	PERU	S	CLIENTE PARTICULAR	EO01-11190	3/12/2021	LIMA	35.4
204	2/12/2021	HUGO NUÑEZ VARGAS	38	41814229	9/12/1982	PERU	C	CLIENTE PARTICULAR	EO01-11192	3/12/2021	AQP	36.1
	2/12/2021	KRIZZY ROMANE TAMAYO PERALTA	38	41844501	17/06/1983	PERU	C	CLIENTE PARTICULAR	EO01-11192	3/12/2021	AQP	36.2
402	3/12/2021	KATYHUSCA RODRIGUEZ CENTENO VDA DE BO	53	24701810	8/08/1968	PERU	C	CLIENTE PARTICULAR	EB01-2733	4/12/2021	LIMA	35.8
	3/12/2021	ROEL AMILCAR ASCENCIOS ARIAS	32	45611997	14/01/1989	PERU	C	CLIENTE PARTICULAR	EB01-2733	4/12/2021	LIMA	36.1
202	4/12/2021	JOSE MAURICIO ZEGARRA LAZARTE	32	46095301	8/07/1989	PERU	C	CLIENTE PARTICULAR	EB01-2734	5/12/2021	LIMA	36.2
	4/12/2021	NATALIE MIXAN RAMOS	29	47486241	20/01/1992	PERU	C	CLIENTE PARTICULAR	EB01-2734	5/12/2021	LIMA	36.3
406	4/12/2021	DARWIN GARCIA MARCHENA	45	*03692364	9/09/1976	PERU	C	OROCOM	EO01-11264	8/12/2021	AQP	35.2
505	4/12/2021	VICTOR GIANFRANCO TELLO ALBURQUEQUE	32	46199015	9/04/1989	PERU	S	OROCOM	EO01-11264	16/12/2021	LIMA	36.1
301	4/12/2021	JUAN WILBER HUANCUNI MAMANI	31	46699404	25/05/1990	PERU	S	OROCOM	EO01-11264	24/12/2021	LIMA	36.2
209	4/12/2021	MIRKO MICHAEL LAYNES CAMPOBLANCO	40	40843083	15/12/1980	PERU	S	OROCOM	EO01-11264	24/12/2021	AQP	36.2
501	4/12/2021	ISMAIL RAFAEL PEREZ	46	*003130481	23/08/1975	PERU	C	OROCOM	EO01-11264	24/12/2021	LIMA	36.3
508	4/12/2021	EDUARDO NEYRA GOMEZ	40	41161839	12/06/1981	PERU	S	OROCOM	EO01-11264	21/12/2021	LIMA	36.7
302	5/12/2021	ZORILLA MEDRANO FERNANDO	29	PAM608132	13/11/1992	ESPAÑA	S	BOOKING	EO01-11214	7/12/2021	CUSCO	35.8

... JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE Hoja1 95%



ANEXO J: Información de trabajadores y/o prestadores de servicio - Sunat

24/6/22, 12:33 Cantidad de Trabajadores

CANTIDAD DE TRABAJADORES Y/O PRESTADORES DE SERVICIO DE 20406473091 - CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Información de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio

La información mostrada a continuación corresponde a lo declarado por el contribuyente en la Planilla Electrónica o PLAME ante la SUNAT. La información presentada corresponde a los 12 últimos períodos vencidos al mes anterior al día de la consulta.

Período	N° de Trabajadores	N° de Pensionistas	N° de Prestadores de Servicio
2021-05	7	0	0
2021-06	7	0	0
2021-07	7	0	0
2021-08	7	0	0
2021-09	7	0	0
2021-10	7	0	0
2021-11	7	0	0
2021-12	7	0	0
2022-01	8	0	0
2022-02	8	0	0
2022-03	8	0	0
2022-04	9	0	0

© 1997 - 2022 SUNAT Derechos Reservados

ANEXO K: Consulta del registro nacional de la micro y pequeña empresa

24/4/23, 19:22



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE							
(Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20406473091	CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	07/07/2009	ACREDITADO COMO PEQUEÑA EMPRESA	16/07/2011	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015			
(Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

ANEXO L: SOLICITUD DE CARTA DE ACEPTACIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: Autorización para ejecutar investigación de grado

SR. WILLIAM BELLIDO BURGOS

ADMINISTRADOR DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CASONA PLAZA HOTEL DE LA CIUDAD DE PUNO



William Bellido Burgos
Carlos Flores Morales
ADMINISTRADOR

Yo, **LARICO MAMANI JHOMYRA CIELO**, identificada con N° DNI 74060326, Bachiller en Turismo de la E.P. Turismo, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano, domiciliada en Jr. José Antonio Encinas N° 259 – Puno, con el debido respeto me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y manifestar lo siguiente:

Que, en cumplimiento de las normas establecidas en la Universidad Nacional del Altiplano para la obtención del título profesional en la E.P. Turismo, recorro a usted para que me autorice la realización de mi investigación referida al tema de **COSTOS DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO**, para ello me facilite los datos necesarios del establecimiento de hospedaje para poder analizarlos donde los resultados de dicho análisis serán únicamente con fines de investigación asimismo, en adjunto le hago llegar la Carta de Aceptación, dicho documento me permitirá valer mi investigación y autorización de difusión de la investigación.

Por lo expuesto:

A Ud. ruego acceder a mi petición, que sea atendido y le agradezco muy gentilmente.

Puno, 29 de junio del 2022

Atentamente,

Jhomyra Cielo Larico Mamani
DNI: 74060326

ADJUNTO:
-CARTA DE ACEPTACIÓN



ANEXO M: CARTA DE ACEPTACIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puno, 29 de junio del 2022

CARTA DE ACEPTACIÓN DE REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE GRADO

Señores

Director de Estudios
Escuela Profesional de Turismo
Universidad Nacional del Altiplano Puno

Presente:

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN SOBRE LA
EMPRESA QUE REPRESENTO**

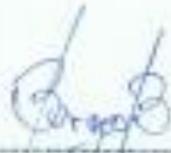
Referencia: Solicitud de investigación para la obtención de grado

Es sumamente grato dirigirme a ustedes y saludarlos cordialmente a nombre Casona Plaza Hotel E.I.R.L., empresa hotelera de la ciudad de Puno a la que represento.

Mediante la presente les hago conocer nuestro consentimiento y autorización para que la Bachiller de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional del Altiplano, Jhomyra Cielo Larico Mamani, realice su tesis de grado sobre nuestra empresa, como estudio de caso, la que se ha consensuado en sus alcances y resultados de mutuo beneficio, titulada ANÁLISIS DE COSTOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO, CASO: CASONA PLAZA HOTEL DE LA CIUDAD DE PUNO-2021.

Agradeciendo la atención a la presente, aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestro reconocimiento y nuestra estima personal.

Atentamente,



William Bellido Burgos
Casona Plaza Hotel
ADMINISTRADOR

**WILLIAM BELLIDO BURGOS
ADMINISTRADOR
CASONA PLAZA HOTEL**

ANEXO N: ENTREVISTA CON EL ADMINISTRADOR



ANEXO O: HABITACION DOBLE



ANEXO P: AREA A Y B – LUGAR DONDE SE EXPENDE EL DESAYUNO BUFFET





ANEXO Q: GUÍA DE ENTREVISTA

GUIA DE ENTREVISTA APLICADA AL ADMINISTRADOR (PERSONAL) CASONA PLAZA HOTEL DE LA CIUDAD DE PUNO – 2021

NOMBRE.....

.

CARGO.....

.....

El presente cuestionario es realizado con fines de investigación el éxito de este estudio dependerá de la veracidad con la que se responda a las siguientes preguntas propuestas.

1. **DIMENSION: Área de alojamiento**
 - a) ¿Cómo determina los costos de servicio alojamiento?
 - b) ¿Cuál es el nivel de equipamiento del alojamiento?
 - c) ¿Cuál es el promedio de estancia del huésped en el alojamiento?
 - d) ¿Considera que el precio de la habitación se relaciona con el equipamiento de la habitación?
2. **DIMENSION: Área de alimentos y bebidas**
 - a) ¿Cómo determina los costos de servicio de alimentos y bebidas?
 - b) ¿Cómo se calcula las compras para esta área?
 - c) ¿Cómo controlan los insumos en esta área?
 - d) ¿Cuál es el tiempo de reposición de menaje?
3. **DIMENSION: Costos de servicio directo**

Materiales directos

 - a) ¿Con que frecuencia se realizan las Compras de materiales y/o insumos?
 - b) ¿Cómo se realiza el control de ingreso y salida de los materiales y/o insumos?
 - c) ¿Considera usted que el uso de los materiales directos se da de manera razonable?
 - d) ¿La reposición de amenities es frecuente?

Mano de obra

 - a) ¿Cuántas personas laboran en el área de alojamiento y restauración?
 - b) ¿Cuál es el grado de instrucción del personal?
 - c) ¿Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal?
4. **DIMENSION: Costos de servicio indirectos**
 - a) ¿Cuáles son los gastos que se genera en el área de alojamiento?
 - b) ¿Cuáles son los gastos que se genera en el área de alimentos y bebidas?
 - c) ¿Usted considera que el costo indirecto de servicio incide más en el costo de servicio?
 - d) ¿Cuán frecuente en la reposición de los blancos en el hotel?

ANEXO R: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cómo están constituidos los costos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno?	Describir los costos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno	Conocer los costos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno, proporcionará un adecuado control de recursos.	Servicio de alojamiento	-Área de alojamiento	- Número de habitaciones.	- Porcentaje	1. Enfoque: Mixto. 2. Metodología de investigación: Descriptivo, analítico y sintético. 3. Caso de estudio: Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno. 4. Población: Establecimiento de hospedaje
					- Número de habitaciones ocupadas.	- Números	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS		-Área de alimentos y bebidas	- Numero de huéspedes por habitación	- Porcentaje	
						- Números	
						- M2	
						- Hr.	

<p>1. ¿Cuáles son los costos directos que constituyen la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno?</p>	<p>1. Identificar los costos directos en la prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.</p>	<p>1. Los costos directos tienen menor incidencia en la prestación de servicios de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.</p>	<p>Costos</p>	<p>- Costos directos de servicio</p>	<p>Materiales directos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagos por compra de insumos - Mano de obra - Cantidad de personal que labora en el hotel. - Pagos al personal del hotel. 	<p>- Porcentaje número M2</p> <p>- Hr.</p>	<p>Casona Plaza Hotel.</p> <p>5. Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrador del hotel. • Los registros, libro de huéspedes, registro caja, registro de compras, lista de inventario.
<p>2. ¿Cuáles son los costos indirectos en la prestación de servicio de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno?</p>	<p>2. Determinar los costos indirectos en la prestación de servicios de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.</p>	<p>2. Los costos indirectos tienen mayor incidencia en la prestación de servicios de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.</p>		<p>-Costos indirectos de servicio.</p>	<p>- Pagos por consumo de agua.</p> <p>- Pagos por consumo de energía eléctrica.</p> <p>- Pagos por servicio de</p>	<p>- Porcentaje Números M2</p> <p>- Hr.</p>	<p>6. Técnicas:</p> <p>Entrevista, análisis documental.</p> <p>7. Instrumentos:</p> <p>Guía de entrevista, Hoja de cálculo Excel</p>



<p>3. ¿Qué procesos de actividades deben implementarse para costear una adecuada prestación de servicios de alojamiento en Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno?</p>	<p>3. Proponer procesos de actividades que deben implementarse para costear adecuadamente la prestación de servicios de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.</p>	<p>3. Los procesos de actividades a implementarse, establecerá adecuadamente el costeo del servicio de alojamiento en el Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno.</p>			<p>TV cable e internet Pagos por mantenimiento o y reparaciones. Depreciación.</p> <p>- -</p>		
---	---	--	--	--	---	--	--



ANEXO S: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES		DEFINICION CONCEPTUAL			
-	SERVICIO DE ALOJAMIENTO	Es una actividad que genera satisfacción a los consumidores, la cual se produce como resultado del intercambio de un conjunto de acciones entre los clientes y una persona en los establecimientos hoteleros. (Lemoine, et al. 2018)			
-	COSTOS	Es la medición de empleado de recursos como, los bienes y servicios que son utilizados para crear otros bienes y servicios. (Torres, 2013)			
VARIABLES		DEFINICION OPERACIONAL			
-	SERVICIO DE ALOJAMIENTO	La variable independiente estará dada por las dimensiones de área de alojamiento que vendría ser las habitaciones que como indicares se toma el número de habitaciones y el tipo de habitación que posee el hotel.			
-	COSTOS	En la variable independiente concierne las características y/o elementos del costo como los materiales directos, la mano de obra y los costos indirectos de servicio.			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS	UNIDAD DE MEDIDA
SERVICIO DE ALOJAMIENTO	Área de alojamiento	-Número de habitaciones -Tipo de habitaciones	-Entrevista -Análisis documental	-Guía de entrevista	-Porcentaje -Hr.
	Área de alimentos y bebidas	-Número de huéspedes por habitación		-Hoja de cálculo Excel	-Números -M2
COSTOS	Costos directos de servicio	- Materiales			
		- Pagos por compra de insumos			
	Costos indirectos de servicio	- Pagos por consumo de agua.		-Guía de entrevista	-Porcentaje -Números
		- Pagos por consumo de energía eléctrica.	-Entrevista -Análisis documental	-Hoja de cálculo Excel	-M2 -Hr.
	- Pagos por servicio de TV cable e internet				
	- Pagos por mantenimiento y reparaciones.				
	- Depreciación.				
	- Nivel de equipamiento.				



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo JHOMYRA CIELO LARICO MAMANI,
identificado con DNI 74060326 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TURISMO

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ COSTOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE

ALOJAMIENTO, CASO: CASONA PLAZA HOTEL DE

LA CIUDAD DE PUÑO - 2021 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 14 de JUNIO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo JHOMYRA CIELO LARICO MAMANI,
identificado con DNI 74060326 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TURISMO

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" COSTOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO, CASO : CASONA PLAZA HOTEL DE LA CIUDAD DE PUNO - 2021 "

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 14 de junio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella