

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“Los costos de servicios en el sector hotelero en el distrito
de Amarilis 2025”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR: Ferrer Lucero, Heeidy Fiorella

ASESOR: Espinoza Chávez, Lucy Janet

HUÁNUCO – PERÚ

2025



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

U

D

H

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la evaluación financiera.

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, negocios

Disciplina: Negocios, administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76423696

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22507319

Grado/Título: Maestra en ciencias contables con mención en auditoría y tributación.

Código ORCID: 0000-0001-9096-3967

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Céspedes Ruiz, Carlos Alberto	Maestro en ciencias contables, con mención en auditoría y tributación	22505017	0000-0002-7563-1339
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Cuellar Leandro, Melina	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	43333651	0000-0009-9316-4330

**UDH****UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 horas del día 31 del mes de octubre del año 2025, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Carlos Alberto Céspedes Ruiz

(Presidente)

Mtra. Diana Huerto Orizano

(Secretaria)

Mtra. Melina Cuellar Leandro

(Vocal)

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 1378-2025-D-FCOMP-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LOS COSTOS DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS 2025"; presentada por la Bachiller, FERRER LUCERO, Heidy Fiorella; para optar el título Profesional de Contadora Pública.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 13 CINECE y cualitativo de SUFICIENTE (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10:40 horas del día 31 del mes de octubre del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mg. Carlos Alberto Céspedes Ruiz

DNI: 22505017

Código ORCID: 0000-0002-7563-1339

PRESIDENTE

Mtra. Diana Huerto Orizano

DNI: 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

SECRETARIA

Mtra. Melina Cuellar Leandro

N° DNI 43333651

Código ORCID: 0009-0009-9316-4330

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: HEEIDY FIORELLA FERRER LUCERO, de la investigación titulada "LOS COSTOS DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS 2025", con asesor(a) LUCY JANET ESPINOZA CHÁVEZ, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 773-2025-D-FCOMP-UDH del P. A. de CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 26 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

223. Ferrer Lucero, Heeidy Fiorella.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.upse.edu.ec

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, fuente de sabiduría y guía constante en mi vida.

A mis padres, pilares fundamentales en mi formación personal y académica, sus palabras de aliento y por haber creído en mí incluso cuando yo dudaba; este logro es tan mío como suyo.

A quienes me ofrecieron una palabra de ánimo, un consejo oportuno o simplemente su compañía en los momentos más exigentes de este camino, donde cada gesto de apoyo fue una semilla que hoy florece en esta meta alcanzada

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por darme fortaleza, sabiduría y constancia a lo largo de este camino académico, iluminando cada paso que me permitió llegar a la culminación de este trabajo.

A mi familia, especialmente a mis padres, quienes, con esfuerzo incondicional, cariño y disciplina me ofrecieron el apoyo necesario para continuar en mi formación. Ellos son el pilar fundamental que inspira mi superación, y a quienes dedico con orgullo este logro.

A mi asesora, Mg. Lucy Janet Espinoza Chávez, por su valiosa guía, compromiso académico y la paciencia con la que me orientó en cada etapa de la investigación. Sus observaciones y conocimientos fueron determinantes para alcanzar los objetivos de esta tesis.

A mis docentes, quienes en mi trayectoria universitaria compartieron sus saberes con entrega y dedicación, contribuyendo al desarrollo de mis capacidades profesionales y personales.

A la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, así como a los establecimientos hoteleros del distrito de Amarilis, por la información brindada y el respaldo otorgado, elementos que enriquecieron de manera significativa el contenido de esta investigación.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron en este proceso, les extiendo mi más sincera gratitud

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS	13
1.3. OBJETIVO GENERAL	13
1.4. OBJETIVO ESPECIFICO	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	14
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA	14
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	14
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	16
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	17
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	18
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.2.1. COSTOS DE SERVICIOS	19
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	23
2.4. HIPOTESIS.....	24

2.5. VARIABLES	24
2.5.1. COSTOS DE SERVICIOS.....	24
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES Y INDICADORES).....	25
CAPÍTULO III	26
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.1.1. ENFOQUE.....	26
3.1. 2. ALCANCE O NIVEL	26
3.1. 3. DISEÑO.....	27
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	27
3.2.1. POBLACIÓN	27
3.2.2. MUESTRA.....	28
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS (CUADROS Y/O GRÁFICOS)	29
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	30
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	30
CAPÍTULO IV.....	31
RESULTADOS.....	31
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	31
CAPÍTULO V.....	41
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	41
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	41
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	27
Tabla 2 ¿ Lleva un control de los costos de limpieza de las instalaciones del hotel?	31
Tabla 3 ¿ Considera los costos de los productos de lavandería como un costo directo?	32
Tabla 4 ¿Lleva un registro de la de la mano de obra directa?	33
Tabla 5 ¿Los costos de los artículos de cortesía los considera como costos directos?	34
Tabla 6 ¿Se lleva un registro de los suministros públicos como luz, agua, internet?	35
Tabla 7 ¿Se lleva una planilla de los pagos de sueldos y salarios?	36
Tabla 8 ¿Se lleva un adecuado control del mantenimiento que se realiza a la infraestructura y equipos del hotel?	37
Tabla 9 ¿Los pagos que realiza por publicidad los considera dentro de los costos de operación?	38
Tabla 10 ¿Realiza algún pago por softwares contables y/o administrativos?	39
Tabla 11 ¿El pago de seguros del hotel, los considera como costos de operación?	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Lleva un control de los costos de limpieza de las instalaciones del hotel?	31
Figura 2 ¿Considera los costos de los productos de lavandería como un costo directo?	32
Figura 3 ¿Lleva un registro de la de la mano de obra directa?	33
Figura 4 ¿Los costos de los artículos de cortesía los considera como costos directos?	34
Figura 5 ¿Se lleva un registro de los suministros públicos como luz, agua, internet?	35
Figura 6 ¿Se lleva una planilla de los pagos de sueldos y salarios?	36
Figura 7 ¿Se lleva un adecuado control del mantenimiento que se realiza a la infraestructura y equipos del hotel?	37
Figura 8 ¿Los pagos que realiza por publicidad los considera dentro de los costos de operación?	38
Figura 9 ¿Realiza algún pago por softwares contables y/o administrativos?	39
Figura 10 ¿El pago de seguros del hotel, los considera como costos de operación?	40

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue describir cómo se determinan los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025, resaltando la importancia de un control adecuado de costos para lograr una gestión eficiente, mejorar la rentabilidad y optimizar los recursos disponibles, evidenciando cómo los costos inciden directamente en la competitividad y sostenibilidad de los hoteles en Amarilis. La metodología se dio en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población conformada por los cinco hoteles debidamente registrados en el distrito de Amarilis, aplicándose a la muestra una encuesta de diez preguntas como principal instrumento de recolección de datos, lo que permitió obtener información objetiva y confiable. Los resultados obtenidos muestran que el 40% de los encuestados considera que el manejo adecuado de los costos de servicios permite identificar problemas de recursos y tomar decisiones oportunas para mejorar la eficiencia operativa, mientras que el 60% coincide en que una correcta planificación y control de los costos permite establecer precios competitivos sin afectar la calidad del servicio. En consecuencia, se concluye que implementar mecanismos adecuados para la gestión de costos en el sector hotelero resulta clave para identificar, clasificar y administrar correctamente los costos directos, indirectos y operativos, contribuyendo a una planificación financiera más eficiente, a mejores decisiones y a un uso racional de los recursos, asegurando de este modo la sostenibilidad del servicio hotelero en el tiempo.

Palabras clave: Costos de servicios, gestión hotelera, eficiencia, rentabilidad, control de gastos.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe how service cost elements are determined in the hotel sector in the Amarilis district, highlighting the importance of adequate cost control to achieve efficient management, improve profitability, and optimize available resources. This study demonstrates how costs directly impact the competitiveness and sustainability of hotels in Amarilis. The methodology used a quantitative, descriptive, and non-experimental design. The sample consisted of five duly registered hotels in the Amarilis district. A ten-question survey was used as the main data collection instrument, allowing for the collection of objective and reliable information. The results show that 40% of respondents believe that adequate service cost management allows for the identification of resource issues and timely decisions to be made to improve operational efficiency. Another 60% agree that proper cost planning and control allows for establishing competitive prices without affecting service quality. Consequently, it is concluded that implementing adequate mechanisms for cost management in the hotel sector is key to correctly identify, classify and manage direct, indirect and operational costs, contributing to more efficient financial planning, better decisions and rational use of resources, thus ensuring the sustainability of the hotel service over time.

Keywords: Service costs, hotel management, efficiency, profitability, expense control.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación consistió en analizar cómo los establecimientos hoteleros determinan, registran y controlan los elementos del costo, con el fin de identificar buenas prácticas, deficiencias y oportunidades de mejora. El problema central de la investigación se formuló en la siguiente pregunta: ¿Cómo se determinan los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025?. La justificación del estudio se sustenta en la necesidad de disponer de un sistema de costos preciso y adaptable, que permita a los hoteles del distrito clasificar, registrar y administrar correctamente los elementos del costo. Con ello se busca mejorar la planificación financiera, fortalecer la competitividad empresarial y garantizar la sostenibilidad en el tiempo, aportando además conocimientos útiles para la gestión contable y administrativa en el sector hotelero.

El objetivo general fue describir cómo se determinan los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025, acompañado de objetivos específicos que se orientaron a identificar las prácticas aplicadas en el registro de costos, analizar sus deficiencias y proponer lineamientos para optimizar su gestión. La metodología, enmarcada en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, en el cual se aplicó una encuesta estructurada a los gerentes de los cinco hoteles registrados en Amarilis. Las fuentes de información estuvieron constituidas por textos especializados en contabilidad de costos, gestión hotelera y artículos académicos vinculados a la administración financiera en servicios turísticos. Entre las limitaciones del estudio se identificó la reducida cantidad de hoteles formalmente registrados en el distrito, además de la disposición limitada de algunos gerentes para brindar información detallada.

Los resultados permitieron concluir que la gestión de costos en los hoteles de Amarilis es parcial y presenta deficiencias en el control y registro de los distintos tipos de costos, por lo que se recomienda fortalecer la implementación de mecanismos adecuados para identificar, clasificar y administrar de manera eficiente los costos directos, indirectos y operativos, contribuyendo así a mejorar la planificación financiera, la rentabilidad y la sostenibilidad del servicio hotelero en el tiempo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Morillo (2011), en Venezuela se ha identificado que muchos hoteles presentan deficiencias en la gestión de sus costos de servicios, donde indican que los establecimientos de alojamiento suelen basarse en criterios empíricos, sin darle suficiente importancia al uso de reportes internos de costos para tomar decisiones, lo que limita una administración eficiente. Además, se enfocan más en cumplir con obligaciones fiscales que en usar la información de costos para mejorar su rentabilidad, ya que las tarifas se mantienen constantes debido a la fuerte competencia, pese a los costos reales que implica brindar un servicio de calidad (p.374).

Según Garbey (2003), en Cuba uno de los principales problemas que enfrentan los hoteles es la inestabilidad de sus ingresos, provocada por la variación constante en la demanda de sus servicios, donde esta variabilidad se da a lo largo del año, dependiendo de factores como el clima, eventos sociales o económicos, y temporadas turísticas, donde esta situación no solo afecta la entrada de dinero, sino que también complica la planificación y control de los costos de servicios, ya que los hoteles deben mantener estándares de calidad y niveles operativos estables, aun cuando no siempre cuentan con una ocupación constante, ello genera dificultades en la gestión eficiente de recursos como personal.

Mientras tanto Vela y Bautista (2022), nos dicen que el Perú enfrentaron diversos problemas en las empresas hoteleras durante la pandemia fue el manejo de los costos de servicios, ya que, a pesar de la disminución drástica de huéspedes y reservas, muchos de estos costos continuaron generándose de forma constante; como gastos como personal, mantenimiento, suministros, energía, agua y servicios básicos no podían eliminarse del todo, lo que generó un desbalance financiero; esta situación afectó seriamente la rentabilidad de los hoteles en el Perú, lo que dificultó aún más su sostenibilidad en un contexto de crisis.

En el Perú, López y Vásquez (2023), nos dice que uno de los problemas más frecuentes en las empresas de servicios, especialmente en el sector

hotelero, es la deficiente gestión del sistema de costos de servicios. Ya que muchas empresas aún utilizan métodos empíricos, manuales y tradicionales que dificultan identificar con precisión los costos reales en los que incurren para operar, esa falta de control adecuado provoca errores en los registros, confusión en la toma de decisiones y, a largo plazo, afecta directamente la rentabilidad del negocio, que cuando no se conocen bien los costos de cada servicio ofrecido, es difícil establecer precios justos, generando pérdidas y reduciendo la competitividad del establecimiento.

Cajas y Pasquel (2017), hace referencia que uno de los principales problemas que enfrentan los establecimientos turísticos en la ciudad de Huánuco es la inadecuada gestión de los costos de los servicios, lo que afecta directamente tanto la calidad del servicio ofrecido como la rentabilidad de las empresas del sector, que a pesar de contar con atractivos turísticos importantes, muchas de estas empresas no controlan ni identifican correctamente los costos reales del hospedaje y de los servicios complementarios que brindan. Esta falta de precisión dificulta la toma de decisiones estratégicas y reduce su competitividad en el mercado.

En el distrito de Amarilis, provincia de Huánuco, en el año 2025, se ha identificado una creciente problemática en el sector hotelero especialmente en los establecimientos de Categoría 3 Estrellas, relacionada con una inadecuada determinación de costos de servicios, lo que afecta a empresarios; esta situación se manifiesta en la variabilidad y falta de control de los costos directos, como la adquisición de materiales de baja calidad o a precios elevados, afectando la experiencia del usuario; asimismo, los costos indirectos, como el consumo de energía eléctrica, agua, limpieza y mantenimiento, representan una carga significativa que muchas veces no es debidamente presupuestada. A ello se suma la presión de los costos de operación, especialmente en lo referido a la mano de obra directa poco capacitada y al incremento de las cargas sociales, lo cual reduce la rentabilidad y competitividad de los establecimientos. Según datos estimados por operadores locales, los costos totales se han incrementado entre un 30% y 40% en los últimos años. Frente a esta problemática, se plantean alternativas como la implementación de un sistema de costeo por actividades, la capacitación del personal en gestión eficiente de recursos, la planificación

financiera adecuada, la formalización del servicio; ya que si no se ejecuta bien esos costos impide establecer precios justos, limita la rentabilidad del negocio y reduce la calidad del servicio ofrecido.

Debido a la inestabilidad de precios y al incremento de los gastos operativos en los establecimientos hoteleros de categoría tres estrellas, se llevó a cabo la investigación titulada: Los costos de servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis 2025, con el propósito de analizar los factores que influyen en la estructura de costos y en la sostenibilidad de este sector, considerado fundamental para el desarrollo económico local.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se determinan los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cuáles son los elementos que componen los costos directos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025?
- ¿Cómo se controlan los costos indirectos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025?
- ¿Cómo se identifican los costos de operación en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Describir cómo se determinan los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025.

1.4. OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar los elementos que componen los costos directos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025
- Describir como se controlan los costos indirectos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025
- Identificar los costos de operación en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Desde una perspectiva teórica, la investigación sobre los costos de servicios en el sector hotelero del distrito de Amarilis permitió profundizar en el estudio de conceptos clave como costos directos, costos indirectos y costos operativos, aportando una base conceptual sólida que contribuyó a la comprensión de cómo se determinaron los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito. Asimismo, buscó enriquecer el conocimiento académico con datos actualizados y contextualizados sobre la realidad de este sector en una zona estratégica de la región Huánuco, proporcionando un marco de referencia para futuras investigaciones relacionadas con la gestión de costos en servicios hoteleros.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

Desde un enfoque práctico, esta investigación pretendió identificar y analizar cómo se aplicaron y gestionaron los distintos tipos de costos en los hoteles del distrito de Amarilis, lo cual permitió detectar ineficiencias y proponer estrategias que ayudaran a mejorar la competitividad del sector. Los resultados serán de utilidad tanto para los propietarios y administradores de hoteles, ya que ofrecerán herramientas prácticas para optimizar recursos, fijar precios más justos y elevar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Metodológicamente, el estudio se sustentó en la aplicación de instrumentos adecuados como encuestas y entrevistas dirigidas a actores del sector hotelero, lo que garantizó la recolección de información relevante, fiable y válida. Este enfoque permitió describir y analizar de forma detallada la estructura de costos y su impacto en la gestión diaria de los servicios, por lo que los resultados de esta investigación constituyeron un aporte metodológico útil para futuras indagaciones similares en el ámbito de la administración hotelera, contabilidad de servicios o gestión turística, sirviendo como modelo de análisis aplicado a realidades locales.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación sobre los costos de servicios en el sector hotelero del distrito de Amarilis enfrentó limitaciones relacionadas con el acceso a información contable y operativa detallada, ya que, para afrontar dicha restricción, se aplicaron encuestas estructuradas a los encargados de los hoteles, con preguntas orientadas a identificar si realizaban un buen manejo de sus costos. Si bien no se dispuso de documentación contable exhaustiva, la información recopilada mediante las encuestas permitió analizar patrones de costos y obtener una aproximación válida sobre la realidad del sector hotelero en el distrito.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La presente investigación fue viable y factible de ejecutarse, ya que se contó con los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para su desarrollo; se utilizó un diseño no experimental y una metodología basada en encuestas estructuradas, lo cual permitió recopilar información sin necesidad de acceder a datos contables confidenciales. Estos factores aseguraron que la investigación fuera factible y que los resultados obtenidos pudieran contribuir significativamente a mejorar la gestión de costos en el sector hotelero local.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

Lainez (2023), en su tesis titulada Costos de Servicios de Alojamiento para la asignación de precios en el Hotel Alebrijes de la Comuna Montañita. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo, utilizando el método bibliográfico para el análisis teórico y la entrevista como instrumento de recolección de datos. La población estuvo conformada por el personal administrativo-financiero, la recepcionista, los camareros y los guardias de seguridad. Los resultados revelaron un desconocimiento por parte del gerente en temas contables, lo que condujo a una inadecuada distribución de los componentes del costo y, en consecuencia, a una incorrecta fijación del precio por habitación. En conclusión, se comprobó que el gerente desconoce el manejo de las herramientas contables y por consiguiente no clasifica los costos directos e indirectos de manera correcta y considera que todos estos rubros son gastos, por tanto, desconoce los valores que invierte en el Hotel. Su estudio evidencia que la falta de conocimiento contable en la gerencia afecta la correcta clasificación y gestión de costos en hoteles, lo que impacta en la fijación de precios. Aunque aporta una visión importante sobre problemas administrativos, no aborda de forma integral la gestión de todos los tipos de costos ni considera contextos locales similares al distrito.

Sinche (2023), en su investigación titulada Análisis de los costos por servicios en la compañía alojamiento y estadía S.A. La metodología fue de tipo descriptiva, aplicando el análisis de documentos contables y financieros, como el estado de resultados y anexos extracontables. La población estuvo representada por las operaciones contables del hotel. Los resultados evidenciaron la inexistencia de un sistema formal de costeo, errores en la identificación y clasificación de costos, y deficiencias en el manejo contable, afectando la fijación de precios y la rentabilidad del establecimiento. En conclusión, se recomienda

implementar un sistema de costos por servicios que permita una correcta distribución de costos fijos y variables, así como mejorar la toma de decisiones y la rentabilidad empresarial. Identifica la ausencia de un sistema formal de costeo y errores en la clasificación de costos, recomendando su implementación para mejorar la rentabilidad; sin embargo, su análisis se limita a documentos contables y no profundiza en la gestión práctica ni en contextos locales, lo que abre espacio para un estudio más aplicado en Amarilis.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Larico (2024), en su tesis titulada Costos en la prestación de servicio de alojamiento, Caso: Casona plaza hotel de la ciudad de Puno – 2021. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, con diseño no experimental, tipo descriptivo, analítico y sintético, con corte transversal, utilizando técnicas de estadística descriptiva. Los resultados indicaron que los costos no se calculaban en función de la ocupabilidad, generándose desembolsos que cubren periodos extensos y que se financian desde la caja del hotel y de la gerencia. En conclusión, se determinó que el sistema de costeo del hotel carece de precisión, lo que puede afectar negativamente la toma de decisiones financieras y la rentabilidad del servicio de alojamiento. Muestra que el sistema de costeo usado no calcula los costos en función de la ocupabilidad, generando imprecisiones que afectan decisiones financieras. Este hallazgo es relevante pero no propone mejoras ni analiza la gestión completa de costos en un contexto nacional.

Álvarez y Soto (2022), en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de costos de servicio en el Hotel Brisas del Sol, Lunahuaná”. Se empleó una metodología de carácter descriptivo, basada en el análisis de datos históricos, lo cual permitió diagnosticar la situación actual del control de costos y gastos. Como resultado, se identificó que el hotel no contaba con un sistema de costeo definido, generando deficiencias en el control financiero. En conclusión, se propuso e implementó el sistema de costeo estándar, el cual resultó ser viable y funcional, especialmente para una empresa hotelera que adopta por primera vez un sistema de costos, logrando una mejora significativa en los márgenes de ganancia y una

mayor precisión en el recupero de los costos invertidos. Proponen un sistema de costeo estándar que mejora el control financiero y la rentabilidad en un hotel peruano. Aunque aporta una solución práctica, su estudio se limita a un solo establecimiento y no detalla la gestión diferenciada de costos ni el contexto particular de Amarilis.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Cabrera et al. (2024), en su tesis titulada Costos de servicio para la toma de decisiones en las empresas del sector restaurantes en Amarilis, Huánuco – Periodo 2022. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de tipo explicativo, aplicando el método deductivo. El estudio fue prospectivo y transversal, empleando encuestas como técnica e instrumento de recolección de datos. La población estuvo conformada por 59 restaurantes del distrito. Los resultados revelaron que los costos de servicios influyen significativamente en la toma de decisiones empresariales, siendo respaldados por la prueba de Chi-cuadrado (valor = 335.740; $p < 0.001$). La conclusión es que los costos de servicios son fundamentales para la toma de decisiones en las empresas del sector de restaurantes, y su correcta gestión contribuye a optimizar la rentabilidad y la competitividad de estas empresas. Demuestran que los costos de servicios afectan significativamente la toma de decisiones en restaurantes. Sin embargo, su estudio no es directamente aplicable al sector hotelero y no profundiza en los tipos específicos de costos.

Dominguez y Valdivia (2022), en su tesis titulada El costo de produccion en servicios y la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interprovinciales de Huánuco - 2019. La investigación empleó métodos observacional, inductivo, analítico y de síntesis, abordando desde la identificación del sistema de costos hasta el análisis de datos. La población estuvo compuesta por 14 empresas de transporte registradas en SUNAT al 2019, con agencias en el distrito de Huánuco. Los resultados evidenciaron que los costos de producción influyen directamente en la rentabilidad, permitiendo calcular con mayor precisión la utilidad económica y financiera. En conclusión, se determinó que los costos de producción del servicio inciden en la utilidad de la empresa de

transporte interurbano de pasajeros de Huánuco, se puede conocer la utilidad económica y finanzas, en opinión de los empleados. Indican que los costos de producción influye en la rentabilidad de empresas de transporte en Huánuco, subrayando la importancia de sistemas de costeo. Aun así, su enfoque no aborda el sector hotelero ni la gestión específica de costos, lo que deja un vacío para investigar.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. COSTOS DE SERVICIOS

Horngren et al. (2010), afirma que el costo de un bien o servicio adquirido es la suma del precio que debe pagarse por su adquisición al contado y de la pertinente porción asignable de los costos de compras y control de calidad (p.165)

Hansen y Mowen (2007), dan a conocer que los servicios difieren de los productos tangibles con base en tres dimensiones importantes: la intangibilidad, la condición perecedera y la inseparabilidad (p.38).

Los costos por servicios en una empresa son aquellos gastos necesarios para prestar un servicio al cliente, es decir, todos los recursos que la empresa consume para generar y entregar un servicio (Moreno y Campo, 2009).

Kaplan y Cooper (1998), indican que el costeo ABC reconoce que las actividades consumen recursos y que los productos o servicios, a su vez, consumen actividades; por lo tanto, permite una asignación más precisa de los costos indirectos (p. 45).

2.2.1.1. COSTOS DIRECTOS

Hansen y Mowen (2007), indican que los costos directos son los que pueden ser rastreados con facilidad y en forma exacta a un objeto de costo. Para que los costos sean rastreados con facilidad se requiere que sean asignados de una manera económicamente factible. Para que sean rastreados de una manera exacta se requiere que los costos se asignen utilizando relaciones causales (p.36).

Según Horngren et al. (2010), los costos de materiales directos son los costos de adquisición de todos los materiales que al final se convierten en parte del objeto del costo (productos en

proceso y después productos terminados) y que pueden rastrearse al objeto del costo en forma económica factible, donde los costos de adquisición de los materiales directos incluyen el flete de entrada (entrega al almacén), impuesto sobre ventas y derechos de aduana (p.37)

- **Costos de limpieza**

Los costos de las actividades de limpieza y mantenimiento consisten en salarios y sueldos pagados a los trabajadores responsables, como también son aquellos gastos que se generan por las actividades destinadas a mantener en condiciones higiénicas y presentables las instalaciones. Incluyen el uso de productos de limpieza, materiales descartables; esos costos están directamente relacionados con el servicio que se brinda (Horngren et al., 2010 p.146).

- **Costos de lavandería**

Los costos de lavandería corresponden a los gastos derivados del lavado, secado, planchado y mantenimiento de prendas o textiles utilizados en la operación, como uniformes, ropa de cama y toallas. Involucran tanto el consumo de insumos (agua, detergentes, energía) como el pago a los trabajadores que realizan estas funciones (Horngren et al., 2010 p.176).

- **Mano de obra directa**

Hansen y Mowen (2007), hacen referencia que la mano de obra directa es el trabajo que se asigna a los artículos y servicios que se están produciendo. Como sucede con los materiales directos, se puede utilizar la observación física para medir la cantidad de mano de obra empleada para elaborar un producto o servicio. Los empleados que convierten materias primas en un producto o que proporcionan un servicio a los clientes se clasifican como mano de obra directa (p.40).

- **Artículos de cortesía**

Son insumos de uso personal entregados sin costo al usuario, como jabones, champús, cepillos dentales, entre otros; estos productos forman parte de la experiencia del servicio y generan un

gasto recurrente, por lo que se consideran un componente directo dentro de la estructura de costos operativos (Hansen y Mowen, 2007).

2.2.1.2. COSTOS INDIRECTOS

Hornngren et al. (2010), hacen referencia que los costos indirectos son aquellos costos necesarios para la producción o prestación del servicio que no pueden ser identificados directamente con un producto o servicio específico, como la mano de obra de supervisión, materiales de mantenimiento o servicios públicos.

Hansen y Mowen (2007), nos dicen que los costos indirectos son todos los costos de producción diferentes de los materiales directos y de la mano de obra directa se agrupan en una categoría denominada costos indirectos. La categoría de los costos indirectos contiene una amplia variedad de conceptos. Se necesitan muchos insumos además de la mano de obra directa y de los materiales directos para elaborar los productos. Algunos ejemplos incluyen la depreciación de los edificios y del equipo, el mantenimiento, los suministros, el cuidado de los terrenos de las fábricas y la seguridad de la planta (p.40)

- **Suministros publicos**

Los suministros son por lo general aquellos materiales necesarios para la producción y que no se convierten en una parte de un producto terminado o que no se usan para el suministro de un servicio (Hansen y Mowen, 2007 p.40),

Rajadell et al. (2014), sostienen que los suminsitros son los importes de los abastecimientos necesarios para el funcionamiento de la empresa y que no tienen la cualidad de ser almacenables, tales como el agua, el gas, la electricidad o el teléfono (p.60).

- **Sueldos y salarios**

Los sueldos y los salarios son todos los costos relacionados con la nomina que se pagan en el mes en se ocupa la mano de obra, como tambien son las retribuciones económicas periódicas que reciben los trabajadores a cambio de la prestación de sus

servicios laborales. El sueldo suele referirse a una remuneración fija, mientras que el salario puede variar dependiendo del tiempo trabajado o el volumen de producción, conforme a lo establecido en la legislación laboral vigente (Horngren et al., 2010 p.205).

- **Mantenimiento**

El mantenimiento es el conjunto de actividades técnicas y administrativas destinadas a conservar o restablecer un bien, equipo o infraestructura en condiciones óptimas de funcionamiento, prolongando su vida útil y asegurando su operatividad de forma segura y eficiente (Horngren et al., 2010 p.257).

Ramos (2012), considera el mantenimiento como los gastos originados con el propósito de que un bien, equipo o instalación funcione con un rendimiento normal durante el período que abarca su vida económica, esos gastos pueden incluir reparaciones, inspecciones, ajustes técnicos y sustitución de piezas, y tienen como objetivo principal preservar las condiciones óptimas de operación, prevenir fallos y alargar la utilidad del activo sin que se deteriore prematuramente (p.16).

2.2.1.3. COSTOS DE OPERACIÓN

Los costos de operación son aquellos gastos que una organización incurre de manera continua para mantener su funcionamiento diario y garantizar la prestación de bienes o servicios. Estos costos incluyen todos los desembolsos necesarios para que una empresa, institución o entidad opere de manera regular, sin considerar inversiones en activos fijos o expansiones (Hansen y Mowen, 2007 p. 381).

Ramos (2012), define que los costos de operación y posesión de un equipo es la cantidad de dinero invertido en adquirirla, hacerla funcionar, realizar trabajo y mantenerla en buen estado de conservación, es decir que en este costo debe incluirse los costos de posesión o gastos fijos como los costos de operación o gastos variables.

- **Publicidad**

De acuerdo con Gallego (2007), la publicidad llamado marketing representan un costo indirecto clave para la captación de clientes y posicionamiento de marca; aunque no están vinculados directamente con la producción del servicio, son fundamentales para mantener la competitividad y asegurar ingresos (p. 142).

- **Tecnología**

La tecnología es el conjunto de herramientas y sistemas computarizados utilizados para controlar, supervisar y optimizar procesos en tiempo real. Permite registrar información clave como el uso de materiales, niveles de producción, generación de desperdicios y costos, lo cual facilita una gestión eficiente y una mejor toma de decisiones operativas (Hansen y Mowen, 2007 p. 5).

- **Seguros**

Los seguros representan los pagos realizados a una compañía aseguradora para transferir el riesgo de pérdidas económicas derivadas de eventos imprevistos, tales como accidentes, desastres naturales, robos o daños a bienes. A través del contrato de seguro, el asegurado paga una prima a cambio de una cobertura que le proporciona respaldo financiero en caso de siniestro, conforme a los términos establecidos en la póliza (SBS, 2019).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. Alojamiento:** Es el servicio principal que ofrece un hotel, consistente en brindar habitaciones o espacios adecuados para el descanso temporal de huéspedes a cambio de una retribución económica (Moreno, et al 2024).
- 2. Costos Fijos:** Son los costos que no varían con el nivel de ocupación o demanda del servicio, como el alquiler del local, los seguros o los sueldos administrativos (Marsano, 2009).
- 3. Costos Variables:** Son aquellos que cambian en función de la cantidad de servicios prestados, por ejemplo, el consumo de lavandería o alimentos proporcionados según el número de huéspedes (Rodríguez, et al., 2012).

4. **Costos de Mantenimiento:** Son los costos derivados de las actividades necesarias para conservar en buen estado las instalaciones, equipos y mobiliarios del hotel, como reparaciones, servicios técnicos o mantenimiento preventivo (Gil, 2018).
5. **Gastos:** Son las salidas de dinero que se generan por la operación del negocio, pero que no están directamente vinculadas a la producción del servicio, como publicidad, servicios legales o gastos administrativos (Morillo y Del Carmen, 2017).
6. **Ingresos:** Representan las entradas monetarias que recibe el hotel por la venta de sus servicios, ya sea por hospedaje, eventos, restaurante o servicios adicionales ofrecidos a los clientes (Salinas y Serrano, 2021).
7. **Inventarios:** Son los bienes tangibles que mantiene el hotel para ser consumidos o utilizados en la prestación de servicios, tales como alimentos, bebidas, productos de limpieza o lencería (Triana, 2021).
8. **Rentabilidad:** Es la capacidad que tiene el hotel para generar beneficios económicos a partir de sus ingresos, considerando sus costos y gastos, y se mide generalmente mediante indicadores financieros como margen de utilidad o retorno sobre la inversión (Sánchez et al., 2017).
9. **Suministros:** Son todos aquellos materiales que se utilizan en la operación del servicio, como productos de limpieza, papelería, jabones, toallas o utensilios de cocina (Cadena, Llumiquinga et al., 2020).
10. **Servicios:** Son actividades económicas intangibles que una empresa ofrece para satisfacer necesidades o deseos de los clientes (Moreno, et al 2024).

2.4. HIPOTESIS

La investigación será elaborada en el nivel descriptivo, en la que se efectuará análisis de conceptos y de la problemática según la información descriptiva para obtener los resultados de estudio. Por lo que no se tendrá la necesidad de formular hipótesis.

2.5. VARIABLES

2.5.1. COSTOS DE SERVICIOS

- D1. Costos directos
- D2. Costos indirectos
- D3. Costos de operación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES Y INDICADORES)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
COSTOS DE SERVICIOS	Costos directos	Costos de limpieza	1) ¿Lleva un control de los costos de limpieza de las instalaciones del hotel?
		Costos de lavandería	2) ¿Considera los costos de los productos de lavandería como un costo directo?
		Mano de obra directa	3) ¿Lleva un registro de la de la mano de obra directa?
		Artículos de cortesía	4) ¿Los costos de los artículos de cortesía los considera como costos directos?
	Costos indirectos	Suministros públicos	5) ¿Se lleva un registro de los suministros públicos como luz, agua, internet?
		Sueldos y salarios	6) ¿Se lleva una planilla de los pagos de sueldos y salarios?
		Mantenimiento	7) ¿Se lleva un adecuado control del mantenimiento que se realiza a la infraestructura y equipos del hotel?
	Costos de operación	Publicidad	8) ¿Los pagos que realiza por publicidad los considera dentro de los costos de operación?
		Tecnología	9) ¿Realiza algún pago por softwares contables y/o administrativos?
		Seguros	10) ¿El pago de seguros del hotel, los considera como costos de operación?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Baena (2017), nos dice que la investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción, en el que aporta hechos nuevos, como también ayuda a proyectarnos en la investigación, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría (p.18).

El trabajo se basó en una investigación de tipo aplicada, ya que buscó responder a preguntas específicas, ofreciendo una solución eficiente a un problema previamente identificado.

3.1.1. ENFOQUE

Según Hernández et al. (2014), la investigación fue de enfoque cuantitativo, enfocándose en examinar fenómenos, variables y atributos en términos numéricos, donde los métodos analíticos utilizados fueron de análisis descriptivo, exploratorio, multivariado, inferencial y de contraste. Se recopilaron y analizaron datos en relación con las variables y dimensiones del estudio para examinar propiedades y fenómenos cuantitativos. Se empleó la recolección de datos mediante mediciones numéricas para abordar y responder a las preguntas de investigación planteadas.

3.1. 2. ALCANCE O NIVEL

El alcance de la investigación fue descriptivo, ya que se encargó de caracterizar y describir el fenómeno de los costos de servicios en el sector hotelero del distrito de Amarilis, sin buscar establecer relaciones causales o correlacionales entre variables. Se observaron y detallaron las características de esta variable en un contexto específico, proporcionando datos que permitieron conocer su comportamiento y explorar aspectos relevantes para una comprensión más amplia del fenómeno, sin analizar interacciones con otras variables (Hernández et al., 2014).

3.1. 3. DISEÑO

La investigación fue de diseño no experimental, ya que se llevó a cabo sin manipulación de las variables de estudio; es decir, la variable no se fue variada intencionadamente para identificar su influencia en otras variables (Hernández et al., 2014). Asimismo, la investigación adoptó un diseño transeccional o transversal, en el cual se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir la variable dada (Hernández et al., 2014, p. 187).

Donde:

M ----- O

M: Sector hotelero en el distrito de Amarilis

O: Costos de servicios

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014), es el conjunto completo de elementos o individuos que comparten características específicas y que son objeto de estudio. Esta definición puede variar dependiendo del alcance y los objetivos de la investigación (p. 196).

La población estuvo conformada por los 5 hoteles debidamente registrados en el Distrito de Amarilis en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Tabla 1

Población

Razón social		Nombre Comercial		Clase	Categoría	RUC	Cantidad
Los Portales Hotel E.I.R.L.	Los Portales Hotel	Hotel	Hotel	3 estrellas	20404714130	1	
Sugama Sociedad Anonima Cerrada	Sugama Rooftop	Hotel	Hotel	3 estrellas	20613466241	1	
Consorcio Hotelero Miraflores S.A.C.	La Estancia Hotel	Hotel	Hotel	3 estrellas	20529264080	1	

Terra Premium Hotel S.R.L.	Terra Premium Hotel	Hotel	3 estrellas	20611763752	1
Inversiones Galda Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Hotel Kala	Hotel	3 estrellas	20601116546	1
TOTAL					5

Nota. Información obtenida de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo 04 de junio (DICERTUR, 2025).

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández et al. (2014), se refiere a un subconjunto seleccionado de la población total que se elige para participar en el estudio.

En esta investigación se empleó un muestreo no probabilístico de tipo censal, ya que se consideró a todos los hoteles de tercera categoría del distrito que estuvieron disponibles y aceptaron participar en el estudio. No se aplicó una selección aleatoria, sino que se recopiló la información directamente de toda la población accesible, lo que permitió obtener datos representativos del contexto sin necesidad de realizar inferencias estadísticas.

La muestra estuvo conformada por 5 hoteles debidamente registrados en el distrito de Amarilis.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

En este análisis se utilizará la técnica de la encuesta para obtener información clave sobre los costos de servicios en el sector hotelero en el Distrito de Amarilis, donde el instrumento principal será el cuestionario, que se aplicará a los encargados de los establecimientos hoteleros formales del distrito.

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

Hernández y Mendoza (2018) indicaron que la técnica es una herramienta metodológica que permitió recopilar datos directamente de individuos mediante la formulación de preguntas estructuradas; este método de recolección facilitó la obtención de datos tanto cualitativos

como cuantitativos sobre opiniones, actitudes, características, comportamientos u otros aspectos relevantes de un grupo de interés (p. 250). En el presente estudio, debido a que no se tuvo acceso a información contable ni a documentos financieros internos de los hoteles, se optó por utilizar una sola técnica de recolección de datos.

- **Encuesta**, la cual permitió recopilar información directa del personal administrativo de los hoteles sobre aspectos relacionados con los costos de servicios.

Instrumento

Hernández y Mendoza (2018), indicaron que el instrumento es una herramienta que constó de preguntas estandarizadas y organizadas, creadas para obtener información en el estudio mediante los participantes, con el propósito de recoger datos cuantificables sobre opiniones, características demográficas u otros aspectos relevantes de la muestra (p. 250).

En esta investigación, se empleó el siguiente instrumento:

- **Cuestionario**, el cual estuvo compuesto por 10 preguntas estructuradas bajo una escala de Likert, y permitió recolectar información cuantitativa sobre la percepción y estructura de los costos de servicios en los hoteles del distrito. Este instrumento fue diseñado considerando que no se contó con información contable directa, por lo cual los datos obtenidos se basaron en la experiencia y el conocimiento que el personal tenía sobre los procesos internos vinculados a los costos.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS (CUADROS Y/O GRÁFICOS)

Los datos obtenidos mediante las encuestas fueron presentados en el informe utilizando tablas y figuras, lo cual facilitó la visualización y comprensión de la información. Estas tablas mostraron los resultados de las respuestas obtenidas en el cuestionario, permitiendo identificar patrones, tendencias en la variable. El uso del software SPSS permitió organizar y representar los datos de manera clara y precisa, contribuyendo a una presentación más eficiente de los resultados.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

El procesamiento y la interpretación de los datos se llevaron a cabo mediante el uso del software SPSS, lo que permitió analizar la información obtenida a través de las encuestas de manera sistemática. Esto facilitó la realización de análisis estadísticos para evaluar las respuestas y extraer conclusiones relevantes sobre los costos de servicios en el sector hotelero. Este análisis permitió comprender cómo se manifestaron las variables relacionadas con el costo por servicios, contribuyendo a una interpretación precisa de los hallazgos y a la adopción de decisiones fundamentadas en los datos recolectados.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- **Word:** Esta herramienta permitió crear, editar y formatear documentos de texto, y fue utilizada para redactar tanto el proyecto como el informe final, ya que resultó ser ampliamente empleada en entornos académicos y profesionales.
- **Excel:** Permitted organizar, tabular y graficar los datos recolectados a través del cuestionario; su capacidad para manejar bases de datos y generar representaciones gráficas la convirtió en una herramienta adecuada para el análisis preliminar de la información.
- **SPSS:** Fue utilizado como herramienta estadística para el procesamiento y análisis cuantitativo de los datos recopilados mediante las encuestas, lo cual permitió aplicar pruebas estadísticas descriptivas como frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central pertinentes al estudio. Asimismo, generó tablas y figuras que facilitaron la interpretación de los resultados sobre los costos de servicios en el sector hotelero.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 2

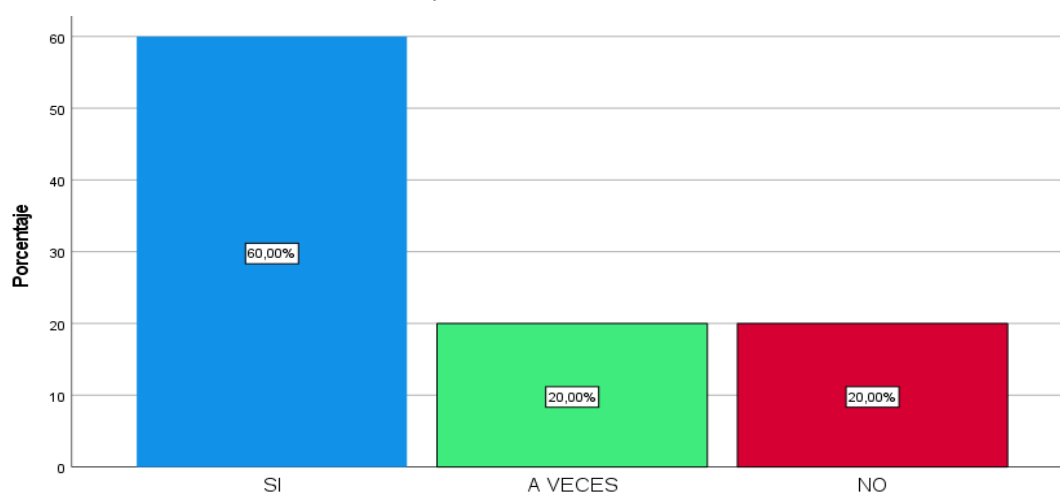
¿Lleva un control de los costos de limpieza de las instalaciones del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	60,0	60,0	60,0
	A VECES	1	20,0	20,0	80,0
	NO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 1

¿Lleva un control de los costos de limpieza de las instalaciones del hotel?



Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

En la tabla 2 se observó que el 60,00% de los encuestados indicaron que sí llevan un control de los costos de limpieza de las instalaciones del hotel, mientras que un 20,00% mencionó que lo hacen a veces, y otro 20,00% afirmó que no lleva dicho control. Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría reconoce la importancia del seguimiento de estos costos operativos, todavía existe un grupo que no lo realiza de manera constante o simplemente no lo considera. Esto puede generar ineficiencias económicas que impacten en el presupuesto del hotel, por lo que implementar estrategias de control más rigurosas contribuiría a una gestión más eficiente y rentable.

Tabla 3

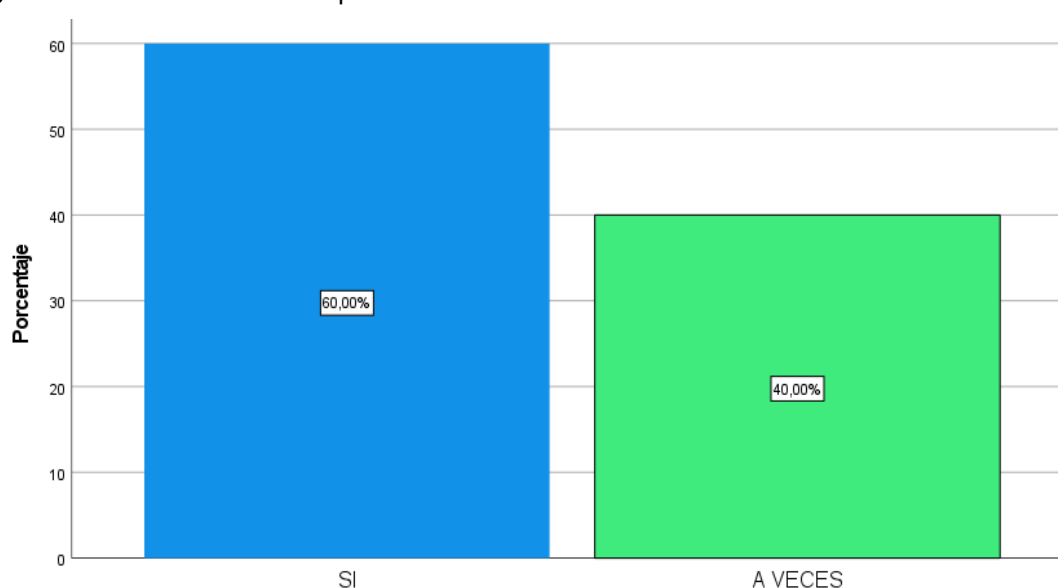
¿Considera los costos de los productos de lavandería como un costo directo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	60,0	60,0	60,0
	A VECES	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 2

¿Considera los costos de los productos de lavandería como un costo directo?



Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

En la tabla 3 se evidencia que el 60,00% de los encuestados consideran que los costos de los productos de lavandería son un costo directo, mientras que el 40,00% respondió que solo a veces los consideran de esa manera. Este resultado indica que una mayoría reconoce la relación directa entre estos costos y la prestación del servicio de hospedaje, aunque aún existe un porcentaje significativo que no los clasifica de forma consistente. Esta falta de claridad puede afectar la precisión en el cálculo del costo real del servicio, por lo que se recomienda fortalecer la capacitación del personal en contabilidad de costos, para mejorar la toma de decisiones y la eficiencia financiera del hotel.

Tabla 4

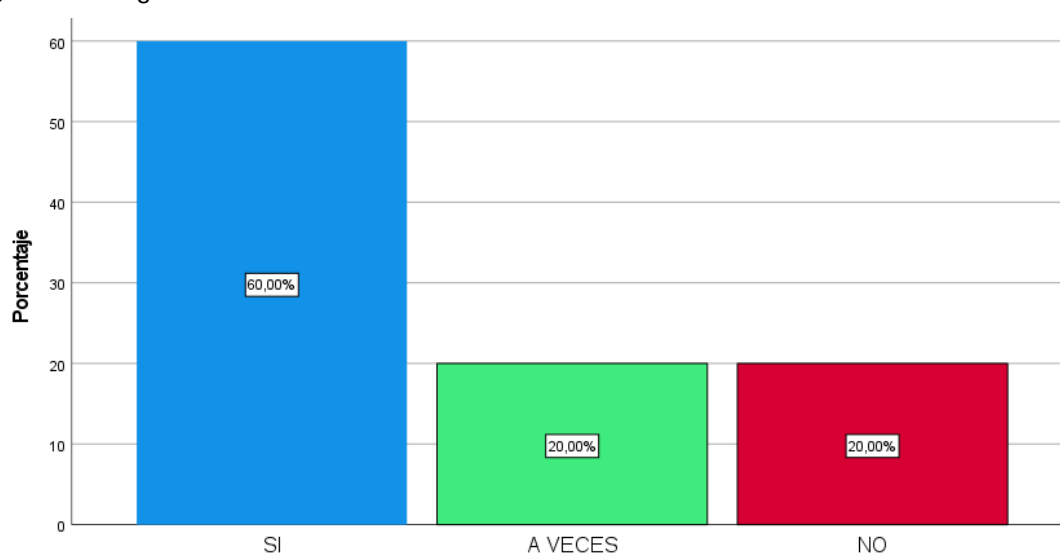
¿Lleva un registro de la de la mano de obra directa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	60,0	60,0	60,0
	A VECES	1	20,0	20,0	80,0
	NO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 3

¿Lleva un registro de la de la mano de obra directa?



Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que el 60,00% de los encuestados afirmaron que sí llevan un registro de la mano de obra directa, el 20,00% indicó que lo hacen a veces, y otro 20,00% señaló que no lo realiza. Este resultado refleja que, si bien la mayoría reconoce la importancia del control de la mano de obra directa en la gestión de costos del hotel, aún existe un grupo que no lo hace de manera continua o lo omite por completo. Esto puede limitar el análisis real del costo del servicio prestado y afectar la rentabilidad del negocio. Por ello, se recomienda implementar un sistema de control más sistemático y uniforme para asegurar una gestión eficiente de los recursos humanos directamente involucrados en la operación.

Tabla 5

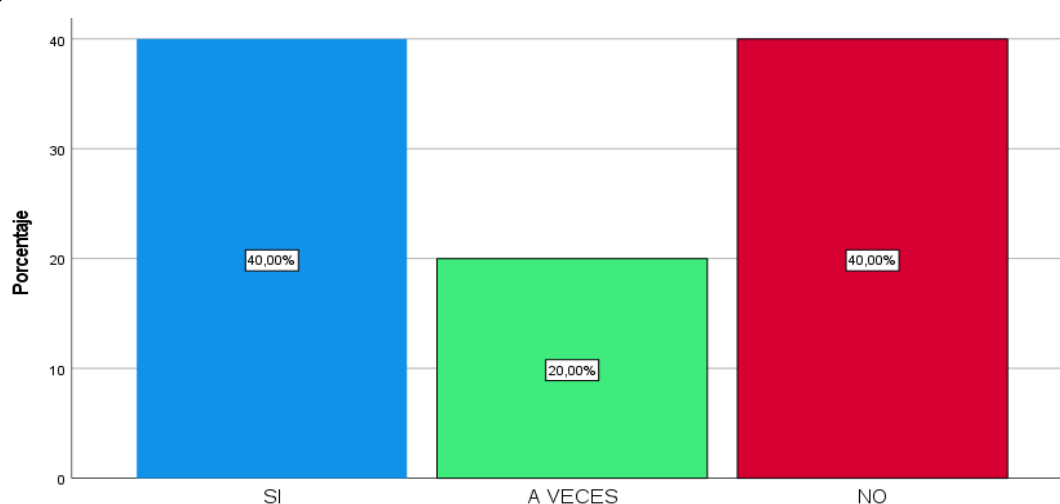
¿Los costos de los artículos de cortesía los considera como costos directos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	2	40,0	40,0	40,0
	A VECES	1	20,0	20,0	60,0
	NO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 4

¿Los costos de los artículos de cortesía los considera como costos directos?



Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

En la tabla 5 se aprecia que el 40,00% de los encuestados considera que los costos de los artículos de cortesía son costos directos, mientras que otro 40,00% indicó que no los considera como tales. Además, un 20,00% manifestó que solo a veces los clasifica como costos directos. Esta distribución evidencia una falta de consenso sobre la correcta clasificación contable de estos artículos, lo cual puede generar distorsiones en el cálculo de los costos reales del servicio hotelero. Es recomendable establecer criterios contables claros, ya que los artículos de cortesía, al estar directamente relacionados con el servicio al cliente, suelen ser considerados como parte del costo directo en la industria hotelera, donde una adecuada clasificación contribuirá a mejorar la precisión en el análisis de rentabilidad.

Tabla 6

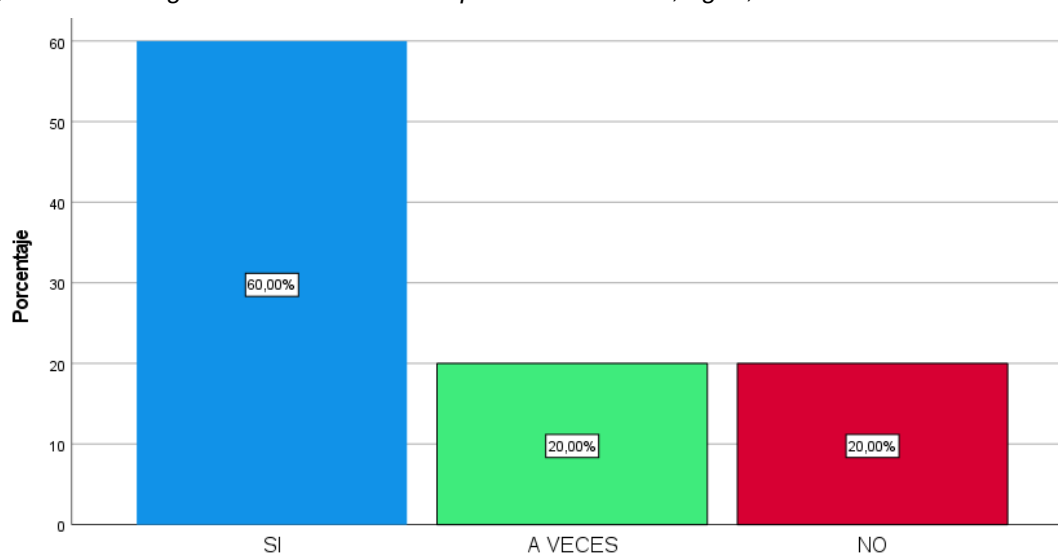
¿Se lleva un registro de los suministros públicos como luz, agua, internet?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	60,0	60,0	60,0
	A VECES	1	20,0	20,0	80,0
	NO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 5

¿Se lleva un registro de los suministros públicos como luz, agua, internet?



Nota. Cuestionario 2025.

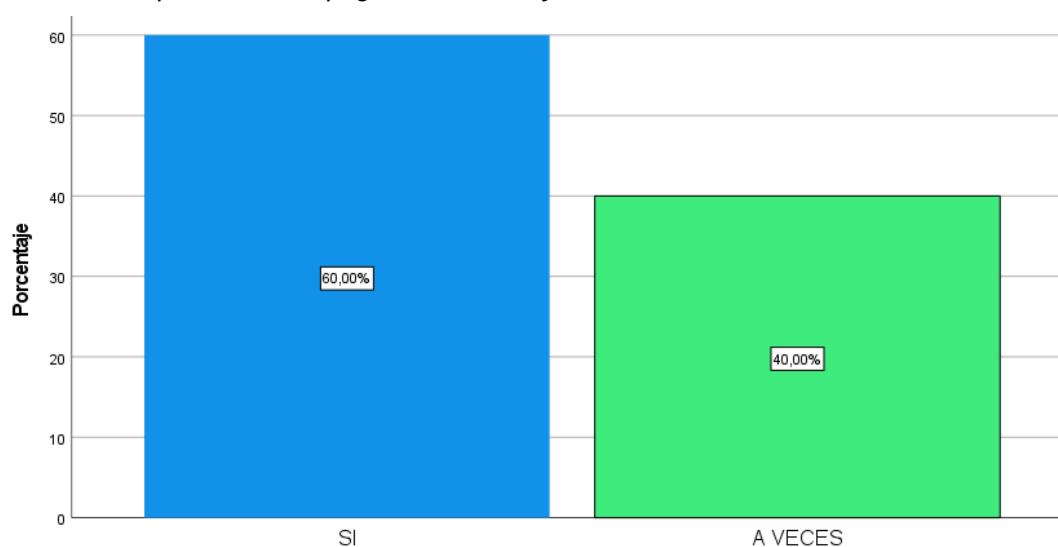
Interpretación:

En la tabla 6 se evidencia que el 60,00% de los encuestados afirmó llevar un registro de los suministros públicos como luz, agua e internet, mientras que el 20,00% indicó que lo hace a veces y otro 20,00% manifestó no llevar ningún registro. Estos resultados muestran que, aunque la mayoría tiene control sobre estos gastos operativos, aún hay una parte del personal que no realiza un seguimiento constante. Este tipo de registros es fundamental para una adecuada planificación de costos fijos, permitiendo identificar oportunidades de ahorro y una mejor asignación de recursos. Por tanto, se recomienda estandarizar el control de estos suministros en todas las áreas del hotel para optimizar la gestión financiera y operativa.

Tabla 7*¿Se lleva una planilla de los pagos de sueldos y salarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	60,0	60,0	60,0
	A VECES	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 6*¿Se lleva una planilla de los pagos de sueldos y salarios?*

Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

La tabla 7 muestra que el 60,00% de los encuestados manifestó que sí llevan una planilla de los pagos de sueldos y salarios, mientras que el 40,00% indicó que solo lo hacen a veces. Este resultado indica que, aunque la mayoría cumple con el registro formal de remuneraciones, aún existe un porcentaje considerable que no realiza esta práctica de forma constante. La falta de una planilla sistematizada puede generar problemas en la transparencia contable, afectar el cumplimiento de obligaciones laborales y dificultar la planificación financiera del hotel. Por tanto, se recomienda estandarizar y mantener actualizada la planilla de sueldos y salarios, garantizando una gestión adecuada del recurso humano y un mejor control de los costos laborales.

Tabla 8

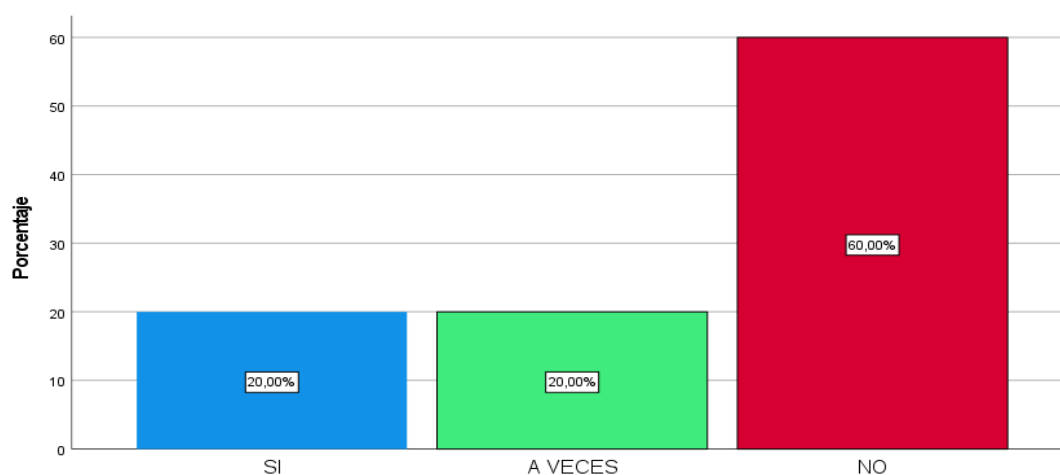
¿Se lleva un adecuado control del mantenimiento que se realiza a la infraestructura y equipos del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	20,0	20,0	20,0
	A VECES	1	20,0	20,0	40,0
	NO	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 7

¿Se lleva un adecuado control del mantenimiento que se realiza a la infraestructura y equipos del hotel?



Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

La tabla 8 revela que el 60,00% de los encuestados indicó que no se lleva un adecuado control del mantenimiento de la infraestructura y equipos del hotel, el 20,00% señaló que lo hace a veces, y solo el 20,00% afirmó que sí se realiza dicho control. Estos resultados evidencian una deficiencia importante en la gestión, lo cual puede generar un deterioro de los activos. La implementación de un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo documentado es esencial para garantizar la operatividad continua del hotel, mejorar la experiencia del cliente y optimizar los recursos disponibles. Se recomienda establecer un cronograma de mantenimiento y registros periódicos que permitan evaluar el estado de la infraestructura y los equipos de manera sistemática.

Tabla 9

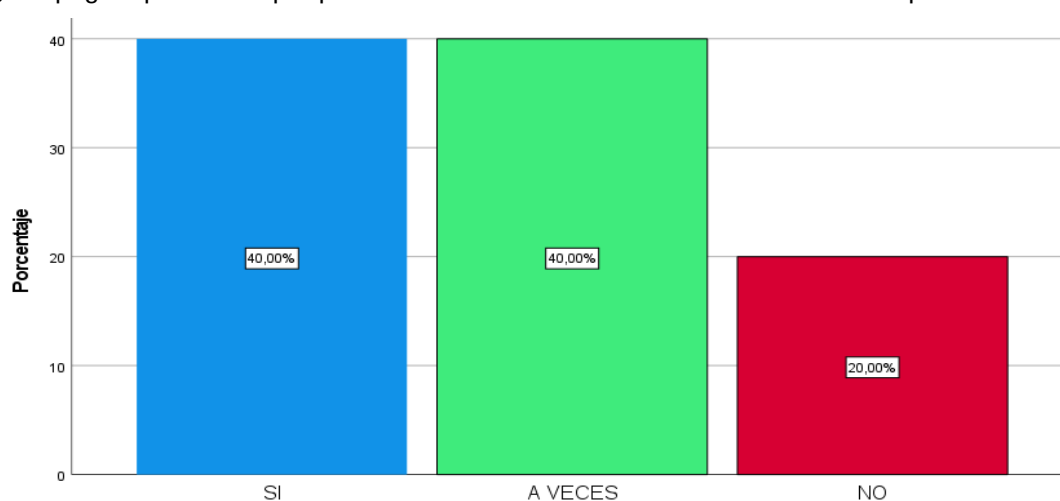
¿Los pagos que realiza por publicidad los considera dentro de los costos de operación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	2	40,0	40,0	40,0
	A VECES	2	40,0	40,0	80,0
	NO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 8

¿Los pagos que realiza por publicidad los considera dentro de los costos de operación?



Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que el 40,00% de los encuestados considera que los pagos por publicidad deben incluirse dentro de los costos de operación del hotel, mientras que otro 40,00% lo hace solo a veces. El 20,00% restante indicó que no los considera como parte de dichos costos. Esta dispersión en las respuestas sugiere una falta de criterio uniforme en la clasificación contable de los gastos de publicidad. La publicidad, al ser un gasto recurrente necesario para la promoción del servicio y atracción de clientes, debería formar parte de los costos operacionales. Por ello, se recomienda establecer políticas contables claras que aseguren la adecuada incorporación de estos gastos en los reportes financieros, lo que permitirá una mejor evaluación del rendimiento económico y una correcta toma de decisiones.

Tabla 10

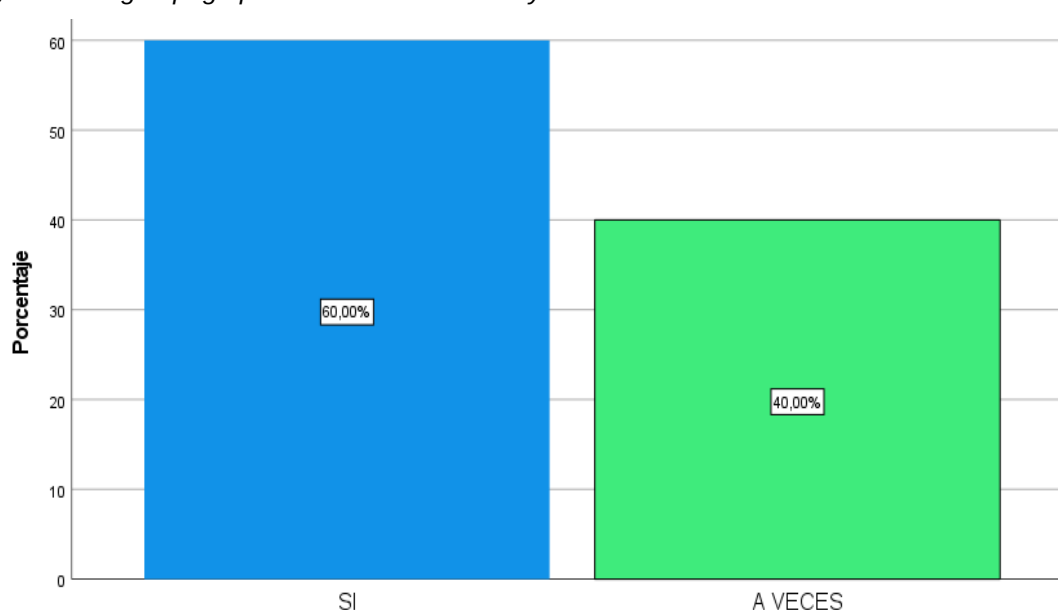
¿Realiza algún pago por softwares contables y/o administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	60,0	60,0	60,0
	A VECES	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 9

¿Realiza algún pago por softwares contables y/o administrativos?



Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

En la tabla 10 se muestra que el 60,00% de los encuestados indicó que realiza pagos por softwares contables y/o administrativos, mientras que el 40,00% manifestó que lo hace a veces. Este resultado refleja que una mayoría reconoce la importancia de contar con herramientas digitales para la gestión contable y administrativa, aunque una parte aún no ha adoptado su uso de forma constante. La implementación continua de estos sistemas permite automatizar procesos, reducir errores humanos y mejorar el control financiero. Se recomienda fortalecer el uso de software especializado, tanto en frecuencia como en alcance, para garantizar una gestión más eficiente, precisa y profesional de las operaciones del hotel.

Tabla 11

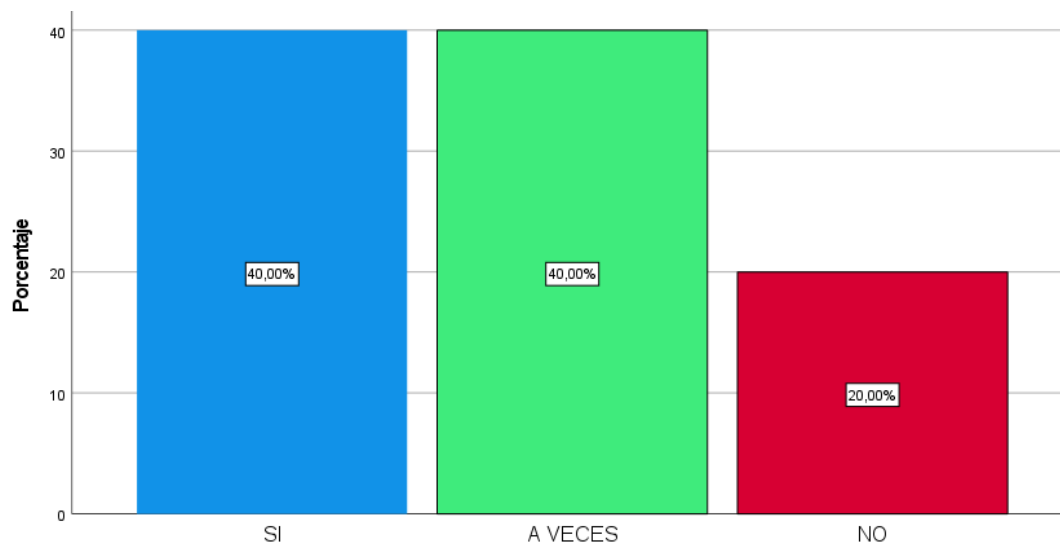
¿El pago de seguros del hotel, los considera como costos de operación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	2	40,0	40,0	40,0
	A VECES	2	40,0	40,0	80,0
	NO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario 2025.

Figura 10

¿El pago de seguros del hotel, los considera como costos de operación?



Nota. Cuestionario 2025.

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que el 40,00% de los encuestados considera que si el pago de seguros del hotel debe clasificarse como un costo de operación, mientras que el 40,00% respondió que solo a veces lo considera así. El 20,00% restante indicó que no lo considera como parte de los costos operativos. Esta variabilidad en las respuestas demuestra una falta de uniformidad en la clasificación contable de este tipo de egreso, a pesar de que los seguros constituyen un gasto necesario para mitigar riesgos y garantizar la estabilidad del negocio. Por ello, se recomienda incluir de manera consistente los pagos por seguros dentro de los costos fijos operacionales, con el fin de lograr una contabilidad más precisa, una mejor gestión financiera y una adecuada proyección de gastos en el sector hotelero.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general: Describir cómo se determinan los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025, los resultados muestran que los gerentes hoteleros identifican y registran parcialmente los principales componentes del costo, como limpieza, lavandería, mano de obra directa, suministros y software de gestión. Sin embargo, aún existe un porcentaje considerable que no clasifica correctamente sus costos de servicios o no lleva un control adecuado de ellos. Este resultado se evidencia en cada una de las respuestas plasmadas en las tablas estadísticas consideradas en nuestro trabajo de investigación. Este comportamiento revela que, aunque existe una noción sobre la importancia de los costos de servicios, se requiere fortalecer la sistematización para mejorar la eficiencia administrativa. Por lo que estos resultados podemos contrastar con la investigación realizada por Lainez (2023) titulado Costos de Servicios de Alojamiento para la asignación de precios en el Hotel Alebrijes de la Comuna Montañita, quien concluyó que el gerente del hotel desconocía el manejo de herramientas contables y no clasificaba correctamente los costos directos e indirectos, considerando todos los rubros como gastos, lo que condujo a una incorrecta distribución de los componentes del costo y, en consecuencia, a una inadecuada fijación del precio por habitación, afectando directamente la rentabilidad del negocio. Moreno y Campo (2009), hacen referencia que los costos por servicios en una empresa son aquellos gastos necesarios para prestar un servicio al cliente, es decir, todos los recursos que la empresa consume para generar y entregar un servicio.

Con respecto al objetivo específico 1: Identificar los elementos que componen los costos directos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025, los datos obtenidos en la Tabla 2, el 60% lleva control de los costos de limpieza, pero un 40% no lo realiza con regularidad. En la Tabla 3, el 60% considera los productos de lavandería como costos directos, mientras el 40% solo lo hace a veces. La Tabla 4 revela que el 60% registra la mano de obra directa, sin embargo, un 40% no tiene este control constante. Finalmente, en

la Tabla 5, solo el 40% considera los artículos de cortesía como costos directos, otro 40% no los clasifica así y el 20% lo hace ocasionalmente, evidenciando confusión contable. Estos resultados demuestran que existe una falta de uniformidad en la identificación de los costos directos, lo cual puede generar inconsistencias en la toma de decisiones relacionadas con la fijación de precios y márgenes de rentabilidad. Por lo que estos resultados podemos contrastar con el estudio realizado por Sinche (2023) titulada Análisis de los costos por servicios en la compañía Alojamiento y Estadía S.A., quien concluyó que la empresa no contaba con un sistema formal de costeo lo que derivó en errores en la identificación y clasificación de costos, y deficiencias en el manejo contable, esto afectó la fijación de precios y la rentabilidad del establecimiento, como recomendación, planteó implementar un sistema de costos por servicios que permita una correcta distribución de los costos fijos y variables, mejorando así la toma de decisiones y la rentabilidad empresarial. Hansen y Mowen (2007), nos dicen que los costos directos son los que pueden ser rastreados con facilidad y en forma exacta a un objeto de costo; ya para que los costos sean rastreados con facilidad se requiere que sean asignados de una manera económicamente factible.

Con respecto al objetivo específico 2: Describir cómo se controlan los costos indirectos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025, se identificó una gestión irregular. Según la Tabla 6, el 60% de los encuestados sí registra los suministros públicos como luz, agua o internet, lo cual es un indicador favorable. En la Tabla 7, se observó que el 60% lleva una planilla de sueldos y salarios, mientras que el 40% manifestó hacerlo solo ocasionalmente, lo que demuestra que aún no todos los establecimientos sistematizan adecuadamente estos pagos, esenciales en los costos laborales indirectos. Sin embargo, la Tabla 8 evidencia una grave deficiencia en el control del mantenimiento de la infraestructura y equipos del hotel, ya que el 60% manifestó no llevar ningún tipo de registro. Estos resultados demuestran que aunque hay reconocimiento de ciertos costos indirectos, su seguimiento aún no se realiza de manera adecuada ni continua, lo cual limita la planificación financiera del negocio. Por lo que a través de estos resultados pueden ser contrastados con el estudio realizado por Larico (2024) titulado Costos en la prestación de servicio de alojamiento, Caso: Casona Plaza Hotel

de la ciudad de Puno – 2021, quien concluyó que el sistema de costeo del hotel carecía de precisión, ya que los costos no se calculaban en función de la ocupabilidad, generando desembolsos que se financiaban desde la caja del hotel, esta práctica generaba errores en las decisiones financieras y podía afectar negativamente la rentabilidad del servicio, donde Horngren et al. (2010), nos dice que los costos indirectos son aquellos costos necesarios para la producción o prestación del servicio que no pueden ser identificados directamente con un producto o servicio específico, como la mano de obra de supervisión, materiales de mantenimiento o servicios públicos.

Con respecto al objetivo específica 3: Identificar los costos de operación en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025, se observa una ligera mejora en el control. Según la Tabla 9, solo el 40% considera los pagos por publicidad como costos operativos, otro 40% lo hace ocasionalmente y un 20% no los incluye, reflejando una clasificación contable poco uniforme. La Tabla 10 reporta que el mismo porcentaje realiza pagos por softwares contables y/o administrativos. No obstante, en la Tabla 11, solo el 40% considera los seguros del hotel como parte de los costos de operación, lo cual evidencia una interpretación parcial de este tipo de gasto. Estos resultados ponen en evidencia que, si bien se reconoce parte de los costos operativos esenciales, pero aún existen vacíos en su clasificación, lo que puede afectar la planificación de recursos y la evaluación real de los costos en el hotel. Ya que mediante estos resultados podemos contrastar con el estudio realizado por Álvarez y Soto (2022) titulado Propuesta de un sistema de costos de servicio en el Hotel Brisas del Sol, Lunahuaná, quienes concluyeron que el hotel no contaba con un sistema de costeo definido, lo que generaba deficiencias en el control financiero, a través del análisis de datos históricos se propuso un sistema de costeo estándar, el cual resultó viable y funcional, especialmente para una empresa hotelera que adopta por primera vez un sistema de costos, este permitió mejorar los márgenes de ganancia y obtener mayor precisión en el recupero de los costos invertidos, donde Ramos (2012), nos dice que los costos de operación y posesión de un equipo es la cantidad de dinero invertido en adquirirla, hacerla funcionar, realizar trabajo y mantenerla en buen estado de conservación, es decir que en este costo debe incluirse los costos de posesión o gastos fijos.

CONCLUSIONES

1. Se concluyó que los costos de servicios en el sector hotelero (03 estrellas) en el distrito de Amarilis, 2025, no son determinados correctamente, ya que los gerentes hoteleros identifican y registran parcialmente los principales componentes del costo como limpieza, lavandería, mano de obra directa, suministros y software de gestión. Esto afecta en la determinación correcta de los precios de los servicios que ofrecen los hoteles, por lo tanto, afecta directamente en sus ingresos y márgenes de ganancia.
2. Se identificó que los costos directos, como los productos de lavandería, de limpieza, la mano de obra directa y los artículos de cortesía, no siempre son identificados ni clasificados de manera uniforme en los cinco hoteles de 3 estrellas que nos sirvieron como muestra ; esta falta de claridad en la identificación genera distorsiones en el cálculo del costo real del servicio y afecta la rentabilidad; esto evidencia la necesidad de estandarizar el proceso de determinación de los costos directos, garantizar un correcto registro contable y por ende la correcta determinación de un margen de rentabilidad.
3. Se concluyó que los costos indirectos, como los servicios públicos (agua, luz, internet), el mantenimiento de la infraestructura y los seguros, no son registrados adecuadamente; en muchos casos, no existe un registro adecuado ni un control periódico de estos gastos, lo cual representa una debilidad en la determinación de los costos indirectos para el sector, donde la falta de seguimiento del mantenimiento y los servicios complementarios puede generar interrupciones en la operatividad y gastos imprevistos. Por ello, es importante fortalecer el control de los costos indirectos para asegurar la continuidad del servicio y evitar impactos negativos en el presupuesto.
4. Se identificó que los costos de operación, como los pagos de sueldos y salarios, el uso de softwares contables y gastos administrativos; donde algunos establecimientos los incluyen dentro de su estructura de costos, pero otros no los consideran prioritarios o no los clasifican adecuadamente; esta situación dificulta la gestión eficiente de los

recursos y limita la capacidad para desarrollar estrategias de crecimiento. Por tanto, es fundamental integrar plenamente estos costos operativos dentro de la planificación financiera para mejorar la competitividad y el desempeño del sector hotelero en el distrito de Amarilis.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gerentes de los hoteles del distrito de Amarilis capacitarse para poder identificar, categorizar correctamente y llevar un control minucioso de los elementos del costo por servicios como son los costos directos, costos indirectos y costos de operación; ello contribuirá a mejorar la eficiencia operativa, facilitar la toma de decisiones estratégicas y garantizar la sostenibilidad financiera del negocio con precios adecuados según los costos de servicios.
2. Se recomienda a los gerentes de los hoteles del distrito de Amarilis capacitar al personal para que se pueda identificar correctamente los costos directos vinculados a los servicios que ofrecen, tales como los productos de lavandería, la mano de obra directa, la limpieza y los artículos de cortesía; para lo cual se sugiere establecer registros específicos para cada uno de estos conceptos, lo cual permitirá conocer el costo real del servicio prestado y fijar precios adecuados que aseguren la rentabilidad del hotel.
3. Se recomienda a los gerentes de los hoteles del distrito de amarilis capacitar al personal para que pueda identificar correctamente y llevar un control constante y detallado de los costos indirectos, como el consumo de luz, agua e internet, el mantenimiento de la infraestructura y el pago de seguros; donde se sugiere establecer cronogramas de revisión y formatos de registro que permitan monitorear estos gastos de manera periódica; este control ayudará a reducir riesgos financieros y asegurar el funcionamiento continuo del establecimiento sin contratiempos operativos.
4. Se recomienda a los gerentes de los hoteles capacitar al personal para que pueda incorporar de forma adecuada los costos de operación en su gestión financiera, considerando los sueldos y salarios del personal, los pagos por softwares contables o administrativos y los gastos destinados a publicidad, donde estos costos deben ser evaluados periódicamente para optimizar su impacto, permitiendo una mejor planificación de recursos, fortaleciendo la imagen del negocio y promoviendo un crecimiento sostenible en el sector hotelero del distrito de Amarilis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C., & Soto, G. (2022). *Propuesta de un sistema de costos de servicio en el Hotel Brisas del Sol, Lunahuaná* [Tesis, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2145c81c-5cd0-419f-9788-b64e52d0a297/content>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Cabrera, D., Carrillo, J., & Bernardo, L. (2024). *Costos de servicio para la toma de decisiones en las empresas del sector restaurantes en Amarilis, Huánuco – Periodo 2022* [Tesis, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c3f92523-0d63-45c9-8664-cbb481d18733/content>
- Cadena, J., Llumiquinga, K., Sarzosa, M., & Sarrade, F. (2020). Análisis de la cadena de suministro de las grandes empresas del sector de alojamiento y servicios de comida en el Distrito Metropolitano de Quito - Ecuador. *Revista Espacios*, 41(34), 9.
<https://revistaespacios.com/a20v41n34/a20v41n34p09.pdf>
- Cajas, T., & Pasquel, L. (2017). El turismo como factor de crecimiento económico de la región Huánuco. *Revista de Investigación*, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, (XX), 1-12.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/download/121/119/124>
- DICETUR. (2025). *Hoteles registrados en el Distrito de Amarilis*. Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.
<https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal>
- Domínguez, D., & Valdivia, N. (2022). *El costo de producción en servicios y la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interprovinciales de Huánuco - 2019* [Tesis, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/56b84e85-c4ae-477e-92a0-d5cd34094d98/content>

Exceltur. (2015). *Alojamiento turístico en viviendas de alquiler: impactos y retos asociados*. <https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2015/06/Alojamiento-tur%C3%ADstico-en-viviendas-de-alquiler-Impactos-y-retos-asociados.-Informe-completo.-Exceltur.pdf>

Gallego, J. (2007). *Marketing para hoteles y restaurantes en los nuevos escenarios*. Ediciones Paraninfo, S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/Marketing_para_hoteles_y_restaurantes_en_IPapYF9_V5wC?hl=en&gbpv=0

Garbey, N. (2003). *Sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras*. Gestipolis. https://www.academia.edu/25493177/Sistemas_de_contabilidad_y_costos_en_las_empresas_hoteleras

Gil, M. (2018). *Compromiso organizacional y costos ocultos en la gestión de restaurantes de hoteles*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8052937.pdf>

Hansen, D., & Mowen, M. (2007). *Administración de costos: Contabilidad y control*. Editorial Cengage Learning Editores, S.A. https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/e2T9C3_administracion%20de%20costos%20contabilidad%20control%20Usar1.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Horngren, C., Datar, S., & Foster, G. (2010). *Contabilidad de costos*. Editorial Pearson. https://books.google.com.ec/books?id=zDCb9fDzN-gC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Kaplan, R. S., & Cooper, R. (1998). *Cost & Effect: Using Integrated Cost Systems to Drive Profitability and Performance*. Boston: Harvard Business School Press.
https://books.google.com.pe/books?redir_esc=y&id=SP4ziJkv3yQC&q=costeo+ABC+#v=onepage&q&f=false
- Lainez, D. (2023). *Costos de servicios de alojamiento para la asignación de precios en el Hotel Alebrijes de la comuna Montañita* [Tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9474/1/UPSE-TCA-2023-0025.pdf>
- Larico, J. (2024). *Costos en la prestación de servicio de alojamiento, Caso: Casona Plaza Hotel de la ciudad de Puno – 2021* [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP.
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/22266/Larico_Mamani_Jhomyra_Cielo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, A., & Vásquez, M. (2023). Control de costos de servicio y rentabilidad empresarial: análisis de su relación en el sector transporte. *UNAAA Ciencia Perú*, 7(1), 45-56.
<https://revistas.unaaa.edu.pe/index.php/unaaaciencia/article/view/35>
- Marsano, J. (2009). Gestión hotelera. *Universidad Externado de Colombia*.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/download/2183/1930/7453>
- Moreno, M., Pupo, D., & Arencibia, Y. (2024). La mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competividad Organizacional*, 8(1), 14-25.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9403018.pdf>
- Moreno, S., & Campo, M. (2009). Cómo definir los costos de tu empresa. *Editorial Kimpres*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/costos-y-presupuesto/como-definir-los-costos-de-tu-empresa/56380312>
- Morillo, M. (2011). Sistemas de costos convencionales para establecimientos de alojamiento turístico. *Editorial Visión Gerencial*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545891012.pdf>

- Rajadell, M., Trullas, O., & Simó, P. (2014). Contabilidad para todos. Introducción al registro contable. UPC. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/21190/Contabilidad+para+todos.pdf?sequence=1>
- Ramos, J. (2012). El equipo y sus costos de operación. Capeco. <https://es.scribd.com/document/602616673/El-Equipo-y-Sus-Costos-de-Operacion-capeco>
- Rodríguez, O., Grzabel, V., & Noguez, L. (2012). Determinación de precios en la industria de la hotelería. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 7(13), 45-55. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4172074.pdf>
- Salinas, O., & Serrano, J. (2021). Análisis en el reconocimiento, medición y revelación de ingresos por servicios para las pymes hoteleras del sector ecoturismo a partir de las NIIF para pymes. *Dialnet*, 9(2), 88-101. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8234636.pdf>
- Sánchez, D., Candelaria, M., & Martínez, G. (2017). Rentabilidad de hoteles boutique explicada desde la experiencia memorable. *Revista El Periplo Sustentable*, 12(4), 23-33. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6091092.pdf>
- SBS. (2019). Seguros: para protegernos de los eventos imprevistos. *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. [https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/49?title=Seguros s:%20para%20protegernos%20de%20los%20eventos%20imprevistos](https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/49?title=Seguros:%20para%20protegernos%20de%20los%20eventos%20imprevistos)
- Sinche, H. (2023). *Análisis de los costos por servicios en la compañía alojamiento y estadía S.A.* [Tesis, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6447/1/TC-ULVR-0010.pdf>
- Triana, E. (2021). Optimización del manejo de inventarios de alimentos y bebidas en el sector hotelero por medio del desarrollo de modelos econométricos enfocados en el pronóstico de ventas. Caso de estudio Hotel Tequendama. *Universidad Externado de Colombia*. <https://www.redalyc.org/journal/5762/576275419002/>
- Vela, E., & Bautista, J. (2022). Impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021. *Universidad Señor*

de Sipán, 4(2), 12-20.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2326>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ferrer Lucero, H. (2025). *Los costos de servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis 2025*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LOS COSTOS DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS 2025

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGIA
Problema General ¿Cómo se determinan los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025	Objetivo General Describir cómo se determinan los elementos del costo por servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025.	VARIABLE: COSTOS DE SERVICIOS		• Tipo de investigación Aplicada • Enfoque Cuantitativo • Alcance o nivel Descriptivo • Diseño No experimental - transversal • Población La población estará conformada por 5 hoteles del Distrito de Amarilis • Muestra La muestra será dada por 5 hoteles del Distrito de Amarilis. • Instrumento ➤ Cuestionario
Problemas Específicos.	Objetivos Específicos.	Dimensiones	Indicadores	
1. ¿Cuáles son los elementos que componen los costos directos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025?	1. Identificar los elementos que componen los costos directos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025	Costos directos	• Calidad de materiales • Costos de limpieza • Costos de lavandería • Costos de alimentación • Mano de obra directa • Suministros públicos • Sueldos y salarios • Mantenimiento	
2. ¿Cómo se controlan los costos indirectos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025?	2. Describir como se controlan los costos indirectos en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025	Costos indirectos	• Publicidad • Alquileres • Seguros	
3. ¿Cómo se identifican los costos de operación en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025?	3. Identificar los costos de operación en el sector hotelero en el distrito de Amarilis, 2025.	Costos de operación		



ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Dayer Salas Galino / DNI 40972772, reconozco haber sido informado sobre los beneficios riesgos y molestias, así como también, mis derechos y responsabilidades. También reconozco no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por lo tanto, acepto participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título:

"LOS COSTOS DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".

Desarrollado por; Heeidy Fiorella Ferrer Lucero, alumna de la especialidad de CONTABILIDAD Y FINANZAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO y admití haber sido informado que el objetivo de la investigación es:

"DESCRIBIR CÓMO SE APLICAN LOS COSTOS POR SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".

Me han indicado también que tendré que responder preguntas el cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de investigación no será usada para ningún propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento

Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que pueda retirarse del mismo cuando así lo decida sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Detener preguntas sobre mi participación de este estudio puede contactar a: Heeidy Fiorella Ferrer Lucero.

Entendido que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando se haya concluido, a la persona citada.

Huánuco, 09 de junio del 2025.



Firma

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Betty Isabel Ponce Chumacero / DNI 48116784, reconozco haber sido informado sobre los beneficios riesgos y molestias, así como también, mis derechos y responsabilidades. También reconozco no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por lo tanto, acepto participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título:

"LOS COSTOS DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".

Desarrollado por; Heeidy Fiorella Ferrer Lucero, alumna de la especialidad de CONTABILIDAD Y FINANZAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO y admití haber sido informado que el objetivo de la investigación es: **"DESCRIBIR CÓMO SE APLICAN LOS COSTOS POR SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".**

Me han indicado también que tendré que responder preguntas el cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de investigación no será usada para ningún propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento

Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que pueda retirarse del mismo cuando así lo decida sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Detener preguntas sobre mi participación de este estudio puede contactar a: Heeidy Fiorella Ferrer Lucero. Entendido que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando se haya concluido, a la persona citada.

Huánuco, 09 de junio del 2025.


Firma

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Tania Cabrera Concepción / DNI 76477435, reconozco haber sido informado sobre los beneficios riesgos y molestias, así como también, mis derechos y responsabilidades. También reconozco no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por lo tanto, acepto participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título:

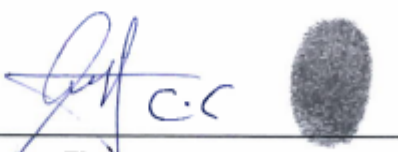
"LOS COSTOS DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".

Desarrollado por; Heidy Fiorella Ferrer Lucero, alumna de la especialidad de CONTABILIDAD Y FINANZAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO y admiti haber sido informado que el objetivo de la investigación es: **"DESCRIBIR CÓMO SE APLICAN LOS COSTOS POR SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".**

Me han indicado también que tendré que responder preguntas el cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de investigación no será usada para ningún propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento

Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que pueda retirarse del mismo cuando así lo decida sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Detener preguntas sobre mi participación de este estudio puede contactar a: Heidy Fiorella Ferrer Lucero. Entendido que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando se haya concluido, a la persona citada.

Huánuco, 09 de junio del 2025.


Firma

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Roger Sanchez Suarez....., reconozco haber sido informado sobre los beneficios riesgos y molestias, así como también, mis derechos y responsabilidades. También reconozco no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por lo tanto, acepto participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título:

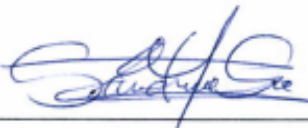
"LOS COSTOS DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".

Desarrollado por; Heeidy Fiorella Ferrer Lucero, alumna de la especialidad de CONTABILIDAD Y FINANZAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO y admití haber sido informado que el objetivo de la investigación es: **"DESCRIBIR CÓMO SE APLICAN LOS COSTOS POR SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".**

Me han indicado también que tendré que responder preguntas el cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de investigación no será usada para ningún propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento

Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que pueda retirarse del mismo cuando así lo decida sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Detener preguntas sobre mi participación de este estudio puede contactar a: Heeidy Fiorella Ferrer Lucero. Entendido que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando se haya concluido, a la persona citada.

Huánuco, 19 de junio del 2025.



Firma

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, VERA LUCIA HUIER VALENCIA, reconozco haber sido informado sobre los beneficios riesgos y molestias, así como también, mis derechos y responsabilidades. También reconozco no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por lo tanto, acepto participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título:

"LOS COSTOS DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".

Desarrollado por: Heeidy Fiorella Ferrer Lucero, alumna de la especialidad de CONTABILIDAD Y FINANZAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO y admití haber sido informado que el objetivo de la investigación es: **"DESCRIBIR CÓMO SE APLICAN LOS COSTOS POR SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE AMARILIS, 2025".**

Me han indicado también que tendré que responder preguntas el cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de investigación no será usada para ningún propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento

Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que pueda retirarse del mismo cuando así lo decida sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Detener preguntas sobre mi participación de este estudio puede contactar a: Heeidy Fiorella Ferrer Lucero. Entendido que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando se haya concluido, a la persona citada.

Huánuco, ¹¹..... de junio del 2025.


Firma



	COSTOS DE OPERACION			
8	¿Los pagos que realiza por publicidad los considera dentro de los costos de operación?			
9	¿Realiza algún pago por softwares contables y/o administrativos?			
10	¿El pago de seguros del hotel, los considera como costos de operación?			

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

ANEXO 4

HOTELES DEBIDAMENTE REGISTRADOS EN DICERTUR EN EL DISTRITO DE AMARILIS

RUC	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	PROVINCIA/DISTRITO	CLASE	CATEGORÍA
20404714130	Los Portales Hotel E.I.R.L.	Los Portales Hotel	CAR. Huanuco-Tingo Maria Km. 3.5	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	3 Estrellas
20489373654	Laos S.R.L.	Hotel Laos	AV. Fernando Belaunde Terry	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
20613466241	SUGAMA SOCIEDAD ANONIMA	SUGAMA HOTEL ROOFTOP	AV. VIA COLECTORA LOS PORTALES	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	3 Estrellas
20404754271	INVERSIONES VIROCI S.A.	GRAND HOTEL AMARILIS	JR. MIGUEL GRAU 317	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
10224317412	VITTOR FIGUEROA, JOSEFINA	HOSTAL LA NUEVA	CAR. HUÁNUCO - TINGO MARIA KM 1.5	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	1 Estrella
10224141144	VILCHEZ ESTEBAN, YABAR JAIME	LAS COLINAS	AV. PRINCIPAL 140 LLICUA BAJA	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	2 Estrellas
10435959232	GARAY RAMIREZ, RIDEL RAUL	HOTEL HAWAI VIP	VIA URB. LEONCIO PRADO LEONCIO PRADO MZ.G, LT.4	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	1 Estrella
10224141144	VILCHEZ ESTEBAN, YABAR JAIME	LAS LOMAS	AV. PRINCIPAL 195 LLICUA BAJA	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
10432615796	CABRERA FUENTES, KARINA	BARAKA	AV. URB. LOS PORTALES LOS	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	2 Estrellas
20602622101	El Viajero Aventurero Sac	EL VIAJERO	AV. TUPAC AMARU 595	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
20529022078	"HOTEL SNAK BAR LUSKAME EMPRESA INDIVIDUAL DE	LUSKAME	VIA COLECTORA SANTA MARIA DEL HUALLAGA MZ: K - LOTE:10-11/ LOS	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
10224892409	NIEVES REYES, VICENTE	HAWAI	AV. AV. ESTEBAN PAVLETICH SECTOR 1 SAN LUIS 1017	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	1 Estrella
20607518051	YURACK SONQO E.I.R.L	SOL & LUNA	JR. LOS FRESNOS MZ: C LT: 23 URB.	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	2 Estrellas
10225211391	Salas Ordoñez, Maria Yesenia	Sol & Luna	Jr. Los Fresnos Mz. C Lt 23 URB. LOS	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	2 Estrellas
20600566866	Multiservicios Y Ventas En General	CORAZÓN DEL ALTO	VIA URBANIZACION SANTA ELENA	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
20529264080	CONSORCIO HOTELERO MIRAFLORES SOCIEDAD ANONIMA	LA ESTANCIA HOTELERA	JR. LOS MANGLARES	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	3 Estrellas
20602009611	MULTISERVICIOS VIALVI EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD	INTI KILLA CHASKA HOTEL	JR. PORTADA DEL SOL MZ.C LT.04	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
20611918136	YURAQ WASI A & N S.A.C.	SUITE HOTEL YURAQ WASI	Calle SANTA ZEFORA MZ.6 LT.14 -	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
20611763752	TERRA PREMIUM HOTEL S.R.L.	TERRA PREMIUN HOTEL	CAR. HUÁNUCO TINGO MARIA KM 2.5	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	3 Estrellas
10432615796	CABRERA FUENTES KARINA	BARAKA	Calle los portales MZ M LT 33 los portales	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	2 Estrellas
10224156958	Cabrera Pedraza Marco Antonio	Baraka	Lt. Mza. M Lote. 33 SN	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	2 Estrellas
10735120790	Figueroa Gonzales, Stefany Lisandra	Renzo	Jr. Jorge Chavez 202	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	1 Estrella
10224969126	GONZALES NAZARIO, CARMEN	GRAND HOTEL RENZO	JR. TUPAC YUPANQUI 103	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
20601116546	INVERSIONES GALDA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD	HOTEL KALA	VIA COLECTORA LEONCIO PRADO MZ."E", LT"1"	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	3 Estrellas
20601475261	HOTEL RESTAURANTE Y POLLERIA EL VIAJERO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD	EL VIAJERO	JR. RAMÓN CASTILLA 101 PAUCARBAMBA	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
20607341568	MEGA MUNDO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	MEGA MUNDO	JR. LOS ROSALES 123 PAUCARBAMBA	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	1 Estrella
10224893146	BETETA OLIVAS EDNA LITA	B & O	JR. TUPAC YUPANQUI 115	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	1 Estrella
20608515616	HOTEL SAN FRANCISCO CM EMPRESA INDIVIDUAL DE	SAN FRANCISCO	JR. MANCO CAPAC 248 PAUCARBAMBA	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
20573006128	SERVICIOS TURISTICOS Y HOTELERA LA ESPERANZA E.I.R.L	LA ESPERANZA	JR. LOS ANGELES S/n LA ESPERANZA	HUÁNUCO/AMARILIS	Hotel	2 Estrellas
10063394985	ARANA MEZA, ADELAIDA	PLAZA MAYOR	JR. INCA ROCA 107	HUÁNUCO/AMARILIS	Hostal	1 Estrella

ANEXO 5
AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

SOLICITUD

Heeidy Fiorella Ferrer Lucero

Dirección: Jr. 9 de octubre 411

Número: 957 987 446



Huánuco, 03/06/2025.

Señor:

Director Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Huánuco.

Presente. -

Asunto: Solicitud de autorización para la realización de tesis y firma de consentimiento informado.

De mi mayor consideración,

Yo, **Heeidy Fiorella Ferrer Lucero**, identificada con DNI N° 76423696, estudiante de la **Universidad de Huánuco**, me dirijo a usted con el debido respeto para solicitar su autorización con el fin de llevar a cabo mi tesis titulada **“Los costos de servicios en el sector hotelero en el Distrito de Amarilis, 2025”**, para lo cual requiero realizar el respectivo trabajo de investigación dentro de la institución que usted dirige.

Asimismo, solicito atentamente su **firma en el consentimiento informado**, el cual es un requisito fundamental exigido por mi universidad para la ejecución de la tesis.

Por otro lado, con el propósito de determinar la población de estudio, le solicito también la lista completa de todas las áreas que conforman la Municipalidad.

Agradeciendo de antemano su tiempo y atención, quedo atenta a su pronta respuesta, para que me pueda brindar estos datos.

- Autorización del DIRCETUR
- Hoteles del distrito de Amarilis (Totalidad), ya que con ello sacare la población para mi tesis.

Atentamente,

Heeidy Fiorella Ferrer Lucero

DNI: 76423696

Estudiante de la Universidad de Huánuco



ANEXO 6

FORMATO DE COSTOS EN HOTELES

FORMATO DE RECOMENDACIÓN PARA IDENTIFICACIÓN Y CÁLCULO DE COSTOS EN HOTELES

“Los costos de servicios en el sector hotelero en el distrito de Amarilis 2025”

Objetivo del formato:

Brindar a los gerentes una pauta estandarizada para (i) identificar costos directos, indirectos y de operación; (ii) calcular el costo por habitación ocupada; y (iii) fijar el precio de venta considerando un margen de ganancia.

1. Instrucciones de uso:

1. Registre todos los costos del periodo en las tablas (directos, indirectos y de operación).
2. Resuma los totales en la tabla de 'Cálculos' y consigne el número de habitaciones ocupadas del periodo.
3. Calcule el Costo por Habitación = Costos Totales ÷ Habitaciones Ocupadas.
4. Determine el Precio de Venta por Habitación = Costo por Habitación × (1 + Margen de Ganancia).

Hotel 1: Los Portales Hotel E.I.R.L.

Hotel 2: Sugama Sociedad Anonima Cerrada

Hotel 3: Consorcio Hotelero Miraflores S.A.C.

Hotel 4: Terra Premium Hotel S.R.L.

Hotel 5: Inversiones Galda Empresa Individual De Responsabilidad Limitada

FORMATO PARA GERENTE – Hotel

Razón Social	
Nombre Comercial	
Clase	
Categoría	
RUC	
Gerente Responsable	

1) Registro de costos del periodo

Tipo de Costo	Concepto	Detalle	Monto (S/.)
Costos Directos	Mano de obra directa	Recepción, housekeeping, mantenimiento básico	
	Materiales e insumos	Aseo, lavandería,	

		amenities	
	Suministros por habitación	Agua, energía, gas	
Costos Indirectos	Administración	Gerencia, contabilidad	
	Servicios generales	Internet, telefonía, seguridad	
	Gastos financieros/tributarios	Comisiones, bancarios, tributos	
Costos de Operación	Marketing y ventas	Publicidad, OTA, comisiones	
	Mantenimiento y reposición	Mobiliario, equipos, reparaciones	
	Otros	Imprevistos, licencias	

2) Resumen y cálculos

Concepto	Fórmula	Resultado (S/.)
Total Costos Directos	Σ costos directos	
Total Costos Indirectos	Σ costos indirectos	
Total Costos de Operación	Σ costos de operación	
COSTOS TOTALES DEL HOTEL	Directos + Indirectos + Operación	
Número de Habitaciones Ocupadas (und.)		
COSTO POR HABITACIÓN (S/.)	Costos Totales ÷ Hab. Ocupadas	
Margen de Ganancia (%)		
PRECIO DE VENTA POR HABITACIÓN (S/.)	Costo por Hab. × (1 + Margen)	

Declaración y firma

Declaro que la información registrada corresponde al periodo evaluado y sustenta la determinación del precio de venta por habitación.

Periodo evaluado:	_____
Firma del Gerente:	_____

ANEXO 7

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

