UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

Importancia de la metodología ABC (Activity- Based-Costing) para mejorar la rentabilidad en el Hotel Gran Americano.

CARRION GARCIA BYRON FERNANDO
LICENCIADO EN TURISMO

ESPINOZA ZAMBRANO MARIA JOSE
LICENCIADA EN TURISMO

MACHALA
2025

UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

Importancia de la metodología ABC (Activity- Based-Costing) para mejorar la rentabilidad en el Hotel Gran Americano.

CARRION GARCIA BYRON FERNANDO
LICENCIADO EN TURISMO

ESPINOZA ZAMBRANO MARIA JOSE
LICENCIADA EN TURISMO

MACHALA
2025

UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

PROYECTOS INTEGRADORES

Importancia de la metodología ABC (Activity- Based-Costing) para mejorar la rentabilidad en el Hotel Gran Americano.

CARRION GARCIA BYRON FERNANDO
LICENCIADO EN TURISMO

ESPINOZA ZAMBRANO MARIA JOSE
LICENCIADA EN TURISMO

MEDINA CASTILLO WILIAM TRANQUILINO

MACHALA
2025

IMPORTANCIA DE LA METODOLOGÍA ABC (Activity-Based- Costing) PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL GRAND AMERICANO

6% Textos sospechosos

6% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
2% entre las fuentes mencionadas

0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: IMPORTANCIA DE LA METODOLOGÍA ABC (Activity-Based-.docx
ID del documento: cc2f015989d8e700d395aed18aa63803d0c71c0e
Tamaño del documento original: 444,76 kB
Autores: Byron Fernando Carrión García, María José Espinoza Zambrano

Depositante: WILIAM TRANQUILINO MEDINA CASTILLO
Fecha de depósito: 19/7/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/7/2025

Número de palabras: 13.630
Número de caracteres: 91.044

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**www.ibnorca.org** | IBNORCA - NB/ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calid... https://www.ibnorca.org/tienda/catalogo/detalle-norma/nb/iso-9001:2015-nid=43-1 **1 fuente similar**	1%		Palabras idénticas: 1% (166 palabras)
2	**repositorio.uss.edu.pe** https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/20.500.12802/11674/12/Villanueva Peralta Zully Yak...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (87 palabras)
3	**doi.org** https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (73 palabras)
4	**www.redalyc.org** | Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración finan... https://www.redalyc.org/journal/1872/187263918009/html/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (79 palabras)
5	**www.scielo.org.co** http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v22n39/2145-4558-unem-22-39-201.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (63 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**pure.ups.edu.ec** https://pure.ups.edu.ec/es/publications/caracterización-rentabilidad-liquidez-y-solvencia-de-l...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	**hdl.handle.net** | Desempeño empresarial y su impacto en la rentabilidad de las p... https://hdl.handle.net/20.500.12819/3237	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
3	**doi.org** | Metodología de implementación del Costeo Basado en Actividades para ... https://doi.org/10.70833/rseisa18item406	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
4	**revistas.uni.edu.py** | Vista de Metodología de implementación del Costeo Basad... https://revistas.uni.edu.py/index.php/rseisa/article/view/406/550	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
5	**www.turismo.gob.ec** https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1 https://doi.org/10.46296/yc.v6i11.0190
2 https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n47p26
3 https://doi.org/10.23857/pc.v8i8
4 https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)
5 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074421

Puntos de interés

IMPORTANCIA DE LA METODOLOGÍA ABC (Activity-Based-Costing) PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL GRAND AMERICANO

Byron Fernando Carrion García
bcarrion6@utmachala.edu.ec
María José Espinoza Zambrano
mespinoza18@utmachala.edu.ec

CAPITULO I

1.2 INTRODUCCIÓN

La metodología ABC (Activity- Based-Costing) es una herramienta contable que facilita a las granddes empresas la asignación precisa de los costos, vinculándolos de manera más exacta a los productos o servicios que ofrecen. En el ámbito hotelero, la implementación del método ABC puede incrementar la rentabilidad, ya que permite identificar de forma detallada los costos asociados a cada actividad o servicio, lo que facilita una gestión más eficiente de los recursos.

1 **repositorio.uss.edu.pe**
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/20.500.12802/11674/12/Villanueva%20Peralta%20Zully%20Yakori.pdf

Los costos ABC se caracterizan por ser particularmente precisos en comparación con otros sistemas, ya que los costos por proceso o los costos por orden de producción permiten determinar rápidamente las razones del costo total, lo cual es invaluable para la gestión empresarial. El enfoque ABC demanda datos directamente obtenidos de la empresa en cuestión, lo que refleja la autenticidad de las operaciones y permite identificar los problemas que afectan los costos contables.
(Peralta et al., 2023)

El Hotel Grand Americano, ubicado en el corazón de la ciudad de Machala, es ampliamente reconocido por la comodidad de sus instalaciones y su estratégica ubicación céntrica. Este establecimiento fue seleccionado debido a la variedad de servicios que ofrece, tales como sus completas habitaciones, restaurante y salón de eventos. Al aplicar la metodología ABC en este hotel, es posible identificar y desglosar diversos costos indirectos, como los asociados a la limpieza de habitaciones, el mantenimiento de las instalaciones y el servicio de alimentos, entre otros. Gracias a la precisión que brinda el costeo basado en actividades, se puede asignar de manera más adecuada los costos a cada uno de estos servicios, lo que, a su vez, contribuye a una mayor rentabilidad.

En contabilidad financiera, los costos representan el valor en dinero de los gastos relacionados con suministros, servicios, mano de obra, productos, equipos y otros bienes adquiridos para el uso de una empresa u otra entidad contable. Este monto se refleja en las facturas como el precio y se registra en los libros contables como un gasto o costo de activos. (Romero et al., 2022)

Para crear valor para los accionistas en entornos competitivos, las empresas deberán utilizar cada vez más herramientas contables que les brinden información sobre los costos. Estas herramientas deben permitir tomar decisiones sobre los procesos productivos a seguir, qué productos fabricar y en qué cantidades, sin comprometer la calidad del producto, y de este modo, hacer realidad la oportunidad de satisfacer las necesidades del cliente. (Sierra & Londoño, 2023)

La gestión empresarial abarca todos los procesos vinculados a la administración, producción, logística y comercialización de productos y/o servicios. El éxito de la organización depende de la eficacia de las políticas, procesos y procedimientos que están involucrados en la creación de los productos y sus costos asociados. (María et al., 2024)

Al final, será el consumidor quien determine la calidad del servicio mediante procesos cognitivos y emocionales, evaluando si la experiencia en el hotel fue satisfactoria o no. Aunque es el cliente quien tiene la última palabra sobre su nivel de satisfacción, es responsabilidad del gestor proporcionar un servicio hotelero adecuado acorde a las necesidades del consumidor. (Méndez et al., 2021)

1.2 JUSTIFICACION

La industria hotelera se encuentra en un entorno extremadamente competitivo, en el que la rentabilidad se vuelve un factor clave para asegurar la sostenibilidad del negocio. Ante el constante incremento de los costos operativos y las crecientes expectativas de los clientes, resulta fundamental que los hoteles implementen metodologías eficaces que les permitan comprender de manera más precisa sus costos y optimizar el uso de sus recursos. La metodología ABC (Activity-Based-Costing) ofrece un enfoque detallado para asignar costos a las actividades específicas que generan servicios en el hotel, lo que facilita la identificación de áreas donde se puede mejorar la eficiencia y reducir gastos innecesarios.

Aplicar la metodología ABC en el Hotel Grand Americano no solo permitirá obtener una visibilidad clara sobre el costo real de cada servicio ofrecido,

2 **hdl.handle.net** | Propuesta de implementación del sistema de costo ABC para mejorar la rentabilidad en la empresa TSIRE Nuevo Mundo S.R.L 2024
http://hdl.handle.net/20.500.12918/10105

sino que también proporcionará información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. Esto incluye desde la fijación de precios más competitivos hasta la identificación de servicios menos rentables que podrían ser reestructurados o eliminados. Además, al implementar esta metodología, el hotel podrá mejorar su rentabilidad al maximizar el uso de recursos y minimizar desperdicios. En un sector donde la satisfacción del cliente es clave, comprender cómo las actividades impactan en los costos ayudará a crear experiencias más personalizadas y eficientes para los huéspedes.

En resumen, esta investigación no solo busca contribuir al conocimiento académico sobre la aplicación del ABC en el hotelería, sino también ofrecer una herramienta práctica que potencie la rentabilidad y competitividad del Hotel Grand Americano en su contexto actual.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global, la industria hotelera se enfrenta a una presión constante para optimizar su rentabilidad en un entorno caracterizado por una alta competencia y elevados costos operativos. En este escenario, uno de los principales desafíos para las empresas del sector es la adecuada distribución de los costos entre las distintas actividades que conforman sus operaciones, lo que influye directamente en las decisiones estratégicas y en la rentabilidad. No obstante, muchos hoteles no utilizan un sistema eficaz para asignar los costos, lo que dificulta una comprensión precisa de los factores que impactan la rentabilidad.

En el caso particular del Hotel Grand Americano, este enfrenta dificultades en la gestión y control de sus costos, especialmente en lo que respecta a la asignación precisa de los recursos a las distintas actividades operativas del hotel. Esto ha generado una falta de transparencia en cuanto a la rentabilidad real de los distintos servicios que ofrece, como alojamiento, restauración, eventos, y otros servicios complementarios. A pesar de contar con un sistema contable tradicional, el hotel no ha logrado identificar con precisión qué actividades son más costosas y cuáles aportan mayores márgenes de ganancia.

En este sentido, la metodología Activity-Based Costing (ABC), o Costo Basado en Actividades, emerge como una herramienta clave para asignar los costos de manera más precisa y obtener una visión más clara sobre las actividades que consumen más recursos y aquellas que generan mayor rentabilidad. Sin embargo, la implementación de este modelo sigue siendo un reto en muchas empresas del sector hotelero, especialmente en aquellas que no cuentan con personal capacitado o tecnología adecuada para llevar a cabo el proceso de forma efectiva.

A nivel nacional, la situación se complica, ya que la mayoría de los hoteles, como el Hotel Grand Americano, operan bajo modelos tradicionales de contabilidad que no permiten un análisis detallado de los costos por actividad. Esto genera una serie de ineficiencias, ya que no se puede evaluar de manera precisa el impacto real de las actividades y servicios ofrecidos en la rentabilidad global del hotel. En consecuencia, la empresa se ve limitada para tomar decisiones informadas que permitan optimizar sus operaciones y mejorar su competitividad.

En la gestión de la cadena de suministro, el sistema de contabilidad basado en el método ABC asigna los costos asociados a diversas etapas como aprovisionamiento, almacenamiento, manejo de inventarios, transporte, distribución, y logística inversa, entre otras, a los productos y clientes, de manera proporcional a las actividades y recursos que se emplean. Este enfoque asigna las actividades a cada producto, pedido o cliente según el tiempo real que se les dedica o el consumo de recursos correspondiente.

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

Bajo estas aseveraciones se puede llegar a formular el problema a investigar, el mismo que es ¿Cómo un adecuado control de los costos operativos puede mejorar la rentabilidad del Hotel Grand Americano?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la rentabilidad del Hotel Grand Americano, mediante la aplicación de la metodología ABC que permita el mejoramiento y la optimización de las actividades dentro de los costos operativos.

1.5.1 OBJETIVO ESPECIFICO

Analizar la situación actual del Hotel Grand Americano sobre la rentabilidad y los costos operativos.
Identificar las actividades fundamentales del Hotel Grand americano que generan representativamente los costos operacionales.
Aplicar la metodología ABC para detectar y analizar los costos de las diferentes áreas del hotel
Proponer estrategias que mejoren los resultados obtenidos a través de la metodología ABC para mejorar los costos y aumentar la rentabilidad del hotel
CAPITULO II
2.1 MARCO TEORICO
2.2.1 ANTECEDENTES CONTEXTUALES
En este trabajo de investigación, dentro de la contextualización, se abordarán y analizarán los dos puntos de vista correspondientes a las variables: El método ABC y rentabilidad.
VARIABLE METODOLOGIA ABC
(Arroyo et al., 2020) en su trabajo de investigación tituladoEl Sistema de costos tradicional como es el caso del Hotel Panorama del municipio de Sincelejo, se tuvo como objetivo proponer cambiar por otro método que fue el costeo ABC.
Para ese trabajo se utilizó la metodología de investigación descriptiva para así detectar las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analizó.
Tras analizar el estudio, se concluyó que aplicar el sistema de costeo ABC resulta muy valioso durante la etapa de planificación. Este método ofrece una gran cantidad de información útil, que puede servir como base para tomar decisiones estratégicas importantes: desde definir precios adecuados y buscar nuevas fuentes de suministro, hasta lanzar productos nuevos o mejorar los diseños y procesos de fabricación existentes.
En otro trabajo de investigación (Alegre, 2024) en su estudio titulado “

3 **revistas.uni.edu.py** | Vista de Metodología de implementación del Costeo Basado en Actividades para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en Paraguay. Año 2020
https://revistas.uni.edu.py/index.php/rseisa/article/view/406/550

Metodología

4 **doi.org** | Metodología de implementación del Costeo Basado en Actividades para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en Paraguay. Año 2020
https://doi.org/10.70833/rseisa18item406

de implementación del Costeo Basado en Actividades para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en
Paragua” el objetivo de su investigación se centra en diseñar la Metodología fue implementar el coso ABC para áreas micro, pequeñas y medianas empresas
En conclusión, los análisis realizados, concluye diciendo que la metodología ABC se puede aplicar a cualquier tipo de organización, sea de gran tamaño o de mayor complejidad. La clave importante de las empresas que utilicen este método es desarrollar una clara comprensión de cómo cada actividad ayuda a las empresas a disminuir gastos.
En el estudio titulado “Sistema

5 **dx.doi.org** | ABC cost system in decision making for business success
http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2023.049

de costos ABC en la toma de decisiones para el éxito de la
empresa” realizada por (Quispe et al., 2023) El propósito de este estudio fue impulsar la implementación del sistema de costos ABC en la empresa, destacando cómo puede mejorar significativamente la toma de decisiones. Para realizar esta investigación, se consultaron diversas fuentes académicas como Mendeley, Scielo y Dialnet, entre otras.
Se trató de un análisis teórico con enfoque cualitativo, empleando el método inductivo y el modelo PRISMA para estructurar el proceso. A partir de los resultados obtenidos, se concluyó que adoptar el sistema ABC aporta beneficios clave frente a los métodos tradicionales de costeo. Entre ellos se incluyen una mejor distribución de los costos, una estrategia más clara para fijar precios, mayor control y oportunidades reales de reducción de gastos.
En conclusión, se deduce que el sistema de costos ABC es un enfoque innovador y altamente eficaz para el análisis y control de costos de producción dentro de las empresas. Su importancia radica en que permite a las empresas asignar los costos indirectos de manera más precisa y efectiva, lo que se traduce en una mayor precisión en la fijación de precios y una reducción de los costos generales de la empresa.
VARIABLE RENTABILIDAD
En cuanto al concepto de rentabilidad según los autores (Holguín & Cantero, 2016) en su trabajo de investigación denominado “La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia” en el cual se planteó como objetivo de investigación fue diseñar una metodología que se permita establecer que componentes que faltan en la Rentabilidad Económica,

6 **www.redalyc.org** | La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial
https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf

como su efecto para la toma de decisiones en la
empresa, para lo cual utilizo una metodología de un procedimiento que consta de cuatro fases y nueve pasos. Fase I caracterización, Fase II diagnóstico, fase III proyección de las soluciones y Fase IV Aplicación.
Llegando a determinar cómo conclusión que las metodologías y procedimientos existentes para analizar la rentabilidad económica carecen de un enfoque integral que defina de manera coherente los criterios necesarios para evaluar los resultados de las organizaciones en un período determinado. Se concluye que la metodología diseñada en el estudio es factible y apropiada, según la evaluación de expertos, para identificar los factores fundamentales que inciden en la rentabilidad económica y su efecto en la toma de decisiones empresariales. Esto sugiere que la implementación de esta metodología puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión empresarial.
Según los autores (Valencia et al., 2020) en su trabajo de investigación titulado “

7 **www.scielo.org.co**
http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v22n39/2145-4558-unem-22-39-201.pdf

Decisiones

8 **doi.org**
https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099

de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi,
Ecuador” Este modelo permite comprobar la validez del mismo en el ámbito de las decisiones de presupuestario de capital, así como evaluar las decisiones de inversión a largo plazo, medir los niveles de rentabilidad y relacionar la rentabilidad con

9 **doi.org**
https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099

su efecto en las decisiones de inversión a través de técnicas estadísticas. Utilizando una metodología que incluye la aplicación del modelo de valoración de activos de capital (CAPM)
para analizar la relación entre rentabilidad y decisiones de inversión.
La conclusión del estudio establece que las decisiones de inversión tienen un impacto significativo

10 **www.redalyc.org** | Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador
https://www.redalyc.org/journal/1872/187263918009/html/

en la rentabilidad de las empresas del sector industrial manufacturero
en Cotopaxi. Se confirmó una relación directa entre rentabilidad y decisiones de inversión, con un valor de significancia menor a 0.05. Además, se destacó que el financiamiento del sector depende en gran medida de recursos externos, y una gestión financiera efectiva ha impulsado el crecimiento de la rentabilidad desde 2016, lo que hace al sector atractivo para la inversión.
De acuerdo con (Romeo & Migliaccio, 2022) en su trabajo de búsqueda titulado “

11 **www.redalyc.org** | La rentabilidad de los hoteles italianos antes y durante la pandemia
https://www.redalyc.org/journal/5885/588572826011/

La rentabilidad de los hoteles italianos antes y durante la

pandemia" en el cual tiene como objetivo analizar la evolución de la rentabilidad de los hoteles en Italia, centrándose en el impacto de la crisis provocada por la pandemia de COVID-19. Utilizando una metodología que incluye un análisis cuantitativo de la dinámica de los ingresos hoteleros, evaluando la evolución de dos índices de rentabilidad (Roe y Roa) a lo largo de un período de diez años.
La conclusión del estudio destaca que la crisis pandémica de COVID-19 ha reducido significativamente la rentabilidad de los hoteles en Italia, afectando a todas las macro regiones del país de manera similar. A pesar de las diferencias económicas y sociales entre estas áreas, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los efectos de la crisis sobre la rentabilidad. Además, se subraya la necesidad de realizar investigaciones adicionales que incluyan otros índices de rentabilidad y enfoques cualitativos, así como la importancia de desarrollar estrategias de recuperación para el sector hotelero. El estudio también sugiere que la metodología utilizada podría aplicarse a otros sectores de la economía para evaluar el impacto de la pandemia.
Afirman los autores (Sagbay et al., 2024) en su trabajo de investigación titulado "Caracterización,

12 **pure.ups.edu.ec** | Characterization, Profitability, Liquidity and Solvency of the Main Companies that Contracted with the Ecuadorian State, Period 2015 to 2020 — Unive...
https://pure.ups.edu.ec/en/publications/caracterización-rentabilidad-liquidez-y-solvencia-de-las-principa

rentabilidad,

13 **dx.doi.org** | Caracterización, rentabilidad, liquidez y solvencia de las principales empresas que contrataron con el Estado ecuatoriano, periodo 2015 al 2020
http://dx.doi.org/10.25097/rep.n39.2024.03

liquidez y solvencia de las principales empresas que contrataron con el Estado ecuatoriano, periodo 2015 al 2020"
en el cual su objetivo es caracterizar las principales empresas contratantes con el Estado ecuatoriano a través de un análisis financiero, actividad económica y origen. Utilizando una metodología es de carácter descriptivo, enfocándose en las características de la población estudiada.
Se emplea un diseño longitudinal que abarca el período de 2015 a 2020. La investigación combina un enfoque mixto, que incluye métodos cuantitativos para analizar indicadores numéricos que ilustran la situación financiera de las empresas, así como métodos cualitativos para indagar sobre el origen y las actividades económicas de las mismas.
La conclusión de presente estudio señala que entre 2015 y 2020, la Contratación Pública en Ecuador estuvo dominada por empresas nacionales, con una notable participación de empresas extranjeras, especialmente chinas. Se enfatiza la necesidad de seguir monitoreando esta situación para entender su impacto en la economía del país. Las principales actividades económicas de las empresas contratistas abarcaron sectores como construcción, ingeniería civil, comercio, alimentación y farmacéutica. A pesar de tener un buen índice de liquidez, la baja rentabilidad financiera se atribuye a la ineficiencia en la gestión de costos y a la dependencia de las contrataciones estatales como principal fuente de ingresos.

MATRIZ DE LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
VARIABLES DEFINICIÓN DEFINICIÓN OPERACIONAL DIMENSIONES INDICADORES ITEMS
Metodología ABC (10) (Ramírez, 2021) Definió que El sistema de costos basado en actividades (ABC) es una metodología relativamente reciente, que comenzó a ganar relevancia a principios de los años 90. Su objetivo principal es asignar de forma más precisa los costos a los insumos necesarios para ejecutar cada una de las actividades dentro de un proceso productivo determinado. Este enfoque busca calcular el costo de dichas actividades utilizando mecanismos de absorción, entendiendo que cada actividad representa una tarea que consume recursos de la organización. Por lo general, estas actividades están compuestas por varias acciones relacionadas entre sí, y el costo total suele ser proporcional a su nivel de complejidad y consumo. El sistema ABC permite identificar de manera más detallada cómo se distribuyen los gastos en una empresa, lo que facilita tomar decisiones más informadas sobre eficiencia, reducción de costos y mejora en procesos operativos. tareas cumpliendo un mismo objetivo. Esta variable será medida mediante una encuesta virtual realizada con la aplicación google forms Identificación de actividades/servicios Asignar los costos de las actividades Calcular los costos de las actividades/servicios Asignar los costos a productos/servicios Tomar decisiones basada en costos Mejorar, retroalimentación continua de manera consecutiva La cantidad de actividades identificadas. Asignación de los costos a las actividades de forma correcta. Costo estimado por actividad/servicio. Total, de costos determinado por productos/servicio. Revisión frecuentemente del sistema ABC 2 2 2 3 1

Rentabilidad (10) Según los autores (Alvarez & Pizarro, 2022) la rentabilidad es la capacidad que tiene una organización para producir beneficios suficientes, en relación con ventas, activos o recursos propios; siendo útil para determinar si se está produciendo suficientes beneficios para mantenerse y expandirse, o por el contrario está obteniendo pérdidas. Esta variable será medida por medio de una encuesta, realizada mediante un cuestionario con preguntas cerradas. Rentabilidad Neta del Activo (ROA) Margen Bruto Margen Operacional Rentabilidad Operacional del Patrimonio (ROE) Rentabilidad Financiera (ROI) Utilidad Neta/ Vetas Utilidad Bruta/ Ventas Netas *100 Utilidad Operacional / Ventas Netas *100 Utilidad Neta/ Patrimonio Neto *100 Beneficio Neto/ Inversión Total *100 1 2 2 2 3

2.2 MARCO CONCEPTUAL
El Grand Hotel Americano es un hotel acogedor en Machala que busca brindar a sus huéspedes una experiencia relajante y placentera. Ofrece habitaciones equipadas con aire acondicionado, frigorífico, cocineta y wifi gratuito. Entre sus servicios destacan la recepción 24 horas, servicio a la habitación, conserjería y desayuno incluido. Además, cuenta con estacionamiento gratuito. Su ubicación permite fácil acceso a los principales atractivos de la ciudad, incluyendo restaurantes como 200 Millas, especializado en mariscos. Es una opción ideal para quienes buscan comodidad y hospitalidad en Machala.
Origen de la Metodología ABC
El sistema de Costeo Basado en Actividades (ABC) surgió como respuesta a la dificultad que enfrentaban las empresas al distribuir los costos indirectos de fabricación entre sus productos. A finales de los años 80, los académicos Kaplan y Cooper, de la Universidad de Harvard, propusieron esta metodología con el objetivo de proporcionar información estratégica más precisa, facilitando así decisiones sobre qué combinación de productos ofrecer y cómo fijar sus precios, teniendo en cuenta tanto el costo real como la capacidad de pago del cliente. Para lograr ese nivel de precisión, fue necesario incorporar múltiples factores de asignación que permitieran medir de forma más adecuada los recursos utilizados por cada producto durante el proceso productivo.
Evolución de la Metodología ABC
Al principio, los sistemas de costeo se centraban únicamente en contabilizar los desembolsos realizados por las personas. Se cree que las antiguas civilizaciones del Medio Oriente fueron pioneras en la gestión de costos, dando los primeros pasos hacia una organización más sistemática de los recursos. En sectores como el cultivo de viñedos, la producción de libros y las acerías, se empleaban métodos que, aunque básicos, ya apuntaban al control del uso de insumos para la fabricación de bienes.
Entre los años 1485 y 1509, varias industrias europeas comenzaron a adoptar formas rudimentarias de costeo que guardan cierta semejanza con los métodos modernos. Aunque eran procedimientos simples, marcaban el inicio de un proceso que evolucionaría hacia sistemas mucho más precisos y estructurados (Osmany et al., 2009).
Definición de Metodología ABC
De acuerdo con el autor López Couceiro (2006), citado por (Robson-Vicens et al., 2022) en su trabajo de investigación afirma que es un sistema de información diseñado para medir los costos de los bienes y servicios, unitarios y totales, así como para cualquier decisión que se analice en la organización. Los objetivos de la determinación unitaria de costos son fijar el precio y valuar los inventarios declarados en los estados financieros.
Por su parte, el costo es considerado, contablemente, como todo esfuerzo económico que se realiza para la obtención de un beneficio futuro. Los factores del costo son tres: la materia prima directa, la mano de obra directa y la carga fabril indirecta; esta última incluye, además de otros gastos de producción, los materiales indirectos y la mano de obra indirecta.
Importancia de la Metodología ABC
Según (Quispe et al., 2023) comentan que la importancia radica en que permite a las empresas asignar los costos indirectos de manera más precisa y efectiva, lo que se traduce en una mayor precisión en la fijación de precios y una reducción de los costos generales de la empresa. Además, proporciona una mayor transparencia en los costos de producción,

14 **fastercapital.com** | Costo variable coste variable versus tradicional un analisis comparativo - FasterCapital
https://fastercapital.com/es/contenido/Costo-variable--coste-variable-versus-tradicional--un-analisis-comparativo.html

lo que permite a los gerentes tomar decisiones más informadas
y estratégicas.
De esta manera, la implementación del sistema de costos ABC en una empresa puede generar una serie de beneficios significativos, que incluyen una asignación más precisa de costos, una mayor rentabilidad, una fijación de precios más efectiva, una mayor transparencia en los costos de producción y una optimización de los procesos de producción.
Beneficios del costeo ABC
El sistema ABC representa una herramienta poderosa para mejorar la eficiencia en el entorno laboral, ya que permite analizar a fondo cada actividad dentro de la empresa. Gracias a este estudio detallado, es posible identificar con claridad cuáles tareas realmente aportan valor y cuáles no. Las actividades que no contribuyen de manera significativa pueden reorganizarse dentro de otro proceso o incluso eliminarse, lo que permite optimizar el tiempo y los recursos disponibles.
Este enfoque facilita una visión más precisa del trabajo que se realiza en cada departamento o etapa de producción. Al entender en profundidad cómo se lleva a cabo cada operación, no solo se logra una mejor distribución de los costos, sino que también se abren oportunidades para reducir gastos y obtener resultados más efectivos. (Manchay et al., 2019)

Definición de Rentabilidad
Según el autor Ali et al 2019, citado por (Zambrano-Farías et al., 2021) en su trabajo de investigación afirman que "la rentabilidad se dice que tiene la capacidad para generar grandes beneficios a las empresas.
Según Apaza, 2011 citado por (Mamani et al., 2022) en su trabajo de investigación definen a la rentabilidad financiera como "la relación entre la utilidad antes de impuestos (UAI) y el total del patrimonio, como medida de los recursos que los accionistas han invertido en la empresa"

15 **doi.org** | Direccionamiento estratégico (DE) y la rentabilidad financiera de las empresas del sector turístico colombiano
https://doi.org/10.11144/javeriana.cc25.derf

La investigación empírica en Contabilidad ha demostrado que la rentabilidad es el mayor inductor de los inversores en la generación de expectativas de cualquier organización y, por tanto, de sus decisiones de inversión
(Chaverra et al., 2024).
La importancia de la rentabilidad
La rentabilidad es de mucha importancia para todas las organizaciones, porque nos permitirá calcular el margen operacional es un indicador que permite evaluar qué tan eficiente es una empresa en la gestión de sus recursos en relación con las ventas, la rotación de activos y la escala de operaciones. Este margen se considera una herramienta clave para medir la relación entre los beneficios obtenidos y la inversión que se necesitó para alcanzarlos. En otras palabras, muestra qué parte de las ganancias proviene directamente de las actividades operativas, lo que ayuda a entender la rentabilidad real del negocio sin interferencias externas como impuestos o intereses (Asanza & Briones, 2023).
2.4 MARCO LEGAL
El marco legal de esta investigación tiene como finalidad establecer las bases jurídicas que sustentan la aplicación de la metodología ABC (Activity-Based Costing) en el Hotel Grand Americano, con el objetivo de mejorar su rentabilidad. Para ello, se consideran diversas normativas nacionales e internacionales que regulan la gestión contable, financiera y operativa en el sector turístico.
En el Art. 4 de la Ley de Turismo menciona que "La

16 **www.turismo.gob.ec**
https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Plan-Institucional-2021-2025_08_12_2021.pdf

política estatal con relación al sector del turismo debe cumplir los siguientes objetivos:
garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la

17 **www.turismo.gob.ec**
https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf

actividad
turística."
En el Art. 1 de la Ley de turismo menciona "Esta ley tiene como propósito establecer las bases legales que guiarán el impulso, crecimiento y supervisión del sector turístico. Además, define claramente cuáles son las competencias del Estado y especifica tanto los deberes como los derechos de quienes prestan servicios turísticos y de quienes los disfrutan. (Ley de Turismo, 2002)
NIIF 13 Norma Internacional de Contabilidad 16 Propiedades, Planta y Equipo

18 **www.mef.gob.pe**
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/16_NIC.pdf

Dichos elementos de propiedades, planta y equipo cumplen las condiciones para su reconocimiento como activos porque permiten a la entidad obtener beneficios económicos adicionales del resto de sus activos, respecto a los que hubiera obtenido si no los hubiera adquirido.
Al utilizar la metodología ABC puede servir de herramienta para poder cumplir con estos estándares que requiere esta ley ayudando a distribuir los costos de manera más efectiva. (NIIF Norma Internacional de Contabilidad 16 Propiedades, 1998)
Norma ISO 9001:2015 - Gestión de Calidad

19 **www.ibnorca.org** | IBNORCA - NB/ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (Cuarta revisión) (Correspondiente a la norma ISO 9001:2015)
https://www.ibnorca.org/tienda/catalogo/detalle-norma/nb/iso-9001:2015-nid=43-1

Con más de un millón de certificados emitidos a organizaciones en 189 países, la ISO 9001 es la norma de gestión de calidad más utilizada en el mundo. Dentro de la familia ISO 9000, que define siete principios de gestión de
calidad, entre los que se incluyen una fuerte orientación al cliente y la mejora continua, la ISO 9001 es la única norma que puede certificarse.
Los beneficios comerciales incluyen:

20 **www.ibnorca.org** | IBNORCA - NB/ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (Cuarta revisión) (Correspondiente a la norma ISO 9001:2015)
https://www.ibnorca.org/tienda/catalogo/detalle-norma/nb/iso-9001:2015-nid=43-1

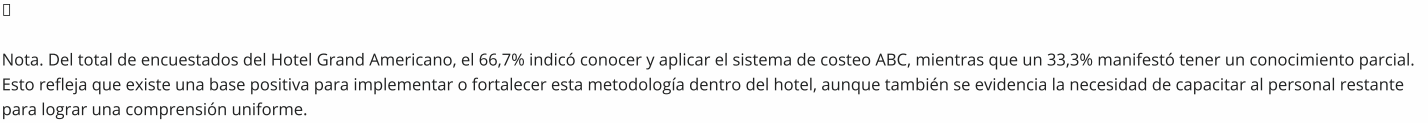
Confianza del cliente: La norma garantiza que las organizaciones cuenten con sólidos procesos de control de calidad, lo que genera una mayor confianza y satisfacción del cliente.
Resolución eficaz de quejas: la norma ISO 9001 ofrece directrices para resolver las quejas de los clientes de manera eficiente, contribuyendo a una solución oportuna y satisfactoria de los problemas.
Mejora de procesos: la norma ayuda a identificar y eliminar ineficiencias, reducir el desperdicio, agilizar las operaciones y promover la toma de decisiones informada, lo que resulta en ahorros de costos y mejores resultados.
Optimización continua: las auditorías y revisiones periódicas fomentadas por la norma ISO 9001 permiten a las organizaciones perfeccionar continuamente sus sistemas de gestión de calidad, mantenerse competitivas y lograr el éxito a largo plazo.
(ISO 9001:2015, 2015)
Ley de régimen tributario interno
Art. 16.- Base imponible. - En términos generales, la base imponible representa el monto sobre el cual se calcula un impuesto. Esta se determina considerando todos los ingresos que obtiene una persona o empresa, tanto los habituales como los excepcionales, que están sujetos a tributación. A dicho total se le restan las devoluciones, descuentos, costos, gastos y demás deducciones relacionadas directamente con esos ingresos, para llegar al valor final sobre el que se aplicará el impuesto. (Ley de Regimen Tributario Interno, 2002).
CAPITULO III
3.1 MARCO METODOLGICO
Enfoque de la investigación
Enfoque Mixto
La presente investigación adopta un enfoque mixto, el cual combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos, con el fin de obtener una comprensión más integral del fenómeno estudiado. Esta elección metodológica permite analizar, por un lado, datos numéricos y estadísticos relacionados con los costos y la rentabilidad del Hotel Grand Americano (enfoque cuantitativo), y por otro lado, interpretar percepciones, prácticas y procesos vinculados a la aplicación de la metodología ABC (enfoque cualitativo).
El enfoque cuantitativo se aplicará mediante el uso de encuestas estructuradas, orientadas a recopilar información sobre los costos operativos y los indicadores de rentabilidad, permitiendo establecer relaciones, patrones y niveles de impacto. Por su parte, el enfoque cualitativo se desarrollará a través del análisis documental y la interpretación de los resultados obtenidos, brindando un marco explicativo más profundo sobre cómo y por qué ciertos procesos afectan la rentabilidad del hotel.
La combinación de ambos enfoques fortalece la validez de los hallazgos, al integrar el rigor estadístico con el entendimiento contextual, lo que resulta especialmente pertinente en estudios aplicados a la gestión empresarial y la contabilidad en el sector hotelero.
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
La presente investigación se sustenta en dos métodos principales: el método descriptivo y el método explicativo, los cuales se integran de manera coherente al enfoque mixto adoptado.
3.2.1 Método Descriptivo
Se emplea para identificar y caracterizar las actividades operativas del Hotel Grand Americano, así como los costos asociados a cada una de ellas. A través de este método se recopila información detallada sobre la situación actual del hotel en términos de estructura de costos y niveles derentabilidad, permitiendo establecer una base sólida para el análisis posterior.
Este enfoque permite observar, registrar y analizar objetivamente los datos sin manipular las variables, proporcionando una visión precisa del contexto en el cual se desarrolla la investigación.
3.2.2 Método Explicativo

Se utiliza para analizar las relaciones causales entre las variables estudiadas, específicamente entre la aplicación de la metodología ABC y la mejora en la rentabilidad del hotel. Este método busca identificar los factores que influyen directamente en la eficiencia operativa y en la distribución de los costos, con el objetivo de comprender cómo la implementación de una nueva herramienta contable puede impactar en los resultados financieros de la empresa.
La combinación de estos métodos posibilita una comprensión más profunda del objeto de estudio, al permitir tanto la descripción detallada del fenómeno como la explicación de sus causas y efectos, lo que resulta especialmente útil en el contexto de la gestión contable y financiera del sector hotelero.
3.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA
Para el desarrollo de esta investigación, se tomó como referencia a un grupo específico dentro del Hotel Grand Americano: aquellos colaboradores que tienen una participación activa en los procesos operativos, administrativos y contables. Este conjunto conforma la población objetivo, ya que sus funciones están estrechamente relacionadas con la generación y gestión de costos en la estructura organizacional del hotel.
Dado que se requería acceder a información puntual y detallada sobre los procesos internos, se optó por un muestreo no probabilístico de tipo intencional, seleccionando a aquellos empleados cuya experiencia y conocimiento en las operaciones del hotel resultaban clave para el análisis. Esta estrategia permitió trabajar con una muestra compuesta por 15 personas, distribuidas entre las áreas de recepción, mantenimiento, cocina, contabilidad y administración general.
Población objetivo estará conformado por la elección de esta muestra responde a criterios de funcionalidad y pertinencia, buscando garantizar que los datos obtenidos sean representativos de la realidad operativa del establecimiento. Así, se logró acceder a información significativa que aporta valor al diagnóstico sobre la aplicación del costeo ABC y su relación con la rentabilidad.
Para la aplicación de la muestra se tomó en cuenta la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

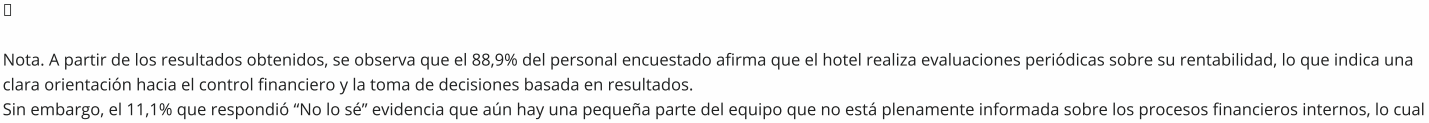
n = tamaño de la muestra
N = tamaño de la población
Z = valor de Z para el nivel de confianza deseado
p = probabilidad de éxito (usualmente 0.5 si no se conoce)
q = 1 − p
e = margen de error permitido
3.3 Instrumentos de Investigación
Para la recolección de datos en esta investigación se emplearon dos instrumentos fundamentales, acordes al enfoque mixto del estudio: la encuesta estructurada y el análisis documental.
3.3.1 Encuesta
La encuesta estructurada fue diseñada como un cuestionario con preguntas cerradas, orientadas a recabar información cuantitativa sobre los costos operativos y los niveles de rentabilidad en las distintas áreas del Hotel Grand Americano. Este instrumento fue aplicado de manera virtual a través de la plataforma Google Forms, lo que permitió una recopilación ágil y ordenada de los datos, garantizando además la confidencialidad y comodidad de los participantes. Las preguntas se enfocaron en identificar las actividades clave, asignar correctamente los costos y evaluar la percepción sobre el uso de la metodología ABC.
3.3.2 Análisis documental
Se utilizó el análisis documental como instrumento cualitativo para examinar informes contables, registros de operaciones internas y otros documentos relevantes proporcionados por el hotel. Este análisis permitió complementar la información obtenida por medio de las encuestas, ofreciendo una visión más profunda y contextualizada sobre la estructura de costos y la rentabilidad del negocio.
Técnicas de análisis de datos
Análisis estadístico descriptivo
Desde el plano cuantitativo, se aplicó el análisis estadístico descriptivo, el cual permitió organizar, resumir y representar los datos obtenidos a través de las encuestas. Se utilizaron medidas de tendencia central (media, moda) y de dispersión (desviación estándar) para interpretar los resultados relacionados con los costos operativos, la asignación de recursos y los indicadores de rentabilidad. Estos datos fueron representados en tablas y gráficos elaborados con herramientas informáticas como Microsoft Excel.
3.4 Análisis de contenido
En el ámbito cualitativo, se implementó el análisis de contenido, centrado en la revisión e interpretación de los documentos internos del hotel, tales como reportes contables, registros de actividades y balances financieros. Esta técnica facilitó la identificación de patrones, relaciones y problemáticas relevantes en torno al manejo de los costos y la eficiencia operativa, complementando así la información cuantitativa.
Comparación de indicadores financieros
Se llevó a cabo una comparación de indicadores financieros antes y después de la implementación del costeo ABC, con el objetivo de identificar variaciones significativas en la rentabilidad del establecimiento. Esta técnica resultó útil para contrastar los efectos prácticos de la metodología aplicada y validar los beneficios de su uso en la toma de decisiones estratégicas.

ENCUESTAS APLICADAS
(Diseñadas para empleados, administrativos o encargados de áreas del Hotel Grand Americano)
1) ¿Considera que los ingresos del hotel en el último año han sido suficientes para cubrir los costos operativos?
Gráfico 1
Los ingresos del hotel en los últimos años.



Nota. Del total de encuestados del Hotel Grand Americano, el 66,7% indicó conocer y aplicar el sistema de costeo ABC, mientras que un 33,3% manifestó tener un conocimiento parcial. Esto refleja que existe una base positiva para implementar o fortalecer esta metodología dentro del hotel, aunque también se evidencia la necesidad de capacitar al personal restante para lograr una comprensión uniforme.
El resultado sugiere un entorno favorable para avanzar hacia una gestión de costos más eficiente y estratégica.

2) ¿El hotel realiza evaluaciones periódicas sobre su rentabilidad?
Gráfico 2
La evaluación periódica de la rentabilidad del hotel.



Nota. A partir de los resultados obtenidos, se observa que el 88,9% del personal encuestado afirma que el hotel realiza evaluaciones periódicas sobre su rentabilidad, lo que indica una clara orientación hacia el control financiero y la toma de decisiones basada en resultados.
Sin embargo, el 11,1% que respondió “No lo sé” evidencia que aún hay una pequeña parte del equipo que no está plenamente informada sobre los procesos financieros internos, lo cual podría mejorarse mediante una mayor comunicación interna o inclusión en los análisis estratégicos. En conjunto, el resultado refleja una gestión enfocada en la eficiencia económica, aunque con margen para fortalecer la cultura organizacional en torno a la rentabilidad.
3) ¿Conoce usted el nivel de rentabilidad actual del hotel?

Gráfico 3
El nivel de rentabilidad del hotel Grand Americano.

Nota. Resultados del nivel de rentabilidad que conserva la empresa.
Ante la consulta sobre el conocimiento del nivel de rentabilidad actual del hotel, el 66,7% de los encuestados respondió afirmativamente, lo que demuestra que una mayoría del personal tiene claridad sobre el desempeño financiero del establecimiento. No obstante, un 22,2% indicó conocerlo parcialmente y un 11,1% expresó no tener conocimiento alguno, lo que revela cierta desigualdad en el acceso a información clave. Este resultado sugiere la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna y fomentar una cultura organizacional más participativa, donde todos los colaboradores estén al tanto de los indicadores económicos fundamentales del hotel.
4) ¿Los costos operativos actuales son proporcionales a la calidaddel servicio que se brinda?

Gráfico 4
Los costos operativos son proporcionales a la calidad de servicio brindado

Nota. Respecto a la relación entre los costos operativos y la calidad del servicio ofrecido, el 66,7% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 33,3% simplemente de acuerdo, lo que indica una percepción positiva generalizada sobre la eficiencia con la que se utilizan los recursos del hotel.
Este resultado sugiere que, desde la perspectiva del personal, los costos están bien gestionados en función del nivel de servicio brindado, lo cual es un indicio favorable de equilibrio entre inversión operativa y satisfacción del cliente.
5) ¿Ha observado un aumento en los costos operativos durante el último año?
Gráfico 5
Aumento de los costos operativos en el último año.

Nota. La mayoría del personal encuestado, un 88,9%, percibe que ha habido un aumento significativo en los costos operativos durante el último año, mientras que un 11,1% considera que el aumento ha sido leve. Estos resultados reflejan una tendencia clara al alza en los gastos, lo que podría estar asociado a factores como inflación, mejoras en servicios o mayores exigencias operativas.
Esta percepción resalta la importancia de implementar controles más rigurosos y estrategias eficientes para manejar y optimizar los costos del hotel.
6) ¿Cuál considera que es el área que más recursos consume en el hotel?
Gráfico 6
El área que más recursos consume

Nota. En relación con el área que más recursos consume dentro del hotel, el 44,4% de los encuestados señaló a Limpieza, posicionándola como la principal área de mayor consumo. Le sigue Administración con un 22,2%, mientras que Mantenimiento, Cocina y otras áreas recibieron cada una un 11,1% de las menciones.
Este resultado refleja la importancia de la gestión eficiente en la limpieza, un área clave para la operación diaria y la satisfacción del cliente, y sugiere que optimizar recursos en esta área podría tener un impacto significativo en el control de costos del hotel.
7) ¿Cree que todas las actividades realizadas en su área aportan directamente al servicio al cliente?
Gráfico 7
Grado de acuerdo con que las actividades del área contribuyen al servicio al cliente.

Nota. Respecto a si todas las actividades realizadas en su área contribuyen directamente al servicio al cliente, el 66,6% de los encuestados respondió afirmativamente, mostrando un fuerte convencimiento sobre la relevancia de sus funciones para la experiencia del huésped. Sin embargo, un 22,2% consideró que no todas las actividades aportan directamente, y un 11,1% señaló que solo algunas tienen ese impacto, lo que indica cierta percepción de tareas que podrían no estar alineadas plenamente con el objetivo principal de atención al cliente.
Esto sugiere que podría haber oportunidades para revisar y optimizar procesos internos, eliminando actividades que no aporten valor directo al servicio.
8) ¿Se lleva un control detallado de los costos en cada área del hotel?
Gráfico 8
El control de los costos de las áreas del hotel

Nota. En cuanto al control detallado de los costos en cada área del hotel, el 66,7% de los encuestados afirmó que sí se lleva a cabo, lo que indica una práctica establecida en la mayoría de los departamentos. Sin embargo, un 22,2% respondió que no existe este control, y un 11,1% manifestó no tener conocimiento al respecto, evidenciando brechas en la gestión o en la comunicación interna.

21 **Documento de otro usuario**
Viene de de otro grupo

Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de
control y transparencia para garantizar que todas las áreas manejen sus costos de manera eficiente y uniforme.
9) ¿Considera que hay actividades repetitivas o innecesarias que podrían eliminarse?
Gráfico 9
Actividades que podrían eliminarse en la empresa

Nota. Respecto a la percepción sobre la existencia de actividades repetitivas o innecesarias en el hotel, el 55,6% de los encuestados considera que no hay tales actividades, lo que indica una opinión mayoritaria de que los procesos están bien optimizados. Sin embargo, un 33,3% sí identifica la presencia de tareas que podrían eliminarse o ajustarse, mientras que un 11,1% no está seguro, reflejando cierta incertidumbre.
Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría percibe eficiencia, aún hay espacio para revisar y mejorar procesos con el fin de maximizar la productividad y reducir esfuerzos redundantes.
10) ¿Se capacita al personal para optimizar los recursos y reducir costos?

Gráfico 10
Capacitaciones al personal de la empresa

Nota. En cuanto a la capacitación del personal para optimizar recursos y reducir costos, el 100% de los encuestados indicó que se realiza ocasionalmente. Esto muestra que, aunque existen esfuerzos por formar al equipo en estos aspectos clave, la frecuencia podría no ser suficiente para generar un impacto sostenido. Por lo tanto, se recomienda aumentar la regularidad y profundidad de estas capacitaciones para fortalecer la cultura de eficiencia y control de gastos dentro del hotel.
11) ¿Conoce usted la metodología ABC (Costeo Basado en Actividades)?
Gráfico 11

Conocimiento acerca de la metodología ABC (Costeo Basado en Actividades)

Nota. Respecto al conocimiento sobre la metodología ABC (Costeo Basado en Actividades), el 44,4% de los encuestados afirmó conocerla, mientras que un 33,3% mencionó haber escuchado sobre ella, pero sin un conocimiento profundo, y un 22,2% manifestó no conocerla. Esto evidencia que, aunque una parte importante del personal está familiarizada con el método, existe aún un porcentaje significativo que requiere capacitación o información adicional para comprender y aplicar esta herramienta en la gestión de costos del hotel.

12) ¿Cree que una metodología de costeo detallado por actividad ayudaría a mejorar la gestión financiera del hotel?

Gráfico 12

Resultados significativos con el costeo ABC

Nota. En relación a la opinión sobre la utilidad de una metodología de costeo detallado por actividad para mejorar la gestión financiera del hotel, el 66,7% de los encuestados está totalmente de acuerdo, mientras que el 33,3% restante está de acuerdo.

Esto refleja un consenso unánime sobre la percepción positiva de que el uso de esta metodología puede contribuir significativamente a optimizar la administración financiera, permitiendo una asignación más precisa de los recursos y facilitando la toma de decisiones estratégicas.

13) ¿Cree que su área podría beneficiarse de un análisis más específico de costos por actividad?

Gráfico 13

Beneficios de costo por actividad

Nota. Respecto si el área de trabajo podría beneficiarse de un análisis más específico de costos por actividad, el 88,9% de los encuestados respondió afirmativamente, mientras que un 11,1% consideró que tal vez podría beneficiarse. Esto refleja una amplia aceptación de la utilidad del costeo detallado para mejorar el control y la eficiencia en cada departamento, indicando que la mayoría del personal reconoce el valor de implementar herramientas que permitan un análisis financiero más preciso y focalizado.

14) ¿Cree que actualmente hay actividades mal asignadas que podrían estar generando costos innecesarios?

Gráfico 14

Actividades mal asignadas que están generando costos innecesarios

Nota. Sobre la percepción acerca de la existencia de actividades mal asignadas que podrían generar costos innecesarios, el resultado muestra una división equitativa, con un 44,4% que cree que sí hay actividades mal asignadas y otro 44,4% que considera que no existen, mientras que un 11,1% manifestó no saber.

Esta diversidad de opiniones refleja cierta incertidumbre o falta de consenso en torno a la eficiencia operativa, lo que indica que podría ser útil realizar un análisis más profundo para identificar posibles áreas de mejora en la asignación de recursos y evitar gastos innecesarios.

15) ¿Sería usted receptivo a implementar una nueva metodología para optimizar los costos?

Gráfico 15

Implementación de una nueva metodología

Nota. De acuerdo a la disposición para implementar una nueva metodología destinada a optimizar los costos, el 44,4% de los encuestados se mostró receptivo, mientras que un 33,3% expresó rechazo y un 22,2% indicó que su aceptación dependería de la capacitación y los recursos disponibles.

Estos resultados reflejan una apertura moderada hacia el cambio, aunque también revelan cierta resistencia y la importancia de contar con un apoyo adecuado para facilitar la adopción efectiva de nuevas herramientas dentro del hotel.

16) ¿Considera que hay espacio para mejorar la eficiencia en su área?

Gráfico 16

Espacios para mejorar la eficacia de un área

Nota. En relación a la percepción sobre la posibilidad de mejorar la eficiencia en sus áreas, el 88,9% de los encuestados considera que sí existe espacio para hacerlo, mientras que un 11,1% opina que no es necesario. Este resultado refleja una amplia conciencia sobre la importancia de optimizar procesos y recursos, señalando que la mayoría del personal está abierto a iniciativas que impulsen la mejora continua dentro del hotel.

17) ¿Participa usted o su equipo en decisiones relacionadas con reducción de costos?

Gráfico 17

Participación en decisiones con reducción de costos

Nota. En cuanto a la participación en decisiones relacionadas con la reducción de costos, el 77,8% de los encuestados indicó hacerlo ocasionalmente, mientras que un 22,2% manifestó participar con frecuencia.

Esto refleja que, aunque la mayoría está involucrada de manera puntual en estas decisiones, solo una minoría tiene una participación constante, lo que sugiere oportunidades para fomentar una mayor inclusión y compromiso del personal en la gestión eficiente de los recursos del hotel.

18) ¿Está de acuerdo con la implementación de nuevas tecnologías para reducir costos operativos?

Gráfico 18

Implementación de nuevas tecnología para reducir costos operativos.

Nota. De acuerdo, a la implementación de nuevas tecnologías para reducir costos operativos, el 55,6% de los encuestados está de acuerdo y el 44,4% está totalmente de acuerdo. Este resultado refleja un consenso claro y positivo hacia la adopción tecnológica como una herramienta clave para mejorar la eficiencia y optimizar los recursos dentro del hotel, mostrando una actitud favorable al cambio y la innovación.

19) ¿Cree que una mejor planificación estratégica podría aumentar la rentabilidad del hotel?

Gráfico 19

Mejora en la rentabilidad del Hotel

Nota. En relación con la percepción sobre el impacto de una mejor planificación estratégica en la rentabilidad del hotel, el 88,9% de los encuestados considera que sí podría aumentarla, mientras que un 11,1% opina que no.

Este resultado evidencia un reconocimiento mayoritario de la importancia de la planificación como herramienta clave para optimizar recursos, mejorar procesos y, en última instancia, maximizar los beneficios económicos del hotel.

20) ¿Está dispuesto a participar en procesos de mejora continua en su área?

Gráfico 20
Procesos de mejora continua en el área de trabajo

Nota. En base a la disposición para participar en procesos de mejora continua en su área, el 88,9% de los encuestados expresó su voluntad de involucrarse, mientras que un 11,1% manifestó no estar dispuesto. Esto indica una actitud mayormente positiva hacia el compromiso con la mejora constante, reflejando un ambiente propicio para implementar cambios que impulsen la eficiencia y calidad dentro del hotel.

3.5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La información recopilada mediante encuestas y entrevistas aplicadas al personal operativo, administrativo del Hotel Grand Americano y a la asociación de contadores, permitió obtener una visión clara del estado actual de la estructura de costos en el hotel, así como del nivel de conocimiento, percepción y aceptación de la metodología ABC como herramienta para mejorar la rentabilidad.

Los resultados reflejan que un 66,7% del personal conoce y aplica el sistema de costeo ABC, y un 33,3% tiene un conocimiento parcial, lo que da evidencia una base favorable para su implementación. No obstante, se destaca la necesidad de fortalecer la capacitación del personal para garantizar un dominio uniforme del método y asegurar su correcta aplicación. Esta carencia fue confirmada también en los resultados sobre la frecuencia de las capacitaciones, donde el 100% de los encuestados señaló que se realizan solo de forma ocasional, lo cual representa una debilidad organizacional ya que no hay capacitaciones frecuentes.

En cuanto al control y monitoreo financiero, de acuerdo a las encuestas planteadas el 88,9% del personal afirmó que el hotel realiza evaluaciones periódicas sobre su rentabilidad, lo que sugiere un enfoque orientado a resultados. Sin embargo, un 33,3% del personal desconoce o solo parcialmente conoce el nivel de rentabilidad actual del hotel, indicando una información importante que podría dificultar una gestión estratégica que ayude a la rentabilidad del hotel.

Otro dato relevante es que el 66,7% de los contadores considera que los costos operativos son proporcionales a la calidad del servicio, mientras que el 88,9% ha percibido un aumento en dichos costos durante el último año. Esto sugiere una tendencia creciente de gastos que, si no se aplica el método ABC, puede comprometer la rentabilidad futura del hotel. En ese sentido, la aplicación del costeo ABC cobra vital importancia, al permitir identificar con precisión las actividades generadoras de mayor consumo de recursos, entre ellas el área de limpieza (44,4%) y administración (22,2%), destacadas por los encuestados.

El análisis también pone de manifiesto que existe conciencia sobre la necesidad de mejorar: el 88,9% del personal, ya que se considera que hay espacio para aumentar la eficiencia en sus áreas, y una mayoría similar cree que sus departamentos se beneficiarían de un análisis específico de costos por actividad. Este hallazgo está directamente alineado con uno de los objetivos específicos de la investigación: identificar las actividades que representan significativamente los costos operacionales del hotel.

En cuanto a la receptividad hacia nuevas metodologías, un 44,4% del personal está dispuesto a implementarlas, un 33,3% no lo está, y un 22,2% condiciona su aceptación a la capacitación y los recursos disponibles. Esto sugiere que la adopción del ABC no solo debe acompañarse de formación técnica, sino también de estrategias de gestión del cambio organizacional para minimizar la resistencia interna.

Desde la perspectiva de los expertos entrevistados, el método ABC es ampliamente considerado viable y necesario en entornos hoteleros, especialmente por su capacidad de asignar costos indirectos con mayor exactitud y mejorar la transparencia financiera. Asimismo, se identificaron como principales limitaciones del modelo su complejidad técnica, el tiempo requerido para su implementación y la necesidad de infraestructura tecnológica y personal capacitado, retos que también fueron señalados en los estudios revisados en el marco teórico.

Por otro lado, las entrevistas evidencian un consenso sobre las ventajas del ABC frente al costeo tradicional. Entre ellas se destacan la mejora en la toma de decisiones estratégicas, la identificación de áreas o servicios no rentables y la posibilidad de ajustar los precios de forma más justa y competitiva. Esto se relaciona directamente con el planteamiento del problema de la tesis, que expone la falta de precisión en la asignación de costos como un obstáculo para la rentabilidad del hotel.

Finalmente, tanto encuestados como entrevistados consideran que la aplicación del costeo ABC puede generar beneficios concretos en términos de eficiencia, control de costos y rentabilidad. Esto valida la hipótesis de la investigación y justifica la propuesta de implementar esta metodología en el Hotel Grand Americano comoun mecanismo práctico para la optimización de los recursos y la mejora de los resultados económicos.

El presente capítulo tiene como objetivo analizar e interpretar los hallazgos empíricos obtenidos a través de encuestas aplicadas al personal operativo y administrativo del Hotel Grand Americano, así como entrevistas a expertos en gestión de costos. Esta triangulación metodológica permite evaluar la aplicabilidad de la metodología ABC (Activity-Based Costing) en el contexto hotelero y su impacto en la rentabilidad, contrastando percepciones, prácticas actuales y oportunidades de mejora.

Nivel de conocimiento y aplicación del método ABC

Los resultados reflejan que el 66,7% del personal encuestado manifiesta conocer y aplicar el sistema de costeo ABC, mientras que un 33,3% tiene un conocimiento parcial. Esta situación, aunque positiva en términos de base conceptual, evidencia una necesidad crítica de capacitación técnica continua para homogeneizar criterios y garantizar una aplicación correcta y eficiente. Cabe destacar que el 100% de los encuestados indicó que las capacitaciones se realizan de manera ocasional, lo que representa una debilidad en el proceso de gestión del cambio organizacional.

Evaluación de la rentabilidad y control de costos

El 88,9% del personal afirma que el hotel realiza evaluaciones periódicas sobre su rentabilidad, sin embargo, un 33,3% desconoce o solo tiene conocimiento parcial del nivel de rentabilidad actual. Esta brecha informativa pone en evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna y de socializar indicadores clave de desempeño financiero. La participación activa del personal en decisiones estratégicas relacionadas con la rentabilidad es fundamental para consolidar una cultura organizacional basada en datos.

Percepción sobre costos operativos

El 66,7% de los encuestados considera que los costos operativos son proporcionales a la calidad del servicio ofrecido, pero un 88,9% reporta un incremento significativo en dichos costos en el último año. Esta percepción coincide con tendencias macroeconómicas de inflación, aumento de insumos y cambios en los niveles de demanda. En este contexto, el costeo ABC se perfila como una herramienta clave para identificar los principales inductores de costos y permitir su gestión diferenciada por actividad.

Áreas críticas en el consumo de recursos

El área de limpieza fue señalada como la que más recursos consume (44,4%), seguida de administración (22,2%). Esta identificación permite focalizar esfuerzos en la revisión y reingeniería de procesos en dichas áreas, priorizando actividades que agreguen valor y rediseñando aquellas que no contribuyen directamente a la generación de ingresos o satisfacción del cliente.

Eficiencia operativa y predisposición al cambio

El 88,9% del personal considera que existe espacio para mejorar la eficiencia en sus respectivas áreas, y una proporción similar reconoce que el análisis de costos por actividad beneficiaría su gestión. Sin embargo, la receptividad hacia la implementación de nuevas metodologías se divide: 44,4% se muestra dispuesto, 33,3% reticente y 22,2% condiciona su aceptación a la capacitación y los recursos disponibles. Este hallazgo resalta la importancia de articular un plan de implementación del método ABC que contemple procesos de formación, soporte técnico y gestión del cambio.

Contribuciones de los expertos entrevistados

Los expertos consultados coinciden en que el método ABC es no solo viable sino necesario en entornos hoteleros, debido a su capacidad para distribuir los costos indirectos con mayor precisión y mejorar la transparencia en los estados financieros. Señalan como principales limitaciones su complejidad técnica, la necesidad de infraestructura tecnológica y la resistencia al cambio por parte del personal operativo.

Asimismo, se destaca que una asignación inadecuada de costos distorsiona la rentabilidad real de los servicios, lo que puede conducir a decisiones erróneas sobre fijación de precios, eliminación de servicios o inversión en áreas no rentables. En cambio, el costeo ABC permite determinar con exactitud el costo real por actividad, facilitando una planificación financiera más estratégica y eficiente.

Validación de hipótesis y proyección de mejoras

La integración de los hallazgos cuantitativos y cualitativos permite validar la hipótesis de investigación: la aplicación de la metodología ABC puede mejorar significativamente la rentabilidad del Hotel Grand Americano al optimizar la asignación de costos y facilitar la toma de decisiones basadas en evidencia. En consecuencia, se justifica la propuesta de adoptar de manera gradual y estratégica el sistema de costeo ABC, iniciando por las áreas con mayor peso en el consumo de recursos y desarrollando indicadores de seguimiento por actividad. Además, se sugiere la implementación de un panel de indicadores financieros que permita monitorear de manera continua el desempeño de cada unidad funcional del hotel, facilitando la retroalimentación, la mejora continua y el fortalecimiento de la competitividad.

En resumen, los resultados obtenidos en esta investigación respaldan el valor estratégico de la metodología ABC como herramienta de gestión financiera en el sector hotelero, recomendando su adopción no solo como mecanismo de control contable, sino como eje transformador en la gestión integral de costos, rentabilidad y eficiencia operativa.

INTRODUCCION DE LA PROPUESTA

En la presente propuesta de mejorar la rentabilidad en el hotel Grand Americano podemos obtenerla, al revisar todos los objetivos que se plantea al principio, para de esta forma analizar y presentar una mejora, la misma que es por cada objetivo planteado, de forma individual.

Para analizar todos estos costos y los departamentos que necesitan ser mejor costeados, así como las actividades, se realiza un estudio de cuantas habitaciones tiene el hotel y el precio de las habitaciones sugeridas para los clientes finales.

Como primer objetivo se planteó investigar los costos de cada departamento que se involucra de forma directa, obteniendo los costos de cada habitación, al contar con todos estos datos

investigados y obtenidos por el Hotel.
En el Segundo objetivo es conocer todas las actividades de cada departamento que estaremos trabajando para poder obtener el costo de cada habitación y saber todas las actividades involucradas, en la prestación del servicio de alojamiento, al saber las actividades y sus costos de forma individual, se puede realizar un análisis, si se está obteniendo un costo que involucre todos los elementos del costo por la prestación del servicio. El conocimiento de estos datos ayudara a eliminar o reducir costos innecesarios para tener una mayor rentabilidad.
Con todos estos datos obtenidos se puede realizar, una comparación del antes y después de todos los departamentos, teniendo todos los costos anuales, antes con el sistema tradicional de costeo y con el método de costeo ABC, el análisis se los realizara a través de un cuadro comparativo, lo que ayudara a observar si con el método a implementarse se obtuvo una mayor o menor rentabilidad.
Como último objetivo se podrá observar si la estrategia implementada permitirá seguir aumentado la rentabilidad en el hotel, al implementar estrategias ayudan a la entidad conocer sus costos y tomar medidas de cómo gestionar estos datos.
4. CAPÍTULO IV
4.1 PROPUESTA DE MEJORA
De acuerdo a los objetivos específicos planteados en esta investigación y de los hallazgos obtenidos a través de los instrumentos aplicados (encuestas al personal y entrevistas a expertos), se desarrolla la siguiente propuesta de mejora dirigida al Hotel Grand Americano. Esta propuesta busca fortalecer la rentabilidad institucional mediante la aplicación estratégica de la metodología ABC y el perfeccionamiento de la gestión de costos.

Analizar la situación actual del Hotel Grand Americano sobre la rentabilidad y los costos operativos.
Dentro de este objetivo que se plantea realizar un diagnóstico de la situación actual del hotel, que contemple la evaluación constante de indicadores clave de rentabilidad. Este monitoreo que se hizo en el hotel gran americano se llegó a establecer que cuenta con 32 habitaciones esto permitirá a la gerencia anticipar desviaciones financieras y tomar decisiones más aceptables y estratégicas para aumentar la rentabilidad.
A continuación, con el sistema de costo tradicional de acuerdo al análisis realizado se llegó a la conclusión de seleccionar 3 departamentos importantes para conocer y analizar el costo de cada habitación. Al obtener estas tres áreas se examina la situación actual.
Los departamentos seleccionados fueron:
Restaurante
Lavandería
Limpieza
En estos 3 departamentos se realizó el análisis del método tradicional que se está manejando en el hotel Grand Americano
Con el primer Departamento que es el restaurante este departamento tiene importancia, ya que cada habitación viene incluido el desayuno continental con un costo de USD 2,86.
Asimismo analizamos el área de lavandería que se obtuvo como costo total ascienden a USD 2,87.
Por otro lado, está el área de limpieza que se obtuvo el costo de USD 1,46 este monto es el total final de limpieza por habitación.
Identificar las actividades fundamentales que generan los costos operacionales.
Para lograr una identificación precisa de las actividades que originan los costos operacionales en el Hotel Grand Americano, se aplicó la siguiente metodología:
Fase 1: Mapeo de proceso operativo
Para conocer las principales actividades que se realizan, se analizó los departamentos que prestan el servicio de alimentos y bebidas, para desglosar y conocer las actividades de cada departamento utilizando el enfoque tradicional como base de análisis preliminar

Análisis de la situación actual (Costeo Tradicional)
Costos Variables
Tabla 1
Estructura de costo de un restaurante
Ingredientes Cantidad Unidad de medida P/C presentación Precio de compra P. por porción
Azúcar 10 Gr. 1 Kg 1,2 0,012
Café 10 Gr. 1 Kg 8,7 0,087
Pan 80 Gr. 1 Kg 2,6 0,208
Mantequilla 20 Gr. 1 Kg 5,2 0,104
Huevos 1 unidad 12 4,2 0,35
Naranjas 200 ml 1 litro 4 0,8
Total de cada porción 1,561
Nota. El desayuno tiene un costo variable total de USD 1,561 por porción, siendo el jugo de naranja y el huevo los insumos más costosos. El costeo tradicional facilita esta estimación básica, útil para fijar precios de venta y márgenes brutos.
Costos fijos
Tabla 2
Costos totales del área de Restaurante
Descripción Costes x mes
Personal (chef/ayudante) 1200
Persona/empleado 500
Servicios Agua 170
Servicio de luz 1800
Impuestos 120
Otros (Depreciación) 120,00
Total 3910
Nota. Esta tabla muestra el valor total de cada costo fijo

Tabla 3
Costo final del plato
Costo Final del plato
Costo del Plato 1,56
Costo de restaurante 1,30
Costo Total 2,86
Nota. Con el sistema del costeo tradicional ser ha determinado claramente los costos variables y costos fijos, del servicio de la operación de restaurante. Este procedimiento es sencillo y útil para lograr una visión global del costo por unidad. Si bien el costeo tradicional ha permitido estimar un costo total de USD 2,86 por desayuno, el uso del costeo ABC podría afinar estos valores, mostrando de manera más concisa la rentabilidad real de cada producto y posibilitando mejoras en la eficacia operativa y en la gestión de precios.
Costos variables
Tabla 4
Estructura de costo de lavandería
Insumos Cantidad Unidad de medida P/C presentación Precio de compra P. por porción
Agua potable 50 litros 1 m³ (1.000 L) 0,9 0,045
Detergente liquido 100 ml 5 litros 15 1,5
Suavizante 50 ml 5 litros 8,5 0,425
Cloro 100 ml 3 litros 4 0,4
Desinfectante 50 ml 5 litros 10 0,5
Total por carga 2,87

Nota. El costo variable por carga es USD 2,87, con el detergente como el principal componente. Este enfoque no muestra cuánto tiempo o esfuerzo se requiere por tipo de prenda, ni si se destinan más recursos a ropa delicada o en grandes volúmenes.
Costo fijo
Tabla 5
Costos totales del área de lavandería
Descripción Costes x mes
Persona/empleado 500
Servicios Agua 170
Servicio de luz 1800
Impuestos 120
Otros (Depreciación) 120,00
Total 2710
Nota. Esta tabla presenta los costos fijos del personal de la empresa.
Costo Final
Tabla 6
Costos fijos del área de lavandería
Costo Final en el área de lavandería
Costos variables 2,87
Costo de fijos 0,90
Costo Total 3,77

Nota. Bajo el sistema de costeo tradicional y determinan los costos variable y costos fijo variables mensuales de manera globalizada. Los Costos variables por carga de ropa: ascienden a USD 2,87, siendo el detergente líquido (USD 1,50) el insumo más costoso, seguido del desinfectante (USD 0,50) y el cloro (USD 0,40). Estos valores se calculan según el consumo estimado por carga.
Aunque este enfoque facilita un cálculo rápido y general del costo por carga, presenta debilidades importantes: No diferencia por tipo de prenda ni complejidad del lavado, por lo que no refleja el verdadero uso de recursos en ropa delicada, cargas más pesadas o procesos especiales (como desmanchado).
Costos Variables
Tabla 7
Estructura de costo en el área de limpieza
Insumos Cantidad Unidad de medida P/C presentación Precio de compra P. por porción
Det. Multiuso 50 gr 1 litro 6 0,3
Limpiavidrios 20 ml 1 litro 6 0,12
Suavizante 30 ml 1 litro 1,5 0,045
Bolsas de basura 1 unidad paquete de 100 7 0,007
Guante desechables 1 unidad paquete de 50 3 0,003
Trapeador 1 unidad 1 unidad 6,5 0,0065
Paños manuales 1 unidad 1 unidad 0,75 0,00075
Desinfectante 30 ml 1 litro 2,5 0,075
Total por habitación 0,55725

Nota. La limpieza de cada habitación tiene un costo variable de USD 0,55. Este dato es útil como promedio, pero el costeo tradicional no permite diferenciar habitaciones estándar de suites o tiempos mayores por habitaciones más sucias.
Tabla 8
Costos fijos del área de limpieza
Descripción Costes x mes
Persona/empleado 500
Servicios Agua 170
Servicio de luz 1800
Impuestos 120
Otros (Depreciación) 120,00
Total 2710
Nota. En la tabla se muestra el sueldo fijo de los trabajadores del área de limpieza.
Tabla 9
Costo final del área de limpieza por habitación
Costo Final del área de limpieza por hab.
Costos variable 0,56
Costos fijos 0,90
Costo Total 1,46
Nota. Para obtener el costo de la habitación se debe unir el valor de los departamentos seleccionados (restaurante, lavandería, limpieza) y poder adquirir el costo de la habitación.
A continuación se mostrará el costeo mediante una la siguiente tabla:

Tabla 10
El costeo en los tres departamentos
DEPARTAMENTO COSTO
RESTAURANTE $2.86
LAVANDERIA $3.77
LIMPIEZA $1.46
COSTO POR HABITACIÓN $8.09
Nota. De acuerdo a la tabla se observa que la suma de los 3 departamentos juntos, nos da un valor del costo de la habitación simple $8.09 y al público se la ofrece por noche un total de $25 dólares teniendo así un total de ganancia de $16.91.
Este costeo tradicional ha permitido establecer un control inicial sobre los costos variables en los departamentos de restaurante, lavandería y limpieza, el cual no nos permite obtener la información suficiente y/o necesaria para optimizar procesos, identificar desventajas o mejorar márgenes de rentabilidad.
Es por eso que, la aplicación del costeo ABC es fundamental para el hotel Grand Americano ya que, esta metodología permitirá conocer con mayor precisión dónde se están generando los costos reales, lo que a su vez facilitará la toma de decisiones estratégicas, mejorando el control operativo y obteniendo mayores beneficios económicos para la empresa.
Aplicar la metodología ABC para detectar y analizar los costos de las diferentes áreas del hotel.
Para avanzar hacia una gestión de costos más precisa y estratégica, se propone la aplicación progresiva de la metodología ABC (Activity-Based Costing), permitiendo identificar con mayor exactitud los costos asociados a cada actividad operativa dentro del hotel.
Implementación de la metodología ABC
De acuerdo al departamento seleccionado y conociendo los costos con el método tradicional se implementa el sistema ABC de manera efectiva y reducir costos innecesarios, del primer departamento se puede distinguir o diferenciar que costos estaban utilizando o gestionando de forma incorrecta.
El sistema ABC permite visualizar con claridad que actividades agregan valor y cuáles no, optimizando el uso de recursos y precios más rivalizados.
Tabla 11
Identificar las actividades y Cost-Driver (Impulsores de Costo)
Actividad Descripción Driver (Impulsor)
Preparación de alimentos Incluye cocinar, servir, montar desayunos Número de desayunos servidos
Limpieza del área de cocina Incluye limpieza post-servicio y desinfección Número de servicios por día

Mantenimiento de equipos Uso de cocina, exprimidor, refrigerador, etc. Horas de uso mensual
Administración del personal Supervisión, horarios, coordinación Número de empleados
Consumo de servicios básicos Luz y agua empleados en la operación Horas de operación del restaurante
Control de inventarios Recepción y almacenamiento de insumos Número de productos
Atención al cliente Tiempo dedicado por mesero o personal por desayuno servido Número de clientes
Nota. Con la metodología ABC se puede realizar el desglose de cada actividad de forma más detallada, para conocer el costo de cada actividad y tener los costos más correctos.

Tabla 12
COSTOS FIJOS
Actividad % del total Monto asignado (USD)
Preparación de alimentos 1.005,50
Limpieza 150
Mantenimiento 110,5
Administración personal 405,4
Servicios básicos (agua/luz) 860,7
Control de inventarios 130,5
Atención al cliente 130,5
Total 100% 2.793,10
Nota. Mediante este método se puede visualizar que se aumentaron actividades para que los costos vayan descendiendo de forma que sea más eficiente.
Tabla 13
COSTO INDIRECTO
Actividad Monto mensual (USD) Driver Total Driver Costo por desayuno
Preparación de alimentos 1.005,50 N° desayunos servidos 1.000 1,0055
Limpieza 150 N° servicios diarios (30) 30 0,005
Mantenimiento 110,5 200 horas de uso cocina 200 h 0,5525
Administración personal 405,4 2 empleados 2 0,2027
Servicios básicos 860,7 200 horas operativas/mes 200 h 0,0043035
Control de inventarios 130,5 10 productos insumo 10 0,01305
Atención al cliente 130,5 N° desayunos servidos 1.000 0,1305
Nota. Se detecta el monto mensual por cada actividad.

Total, costos indirectos por desayuno (estimado)
1,0055 + 0,005 + 0,2027 + 0,01305= $1.23 (redondeado)
En este recuadro se puede observar como los costos de las actividades que antes no se tomaban en cuenta se logra reducir para así poder tener una rentabilidad en el costo del desayuno que se incluye en las habitaciones.
Con la fórmula para obtener el costo total por desayuno bajo el sistema ABC seria
Costo total= costo variable + costo indirecto ABC
A continuación, se procederá con los costos reales para que se pueda saber el costo total del desayuno y saber si hubo rentabilidad en este departamento
Costo total= 1.561 + $1.23 = $2.79
Con la metodología ABC y con la formula correcta se pudo obtener un resultado positivo conociendo nuestro costo de desayuno sería de $2.79 mucho más bajo que con la metodología anterior que era $2.86, teniendo por cada plato una rentabilidad de 0.07 centavos.
Estructura de costos del área de Lavandería

Tabla 14
Identificación de las actividades y Cost-Driver
Actividad Descripción breve Impulsor de costo (cost driver)
Lavado de ropa Carga y operación de lavadora N° de cargas procesadas
Uso de insumos químicos Dosis específica por carga Cantidad de insumos (ml)
Secado Uso de secadora eléctrica Tiempo de secado (minutos)
Planchado y doblado Procesamiento post-lavado Minutos por tipo de prenda
Mantenimiento y limpieza equipos Mantenimiento periódico y limpieza de máquinas N° de horas de uso mensual
Administración personal Supervisión, control y planificación N° de empleados
Consumo de servicios (luz, agua) Recursos energéticos utilizados Horas de operación o litros de agua
Nota. Con la correcta metodología se puede detectar las actividades que no se tomaban en cuenta que de forma indirecta alteraban los costos de manera que daba un costo más elevado, al utilizar la metodología ABC podemos desglosar todos los valores por cada actividad para así poder analizar más profundo.
Tabla 15
Costos fijos
Actividad % asignado Monto (USD)
Lavado de ropa 15.77% 110
Uso de insumos químicos 9.74% 68
Secado 14.33% 100
Planchado y doblado 15.05% 105
Mantenimiento y limpieza equipos 15.05% 105
Administración personal 15.05% 105
Consumo de servicios 15.05% 105
Total 100% 698
Nota. Al poder identificar todas las actividades podemos ir mejorando la rentabilidad y realizar negociaciones para obtener precios más bajos del mercado.

Tabla 16
COSTOS INDIRECTOS
Actividad Costo mensual (USD) Driver Total driver/mes Costo unitario por carga (USD)
Lavado de ropa 110 800 cargas 800 0,1375
Uso de insumos químicos 68 800 cargas 800 0,085
Secado 100 800 cargas 800 0,125
Planchado y doblado 105 800 cargas 800 0,13125
Mantenimiento de equipos 105 800 cargas 800 0,13125
Administración personal 105 800 cargas 800 0,13125
Consumo de servicios 105 800 cargas 800 0,13125
Total costos indirectos ABC — — — 0,8725
Nota. En este recuadro se puede observar como los costos de las actividades que antes no se tomaban en cuenta se logra reducir para así poder tener una rentabilidad en el costo de lavandería que se incluye en las habitaciones.
Con la fórmula para obtener el costo total por carga bajo el sistema ABC seria
Costo total ABC= Costo variable + Costos indirectos ABC
A continuación, se procederá con los costos reales para que se pueda saber el costo total de la lavandería y saber si hubo rentabilidad en este departamento
Costo total= $2.87 + $0.87 = $3.74

Con la metodología ABC y con la formula correcta se pudo obtener un resultado positivo conociendo nuestro costo de carga sería de $3.74 mucho más bajo que con la metodología anterior que era $3.77, teniendo por cada plato una rentabilidad de 0.03 ctvs.

Tabla 17

Estructura de costos del área de Limpieza

Actividad	Descripción	Driver (Impulsor de costo)
Limpieza general	de la habitación Barrido, fregado, limpieza de muebles, etc.	N° de habitaciones
Limpieza de cristales	y vidrios Uso de limpiavidrios y paños específicos	N° de superficies limpias o suites
Desecho de residuos	Reemplazo de bolsas de basura, guantes	N° de habitaciones
Desinfección	Aplicación de desinfectante en baños y superficies críticas	N° de baños/habitación
Lavado de herramientas	Mantenimiento de trapeadores, paños, etc.	Días de trabajo
Administración del personal	Control, planificación, horarios	N° de empleados
Consumo de servicios	Agua y luz utilizados en el proceso de limpieza	Horas de operación

Nota. Con la correcta metodología se toma en consideración actividades que generaban costos innecesarios que ahora podemos identificar y podemos reducir esos costos para que no salga un costo tan elevado, al utilizar esta metodología se obtiene más actividades y así reducir más los costos de cada actividad.

Tabla 18

Costo fijo

Actividad	% del total	Monto (USD)
Limpieza general	32.15%	713
Limpieza de vidrios/cristales	11.32%	251
Desecho de residuos	11.32%	251
Desinfección	11.32%	251
Lavado de herramientas	11.32%	251
Administración personal	11.29%	250,5
Consumo de servicios	11.29%	250,5
Total	100%	2.218,00

Nota. Con las actividades ya lista podemos ir revisando y mejorando el costo de cada actividad para así poder generar más rentabilidad al hotel.

Tabla 19

COSTOS INDIRECTOS

Actividad	Costo mensual (USD)	Driver (habitaciones)	Costo por habitación (USD)
Limpieza general	713	3.000	0,237666667
Limpieza de cristales/vidrios	251	3.000	0,083666667
Desecho de residuos	251	3.000	0,083666667
Desinfección	251	3.000	0,083666667
Lavado de herramientas	251	3.000	0,083666667
Administración personal	250,5	3.000	0,0835
Consumo de servicios	250,5	3.000	0,0835
Total costo indirecto ABC — —			0,739333333

Nota. En este recuadro se puede observar como los costos de las actividades que antes no se tomaban en cuenta se logra reducir para así poder tener una rentabilidad en el costo de limpieza que se incluye en las habitaciones.

Con la fórmula para obtener el costo total por carga bajo el sistema ABC seria

Costo total ABC= Costo variable + Costos indirectos ABC

A continuación, se procederá con los costos reales para que se pueda saber el costo total de la limpieza y saber si hubo rentabilidad en este departamento

Costo total= $0.56 + $0.74 = $1.30

Con la metodología ABC y con la formula correcta se pudo obtener un resultado positivo conociendo nuestro costo de limpieza sería de $1.30 mucho más bajo que con la metodología anterior que era $1.46, teniendo por cada plato una rentabilidad de 0.16 ctvs.

Tabla 20

Costos totales por departamentos

DEPARTAMENTOS	METODOLOGIA TRADICIONAL	METODOLOGIA ABC
RESTAURANTE	$ 2,86	$ 2,79
LAVANDERIA	$ 3,77	$ 3,74
LIMPIEZA	$ 1,46	$1,30
TOTAL	$ 8,09	$ 7,83

Nota. Con este cuadro se puede visualizar la comparación de cuando se utilizaba el método tradicional que daba un costo final de $8,09, mientras que con la metodología ABC hubo una disminución de costos que fue un total de $7,83, siendo la diferencia de $0,26 centavos por el costo de la habitación.

Gráfico 21

Cuadro comparativo

Nota. En este cuadro se observa que acorde a los diagramas la diferencia de costos del método tradicional con el método ABC en primer punto detecta que el departamento de lavandería era el que más consumía, seguido del restaurante y por último la limpieza.

En relación con el objetivo: Proponer estrategias que mejoren los resultados obtenidos a través de la metodología ABC para aumentar la rentabilidad.

CAPACITACION DEL PERSONAL

El costeo ABC ayudó a demostrar que algunas actividades generan más costos por la incorrecta utilización de materiales y tiempos prolongados, así que la estrategia implementada seria realizar capacitación al personal, para que, puedan utilizar los insumos y tiempos de manera efectiva para reducir costos innecesarios.

Actividades específicas dentro de la capacitación:

Talleres mensuales sobre la utilización de insumos y tiempo

Manual de procedimiento en limpieza, lavandería y Cocina

Incentivos en flexibilidad o descanso por metas cumplidas de eficiencia.

PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE ALTO VALOR Y ELIMINACIÓN DE ACTIVIDADES NO CONVENIENTES.

Aplicación: Para esta estrategia se busca analizar las actividades que generan mayor costo al obtener esta información se analiza en qué paso del procedimiento de la actividad con lleva más costo.

Beneficio: Al implementar esta estrategia se podrá conocer más a fondo el costo del proceso de la actividad para poder eliminar o mejorar de forma más rápida y productiva para tener mayor rentabilidad para el hotel.

AUTOMATIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE ALTO COSTO

Aplicación: En esta estrategia se busca identificar el proceso de cada actividad cual se vuelve más repetitiva para así poder invertir en maquinaras que la automaticen al momento de obtener estas maquinarias se logrará una inversión a largo plazo que dará mayor rentabilidad al hotel.

Beneficio: El beneficio al implementar una maquina automatizada es que se podrá reducir el tiempo de trabajo y también reducir el costo de la mano de obra.

4.2 CONCLUSIONES

El análisis permitió al hotel Grand Americano evidenciar que la rentabilidad se ve comprometida por una estructura baja sin tomar en cuenta los costos y la gestión operativa, al realizar el análisis se ve una limitación en la toma de decisiones de estrategias que afecta a la rentabilidad del hotel.

Al realizar el análisis se logró determinar que algunas actividades, como son el restaurante, lavandería, y limpieza, concentran una parte importante de los costos, lo cual era importante lograr tener un correcto control de cada aérea para evitar gastos innecesarios

La aplicación del sistema de Costeo ABC ayudo a revelar diferentes costos reales al utilizar el método tradicional. Cuando se implementó el costeo ABC se demostró que muchas aéreas

eran subestimadas y sobrevaloradas, lo que distorsionaba la rentabilidad real del hotel.
Las estrategias al implementar el método ABC resultaron eficaces para poder optimizar los costos operacionales y poder aumentar el margen de la rentabilidad.
4.3 RECOMENDACIONES
Se requiere implementar un sistema de costeo financiero más exacto, que pueda identificar las actividades específicas de los costos operativos, facilitando así la planificación y optimización de recursos
Por lo tanto es recomendable diseñar una distribución funcionar de las aéreas según su impacto económico, para permitir asignar la gestión y aplicar estrategias de mejores específicas de cada actividad
Es importante utilizar el método ABC dentro de la contabilidad del hotel, y capacitar al personal responsable de cada área asegurando una implementación constante, con seguimientos periódicos para mantener un orden actualizado
Como último punto se recomienda aplicar medidas específicas en los costos de los recursos de cada actividad, al igual de realizar incentivos internos que motiven al personal reducir los gastos de los recursos para mejorar la productividad de cada aérea.

BIBLIOGRAFIA

Alegre, A.

22 **doi.org** | Metodología de implementación del Costeo Basado en Actividades para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en Paraguay. Año 2020
https://doi.org/10.70833/rseisa18item406

(2024). Metodología de implementación del Costeo Basado en Actividades para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en Paraguay, año 2020.
https://revistas.uni.edu.py/index.php/rseisa/article/view/406/550
Alvarez, P., & Pizarro, S. (2022). ACTIVO CORRIENTE EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PROIMEC S.A. DEL CANTÓN MANTA, 2019-2020. 6. https://doi.org/10.46296/yc.v6i11.0190

23 **www.mendeley.com** | Sistema de costos basado en activ... preview & related info | Mendeley
https://www.mendeley.com/catalogue/6b24a12a-b68a-3719-9241-c7ea0964689e/

Arroyo, F., Santamaria, A. E., &

24 **dx.doi.org** | ABC cost system in decision making for business success
http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2023.049

Mendoza, A. (2020). Sistema de costos basado en actividades – el caso del Hotel Panorama del municipio de Sincelejo, Colombia.

25 **www.mendeley.com** | Sistema de costos basado en activ... preview & related info | Mendeley
https://www.mendeley.com/catalogue/6b24a12a-b68a-3719-9241-c7ea0964689e/

Espacios, 41(47), 367–381. https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n47p26

Asanza, O., & Briones, A. (2023). Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en Pymes comerciales en la ciudad de Guayaquil periodo 2021-2022. https://doi.org/10.23857/pc.v8i8
Chaverra, J., Arce, M., & Chamorro,

26 **revistas.javeriana.edu.co**
https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/38652

C. (2024). Direccionamiento estratégico (DE) y la rentabilidad financiera de las empresas del sector turístico colombiano. Cuadernos de Contabilidad, 25.
https://doi.org/10.11144/javeriana.cc25.derf

Holguín, C., & Cantero, H. (2016).

27 **www.redalyc.org** | La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial
https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf

La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial
/ The Return on Investment, as enterprise efficiency criteria. Revista Trimestral, 22(4), octubre-diciembre. https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf
Ley de Regimen Tributario Interno, L. (2002). LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI. https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf
Ley de Turismo. (2002). LEY DE TURISMO. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf
Mamani, R., Mamani, L., Huanca, R., & Lupaca, Y. (2022).

28 **doi.org** | Covid-19 y la rentabilidad del sector bancario de la Bolsa de Valores de Lima | Mamani C. | Actualidad Contable FACES
https://doi.org/10.53766/accon/2022.01.45.04

Covid-19 y la rentabilidad del sector bancario de la Bolsa de Valores de Lima.
Actualidad Contable FACES, 1(45), 79–92. https://doi.org/10.53766/accon/2022.01.45.04
María, P., Torres, S., Hugo, C., Rioja, L., José, P., & Querevalú, V. (2024). Artículo de Revisión The influence of cost systems in the agricultural industry in the province of Guayas.
https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)e351
Méndez, M., Muñoz, J. J.,

29 **doi.org** | Medición de la satisfacción a través de los atributos de la calidad percibida en una muestra de clientes de hoteles
https://doi.org/10.17979/rotur.2021.15.1.5985

& Duque, C. M. (2021). Medición de la satisfacción a través de los atributos de la calidad percibida en una muestra de clientes de hoteles. ROTUR. Revista de Ocio y Turismo, 15(1), 78–97.
https://doi.org/10.17979/rotur.2021.15.1.5985

NIIF Norma Internacional de Contabilidad 16 Propiedades, P. y E. (1998). Norma Internacional de Contabilidad 16.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/16_NIC.pdf
Osmany, C., Barral, P., Yaquelin, L., & Fundora, T. (2009).

30 **www.gestiopolis.com** | Sistema de gestión y costos basado en actividades ABC ABM • gestiopolis
https://www.gestiopolis.com/sistema-de-gestion-y-costos-basado-en-actividades-abc-abm/

Origen del sistema de gestión y costos basado en actividades (ABC/ABM)
Origin of the system of administration and based costs in activities (ABC/ABM. In Revista Avanzada Científica (Vol. 12, Issue 1). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074421
Peralta, B. V., Yakori, Z., Carranza, D. C., & Isabel, J. (2023). UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD TESIS

31 **repositorio.uss.edu.pe**
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/20.500.12802/11674/12/Villanueva%20Peralta%20Zully%20Yakori.pdf

SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A.

32 **renati.sunedu.gob.pe** | Registro Nacional de Trabajos de Investigación: Sistemas de costos ABC para mejorar la rentabilidad de la Empresa Comunicación Proactiva S.A....
https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1429241

CHICLAYO 2017
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA Autora. https://orcid.org/0000-0002-7957-4829
Quispe, R., Bazán, B., Espinola, K., Gastelo, I., Herrera, M., Morales, A., & Quispe, D. (2023). ABC cost system in decision making for business success. SCIÉNDO, 26(3), 329–335. https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.049
Ramírez, K. (2021). SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA AQUA LIMA FONTANEROS E.I.R.L. UBICADA EN EL AGUSTINO - LIMA, 2019. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1576/Ram%c3%adrez%20Vergara%2c%20Keni%20Cenia.pdf?sequence=3&isAllowed=y
Robson-Vicens, C. M., Yohana, M., López, N., & Bertolino, G. (2022).

33 **revistaschilenas.uchile.cl** | Horizontes Empresariales
https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/47115

ACTIVITY-BASED COSTING IN SERVICE COMPANIES. APPLICATION IN A LOGISTICS COMPANY IN THE PROVINCE OF SANTA FE,
ARGENTINA. https://doi.org/https://doi.org/10.22320/hem.v21i2.5796
Romeo, N., & Migliaccio, G.

34 **doi.org** | La rentabilidad de los hoteles italianos antes y durante la pandemia
https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v13i3.4419

(2022).

35 **www.redalyc.org** | La rentabilidad de los hoteles italianos antes y durante la pandemia
https://www.redalyc.org/journal/5885/588572826011/

La rentabilidad de los hoteles italianos antes y durante la

36 **doi.org** | La rentabilidad de los hoteles italianos antes y durante la pandemia
https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v13i3.4419

pandemia. ECA Sinergia, 13(3),
115–128. https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v13i3.4419
Romero, R., Rosillo, R., Montañez, S., & Vásquez, C.

37 **dx.doi.org** | ABC cost system in decision making for business success
http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2023.049

(2022). Propuesta de un sistema ABC para control de costos indirectos en Instituciones de Educación Básica. Tesla Revista

38 **doi.org**
https://doi.org/10.55204/trc.v2i2.17

Científica, 2(2), e17. https://doi.org/10.55204/trc.v2i2.17

Sagbay, B., García, J., & Alvarez, D.

39 **pure.ups.edu.ec** | Characterization, Profitability, Liquidity and Solvency of the Main Companies that Contracted with the Ecuadorian State, Period 2015 to 2020 — Unive...
https://pure.ups.edu.ec/en/publications/caracterización-rentabilidad-liquidez-y-solvencia-de-las-principa

(2024). Caracterización, rentabilidad,

40 **dx.doi.org** | Caracterización, rentabilidad, liquidez y solvencia de las principales empresas que contrataron con el Estado ecuatoriano, periodo 2015 al 2020
http://dx.doi.org/10.25097/rep.n39.2024.03

liquidez y solvencia de las principales empresas que contrataron con el Estado ecuatoriano, periodo 2015 al 2020. Revista

41 **pure.ups.edu.ec** | Characterization, Profitability, Liquidity and Solvency of the Main Companies that Contracted with the Ecuadorian State, Period 2015 to 2020 — Unive...
https://pure.ups.edu.ec/en/publications/caracterización-rentabilidad-liquidez-y-solvencia-de-las-principa

Economía y Política,
41–57. https://doi.org/10.25097/rep.n39.2024.03
Sierra, J., & Londoño, J. I. (2023).

42 **doi.org**
https://doi.org/10.11144/javeriana.cc24.pdci

Propuesta de distribución de costos indirectos de fabricación por el método algebraico para complementar las metodologías de costeo tradicional y ABC en empresas manufactureras.
Cuadernos de Contabilidad, 24. https://doi.org/10.11144/javeriana.cc24.pdci
Manchay, G., Herrera, A., & Ruiz, M. (2019). COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES UN ENFOQUE COSTO BENEFICIO PARA. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-243.pdf
Valencia, E., Caiza, E., & Bedoya, M.

43 **doi.org**
https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099

(2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. Revista Universidad y Empresa, 22(39). https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099

Zambrano-Farías, F. J., Rivera-Naranjo, C. I., Quimi-Franco, D. I.,

44 **revistas.uide.edu.ec**
https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1974

& Flores-Villacrés, E. J. (2021). Factores explicativos de la rentabilidad de las microempresas: Un estudio aplicado al sector comercio. INNOVA Research Journal, 6(3.2), 63–78. https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2.2021.1974

ISO 9001 2015. (2015). ISO 9001 2015, https://www.iso.org/standard/62085.html

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, CARRION GARCIA BYRON FERNANDO y ESPINOZA ZAMBRANO MARIA JOSE, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Importancia de la metodología ABC (Activity- Based-Costing) para mejorar la rentabilidad en el Hotel Gran Americano., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las dispociones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

CARRION GARCIA BYRON FERNANDO
0706601564

ESPINOZA ZAMBRANO MARIA JOSE
0706761947

Dedicatoria

Dedico este logro al **Rey de Reyes**, quien ha sido un guía y fortaleza, por llenándome de sabiduría, fe y perseverancia que tanto necesité para superar cada desafío, por no abandonarme en los momentos que pensaba que ya no podía más.

A mis padres, Rosa Zambrano & José Espinoza, quienes, con su ejemplo de vida, amor incondicional y constante apoyo han sido el motor que me impulsa a seguir adelante. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la humildad y la fe, y por creer siempre en mí. Este triunfo también es suyo.

A mi esposo, Lesmi Castillo, por su paciencia, comprensión y apoyo inquebrantable en cada etapa de este proceso. Gracias por ser mi respaldo y mi inspiración, y por compartir conmigo esta hermosa experiencia. Sin ti, este sueño habría sido mucho más difícil de alcanzar. Tu presencia ha sido mi fortaleza y mi alegría.

A mis hermanos, quienes con su apoyo, ánimo y cariño han sido una fuente constante de inspiración. Gracias por estar siempre presentes, por compartir mis alegrías y por darme la fuerza necesaria para continuar cuando parecía imposible.

"El éxito no se logra solo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización."

Jean-Pierre Sergent-

María José Espinoza Zambrano

Mespinoza18@utmachala.edu.ec

Dedicatoria

Dedico este logro a **Dios** en primer lugar por todo lo bueno y malo, las experiencias que me ha dado a lo largo de esta carrera llega de risa, tropiezos, y esfuerzo que cada paso me ha ido transformando como persona.

A mis padres, **Silvia Elizabeth García** & **Byron Carrión Vega**, estas personas maravillosas que me han brindado tanto esfuerzo, han estado ahí dándome el apoyo que es lo más importante en la vida y mucho más cuando lo necesite y lo necesitare ahora en el ámbito laborar.

A mi hijo **Asher Carrión** muy importante en mi vida, ya que llego en un momento inesperado, pero todo el esfuerzo que daba era por él ya que es mi hijo algo muy hermoso en mi vida y un ser muy amado sin él no hubiera seguido esforzándome y lograr todo esto.

A mi amada esposa **Lisbeth Ojeda** una pieza fundamental en mi vida ya que me ayudado mucho en mi vida personal, estudiantil y en mi trabajo una persona muy linda, preciosa que siempre ha buscado lo bueno para mí.

A mis abuelitas y hermana **Daniela Carrión** & **Sobrina**, que me ha apoyado en los momentos duros de esta etapa siempre ayudándome en todo.

"Somos perfectamente imperfectos, de eso se trata la vida ¿no?"

Byron Fernando Carrión García

Byron Fernando Carrión García

bcarrion6@utmachala.edu.ec

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron a la realización de este trabajo final.

Agradezco especialmente a los formadores de la universidad, quienes con su dedicación y paciencia me brindaron las herramientas necesarias para crecer académicamente. Mi sincero reconocimiento a mi tutor, William, por su constante guía, apoyo y motivación durante todo este proceso.

También doy gracias a mi familia, amigos y compañeros, por su apoyo incondicional y ánimo en los momentos de dificultad.

Finalmente, quiero agradecer profundamente a mi mente y a mi cuerpo, por su fortaleza y resistencia, por permitirme mantenerme enfocada y perseverar hasta alcanzar esta meta. Sin ellos, este logro no habría sido posible.

A todos ustedes, mi gratitud sincera.

María José Espinoza Zambrano

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la fuerza, la valentía y lo principal que es la vida para poder hacer todo esto posible ya que desde siempre ha estado ahí de distintas formas.

Quiero agradecer a mi tutor de tesis Willian, que con paciencia y virtud nos brindó su ayuda de poder realizar este trabajo.

Y principalmente a mis familiares como son mis padres, hermana, sobrina, mis abuelitas mi esposa y ahora lo más importante mi Hijo **Asher** ha sido algo inesperado y adelantado pero que con amor llego a mi vida y todo este trabajo es gracias a él, por darme esa fuerza y vida con cada una de sus sonrisas que me brinda.

Como último a mis compañeros, amigos de la universidad que se ha pasado entre risas, experiencias, peleas y muchas cosas más agradezco eso por haberme permitido la universidad y la vida conocerlos en esta etapa tan bonita que es la universidad que ha llegado a su fin……

Y finalmente a mí por ser una persona que ha cumplido esta meta que se ha propuesto desde el inicio y ser una persona fuerte para llegar hasta donde he llegado y llegare agradezco a Dios y a la vida por lo bueno y lo malo.

Si estás leyendo esto no te riendas, el tiempo y el sacrificio es como un parpadeo es tan rápido que ni lo notas, hasta luego… ¡Dios Te Ama!

Byron Fernando Carrión García

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la importancia de la metodología ABC (Activity-Based Costing) para mejorar la rentabilidad del Hotel Gran Americano. En un entorno altamente competitivo como el sector hotelero, contar con sistemas precisos de asignación de costos resulta fundamental para una adecuada toma de decisiones. A través de un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, se evaluó la estructura de costos actuales del hotel y se propuso la implementación del costeo basado en actividades como herramienta estratégica. Los resultados evidencian que la metodología ABC permite identificar con mayor exactitud los costos indirectos y asignarlos correctamente a los servicios prestados, lo que genera una visión más clara de la rentabilidad por actividad. En consecuencia, su aplicación contribuiría significativamente a optimizar recursos, reducir gastos innecesarios y fortalecer la competitividad del hotel en el mercado.

Palabras claves: Metodología ABC, costeo basado en actividades, rentabilidad hotelera, gestión de costos.

ABSTRACT

The main objective of this research is to analyze the importance of the ABC (Activity-Based Costing) methodology to improve the profitability of Hotel Gran Americano. In a highly competitive environment such as the hospitality sector, having accurate cost allocation systems is essential for effective decision-making. Through a descriptive study with a quantitative approach, the current cost structure of the hotel was evaluated, and the implementation of activity-based costing was proposed as a strategic tool. The results show that the ABC

methodology allows for a more accurate identification of indirect costs and their proper assignment to the services provided, generating a clearer view of profitability by activity. Consequently, its application would significantly contribute to optimizing resources, reducing unnecessary expenses, and strengthening the hotel's competitiveness in the market.

Key words: ABC methodology, activity-based costing, hotel profitability, cost management

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. CAPITULO I.....12

1.2 INTRODUCCIÓN.....12

1.2 JUSTIFICACION.....14

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....15

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA.....16

1.5 OBJETIVOS.....16

2. CAPITULO II.....17

2.1 MARCO TEORICO.....17

2.2 MARCO CONCEPTUAL.....26

2.4 MARCO LEGAL.....30

3. CAPITULO III.....32

3.1 MARCO METODOLGICO.....32

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....33

3.3 Instrumentos de Investigación.....35

3.5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....54

4. CAPÍTULO IV.....60

4.3 PROPUESTA DE MEJORA.....61

4.2 CONCLUSIONES 80

4.3 RECOMENDACIONES 80

BIBLIOGRAFIA 81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 38

Gráfico 2 39

Gráfico 3 40

Gráfico 4 41

Gráfico 5 41

Gráfico 6 42

Gráfico 7 43

Gráfico 8 44

Gráfico 9 45

Gráfico 10 46

Gráfico 11 47

Gráfico 12 47

Gráfico 13 48

Gráfico 14 49

Gráfico 15 50

Gráfico 16 51

Gráfico 17 51

Gráfico 18 52

Gráfico 19 53

Gráfico 20 54

Gráfico 21 77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....63

Tabla 2.....64

Tabla 3.....65

Tabla 4.....65

Tabla 5.....66

Tabla 6.....66

Tabla 7.....67

Tabla 8.....68

Tabla 9.....68

Tabla 10.....68

Tabla 11 70

Tabla 12 70

Tabla 13 71

Tabla 14 72

Tabla 15 73

Tabla 16 73

Tabla 17 74

Tabla 18 75

Tabla 19 76

Tabla 20 77

1. CAPITULO I

1.2 INTRODUCCIÓN

La metodología ABC (Activity- Based-Costing) es una herramienta contable que facilita a las grandes empresas la asignación precisa de los costos, vinculándolos de manera más exacta a los productos o servicios que ofrecen. En el ámbito hotelero, la implementación del método ABC puede incrementar la rentabilidad, ya que permite identificar de forma detallada los costos asociados a cada actividad o servicio, lo que facilita una gestión más eficiente de los recursos.

Los costos ABC se caracterizan por ser particularmente precisos en comparación con otros sistemas, ya que los costos por proceso o los costos por orden de producción permiten determinar rápidamente las razones del costo total, lo cual es invaluable para la gestión empresarial. El enfoque ABC demanda datos directamente obtenidos de la empresa en cuestión, lo que refleja la autenticidad de las operaciones y permite identificar los problemas que afectan los costos contables. (Peralta et al., 2023)

El Hotel Grand Americano, ubicado en el corazón de la ciudad de Machala, es ampliamente reconocido por la comodidad de sus instalaciones y su estratégica ubicación céntrica. Este establecimiento fue seleccionado debido a la variedad de servicios que ofrece, tales como sus completas habitaciones, restaurante y salón de eventos. Al aplicar la metodología ABC en este hotel, es posible identificar y desglosar diversos costos indirectos, como los asociados a la limpieza de habitaciones, el mantenimiento de las instalaciones y el servicio de alimentos, entre otros. Gracias a la precisión que brinda el costeo basado en actividades, se puede asignar de manera más adecuada los costos a cada uno de estos servicios, lo que, a su vez, contribuye a una mayor rentabilidad.

En contabilidad financiera, los costos representan el valor en dinero de los gastos relacionados con suministros, servicios, mano de obra, productos, equipos y otros bienes adquiridos para el uso de una empresa u otra entidad contable. Este monto se refleja en las facturas como el precio y se registra en los libros contables como un gasto o costo de activos. (Romero et al., 2022)

Para crear valor para los accionistas en entornos competitivos, las empresas deberán utilizar cada vez más herramientas contables que les brinden información sobre los costos. Estas herramientas deben permitir tomar decisiones sobre los procesos productivos a seguir, qué productos fabricar y en qué cantidades, sin comprometer la calidad del producto, y de este modo, hacer realidad la oportunidad de satisfacer las necesidades del cliente. (Sierra & Londoño, 2023)

La gestión empresarial abarca todos los procesos vinculados a la administración, producción, logística y comercialización de productos y/o servicios. El éxito de la organización depende de la eficacia de las políticas, procesos y procedimientos que están involucrados en la creación de los productos y sus costos asociados. (María et al., 2024)

Al final, será el consumidor quien determine la calidad del servicio mediante procesos cognitivos y emocionales, evaluando si la experiencia en el hotel fue satisfactoria o no. Aunque es el cliente quien tiene la última palabra sobre su nivel de satisfacción, es responsabilidad del gestor proporcionar un servicio hotelero adecuado acorde a las necesidades del consumidor. (Méndez et al., 2021)

1.2 JUSTIFICACION

La industria hotelera se encuentra en un entorno extremadamente competitivo, en el que la rentabilidad se vuelve un factor clave para asegurar la sostenibilidad del negocio. Ante el constante incremento de los costos operativos y las crecientes expectativas de los clientes, resulta fundamental que los hoteles implementen metodologías eficaces que les permitan comprender de manera más precisa sus costos y optimizar el uso de sus recursos. La metodología ABC (Activity-Based-Costing) ofrece un enfoque detallado para asignar costos a las actividades específicas que generan servicios en el hotel, lo que facilita la identificación de áreas donde se puede mejorar la eficiencia y reducir gastos innecesarios.

Aplicar la metodología ABC en el Hotel Grand Americano no solo permitirá obtener una visibilidad clara sobre el costo real de cada servicio ofrecido, sino que también proporcionará información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. Esto incluye desde la fijación de precios más competitivos hasta la identificación de servicios menos rentables que podrían ser reestructurados o eliminados.

Además, al implementar esta metodología, el hotel podrá mejorar su rentabilidad al maximizar el uso de recursos y minimizar desperdicios. En un sector donde la satisfacción del cliente es clave, comprender cómo las actividades impactan en los costos ayudará a crear experiencias más personalizadas y eficientes para los huéspedes.

En resumen, esta investigación no solo busca contribuir al conocimiento académico sobre la aplicación del ABC en el hotelería, sino también ofrecer una herramienta práctica que potencie la rentabilidad y competitividad del Hotel Grand Americano en su contexto actual.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global, la industria hotelera se enfrenta a una presión constante para optimizar su rentabilidad en un entorno caracterizado por una alta competencia y elevados costos operativos. En este escenario, uno de los principales desafíos para las empresas del sector es la adecuada distribución de los costos entre las distintas actividades que conforman sus operaciones, lo que influye directamente en las decisiones estratégicas y en la rentabilidad. No obstante, muchos hoteles no utilizan un sistema eficaz para asignar los costos, lo que dificulta una comprensión precisa de los factores que impactan la rentabilidad.

En el caso particular del Hotel Grand Americano, este enfrenta dificultades en la gestión y control de sus costos, especialmente en lo que respecta a la asignación precisa de los recursos a las distintas actividades operativas del hotel. Esto ha generado una falta de transparencia en cuanto a la rentabilidad real de los distintos servicios que ofrece, como alojamiento, restauración, eventos, y otros servicios complementarios. A pesar de contar con un sistema contable tradicional, el hotel no ha logrado identificar con precisión qué actividades son más costosas y cuáles aportan mayores márgenes de ganancia.

En este sentido, la metodología Activity-Based Costing (ABC), o Costo Basado en Actividades, emerge como una herramienta clave para asignar los costos de manera más precisa y obtener una visión más clara sobre las actividades que consumen más recursos y aquellas que generan mayor rentabilidad. Sin embargo, la implementación de este modelo sigue siendo un reto en muchas empresas del sector hotelero, especialmente en aquellas que no cuentan con personal capacitado o tecnología adecuada para llevar a cabo el proceso de forma efectiva.

A nivel nacional, la situación se complica, ya que la mayoría de los hoteles, como el Hotel Grand Americano, operan bajo modelos tradicionales de contabilidad que no permiten un análisis detallado de los costos por actividad. Esto genera una serie de ineficiencias, ya que no se puede evaluar de manera precisa el impacto real de las actividades y servicios ofrecidos en la rentabilidad global del hotel. En consecuencia, la empresa se ve limitada para tomar decisiones informadas que permitan optimizar sus operaciones y mejorar su competitividad.

En la gestión de la cadena de suministro, el sistema de contabilidad basado en el método ABC asigna los costos asociados a diversas etapas como aprovisionamiento, almacenamiento, manejo de inventarios, transporte, distribución, y logística inversa, entre otras, a los productos y clientes, de manera proporcional a las actividades y recursos que se emplean. Este enfoque asigna las actividades a cada producto, pedido o cliente según el tiempo real que se les dedica o el consumo de recursos correspondiente.

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

Bajo estas aseveraciones se puede llegar a formular el problema a investigar, el mismo que es ¿Cómo un adecuado control de los costos operativos puede mejorar la rentabilidad del Hotel Grand Americano?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la rentabilidad del Hotel Grand Americano, mediante la aplicación de la metodología ABC que permita el mejoramiento y la optimización de las actividades dentro de los costos operativos.

1.5.1 OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar la situación actual del Hotel Grand Americano sobre la rentabilidad y los costos operativos.
- Identificar las actividades fundamentales del Hotel Grand americano que generan representativamente los costos operacionales.
- Aplicar la metodología ABC para detectar y analizar los costos de las diferentes áreas del hotel
- Proponer estrategias que mejoren los resultados obtenidos a través de la metodología ABC para mejorar los costos y aumentar la rentabilidad del hotel

2. CAPITULO II

2.1 MARCO TEORICO

2.2.1 ANTECEDENTES CONTEXTUALES

En este trabajo de investigación, dentro de la contextualización, se abordarán y analizarán los dos puntos de vista correspondientes a las variables: El método ABC y rentabilidad.

VARIABLE METODOLOGIA ABC

(Arroyo et al., 2020) en su trabajo de investigación titulado “Sistema de costos basado en actividades – el caso del Hotel Panorama del municipio de Sincelejo, Colombia” en la cual tuvo como objetivo proponer un diseño del método de costeo ABC para el Hotel Panorama de Sincelejo, Colombia.

Para ese trabajo se utilizó la metodología de investigación descriptiva para así detectar las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analizó.

Tras analizar el estudio, se concluyó que aplicar el sistema de costeo ABC resulta muy valioso durante la etapa de planificación. Este método ofrece una gran cantidad de información útil, que puede servir como base para tomar decisiones estratégicas importantes: desde definir precios adecuados y buscar nuevas fuentes de suministro, hasta lanzar productos nuevos o mejorar los diseños y procesos de fabricación existentes.

En otro trabajo de investigación (Alegre, 2024) en su estudio titulado “Metodología de implementación del Costeo Basado en Actividades para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en Paragua” el objetivo de su investigación se centra en diseñar la Metodología de Implementación del Costo Basado en Actividades para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en Paraguay, año 2020.

En conclusión, los análisis realizados, concluye diciendo que la metodología ABC se puede aplicar a cualquier tipo de organización, sea de gran tamaño o de mayor complejidad. La clave importante de las empresas que utilicen este método es desarrollar una clara comprensión de cómo cada actividad ayuda a las empresas a disminuir gastos.

En el estudio titulado “Sistema de costos ABC en la toma de decisiones para el éxito de la empresa” realizada por (Quispe et al., 2023) El propósito de este estudio fue impulsar la implementación del sistema de costos ABC en la empresa, destacando cómo puede mejorar significativamente la toma de decisiones. Para realizar esta investigación, se consultaron diversas fuentes académicas como Mendeley, Scielo y Dialnet, entre otras.

Se trató de un análisis teórico con enfoque cualitativo, empleando el método inductivo y el modelo PRISMA para estructurar el proceso. A partir de los resultados obtenidos, se concluyó

que adoptar el sistema ABC aporta beneficios clave frente a los métodos tradicionales de costeo. Entre ellos se incluyen una mejor distribución de los costos, una estrategia más clara para fijar precios, mayor control y oportunidades reales de reducción de gastos.

En conclusión, se deduce que el sistema de costos ABC es un enfoque innovador y altamente eficaz para el análisis y control de costos de producción dentro de las empresas. Su importancia radica en que permite a las empresas asignar los costos indirectos de manera más precisa y efectiva, lo que se traduce en una mayor precisión en la fijación de precios y una reducción de los costos generales de la empresa.

VARIABLE RENTABILIDAD

En cuanto al concepto de rentabilidad según los autores (Holguín & Cantero, 2016) en su trabajo de investigación denominado "La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia" en el cual se planteó como objetivo de investigación fue diseñar una metodología que permita determinar los factores que inciden en la Rentabilidad Económica, así como su efecto para la toma de decisiones en la empresa, para lo cual utilizo una metodología de un procedimiento que consta de cuatro fases y nueve pasos. Fase I caracterización, Fase II diagnóstico, fase III proyección de las soluciones y Fase IV Aplicación.

Llegando a determinar cómo conclusión que las metodologías y procedimientos existentes para analizar la rentabilidad económica carecen de un enfoque integral que defina de manera coherente los criterios necesarios para evaluar los resultados de las organizaciones en un período determinado. Se concluye que la metodología diseñada en el estudio es factible y

apropiada, según la evaluación de expertos, para identificar los factores fundamentales que inciden en la rentabilidad económica y su efecto en la toma de decisiones empresariales. Esto sugiere que la implementación de esta metodología puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión empresarial.

Según los autores (Valencia et al., 2020) en su trabajo de investigación titulado "Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador" Este modelo permite comprobar la validez del mismo en el ámbito de las decisiones de presupuestario de capital, así como evaluar las decisiones de inversión a largo plazo, medir los niveles de rentabilidad y relacionar la rentabilidad con su efecto en las decisiones de inversión a través de técnicas estadísticas. Utilizando una metodología que incluye la aplicación del modelo de valoración de activos de capital (CAPM) para analizar la relación entre rentabilidad y decisiones de inversión.

La conclusión del estudio establece que las decisiones de inversión tienen un impacto significativo en la rentabilidad de las empresas del sector industrial manufacturero en Cotopaxi. Se confirmó una relación directa entre rentabilidad y decisiones de inversión, con un valor de significancia menor a 0.05. Además, se destacó que el financiamiento del sector depende en gran medida de recursos externos, y una gestión financiera efectiva ha impulsado el crecimiento de la rentabilidad desde 2016, lo que hace al sector atractivo para la inversión.

De acuerdo con (Romeo & Migliaccio, 2022) en su trabajo de búsqueda titulado "La rentabilidad de los hoteles italianos antes y durante la pandemia" en el cual tiene como objetivo analizar la evolución de la rentabilidad de los hoteles en Italia, centrándose en el impacto de la crisis provocada por la pandemia de COVID-19. Utilizando una metodología que incluye un

análisis cuantitativo de la dinámica de los ingresos hoteleros, evaluando la evolución de dos índices de rentabilidad (Roe y Roa) a lo largo de un período de diez años.

La conclusión del estudio destaca que la crisis pandémica de COVID-19 ha reducido significativamente la rentabilidad de los hoteles en Italia, afectando a todas las macro regiones del país de manera similar. A pesar de las diferencias económicas y sociales entre estas áreas, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los efectos de la crisis sobre la rentabilidad. Además, se subraya la necesidad de realizar investigaciones adicionales que incluyan otros índices de rentabilidad y enfoques cualitativos, así como la importancia de desarrollar estrategias de recuperación para el sector hotelero. El estudio también sugiere que la metodología utilizada podría aplicarse a otros sectores de la economía para evaluar el impacto de la pandemia.

Afirman los autores (Sagbay et al., 2024) en su trabajo de investigación titulado "Caracterización, rentabilidad, liquidez y solvencia de las principales empresas que contrataron con el Estado ecuatoriano, periodo 2015 al 2020" en el cual su objetivo es caracterizar las principales empresas contratantes con el Estado ecuatoriano a través de un análisis financiero, actividad económica y origen. Utilizando una metodología es de carácter descriptivo, enfocándose en las características de la población estudiada.

Se emplea un diseño longitudinal que abarca el período de 2015 a 2020. La investigación combina un enfoque mixto, que incluye métodos cuantitativos para analizar indicadores numéricos que ilustran la situación financiera de las empresas, así como métodos cualitativos para indagar sobre el origen y las actividades económicas de las mismas.

La conclusión de presente estudio señala que entre 2015 y 2020, la Contratación Pública en Ecuador estuvo dominada por empresas nacionales, con una notable participación de empresas extranjeras, especialmente chinas. Se enfatiza la necesidad de seguir monitoreando esta situación para entender su impacto en la economía del país. Las principales actividades económicas de las empresas contratistas abarcaron sectores como construcción, ingeniería civil, comercio, alimentación y farmacéutica. A pesar de tener un buen índice de liquidez, la baja rentabilidad financiera se atribuye a la ineficiencia en la gestión de costos y a la dependencia de las contrataciones estatales como principal fuente de ingresos.

MATRIZ DE LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Metodología ABC (10)	(Ramírez, 2021) Definió que el sistema de costos basados en actividades es una metodología relativamente nueva que surge principios de la década de los 90´s y consiste fundamentalmente en asignar costos a los insumos necesarios para que todas las actividades se ejecuten de un proceso productivo determinado extraordinario, para lograr un determinado objeto de costo para calcular el costo de estas actividades productivas mediante mecanismos de absorción del costo, sabiendo que una actividad es un trabajo que consume recursos de una organización para esto generalmente es proporcional el compuesto de varias tareas cumpliendo un mismo objetivo.	Esta variable será medida mediante una encuesta virtual realizada con la aplicación google forms	Identificación de actividades/servicios Asignar los costos de las actividades Calcular los costos de las actividades/servicios Asignar los costos a productos/servicios Tomar decisiones basada en costos	La cantidad de actividades identificadas. Asignación de los costos a las actividades de forma correcta. Costo estimado por actividad/servicio. Total, de costos determinado por productos/servicio. Revisión frecuentemente del sistema ABC	2 2 2 3 1

			Mejorar, retroalimentación continua de manera consecutiva		
Rentabilidad (10)	Según los autores (Alvarez & Pizarro, 2022) la rentabilidad es la capacidad que tiene una organización para producir beneficios suficientes, en relación con ventas, activos o recursos propios; siendo útil para determinar si se está produciendo suficientes beneficios para mantenerse y expandirse, o por el contrario está obteniendo pérdidas.	Esta variable será medida por medio de una encuesta, realizada mediante un cuestionario con preguntas cerradas.	Rentabilidad Neta del Activo (ROA) Margen Bruto Margen Operacional Rentabilidad Operacional del Patrimonio (ROE)	Utilidad Neta/ Vetas Utilidad Bruta/ Ventas Netas *100 Utilidad Operacional / Ventas Netas *100 Utilidad Neta/ Patrimonio Neto *100	1 2 2 2

			Rentabilidad Financiera (ROI)	Beneficio Neto/ Inversión Total *100	3

2.2 MARCO CONCEPTUAL

El Grand Hotel Americano es un hotel acogedor en Machala que busca brindar a sus huéspedes una experiencia relajante y placentera. Ofrece habitaciones equipadas con aire acondicionado, frigorífico, cocineta y wifi gratuito. Entre sus servicios destacan la recepción 24 horas, servicio a la habitación, conserjería y desayuno incluido. Además, cuenta con estacionamiento gratuito. Su ubicación permite fácil acceso a los principales atractivos de la ciudad, incluyendo restaurantes como 200 Millas, especializado en mariscos. Es una opción ideal para quienes buscan comodidad y hospitalidad en Machala.

Origen de la Metodología ABC

El sistema de Costeo Basado en Actividades (ABC) surgió como respuesta a la dificultad que enfrentaban las empresas al distribuir los costos indirectos de fabricación entre sus productos. A finales de los años 80, los académicos Kaplan y Cooper, de la Universidad de Harvard, propusieron esta metodología con el objetivo de proporcionar información estratégica más precisa, facilitando así decisiones sobre qué combinación de productos ofrecer y cómo fijar sus precios, teniendo en cuenta tanto el costo real como la capacidad de pago del cliente.

Para lograr ese nivel de precisión, fue necesario incorporar múltiples factores de asignación que permitieran medir de forma más adecuada los recursos utilizados por cada producto durante el proceso productivo.

Evolución de la Metodología ABC

Al principio, los sistemas de costeo se centraban únicamente en contabilizar los desembolsos realizados por las personas. Se cree que las antiguas civilizaciones del Medio

Oriente fueron pioneras en la gestión de costos, dando los primeros pasos hacia una organización más sistemática de los recursos. En sectores como el cultivo de viñedos, la producción de libros y las acerías, se empleaban métodos que, aunque básicos, ya apuntaban al control del uso de insumos para la fabricación de bienes.

Entre los años 1485 y 1509, varias industrias europeas comenzaron a adoptar formas rudimentarias de costeo que guardan cierta semejanza con los métodos modernos. Aunque eran procedimientos simples, marcaban el inicio de un proceso que evolucionaría hacia sistemas mucho más precisos y estructurados (Osmany et al., 2009)

Definición de Metodología ABC

De acuerdo con el autor López Couceiro (2006), citado por (Robson-Vicens et al., 2022) en su trabajo de investigación afirma que es un sistema de información diseñado para medir los costos de los bienes y servicios, unitarios y totales, así como para cualquier decisión que se analice en la organización. Los objetivos de la determinación unitaria de costos son fijar el precio y valuar los inventarios declarados en los estados financieros.

Por su parte, el costo es considerado, contablemente, como todo esfuerzo económico que se realiza para la obtención de un beneficio futuro. Los factores del costo son tres: la materia prima directa, la mano de obra directa y la carga fabril indirecta; esta última incluye, además de otros gastos de producción, los materiales indirectos y la mano de obra indirecta.

Importancia de la Metodología ABC

Según (Quispe et al., 2023) comentan que la importancia radica en que permite a las empresas asignar los costos indirectos de manera más precisa y efectiva, lo que se traduce en una mayor precisión en la fijación de precios y una reducción de los costos generales de la empresa. Además, proporciona una mayor transparencia en los costos de producción, lo que permite a los gerentes tomar decisiones más informadas y estratégicas.

De esta manera, la implementación del sistema de costos ABC en una empresa puede generar una serie de beneficios significativos, que incluyen una asignación más precisa de costos, una mayor rentabilidad, una fijación de precios más efectiva, una mayor transparencia en los costos de producción y una optimización de los procesos de producción.

Beneficios del costeo ABC

El sistema ABC representa una herramienta poderosa para mejorar la eficiencia en el entorno laboral, ya que permite analizar a fondo cada actividad dentro de la empresa. Gracias a este estudio detallado, es posible identificar con claridad cuáles tareas realmente aportan valor y cuáles no. Las actividades que no contribuyen de manera significativa pueden reorganizarse dentro de otro proceso o incluso eliminarse, lo que permite optimizar el tiempo y los recursos disponibles.

Este enfoque facilita una visión más precisa del trabajo que se realiza en cada departamento o etapa de producción. Al entender en profundidad cómo se lleva a cabo cada operación, no solo se logra una mejor distribución de los costos, sino que también se abren oportunidades para reducir gastos y obtener resultados más efectivos. (Manchay et al., 2019)

Definición de Rentabilidad

Según el autor Ali et al 2019, citado por (Zambrano-Farías et al., 2021) en su trabajo de investigación afirman que “la rentabilidad se dice que tiene la capacidad para generar grandes beneficios a las empresas.

Según Apaza, 2011 citado por (Mamani et al., 2022) en su trabajo de investigación definen a la rentabilidad financiera como “la relación entre la utilidad antes de impuestos (UAI) y el total del patrimonio, como medida de los recursos que los accionistas han invertido en la empresa”

La investigación empírica en Contabilidad ha demostrado que la rentabilidad es el mayor inductor de los inversores en la generación de expectativas de cualquier organización y, por tanto, de sus decisiones de inversión (Chaverra et al., 2024).

La importancia de la rentabilidad

La rentabilidad es de mucha importancia para todas las organizaciones, porque nos permitirá calcular el margen operacional es un indicador que permite evaluar qué tan eficiente es una empresa en la gestión de sus recursos en relación con las ventas, la rotación de activos y la escala de operaciones. Este margen se considera una herramienta clave para medir la relación entre los beneficios obtenidos y la inversión que se necesitó para alcanzarlos. En otras palabras, muestra qué parte de las ganancias proviene directamente de las actividades operativas, lo que ayuda a entender la rentabilidad real del negocio sin interferencias externas como impuestos o intereses (Asanza & Briones, 2023).

2.4 MARCO LEGAL

El marco legal de esta investigación tiene como finalidad establecer las bases jurídicas que sustentan la aplicación de la metodología ABC (Activity-Based Costing) en el Hotel Grand Americano, con el objetivo de mejorar su rentabilidad. Para ello, se consideran diversas normativas nacionales e internacionales que regulan la gestión contable, financiera y operativa en el sector turístico.

En el **Art. 4 de la Ley de Turismo** menciona que "La política estatal con relación al sector del turismo debe cumplir los siguientes objetivos: garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística."

En el **Art**. **1 de la Ley de turismo** menciona "La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios." (Ley de Turismo, 2002)

NIIF 13 Norma Internacional de Contabilidad 16 Propiedades, Planta y Equipo

Dichos elementos de propiedades, planta y equipo cumplen las condiciones para su reconocimiento como activos porque permiten a la entidad obtener beneficios económicos adicionales del resto de sus activos, respecto a los que hubiera obtenido si no los hubiera adquirido. Al utilizar la metodología ABC puede servir de herramienta para poder cumplir con estos estándares que requiere esta ley ayudando a distribuir los costos de manera más efectiva. (NIIF Norma Internacional de Contabilidad 16 Propiedades, 1998).

Norma ISO 9001:2015 - Gestión de Calidad

Con más de un millón de certificados emitidos a organizaciones en 189 países, la ISO 9001 es la norma de gestión de calidad más utilizada en el mundo. Dentro de la familia ISO 9000, que define siete principios de gestión de calidad, entre los que se incluyen una fuerte orientación al cliente y la mejora continua, la ISO 9001 es la única norma que puede certificarse.

Los beneficios comerciales incluyen:

- **Confianza del cliente**: La norma garantiza que las organizaciones cuenten con sólidos procesos de control de calidad, lo que genera una mayor confianza y satisfacción del cliente.
- **Resolución eficaz de quejas**: la norma ISO 9001 ofrece directrices para resolver las quejas de los clientes de manera eficiente, contribuyendo a una solución oportuna y satisfactoria de los problemas.
- **Mejora de procesos**: la norma ayuda a identificar y eliminar ineficiencias, reducir el desperdicio, agilizar las operaciones y promover la toma de decisiones informada, lo que resulta en ahorros de costos y mejores resultados.
- **Optimización continua**: las auditorías y revisiones periódicas fomentadas por la norma ISO 9001 permiten a las organizaciones perfeccionar continuamente sus sistemas de gestión de calidad, mantenerse competitivas y lograr el éxito a largo plazo. (ISO 9001:2015, 2015)

Ley de régimen tributario interno

Art. 16.- Base imponible. - En general, la base imponible está constituida por la totalidad de los ingresos ordinarios y extraordinarios gravados con el impuesto, menos las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos (Ley de Regimen Tributario Interno, 2002)

3. CAPITULO III

3.1 MARCO METODOLGICO

Enfoque de la investigación

Enfoque Mixto

La presente investigación adopta un enfoque mixto, el cual combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos, con el fin de obtener una comprensión más integral del fenómeno estudiado. Esta elección metodológica permite analizar, por un lado, datos numéricos y estadísticos relacionados con los costos y la rentabilidad del Hotel Grand Americano (enfoque cuantitativo), y por otro lado, interpretar percepciones, prácticas y procesos vinculados a la aplicación de la metodología ABC (enfoque cualitativo).

El enfoque cuantitativo se aplicará mediante el uso de encuestas estructuradas, orientadas a recopilar información sobre los costos operativos y los indicadores de rentabilidad, permitiendo establecer relaciones, patrones y niveles de impacto. Por su parte, el enfoque cualitativo se desarrollará a través del análisis documental y la interpretación de los resultados obtenidos, brindando un marco explicativo más profundo sobre cómo y por qué ciertos procesos afectan la rentabilidad del hotel.

La combinación de ambos enfoques fortalece la validez de los hallazgos, al integrar el rigor estadístico con el entendimiento contextual, lo que resulta especialmente pertinente en estudios aplicados a la gestión empresarial y la contabilidad en el sector hotelero.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se sustenta en dos métodos principales: el método descriptivo y el método explicativo, los cuales se integran de manera coherente al enfoque mixto adoptado.

3.2.1 Método Descriptivo

Se emplea para identificar y caracterizar las actividades operativas del Hotel Grand Americano, así como los costos asociados a cada una de ellas. A través de este método se recopila información detallada sobre la situación actual del hotel en términos de estructura de costos y niveles de rentabilidad, permitiendo establecer una base sólida para el análisis posterior. Este enfoque permite observar, registrar y analizar objetivamente los datos sin manipular las variables, proporcionando una visión precisa del contexto en el cual se desarrolla la investigación.

3.2.2 Método Explicativo

Se utiliza para analizar las relaciones causales entre las variables estudiadas, específicamente entre la aplicación de la metodología ABC y la mejora en la rentabilidad del hotel. Este método busca identificar los factores que influyen directamente en la eficiencia operativa y en la distribución de los costos, con el objetivo de comprender cómo la implementación de una nueva herramienta contable puede impactar en los resultados financieros de la empresa.

La combinación de estos métodos posibilita una comprensión más profunda del objeto de estudio, al permitir tanto la descripción detallada del fenómeno como la explicación de sus causas y efectos, lo que resulta especialmente útil en el contexto de la gestión contable y financiera del sector hotelero.

3.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el desarrollo de esta investigación, se tomó como referencia a un grupo específico dentro del Hotel Grand Americano: aquellos colaboradores que tienen una participación activa en los procesos operativos, administrativos y contables. Este conjunto conforma la población objetivo, ya que sus funciones están estrechamente relacionadas con la generación y gestión de costos en la estructura organizacional del hotel.

Dado que se requería acceder a información puntual y detallada sobre los procesos internos, se optó por un muestreo no probabilístico de tipo intencional, seleccionando a aquellos empleados cuya experiencia y conocimiento en las operaciones del hotel resultaban clave para el análisis. Esta estrategia permitió trabajar con una muestra compuesta por 15 personas, distribuidas entre las áreas de recepción, mantenimiento, cocina, contabilidad y administración general.

Población objetivo estará conformado por la elección de esta muestra responde a criterios de funcionalidad y pertinencia, buscando garantizar que los datos obtenidos sean representativos de la realidad operativa del establecimiento. Así, se logró acceder a información significativa que aporta valor al diagnóstico sobre la aplicación del costeo ABC y su relación con la rentabilidad.

Para la aplicación de la muestra se tomó en cuenta la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor de Z para el nivel de confianza deseado

p = probabilidad de éxito (usualmente 0.5 si no se conoce)

q = 1 − p

e = margen de error permitido

3.3 Instrumentos de Investigación

Para la recolección de datos en esta investigación se emplearon dos instrumentos fundamentales, acordes al enfoque mixto del estudio: la encuesta estructurada y el análisis documental.

3.3.1 Encuesta

La encuesta estructurada fue diseñada como un cuestionario con preguntas cerradas, orientadas a recabar información cuantitativa sobre los costos operativos y los niveles de rentabilidad en las distintas áreas del Hotel Grand Americano. Este instrumento fue aplicado de manera virtual a través de la plataforma Google Forms, lo que permitió una recopilación ágil y ordenada de los datos, garantizando además la confidencialidad y comodidad de los

participantes. Las preguntas se enfocaron en identificar las actividades clave, asignar correctamente los costos y evaluar la percepción sobre el uso de la metodología ABC.

3.3.2 Entrevista

Durante la investigación se realizaron entrevistas al personal operativo y al equipo contable del Hotel Grand Americano para comprender cómo gestionan los costos en sus actividades diarias. El personal describió tareas específicas por departamento (alimentos y bebidas, lavandería, limpieza, administración) que demandan tiempo, materiales y mano de obra, pero reconoció que no siempre existe un seguimiento cuantitativo que permita relacionar estas tareas con su impacto económico.

Aunque la mayoría tiene una noción general de los gastos que maneja su área, persiste una brecha entre la ejecución operativa y el análisis financiero detallado. Esta desconexión limita la identificación de actividades que consumen desproporcionadamente recursos y, por tanto, reduce la capacidad de priorizar mejoras orientadas a la rentabilidad. Aun así, el personal mostró apertura a adoptar herramientas que faciliten esa visibilidad.

Desde el ámbito contable, se señaló que el hotel opera con un enfoque de costeo tradicional que agrupa gastos por centros amplios sin desagregar el consumo real por actividad. Los contadores consideran que esta limitación afecta la precisión del análisis de rentabilidad y ven en la metodología Activity-Based Costing (ABC) una alternativa más robusta para asignar costos en función del uso real de recursos.

Implementar ABC —advirtieron— requeriría levantar datos más detallados (tiempos, insumos, participación de personal) y capacitar a los equipos, pero estiman que el esfuerzo

permitiría decisiones mejor fundamentadas, optimización del gasto y un aporte directo a la rentabilidad del Hotel Grand Americano.

Comparación de indicadores financieros

Se llevó a cabo una comparación de indicadores financieros antes y después de la implementación del costeo ABC, con el objetivo de identificar variaciones significativas en la rentabilidad del establecimiento. Esta técnica resultó útil para contrastar los efectos prácticos de la metodología aplicada y validar los beneficios de su uso en la toma de decisiones estratégicas.

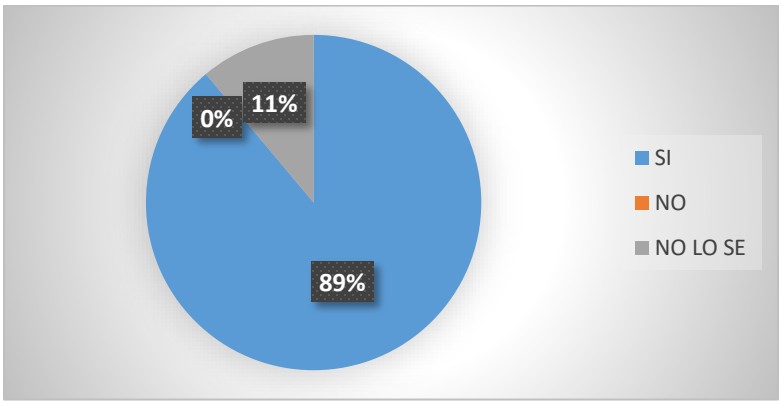
ENCUESTAS APLICADAS

(Diseñadas para empleados, administrativos o encargados de áreas del Hotel Grand Americano)

1) ¿Considera que los ingresos del hotel en el último año han sido suficientes para cubrir los costos operativos?

Gráfico 1

Los ingresos del hotel en los últimos años.



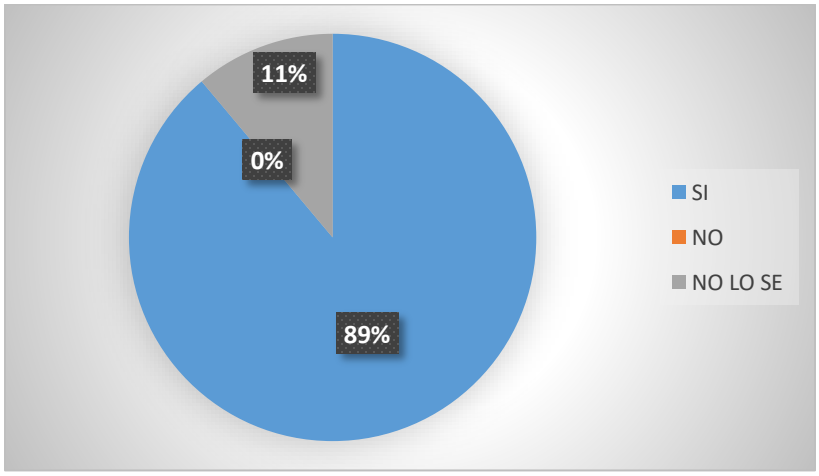
Nota. El resultado muestra que una amplia mayoría (89%) de los encuestados considera que los ingresos del Hotel Gran Americano han sido suficientes para cubrir los costos operativos. Este dato sugiere una percepción positiva sobre la estabilidad financiera del hotel, al menos en cuanto a la cobertura de sus gastos corrientes.

Sin embargo, es relevante señalar que un 11% respondió “No sé”, lo cual puede reflejar una falta de información o poca claridad en la gestión de costos, especialmente si los encuestados pertenecen a niveles operativos o medios. Este hallazgo resalta la importancia de implementar herramientas como la metodología ABC, que permite tener una visión más clara y detallada del comportamiento de los costos operativos y facilita la comunicación interna sobre la rentabilidad.

2) ¿El hotel realiza evaluaciones periódicas sobre su rentabilidad?

Gráfico 2

La evaluación periódica de la rentabilidad del hotel.



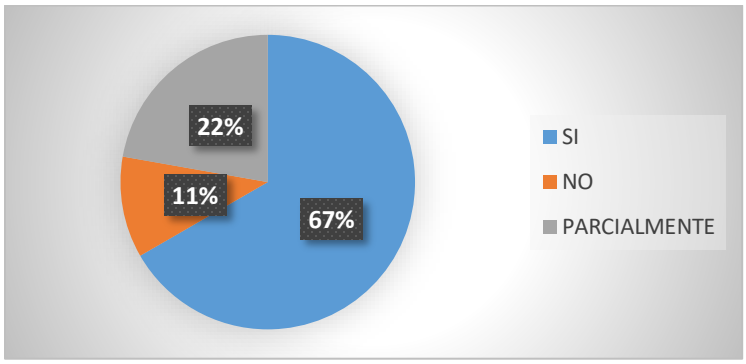
Nota. A partir de los resultados obtenidos, se observa que el 89% del personal encuestado afirma que el hotel realiza evaluaciones periódicas sobre su rentabilidad, lo que indica una clara orientación hacia el control financiero y la toma de decisiones basada en resultados.

Sin embargo, el 11% que respondió "No lo sé" evidencia que aún hay una pequeña parte del equipo que no está plenamente informada sobre los procesos financieros internos, lo cual podría mejorarse mediante una mayor comunicación interna o inclusión en los análisis estratégicos. En conjunto, el resultado refleja una gestión enfocada en la eficiencia económica, aunque con margen para fortalecer la cultura organizacional en torno a la rentabilidad.

3) ¿Conoce usted el nivel de rentabilidad actual del hotel?

Gráfico 3

El nivel de rentabilidad del hotel Grand Americano.



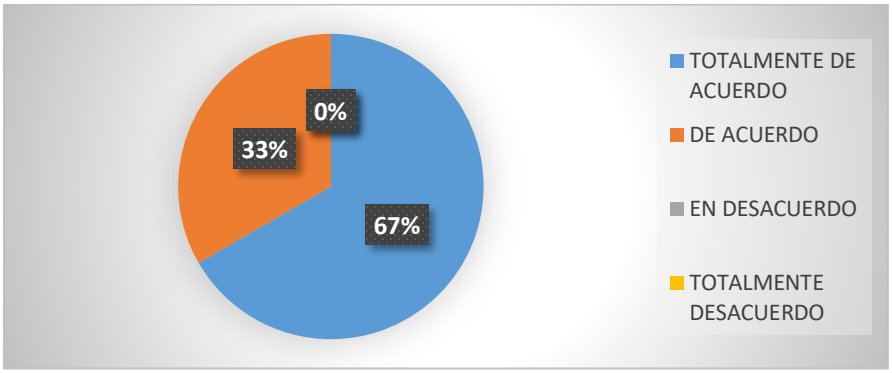
Nota. Resultados del nivel de rentabilidad que conserva la empresa.

Ante la consulta sobre el conocimiento del nivel de rentabilidad actual del hotel, el 67% de los encuestados respondió afirmativamente, lo que demuestra que una mayoría del personal tiene claridad sobre el desempeño financiero del establecimiento. No obstante, un 22% indicó conocerlo parcialmente y un 11% expresó no tener conocimiento alguno, lo que revela cierta desigualdad en el acceso a información clave. Este resultado sugiere la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna y fomentar una cultura organizacional más participativa, donde todos los colaboradores estén al tanto de los indicadores económicos fundamentales del hotel.

4) ¿Los costos operativos actuales son proporcionales a la calidad del servicio que se brinda?

Gráfico 4

Los costos operativos son proporcionales a la calidad de servicio brindado



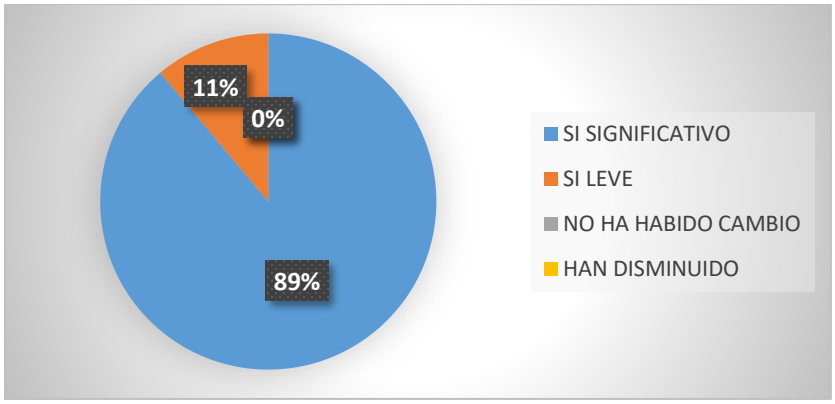
Nota. Respecto a la relación entre los costos operativos y la calidad del servicio ofrecido, el 67% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 33% simplemente de acuerdo, lo que indica una percepción positiva generalizada sobre la eficiencia con la que se utilizan los recursos del hotel.

Este resultado sugiere que, desde la perspectiva del personal, los costos están bien gestionados en función del nivel de servicio brindado, lo cual es un indicio favorable de equilibrio entre inversión operativa y satisfacción del cliente.

5) ¿Ha observado un aumento en los costos operativos durante el último año?

Gráfico 5

Aumento de los costos operativos en el último año.



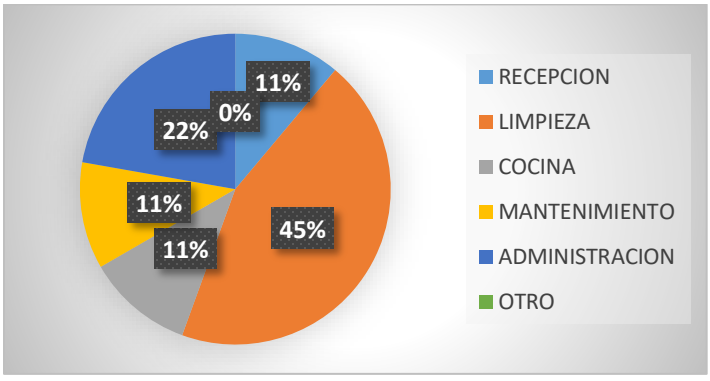
Nota. La mayoría del personal encuestado, un 89%, percibe que ha habido un aumento significativo en los costos operativos durante el último año, mientras que un 11% considera que el aumento ha sido leve. Estos resultados reflejan una tendencia clara al alza en los gastos, lo que podría estar asociado a factores como inflación, mejoras en servicios o mayores exigencias operativas.

Esta percepción resalta la importancia de implementar controles más rigurosos y estrategias eficientes para manejar y optimizar los costos del hotel.

6) ¿Cuál considera que es el área que más recursos consume en el hotel?

Gráfico 6

El área que más recursos consume



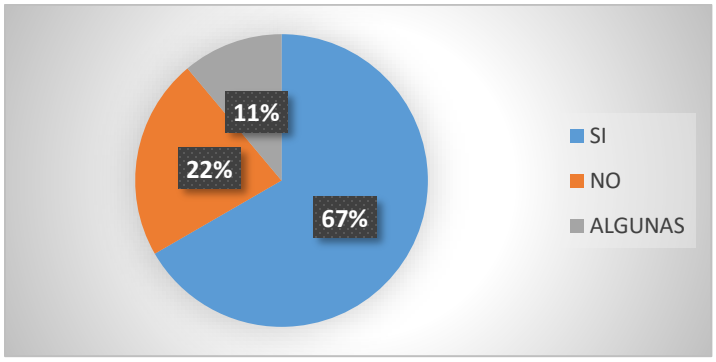
Nota. En relación con el área que más recursos consume dentro del hotel, el 45% de los encuestados señaló a Limpieza, posicionándola como la principal área de mayor consumo. Le sigue Administración con un 22%, mientras que Mantenimiento, Cocina y otras áreas recibieron cada una un 11% de las menciones.

Este resultado refleja la importancia de la gestión eficiente en la limpieza, un área clave para la operación diaria y la satisfacción del cliente, y sugiere que optimizar recursos en esta área podría tener un impacto significativo en el control de costos del hotel.

7) ¿Cree que todas las actividades realizadas en su área aportan directamente al servicio al cliente?

Gráfico 7

Grado de acuerdo con que las actividades del área contribuyen al servicio al cliente.



Nota. Respecto a si todas las actividades realizadas en su área contribuyen directamente al servicio al cliente, el 67% de los encuestados respondió afirmativamente, mostrando un fuerte convencimiento sobre la relevancia de sus funciones para la experiencia del huésped. Sin embargo, un 22% consideró que no todas las actividades aportan directamente, y un 11% señaló

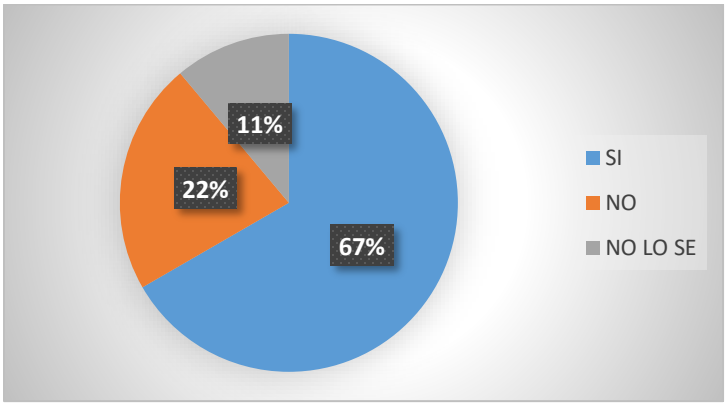
que solo algunas tienen ese impacto, lo que indica cierta percepción de tareas que podrían no estar alineadas plenamente con el objetivo principal de atención al cliente.

Esto sugiere que podría haber oportunidades para revisar y optimizar procesos internos, eliminando actividades que no aporten valor directo al servicio.

8) ¿Se lleva un control detallado de los costos en cada área del hotel?

Gráfico 8

El control de los costos de las áreas del hotel

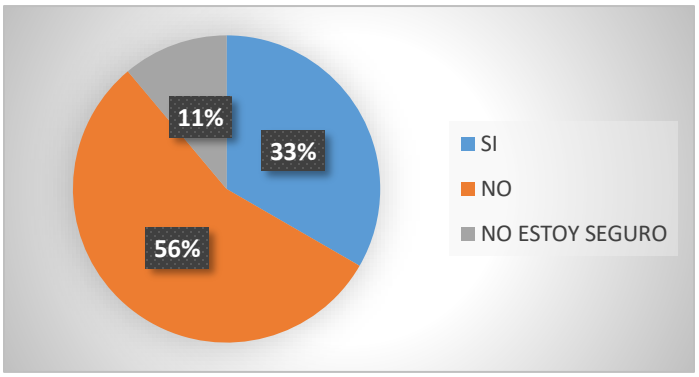


Nota. En cuanto al control detallado de los costos en cada área del hotel, el **67%** de los encuestados afirmó que sí se lleva a cabo, lo que indica una práctica establecida en la mayoría de los departamentos. Sin embargo, un **22%** respondió que no existe este control, y un **11%** manifestó no tener conocimiento al respecto, evidenciando brechas en la gestión o en la comunicación interna. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y transparencia para garantizar que todas las áreas manejen sus costos de manera eficiente y uniforme.

9) ¿Considera que hay actividades repetitivas o innecesarias que podrían eliminarse?

Gráfico 9

Actividades que podrían eliminarse en la empresa



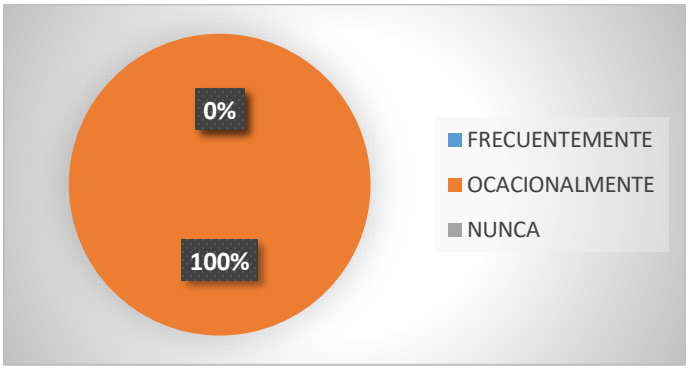
Nota. Respecto a la percepción sobre la existencia de actividades repetitivas o innecesarias en el hotel, el **55%** de los encuestados considera que no hay tales actividades, lo que indica una opinión mayoritaria de que los procesos están bien optimizados. Sin embargo, un **33%** sí identifica la presencia de tareas que podrían eliminarse o ajustarse, mientras que un **11%** no está seguro, reflejando cierta incertidumbre.

Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría percibe eficiencia, aún hay espacio para revisar y mejorar procesos con el fin de maximizar la productividad y reducir esfuerzos redundantes.

10) ¿Se capacita al personal para optimizar los recursos y reducir costos?

Gráfico 10

Capacitaciones al personal de la empresa

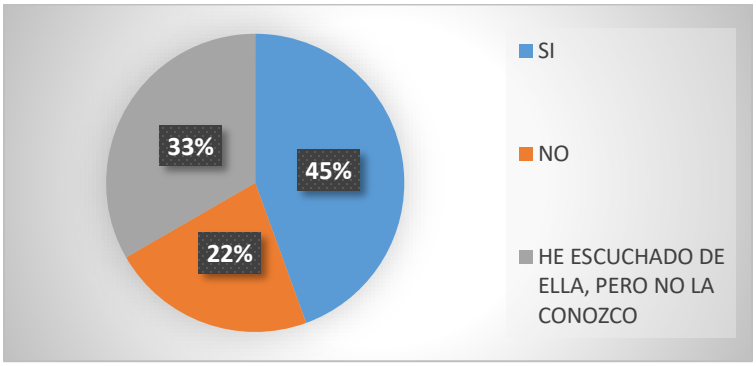


Nota. En cuanto a la capacitación del personal para optimizar recursos y reducir costos, el 100% de los encuestados indicó que se realiza ocasionalmente. Esto muestra que, aunque existen esfuerzos por formar al equipo en estos aspectos clave, la frecuencia podría no ser suficiente para generar un impacto sostenido. Por lo tanto, se recomienda aumentar la regularidad y profundidad de estas capacitaciones para fortalecer la cultura de eficiencia y control de gastos dentro del hotel.

11) ¿Conoce usted la metodología ABC (Costeo Basado en Actividades)?

Gráfico 11

Conocimiento acerca de la metodología ABC (Costeo Basado en Actividades)

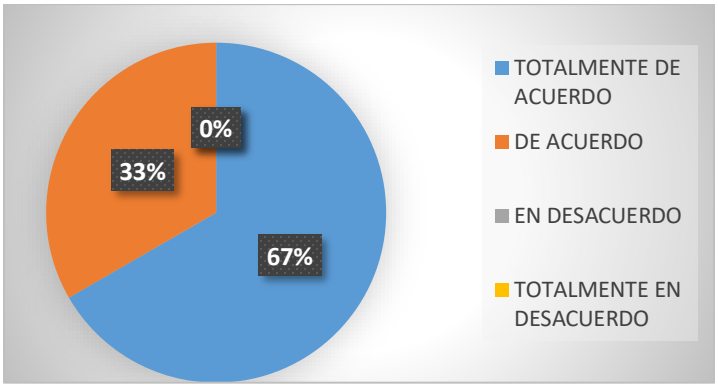


Nota. Respecto al conocimiento sobre la metodología ABC (Costeo Basado en Actividades), el **45%** de los encuestados afirmó conocerla, mientras que un **33%** mencionó haber escuchado sobre ella, pero sin un conocimiento profundo, y un **22%** manifestó no conocerla. Esto evidencia que, aunque una parte importante del personal está familiarizada con el método, existe aún un porcentaje significativo que requiere capacitación o información adicional para comprender y aplicar esta herramienta en la gestión de costos del hotel.

12) ¿Cree que una metodología de costeo detallado por actividad ayudaría a mejorar la gestión financiera del hotel?

Gráfico 12

Resultados significativos con el costeo ABC



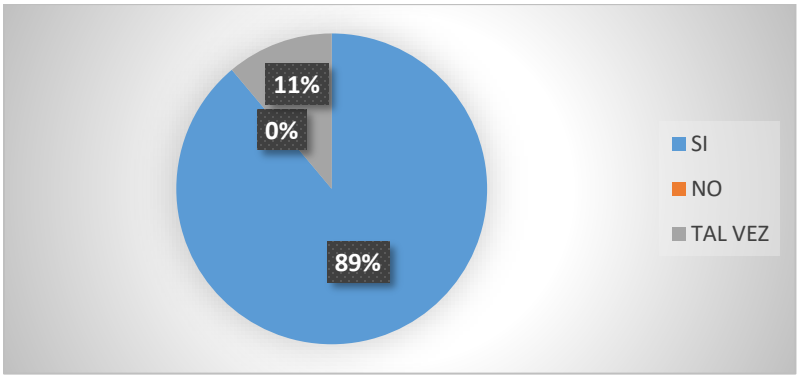
Nota. En relación a la opinión sobre la utilidad de una metodología de costeo detallado por actividad para mejorar la gestión financiera del hotel, el **67%** de los encuestados está totalmente de acuerdo, mientras que el **33%** restante está de acuerdo.

Esto refleja un consenso unánime sobre la percepción positiva de que el uso de esta metodología puede contribuir significativamente a optimizar la administración financiera, permitiendo una asignación más precisa de los recursos y facilitando la toma de decisiones estratégicas.

13) ¿Cree que su área podría beneficiarse de un análisis más específico de costos por actividad?

Gráfico 13

Beneficios de costo por actividad

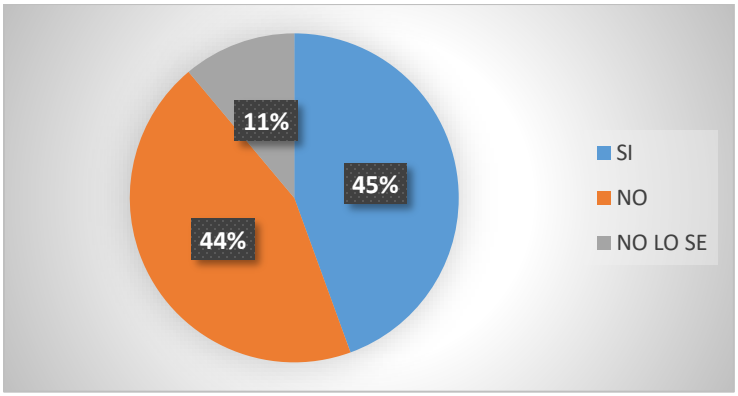


Nota. Respecto si el área de trabajo podría beneficiarse de un análisis más específico de costos por actividad, el **89%** de los encuestados respondió afirmativamente, mientras que un **11%** consideró que tal vez podría beneficiarse. Esto refleja una amplia aceptación de la utilidad del costeo detallado para mejorar el control y la eficiencia en cada departamento, indicando que la mayoría del personal reconoce el valor de implementar herramientas que permitan un análisis financiero más preciso y focalizado.

14) ¿Cree que actualmente hay actividades mal asignadas que podrían estar generando costos innecesarios?

Gráfico 14

Actividades mal asignadas que están generando costos innecesarios



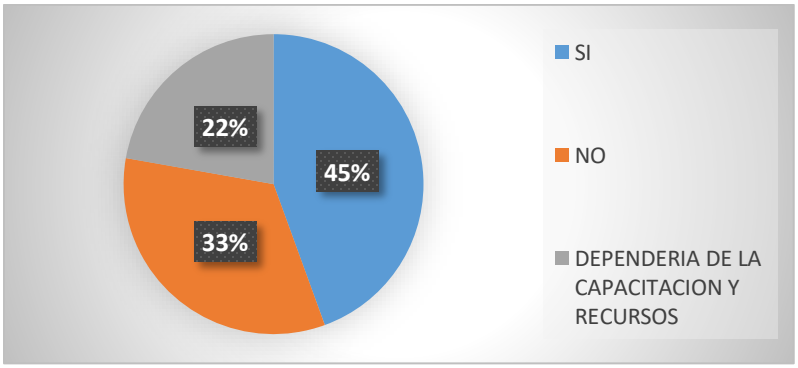
Nota. Sobre la percepción acerca de la existencia de actividades mal asignadas que podrían generar costos innecesarios, el resultado muestra una división equitativa, con un **45%** que cree que sí hay actividades mal asignadas y otro **44%** que considera que no existen, mientras que un **11%** manifestó no saber.

Esta diversidad de opiniones refleja cierta incertidumbre o falta de consenso en torno a la eficiencia operativa, lo que indica que podría ser útil realizar un análisis más profundo para identificar posibles áreas de mejora en la asignación de recursos y evitar gastos innecesarios.

15) ¿Sería usted receptivo a implementar una nueva metodología para optimizar los costos?

Gráfico 15

Implementación de una nueva metodología



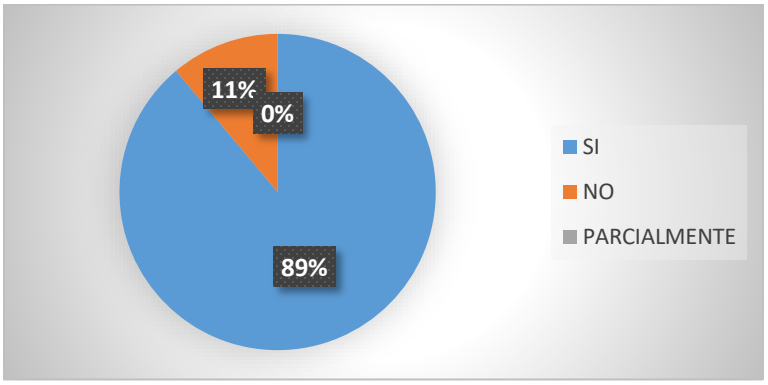
Nota. De acuerdo a la disposición para implementar una nueva metodología destinada a optimizar los costos, el **45%** de los encuestados se mostró receptivo, mientras que un **33%** expresó rechazo y un **22%** indicó que su aceptación dependería de la capacitación y los recursos disponibles.

Estos resultados reflejan una apertura moderada hacia el cambio, aunque también revelan cierta resistencia y la importancia de contar con un apoyo adecuado para facilitar la adopción efectiva de nuevas herramientas dentro del hotel.

16) ¿Considera que hay espacio para mejorar la eficiencia en su área?

Gráfico 16

Espacios para mejorar la eficacia de un área

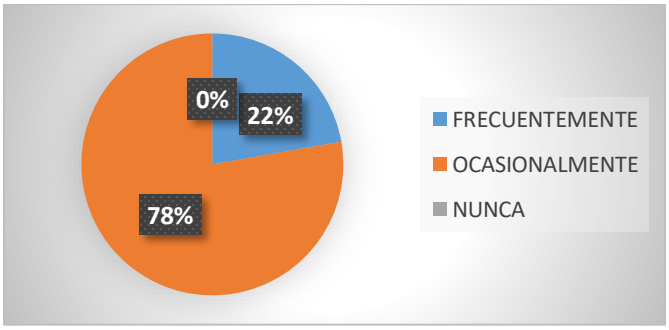


Nota. En relación a la percepción sobre la posibilidad de mejorar la eficiencia en sus áreas, el **89%** de los encuestados considera que sí existe espacio para hacerlo, mientras que un **11%** opina que no es necesario. Este resultado refleja una amplia conciencia sobre la importancia de optimizar procesos y recursos, señalando que la mayoría del personal está abierto a iniciativas que impulsen la mejora continua dentro del hotel.

17) ¿Participa usted o su equipo en decisiones relacionadas con reducción de costos?

Gráfico 17

Participación en decisiones con reducción de costos



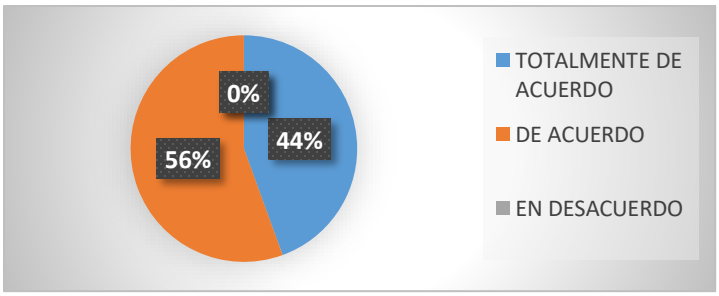
Nota. En cuanto a la participación en decisiones relacionadas con la reducción de costos, el **78%** de los encuestados indicó hacerlo ocasionalmente, mientras que un **22%** manifestó participar con frecuencia.

Esto refleja que, aunque la mayoría está involucrada de manera puntual en estas decisiones, solo una minoría tiene una participación constante, lo que sugiere oportunidades para fomentar una mayor inclusión y compromiso del personal en la gestión eficiente de los recursos del hotel.

18) ¿Está de acuerdo con la implementación de nuevas tecnologías para reducir costos operativos?

Gráfico 18

Implementación de nuevas tecnología para reducir costos operativos.

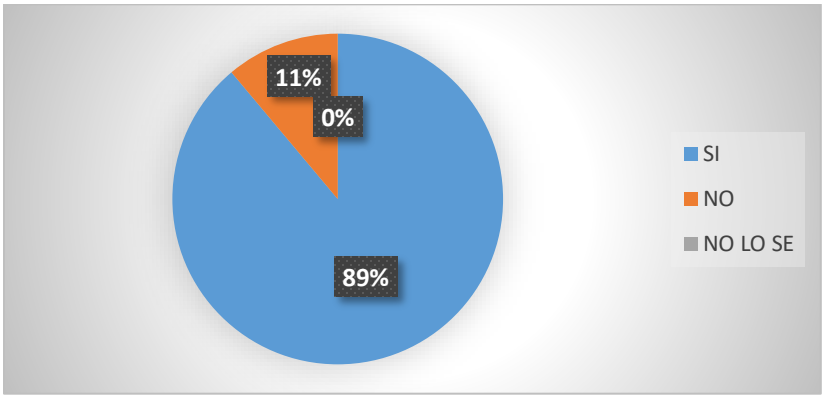


Nota. De acuerdo, a la implementación de nuevas tecnologías para reducir costos operativos, el **56%** de los encuestados está de acuerdo y el **44%** está totalmente de acuerdo. Este resultado refleja un consenso claro y positivo hacia la adopción tecnológica como una herramienta clave para mejorar la eficiencia y optimizar los recursos dentro del hotel, mostrando una actitud favorable al cambio y la innovación.

19) ¿Cree que una mejor planificación estratégica podría aumentar la rentabilidad del hotel?

Gráfico 19

Mejora en la rentabilidad del Hotel



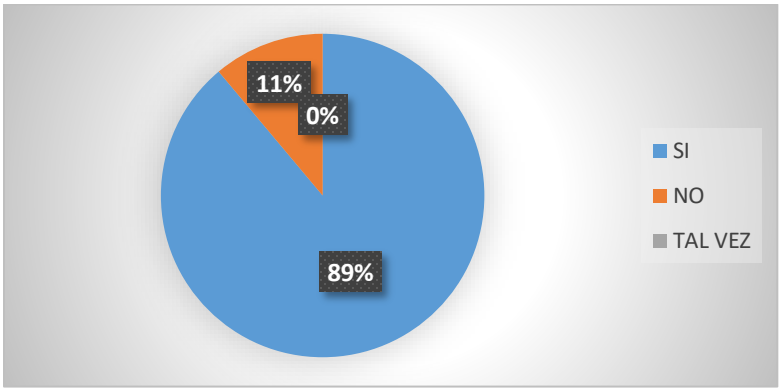
Nota. En relación con la percepción sobre el impacto de una mejor planificación estratégica en la rentabilidad del hotel, el **89%** de los encuestados considera que sí podría aumentarla, mientras que un **11%** opina que no.

Este resultado evidencia un reconocimiento mayoritario de la importancia de la planificación como herramienta clave para optimizar recursos, mejorar procesos y, en última instancia, maximizar los beneficios económicos del hotel.

20) ¿Está dispuesto a participar en procesos de mejora continua en su área?

Gráfico 20

Procesos de mejora continua en el área de trabajo



Nota. En base a la disposición para participar en procesos de mejora continua en su área, el **89%** de los encuestados expresó su voluntad de involucrarse, mientras que un **11%** manifestó no estar dispuesto. Esto indica una actitud mayormente positiva hacia el compromiso con la mejora constante, reflejando un ambiente propicio para implementar cambios que impulsen la eficiencia y calidad dentro del hotel.

3.5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La información recopilada mediante encuestas y entrevistas aplicadas al personal operativo, administrativo del Hotel Grand Americano y a la asociación de contadores, permitió obtener una visión clara del estado actual de la estructura de costos en el hotel, así como del nivel de conocimiento, percepción y aceptación de la metodología ABC como herramienta para mejorar la rentabilidad.

Los resultados reflejan que un 66,7% del personal conoce y aplica el sistema de costeo ABC, y un 33,3% tiene un conocimiento parcial, lo que da evidencia una base favorable para su implementación. No obstante, se destaca la necesidad de fortalecer la capacitación del personal para garantizar un dominio uniforme del método y asegurar su correcta aplicación. Esta carencia fue confirmada también en los resultados sobre la frecuencia de las capacitaciones, donde el 100% de los encuestados señaló que se realizan solo de forma ocasional, lo cual representa una debilidad organizacional ya que no hay capacitaciones frecuentes.

En cuanto al control y monitoreo financiero, de acuerdo a las encuestas planteadas el 88,9% del personal afirmó que el hotel realiza evaluaciones periódicas sobre su rentabilidad, lo que sugiere un enfoque orientado a resultados. Sin embargo, un 33,3% del personal desconoce o solo parcialmente conoce el nivel de rentabilidad actual del hotel, indicando una información importante que podría dificultar una gestión estratégica que ayude a la rentabilidad del hotel.

Otro dato relevante es que el 66,7% de los contadores considera que los costos operativos son proporcionales a la calidad del servicio, mientras que el 88,9% ha percibido un aumento en dichos costos durante el último año. Esto sugiere una tendencia creciente de gastos que, si no se aplica el método ABC, puede comprometer la rentabilidad futura del hotel. En ese sentido, la aplicación del costeo ABC cobra vital importancia, al permitir identificar con precisión las actividades generadoras de mayor consumo de recursos, entre ellas el área de limpieza (44,4%) y administración (22,2%), destacadas por los encuestados.

El análisis también pone de manifiesto que existe conciencia sobre la necesidad de mejorar: el 88,9% del personal, ya que se considera que hay espacio para aumentar la eficiencia en sus áreas, y una mayoría similar cree que sus departamentos se beneficiarían de un análisis

específico de costos por actividad. Este hallazgo está directamente alineado con uno de los objetivos específicos de la investigación: identificar las actividades que representan significativamente los costos operacionales del hotel.

En cuanto a la receptividad hacia nuevas metodologías, un 44,4% del personal está dispuesto a implementarlas, un 33,3% no lo está, y un 22,2% condiciona su aceptación a la capacitación y los recursos disponibles. Esto sugiere que la adopción del ABC no solo debe acompañarse de formación técnica, sino también de estrategias de gestión del cambio organizacional para minimizar la resistencia interna.

Desde la perspectiva de los expertos entrevistados, el método ABC es ampliamente considerado viable y necesario en entornos hoteleros, especialmente por su capacidad de asignar costos indirectos con mayor exactitud y mejorar la transparencia financiera. Asimismo, se identificaron como principales limitaciones del modelo su complejidad técnica, el tiempo requerido para su implementación y la necesidad de infraestructura tecnológica y personal capacitado, retos que también fueron señalados en los estudios revisados en el marco teórico.

Por otro lado, las entrevistas evidencian un consenso sobre las ventajas del ABC frente al costeo tradicional. Entre ellas se destacan la mejora en la toma de decisiones estratégicas, la identificación de áreas o servicios no rentables y la posibilidad de ajustar los precios de forma más justa y competitiva. Esto se relaciona directamente con el planteamiento del problema de la tesis, que expone la falta de precisión en la asignación de costos como un obstáculo para la rentabilidad del hotel.

Finalmente, tanto encuestados como entrevistados consideran que la aplicación del costeo ABC puede generar beneficios concretos en términos de eficiencia, control de costos y rentabilidad. Esto valida la hipótesis de la investigación y justifica la propuesta de implementar esta metodología en el Hotel Grand Americano como un mecanismo práctico para la optimización de los recursos y la mejora de los resultados económicos.

El presente capítulo tiene como objetivo analizar e interpretar los hallazgos empíricos obtenidos a través de encuestas aplicadas al personal operativo y administrativo del Hotel Grand Americano, así como entrevistas a expertos en gestión de costos. Esta triangulación metodológica permite evaluar la aplicabilidad de la metodología ABC (Activity-Based Costing) en el contexto hotelero y su impacto en la rentabilidad, contrastando percepciones, prácticas actuales y oportunidades de mejora.

1. Nivel de conocimiento y aplicación del método ABC

Los resultados reflejan que el 66,7% del personal encuestado manifiesta conocer y aplicar el sistema de costeo ABC, mientras que un 33,3% tiene un conocimiento parcial. Esta situación, aunque positiva en términos de base conceptual, evidencia una necesidad crítica de capacitación técnica continua para homogeneizar criterios y garantizar una aplicación correcta y eficiente. Cabe destacar que el 100% de los encuestados indicó que las capacitaciones se realizan de manera ocasional, lo que representa una debilidad en el proceso de gestión del cambio organizacional.

2. Evaluación de la rentabilidad y control de costos

El 88,9% del personal afirma que el hotel realiza evaluaciones periódicas sobre su rentabilidad, sin embargo, un 33,3% desconoce o solo tiene conocimiento parcial del nivel de rentabilidad actual. Esta brecha informativa pone en evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna y de socializar indicadores clave de desempeño financiero. La participación activa del personal en decisiones estratégicas relacionadas con la rentabilidad es fundamental para consolidar una cultura organizacional basada en datos.

3. Percepción sobre costos operativos

El 66,7% de los encuestados considera que los costos operativos son proporcionales a la calidad del servicio ofrecido, pero un 88,9% reporta un incremento significativo en dichos costos en el último año. Esta percepción coincide con tendencias macroeconómicas de inflación, aumento de insumos y cambios en los niveles de demanda. En este contexto, el costeo ABC se perfila como una herramienta clave para identificar los principales inductores de costos y permitir su gestión diferenciada por actividad.

4. Áreas críticas en el consumo de recursos

El área de limpieza fue señalada como la que más recursos consume (44,4%), seguida de administración (22,2%). Esta identificación permite focalizar esfuerzos en la revisión y reingeniería de procesos en dichas áreas, priorizando actividades que agreguen valor y rediseñando aquellas que no contribuyen directamente a la generación de ingresos o satisfacción del cliente.

5. Eficiencia operativa y predisposición al cambio

El 88,9% del personal considera que existe espacio para mejorar la eficiencia en sus respectivas áreas, y una proporción similar reconoce que el análisis de costos por actividad beneficiaría su gestión. Sin embargo, la receptividad hacia la implementación de nuevas metodologías se divide: 44,4% se muestra dispuesto, 33,3% reticente y 22,2% condiciona su aceptación a la capacitación y los recursos disponibles. Este hallazgo resalta la importancia de articular un plan de implementación del método ABC que contemple procesos de formación, soporte técnico y gestión del cambio.

6. Contribuciones de los expertos entrevistados

Los expertos consultados coinciden en que el método ABC es no solo viable sino necesario en entornos hoteleros, debido a su capacidad para distribuir los costos indirectos con mayor precisión y mejorar la transparencia en los estados financieros. Señalan como principales limitaciones su complejidad técnica, la necesidad de infraestructura tecnológica y la resistencia al cambio por parte del personal operativo.

Asimismo, se destaca que una asignación inadecuada de costos distorsiona la rentabilidad real de los servicios, lo que puede conducir a decisiones erróneas sobre fijación de precios, eliminación de servicios o inversión en áreas no rentables. En cambio, el costeo ABC permite determinar con exactitud el costo real por actividad, facilitando una planificación financiera más estratégica y eficiente.

7. Validación de hipótesis y proyección de mejoras

La integración de los hallazgos cuantitativos y cualitativos permite validar la hipótesis de investigación: la aplicación de la metodología ABC puede mejorar

significativamente la rentabilidad del Hotel Grand Americano al optimizar la asignación de costos y facilitar la toma de decisiones basadas en evidencia. En consecuencia, se justifica la propuesta de adoptar de manera gradual y estratégica el sistema de costeo ABC, iniciando por las áreas con mayor peso en el consumo de recursos y desarrollando indicadores de seguimiento por actividad.

Además, se sugiere la implementación de un panel de indicadores financieros que permita monitorear de manera continua el desempeño de cada unidad funcional del hotel, facilitando la retroalimentación, la mejora continua y el fortalecimiento de la competitividad.

En resumen, los resultados obtenidos en esta investigación respaldan el valor estratégico de la metodología ABC como herramienta de gestión financiera en el sector hotelero, recomendando su adopción no solo como mecanismo de control contable, sino como eje transformador en la gestión integral de costos, rentabilidad y eficiencia operativa.

4. CAPÍTULO IV

4.1 INTRODUCCION DE LA PROPUESTA

En la presente propuesta de mejorar la rentabilidad en el hotel Grand Americano podemos obtenerla, al revisar todos los objetivos que se plantea al principio, para de esta forma analizar y presentar una mejora, la misma que es por cada objetivo planteado, de forma individual.

Para analizar todos estos costos y los departamentos que necesitan ser mejor costeados, así como las actividades, se realiza un estudio de cuantas habitaciones tiene el hotel y el precio de las habitaciones sugeridas para los clientes finales.

Como primer objetivo se planteó investigar los costos de cada departamento que se involucra de forma directa, obteniendo los costos de cada habitación, al contar con todos estos datos investigados y obtenidos por el Hotel.

En el Segundo objetivo es conocer todas las actividades de cada departamento que estaremos trabajando para poder obtener el costo de cada habitación y saber todas las actividades involucradas, en la prestación del servicio de alojamiento, al saber las actividades y sus costos de forma individual, se puede realizar un análisis, si se está obteniendo un costo que involucre todos los elementos del costo por la prestación del servicio. El conocimiento de estos datos ayudara a eliminar o reducir costos innecesarios para tener una mayor rentabilidad.

Con todos estos datos obtenidos se puede realizar, una comparación del antes y después de todos los departamentos, teniendo todos los costos anuales, antes con el sistema tradicional de costeo y con el método de costeo ABC, el análisis se los realizara a través de un cuadro comparativo, lo que ayudara a observar si con el método a implementarse se obtuvo una mayor o menor rentabilidad.

Como último objetivo se podrá observar si la estrategia implementada permitirá seguir aumentado la rentabilidad en el hotel, al implementar estrategias ayudan a la entidad conocer sus costos y tomar medidas de cómo gestionar estos datos.

4.3 PROPUESTA DE MEJORA

De acuerdo a los objetivos específicos planteados en esta investigación y de los hallazgos obtenidos a través de los instrumentos aplicados (encuestas al personal y entrevistas a expertos), se desarrolla la siguiente propuesta de mejora dirigida al Hotel Grand Americano. Esta propuesta

busca fortalecer la rentabilidad institucional mediante la aplicación estratégica de la metodología ABC y el perfeccionamiento de la gestión de costos.

1. Analizar la situación actual del Hotel Grand Americano sobre la rentabilidad y los costos operativos.

Dentro de este objetivo que se plantea realizar un diagnóstico de la situación actual del hotel, que contemple la evaluación constante de indicadores clave de rentabilidad. Este monitoreo que se hizo en el hotel gran americano se llegó a establecer que cuenta con 32 habitaciones esto permitirá a la gerencia anticipar desviaciones financieras y tomar decisiones más aceptables y estratégicas para aumentar la rentabilidad.

A continuación, con el sistema de costo tradicional de acuerdo al análisis realizado se llegó a la conclusión de seleccionar 3 departamentos importantes para conocer y analizar el costo de cada habitación. Al obtener estas tres áreas se examina la situación actual.

Los departamentos seleccionados fueron:

- Restaurante
- Lavandería
- Limpieza

En estos 3 departamentos se realizó el análisis del método tradicional que se está manejando en el hotel Grand Americano

Con el primer Departamento que es el restaurante este departamento tiene importancia, ya que cada habitación viene incluido el desayuno continental con un costo de USD 2,86. Asimismo analizamos el área de lavandería que se obtuvo como costo total ascienden a USD 2,87.

Por otro lado, está el área de limpieza que se obtuvo el costo de USD 1,46 este monto es el total final de limpieza por habitación.

2. Identificar las actividades fundamentales que generan los costos operacionales.

Para lograr una identificación precisa de las actividades que originan los costos operacionales en el Hotel Grand Americano, se aplicó la siguiente metodología:

Fase 1: ***Mapeo de proceso operativo***

Para conocer las principales actividades que se realizan, se analizó los departamentos que prestan el servicio de alimentos y bebidas, para desglosar y conocer las actividades de cada departamento utilizando el enfoque tradicional como base de análisis preliminar

Análisis de la situación actual (Costeo Tradicional)

Costos Variables

Tabla 1

Estructura de costo de un restaurante

Ingredientes	Cantidad	Unidad de medida	P/C presentación	Precio de compra	P. por porción
Azúcar	10	Gr.	1 Kg	1,2	0,012
Café	10	Gr.	1 Kg	8,7	0,087
Pan	80	Gr.	1 Kg	2,6	0,208
Mantequilla	20	Gr.	1 Kg	5,2	0,104
Huevos	1	unidad	12	4,2	0,35
Naranjas	200	ml	1 litro	4	0,8
			Total de cada porción		**1,561**

Nota. El desayuno tiene un costo variable total de USD 1,561 por porción, siendo el jugo de naranja y el huevo los insumos más costosos. El costeo tradicional facilita esta estimación básica, útil para fijar precios de venta y márgenes brutos.

Costos fijos

Tabla 2

Costos totales del área de Restaurante

Descripción	Costes x mes
Personal (chef/ayudante)	1200
Persona/empleado	500
Servicios Agua	170
Servicio de luz	1800
Impuestos	120
Otros (Depreciación)	120,00
Total	**3910**

Nota. Esta tabla muestra el valor total de cada costo fijo

Tabla 3

Costo final del plato

Costo Final del plato		
Costo del Plato		1,56
Costo de restaurante		1,30
Costo Total		**2,86**

Nota. Con el sistema del costeo tradicional ser ha determinado claramente los costos variables y costos fijos, del servicio de la operación de restaurante. Este procedimiento es sencillo y útil para lograr una visión global del costo por unidad. Si bien el costeo tradicional ha permitido estimar un costo total de USD 2,86 por desayuno, el uso del costeo ABC podría afinar estos valores, mostrando de manera más concisa la rentabilidad real de cada producto y posibilitando mejoras en la eficacia operativa y en la gestión de precios.

Costos variables

Tabla 4

Estructura de costo de lavandería

Insumos	**Cantidad**	**Unidad de medida**	**P/C presentación**	**Precio de compra**	**P. por porción**
Agua potable	50	litros	1 m³ (1.000 L)	0,9	0,045
Detergente liquido	100	ml	5 litros	15	1,5
Suavizante	50	ml	5 litros	8,5	0,425
Cloro	100	ml	3 litros	4	0,4
Desinfectante	50	ml	5 litros	10	0,5
			Total por carga		**2,87**

Nota. El costo variable por carga es USD 2,87, con el detergente como el principal componente. Este enfoque no muestra cuánto tiempo o esfuerzo se requiere por tipo de prenda, ni si se destinan más recursos a ropa delicada o en grandes volúmenes.

Costo fijo

Tabla 5

Costos totales del área de lavandería

Descripción	Costes x mes
Persona/empleado	500
Servicios Agua	170
Servicio de luz	1800
Impuestos	120
Otros (Depreciación)	120,00
Total	**2710**

Nota. Esta tabla presenta los costos fijos del personal de la empresa.

Costo Final

Tabla 6

Costos fijos del área de lavandería

Costo Final en el área de lavandería		
Costos variables		2,87
Costo de fijos		0,90
Costo Total		**3,77**

Nota. Bajo el sistema de costeo tradicional y determinan los costos variable y costos fijo variables mensuales de manera globalizada. Los Costos variables por carga de ropa: ascienden a

USD 2,87, siendo el detergente líquido (USD 1,50) el insumo más costoso, seguido del desinfectante (USD 0,50) y el cloro (USD 0,40). Estos valores se calculan según el consumo estimado por carga.

Aunque este enfoque facilita un cálculo rápido y general del costo por carga, presenta debilidades importantes: No diferencia por tipo de prenda ni complejidad del lavado, por lo que no refleja el verdadero uso de recursos en ropa delicada, cargas más pesadas o procesos especiales (como desmanchado).

Costos Variables

Tabla 7

Estructura de costo en el área de limpieza

Insumos	Cantidad	Unidad de medida	P/C presentación	Precio de compra	P. por porción
Det. Multiuso	50	gr	1 litro	6	0,3
Limpiavidrios	20	ml	1 litro	6	0,12
Suavizante	30	ml	1 litro	1,5	0,045
Bolsas de basura	1	unidad	paquete de 100	7	0,007
Guante desechables	1	unidad	paquete de 50	3	0,003
Trapeador	1	unidad	1 unidad	6,5	0,0065
Paños manuales	1	unidad	1 unidad	0,75	0,00075
Desinfectante	30	ml	1 litro	2,5	0,075
			Total por habitación		**0,55725**

Nota. La limpieza de cada habitación tiene un costo variable de USD 0,55. Este dato es útil como promedio, pero el costeo tradicional no permite diferenciar habitaciones estándar de suites o tiempos mayores por habitaciones más sucias.

Tabla 8

Costos fijos del área de limpieza

Descripción	Costes x mes
Persona/empleado	500
Servicios Agua	170
Servicio de luz	1800
Impuestos	120
Otros (Depreciación)	120,00
Total	**2710**

Nota. En la tabla se muestra el sueldo fijo de los trabajadores del área de limpieza.

Tabla 9

Costo final del área de limpieza por habitación

Costo Final del área de limpieza por hab.		
Costos variable		0,56
Costos fijos		0,90
Costo Total		**1,46**

Nota. Para obtener el costo de la habitación se debe unir el valor de los departamentos seleccionados (restaurante, lavandería, limpieza) y poder adquirir el costo de la habitación.

A continuación, se mostrará el costeo mediante una la siguiente tabla:

Tabla 10

El costeo en los tres departamentos

DEPARTAMENTO	COSTO
RESTAURANTE	$2.86
LAVANDERIA	$3.77

LIMPIEZA	$1.46
COSTO POR HABITACIÓN	**$8.09**

Nota. De acuerdo a la tabla se observa que la suma de los 3 departamentos juntos, nos da un valor del costo de la habitación simple $8.09 y al público se la ofrece por noche un total de $25 dólares teniendo así un total de ganancia de $16.91.

Este costeo tradicional ha permitido establecer un control inicial sobre los costos variables en los departamentos de restaurante, lavandería y limpieza, el cual no nos permite obtener la información suficiente y/o necesaria para optimizar procesos, identificar desventajas o mejorar márgenes de rentabilidad.

Es por eso que, la aplicación del costeo ABC es fundamental para el hotel Grand Americano ya que, esta metodología permitirá conocer con mayor precisión dónde se están generando los costos reales, lo que a su vez facilitará la toma de decisiones estratégicas, mejorando el control operativo y obteniendo mayores beneficios económicos para la empresa.

3. Aplicar la metodología ABC para detectar y analizar los costos de las diferentes áreas del hotel.

Para avanzar hacia una gestión de costos más precisa y estratégica, se propone la aplicación progresiva de la metodología ABC (Activity-Based Costing), permitiendo identificar con mayor exactitud los costos asociados a cada actividad operativa dentro del hotel.

Implementación de la metodología ABC

De acuerdo al departamento seleccionado y conociendo los costos con el método tradicional se implementa el sistema ABC de manera efectiva y reducir costos innecesarios, del

primer departamento se puede distinguir o diferenciar que costos estaban utilizando o gestionando de forma incorrecta.

El sistema ABC permite visualizar con claridad que actividades agregan valor y cuáles no, optimizando el uso de recursos y precios más rivalizados.

Tabla 11

Identificar las actividades y Cost-Driver (Impulsores de Costo)

Actividad	Descripción	Driver (Impulsor)
Preparación de alimentos	Incluye cocinar, servir, montar desayunos	Número de desayunos servidos
Limpieza del área de cocina	Incluye limpieza post-servicio y desinfección	Número de servicios por día
Mantenimiento de equipos	Uso de cocina, exprimidor, refrigerador, etc.	Horas de uso mensual
Administración del personal	Supervisión, horarios, coordinación	Número de empleados
Consumo de servicios básicos	Luz y agua empleados en la operación	Horas de operación del restaurante
Control de inventarios	Recepción y almacenamiento de insumos	Número de productos
Atención al cliente	Tiempo dedicado por mesero o personal por desayuno servido	Número de clientes

Nota. Con la metodología ABC se puede realizar el desglose de cada actividad de forma más detallada, para conocer el costo de cada actividad y tener los costos más correctos.

Tabla 12

COSTOS FIJOS

Actividad	% del total	Monto asignado (USD)

Preparación de alimentos		1.005,50
Limpieza		150
Mantenimiento		110,5
Administración personal		405,4
Servicios básicos (agua/luz)		860,7
Control de inventarios		130,5
Atención al cliente		130,5
Total	100%	**2.793,10**

Nota. Mediante este método se puede visualizar que se aumentaron actividades para que los costos vayan descendiendo de forma que sea más eficiente.

Tabla 13

COSTO INDIRECTO

Actividad	Monto mensual (USD)	Driver	Total Driver	Costo por desayuno
Preparación de alimentos	1.005,50	Nº desayunos servidos	1.000	1,0055
Limpieza	150	Nº servicios diarios (30)	30	0,005
Mantenimiento	110,5	200 horas de uso cocina	200 h	0,5525
Administración personal	405,4	2 empleados	2	0,2027
Servicios básicos	860,7	200 horas operativas/mes	200 h	0,0043035
Control de inventarios	130,5	10 productos insumo	10	0,01305
Atención al cliente	130,5	Nº desayunos servidos	1.000	0,1305

Nota. Se detecta el monto mensual por cada actividad.

Total, costos indirectos por desayuno (estimado)

1,0055 + 0,005 + 0,2027 + 0,01305= **$1.23** (redondeado)

En este recuadro se puede observar como los costos de las actividades que antes no se tomaban en cuenta se logra reducir para así poder tener una rentabilidad en el costo del desayuno que se incluye en las habitaciones.

Con la fórmula para obtener el costo total por desayuno bajo el sistema ABC seria

Costo total= costo variable + costo indirecto ABC

A continuación, se procederá con los costos reales para que se pueda saber el costo total del desayuno y saber si hubo rentabilidad en este departamento

Costo total= 1.561 + $1.23 = **$2.79**

Con la metodología ABC y con la formula correcta se pudo obtener un resultado positivo conociendo nuestro costo de desayuno sería de $2.79 mucho más bajo que con la metodología anterior que era $2.86, teniendo por cada plato una rentabilidad de 0.07 centavos.

Estructura de costos del área de Lavandería

Tabla 14

Identificación de las actividades y Cost-Driver

Actividad	Descripción breve	Impulsor de costo (cost driver)
Lavado de ropa	Carga y operación de lavadora	N° de cargas procesadas
Uso de insumos químicos	Dosis específica por carga	Cantidad de insumos (ml)
Secado	Uso de secadora eléctrica	Tiempo de secado (minutos)
Planchado y doblado	Procesamiento post-lavado	Minutos por tipo de prenda
Mantenimiento y limpieza equipos	Mantenimiento periódico y limpieza de máquinas	N° de horas de uso mensual
Administración personal	Supervisión, control y planificación	N° de empleados

Consumo de servicios (luz, agua)	Recursos energéticos utilizados	Horas de operación o litros de agua

Nota. Con la correcta metodología se puede detectar las actividades que no se tomaban en cuenta que de forma indirecta alteraban los costos de manera que daba un costo más elevado, al utilizar la metodología ABC podemos desglosar todos los valores por cada actividad para así poder analizar más profundo.

Tabla 15

Costos fijos

Actividad	% asignado	Monto (USD)
Lavado de ropa	15.77%	110
Uso de insumos químicos	9.74%	68
Secado	14.33%	100
Planchado y doblado	15.05%	105
Mantenimiento y limpieza equipos	15.05%	105
Administración personal	15.05%	105
Consumo de servicios	15.05%	105
Total	**100%**	**698**

Nota. Al poder identificar todas las actividades podemos ir mejorando la rentabilidad y realizar negociaciones para obtener precios más bajos del mercado.

Tabla 16

COSTOS INDIRECTOS

Actividad	Costo mensual (USD)	Driver	Total driver/mes	Costo unitario por carga (USD)
Lavado de ropa	110	800 cargas	800	0,1375
Uso de insumos químicos	68	800 cargas	800	0,085

Secado	100	800 cargas	800	0,125
Planchado y doblado	105	800 cargas	800	0,13125
Mantenimiento de equipos	105	800 cargas	800	0,13125
Administración personal	105	800 cargas	800	0,13125
Consumo de servicios	105	800 cargas	800	0,13125
Total costos indirectos ABC	—	—	—	**0,8725**

Nota. En este recuadro se puede observar como los costos de las actividades que antes no se tomaban en cuenta se logra reducir para así poder tener una rentabilidad en el costo de lavandería que se incluye en las habitaciones.

Con la fórmula para obtener el costo total por carga bajo el sistema ABC seria

Costo total ABC= Costo variable + Costos indirectos ABC

A continuación, se procederá con los costos reales para que se pueda saber el costo total de la lavandería y saber si hubo rentabilidad en este departamento

Costo total= $2.87 + $0.87 = **$3.74**

Con la metodología ABC y con la formula correcta se pudo obtener un resultado positivo conociendo nuestro costo de carga sería de $3.74 mucho más bajo que con la metodología anterior que era $3.77, teniendo por cada plato una rentabilidad de 0.03 ctvs.

Tabla 17

Estructura de costos del área de Limpieza

Actividad	Descripción	Driver (Impulsor de costo)

Limpieza general de la habitación	Barrido, fregado, limpieza de muebles, etc.	N° de habitaciones
Limpieza de cristales y vidrios	Uso de limpiavidrios y paños específicos	N° de superficies limpias o suites
Desecho de residuos	Reemplazo de bolsas de basura, guantes	N° de habitaciones
Desinfección	Aplicación de desinfectante en baños y superficies críticas	N° de baños/habitación
Lavado de herramientas	Mantenimiento de trapeadores, paños, etc.	Días de trabajo
Administración del personal	Control, planificación, horarios	N° de empleados
Consumo de servicios	Agua y luz utilizados en el proceso de limpieza	Horas de operación

Nota. Con la correcta metodología se toma en consideración actividades que generaban costos innecesarios que ahora podemos identificar y podemos reducir esos costos para que no salga un costo tan elevado, al utilizar esta metodología se obtiene más actividades y así reducir más los costos de cada actividad.

Tabla 18

Costo fijo

Actividad	% del total	Monto (USD)
Limpieza general	32.15%	713
Limpieza de vidrios/cristales	11.32%	251
Desecho de residuos	11.32%	251
Desinfección	11.32%	251
Lavado de herramientas	11.32%	251
Administración personal	11.29%	250,5
Consumo de servicios	11.29%	250,5
Total	**100%**	**2.218,00**

Nota. Con las actividades ya lista podemos ir revisando y mejorando el costo de cada actividad para así poder generar más rentabilidad al hotel.

Tabla 19

COSTOS INDIRECTOS

Actividad	Costo mensual (USD)	Driver (habitaciones)	Costo por habitación (USD)
Limpieza general	713	3.000	0,237666667
Limpieza de cristales/vidrios	251	3.000	0,083666667
Desecho de residuos	251	3.000	0,083666667
Desinfección	251	3.000	0,083666667
Lavado de herramientas	251	3.000	0,083666667
Administración personal	250,5	3.000	0,0835
Consumo de servicios	250,5	3.000	0,0835
Total costo indirecto ABC	—	—	**0,739333333**

Nota. En este recuadro se puede observar como los costos de las actividades que antes no se tomaban en cuenta se logra reducir para así poder tener una rentabilidad en el costo de limpieza que se incluye en las habitaciones.

Con la fórmula para obtener el costo total por carga bajo el sistema ABC seria

Costo total ABC= Costo variable + Costos indirectos ABC

A continuación, se procederá con los costos reales para que se pueda saber el costo total de la limpieza y saber si hubo rentabilidad en este departamento

Costo total= $0.56 + $0.74 = **$1.30**

Con la metodología ABC y con la formula correcta se pudo obtener un resultado positivo conociendo nuestro costo de limpieza sería de $1.30 mucho más bajo que con la metodología anterior que era $1.46, teniendo por cada plato una rentabilidad de 0.16 ctvs.

Tabla 20

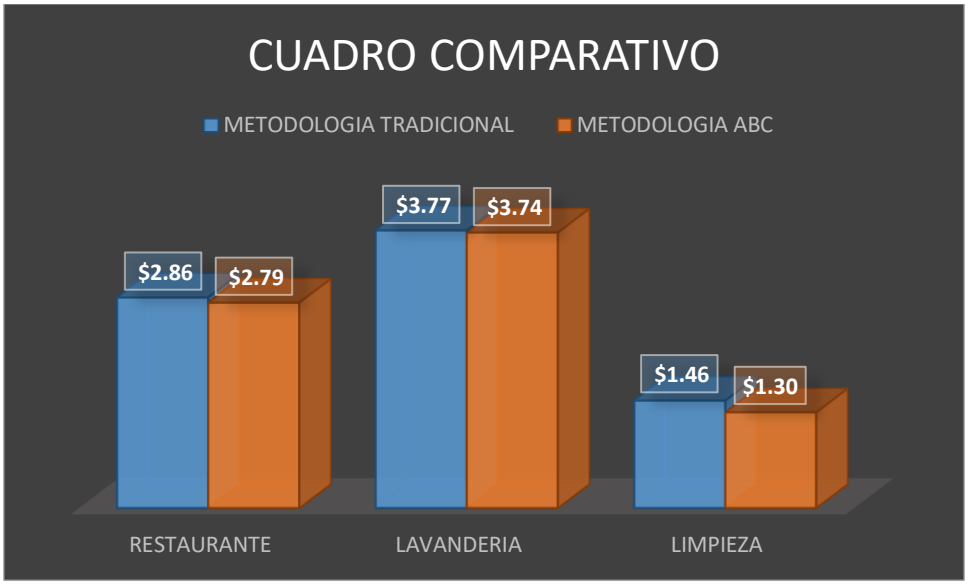
Costos totales por departamentos

DEPARTAMENTOS	METODOLOGIA TRADICIONAL	METODOLOGIA ABC
RESTAURANTE	$ 2,86	$ 2,79
LAVANDERIA	$ 3,77	$ 3,74
LIMPIEZA	$ 1,46	$1,30
TOTAL	**$ 8,09**	**$ 7,83**

Nota. Con este cuadro se puede visualizar la comparación de cuando se utilizaba el método tradicional que daba un costo final de $8,09, mientras que con la metodología ABC hubo una disminución de costos que fue un total de $7,83, siendo la diferencia de $0,26 centavos por el costo de la habitación.

Gráfico 21

Cuadro comparativo



Nota. En este cuadro se observa que acorde a los diagramas la diferencia de costos del método tradicional con el método ABC en primer punto detecta que el departamento de lavandería era el que más consumía, seguido del restaurante y por último la limpieza.

4. En relación con el objetivo: Proponer estrategias que mejoren los resultados obtenidos a través de la metodología ABC para aumentar la rentabilidad.

CAPACITACION DEL PERSONAL

El costeo ABC ayudó a demostrar que algunas actividades generan más costos por la incorrecta utilización de materiales y tiempos prolongados, así que la estrategia implementada seria realizar capacitación al personal, para que, puedan utilizar los insumos y tiempos de manera efectiva para reducir costos innecesarios.

Actividades específicas dentro de la capacitación:

- Talleres mensuales sobre la utilización de insumos y tiempo

- Manual de procedimiento en limpieza, lavandería y Cocina
- Incentivos en flexibilidad o descanso por metas cumplidas de eficiencia.

PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE ALTO VALOR Y ELIMINACIÓN DE ACTIVIDADES NO CONVENIENTES.

Aplicación: Para esta estrategia se busca analizar las actividades que generan mayor costo al obtener esta información se analiza en qué paso del procedimiento de la actividad con lleva más costo.

Beneficio: Al implementar esta estrategia se podrá conocer más a fondo el costo del proceso de la actividad para poder eliminar o mejorar de forma más rápida y productiva para tener mayor rentabilidad para el hotel.

AUTOMATIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE ALTO COSTO

Aplicación: En esta estrategia se busca identificar el proceso de cada actividad cual se vuelve más repetitiva para así poder invertir en maquinaras que la automaticen al momento de obtener estas maquinarias se logrará una inversión a largo plazo que dará mayor rentabilidad al hotel.

Beneficio: El beneficio al implementar una maquina automatizada es que se podrá reducir el tiempo de trabajo y también reducir el costo de la mano de obra.

4.2 CONCLUSIONES

La investigación permitió comprender la situación actual del Hotel Grand Americano en cuanto a la rentabilidad y los costos de los departamentos. Esto con llevo a identificar las actividades que generan mayores gastos por eso al aplicar eficazmente la metodología ABC nos otorga un análisis más claro de los costos por área y por actividad al saber todos estos puntos se busca estrategias orientadas a optimizar los recursos y aumentar la rentabilidad del hotel.

4.3 RECOMENDACIONES

Se recomienda al Hotel Grand Americano implementar de forma continua la metodología ABC para tener y mantener un control detallado de los costos de cada actividad operativa de forma constante, también se recomienda capacitar al personal sobre la correcta aplicación y los usos para siempre tener rentabilidad y aprovechar cada actividad de la manera correcta. Es impórtate siempre monitorear constantemente los resultados obtenidos ara ajustar las decisiones administrativas y financieras para que contribuyan a un incremento sostenible.

BIBLIOGRAFIA

Alegre, A. (2024). *Metodología de implementación del Costeo Basado en Actividades para Micros, Pequeñas y Medianas Empresas en Paraguay, año 2020*. https://revistas.uni.edu.py/index.php/rseisa/article/view/406/550

Alvarez, P., & Pizarro, S. (2022). *ACTIVO CORRIENTE EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PROIMEC S.A. DEL CANTÓN MANTA, 2019-2020*. *6*. https://doi.org/10.46296/yc.v6i11.0190

Arroyo, F., Santamaria, A. E., & Mendoza, A. (2020). Sistema de costos basado en actividades – el caso del Hotel Panorama del municipio de Sincelejo, Colombia. *Espacios*, *41*(47), 367–381. https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n47p26

Asanza, O., & Briones, A. (2023). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en Pymes comerciales en la ciudad de Guayaquil periodo 2021-2022*. https://doi.org/10.23857/pc.v8i8

Chaverra, J., Arce, M., & Chamorro, C. (2024). Direccionamiento estratégico (DE) y la rentabilidad financiera de las empresas del sector turístico colombiano. *Cuadernos de Contabilidad*, *25*. https://doi.org/10.11144/javeriana.cc25.derf

Holguín, C., & Cantero, H. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial / The Return on Investment, as enterprise efficiency criteria. *Revista Trimestral*, *22*(4), octubre-diciembre. https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf

Ley de Regimen Tributario Interno, L. (2002). *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI*. https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf

Ley de Turismo. (2002). *LEY DE TURISMO*. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf

Mamani, R., Mamani, L., Huanca, R., & Lupaca, Y. (2022). Covid-19 y la rentabilidad del sector bancario de la Bolsa de Valores de Lima. *Actualidad Contable FACES*, *1*(45), 79–92. https://doi.org/10.53766/accon/2022.01.45.04

María, P., Torres, S., Hugo, C., Rioja, L., José, P., & Querevalú, V. (2024). *Artículo de Revisión The influence of cost systems in the agricultural industry in the province of Guayas*. https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)e351

Méndez, M., Muñoz, J. J., & Duque, C. M. (2021). Medición de la satisfacción a través de los atributos de la calidad percibida en una muestra de clientes de hoteles. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, *15*(1), 78–97. https://doi.org/10.17979/rotur.2021.15.1.5985

NIIF Norma Internacional de Contabilidad 16 Propiedades, P. y E. (1998). *Norma Internacional de Contabilidad 16*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/16_NIC.pdf

Osmany, C., Barral, P., Yaquelin, L., & Fundora, T. (2009). Origen del sistema de gestión y costos basado en actividades (ABC/ABM) Origin of the system of administration and based costs in activities (ABC/ABM. In *Revista Avanzada Científica* (Vol. 12, Issue 1). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074421

Peralta, B. V., Yakori, Z., Carranza, D. C., & Isabel, J. (2023). *UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD TESIS SISTEMAS DE COSTOS ABC PARA*

MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN PROACTIVA S.A. CHICLAYO 2017 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA Autora. https://orcid.org/0000-0002-7957-4829

Quispe, R., Bazán, B., Espinola, K., Gastelo, I., Herrera, M., Morales, A., & Quispe, D. (2023). ABC cost system in decision making for business success. *SCIÉNDO*, *26*(3), 329–335. https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.049

Ramírez, K. (2021). *SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA AQUA LIMA FONTANEROS E.I.R.L. UBICADA EN EL AGUSTINO - LIMA, 2019*. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1576/Ram%c3%adrez%20Vergara%2c%20Keni%20Cenia.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Robson-Vicens, C. M., Yohana, M., López, N., & Bertolino, G. (2022). *ACTIVITY-BASED COSTING IN SERVICE COMPANIES. APPLICATION IN A LOGISTICS COMPANY IN THE PROVINCE OF SANTA FE, ARGENTINA*. https://doi.org/https://doi.org/10.22320/hem.v21i2.5796

Romeo, N., & Migliaccio, G. (2022). La rentabilidad de los hoteles italianos antes y durante la pandemia. *ECA Sinergia*, *13*(3), 115–128. https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v13i3.4419

Romero, R., Rosillo, R., Montañez, S., & Vásquez, C. (2022). Propuesta de un sistema ABC para control de costos indirectos en Instituciones de Educación Básica. *Tesla Revista Científica*, *2*(2), e17. https://doi.org/10.55204/trc.v2i2.17

Sagbay, B., García, J., & Alvarez, D. (2024). Caracterización, rentabilidad, liquidez y solvencia de las principales empresas que contrataron con el Estado ecuatoriano, periodo 2015 al 2020. *Revista Economía y Política*, 41–57. https://doi.org/10.25097/rep.n39.2024.03

Sierra, J., & Londoño, J. I. (2023). Propuesta de distribución de costos indirectos de fabricación por el método algebraico para complementar las metodologías de costeo tradicional y ABC en empresas manufactureras. *Cuadernos de Contabilidad*, *24*. https://doi.org/10.11144/javeriana.cc24.pdci

Manchay, G., Herrera, A., & Ruiz, M. (2019). *COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES UN ENFOQUE COSTO BENEFICIO PARA*. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-243.pdf

Valencia, E., Caiza, E., & Bedoya, M. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. *Revista Universidad y Empresa*, *22*(39). https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099

Zambrano-Farías, F. J., Rivera-Naranjo, C. I., Quimi-Franco, D. I., & Flores-Villacrés, E. J. (2021). Factores explicativos de la rentabilidad de las microempresas: Un estudio aplicado al sector comercio. *INNOVA Research Journal*, *6*(3.2), 63–78. https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2.2021.1974

ISO 9001 2015. (2015). *ISO 9001 2015,* https://www.iso.org/standard/62085.html

ANEXOS

ENTREVISTA RESPUESTAS

1) **¿Está familiarizado con la metodología de costos ABC?**
   - Sí, llevo más de 10 años trabajando con ese sistema.
   - Sí, lo estudié y realicé una simulación en mi tesis.
   - Lo conozco teóricamente y lo considero útil.
   - Sí, aunque lo usamos en forma muy básica.
   - Sí, lo conocí por necesidad al intentar optimizar mis recursos.
   - Sí, y lo promuevo porque permite usar mejor los recursos.
   - Sí, conozco la metodología ABC y sus aplicaciones prácticas.
   - Sí, lo aplicamos a nivel corporativo en varios hoteles.
   - Sí, es un sistema de costeo basado en actividades que he auditado varias veces.

2) **¿Considera que el método ABC es aplicable al sector hotelero?**
   - Es muy útil en hoteles por su estructura compleja de servicios.
   - Claro que sí. La variedad de servicios hace que el ABC sea muy aplicable.
   - Absolutamente. El sector hotelero se beneficia mucho porque tiene múltiples actividades y centros de costos.
   - Lo veo muy útil, sobre todo para hoteles con servicios complementarios.
   - Sí, se adapta bien a servicios como el hotelería.
   - Por supuesto. Es ideal para empresas con múltiples servicios como los hoteles.
   - Es más que aplicable, es necesario en establecimientos grandes.
   - Sí, porque hay muchas actividades que requieren análisis por separado.
   - Sí, sobre todo en hoteles que prestan servicios múltiples.
   - Puede adaptarse a todo tipo de servicios, incluso los pequeños.
   - Claro que sí. En hoteles pequeños también es útil.
   - Claro. En hoteles, ayuda a medir sostenibilidad económica.
   - Sí, porque permite saber con precisión cuánto cuesta brindar cada servicio.
   - Totalmente. El nivel de detalle del ABC lo hace ideal para hoteles.
   - Sí, por su estructura de servicios múltiples es muy pertinente.

3) **¿Cuáles son las principales ventajas que ofrece el costeo ABC frente al tradicional?**
   - Identifica el costo verdadero de cada proceso.
   - Mejor asignación de costos indirectos y mayor precisión.
   - ABC permite una asignación más precisa, sobre todo en áreas con costos indirectos altos.
   - Permite entender mejor qué actividad consume más recursos.

- Da visibilidad sobre costos ocultos que suelen pasarse por alto.
- Detalla la relación entre actividades y costos.
- Refleja fielmente los consumos reales de cada actividad.
- Mayor precisión, especialmente en la distribución de los costos indirectos.
- Refleja mejor el consumo real de los recursos.
- Puede adaptarse a todo tipo de servicios, incluso los pequeños.
- Se entiende mejor qué cuesta más y por qué.
- Es más justo al distribuir los costos según uso real.
- Su mayor ventaja es que evita generalizaciones al distribuir los costos.
- La exactitud en la asignación de los costos por servicio.
- Mejora la exactitud del costeo y evita distorsiones comunes en el método tradicional.

4) ¿Cómo afecta una mala asignación de costos a la rentabilidad del hotel?

- Genera pérdidas encubiertas y decisiones de inversión mal guiadas.
- Lleva a estrategias de precios erróneas y desperdicio de recursos.
- Puede causar que servicios rentables parezcan deficitarios, lo que afecta decisiones clave.
- Puede llevar a tomar decisiones como eliminar servicios rentables por error.
- Distorsiona la toma de decisiones administrativas.
- Lleva a decisiones estratégicas erradas y baja en rentabilidad.
- Una mala asignación de costos puede provocar pérdidas sin saber por qué.
- Puede crear una falsa imagen de rentabilidad o pérdida.
- Genera una visión errada de la rentabilidad, afectando decisiones.
- El hotel podría estar perdiendo dinero sin saberlo.
- Puede llevar a pensar que algo no da ganancia cuando sí la da.
- Puede desperdiciarse presupuesto sin control.
- La rentabilidad se ve distorsionada, se toman decisiones basadas en cifras poco reales.
- Puede causar pérdida de competitividad o desperdicio de recursos.
- Reduce la rentabilidad aparente y puede provocar decisiones erradas.

5) ¿Qué tipo de actividades en un hotel podrían beneficiarse del costeo ABC?

- Alimentos y bebidas, mantenimiento, servicios de transporte.
- Room service, reservas, servicios de spa, y eventos.
- Áreas como lavandería, recepción, restaurante y mantenimiento.
- Servicios de habitación, alimentos, mantenimiento.
- Áreas de alto movimiento como el restaurante, spa y eventos.
- Actividades de atención al cliente, servicios extra, gestión de reservas.

- Restaurante, spa, eventos, limpieza de habitaciones VIP.
- Lavandería, reservas, atención al cliente, room service.
- Logística de eventos, limpieza, cocina, entre otros.
- Recepción, limpieza, reservas digitales.
- Actividades como transporte de huéspedes, alimentación, aseo.
- Gestión energética, lavandería, transporte de huéspedes.
- Actividades como guianza, limpieza, atención al cliente, reservas en línea.
- Eventos, restaurante, conserjería, mantenimiento.
- Recepción, limpieza, administración, cocina y eventos corporativos.

6) ¿Cree que el Hotel Grand Americano conoce el costo real de sus servicios?

- Tal vez parcialmente, pero no con el nivel de detalle del ABC.
- No estoy seguro, pero dudo que sea exacto sin ABC.
- Dudo que lo conozcan con exactitud si no usan una metodología adecuada.
- No creo, usan un sistema estándar poco adaptado.
- Probablemente no en su totalidad.
- Improbable, a menos que ya tengan un sistema bien implementado.
- Lo dudo, sin ABC es difícil tener una visión completa.
- No sabría decir, pero si no usan ABC, seguramente no lo conocen a fondo.
- Es difícil saberlo sin aplicar una metodología detallada.
- No creo, muchos se guían solo por costos promedios.
- No creo que tengan esa información precisa sin usar un método adecuado.
- Lo dudo si no hay una metodología precisa.
- Lo dudo, probablemente manejan cifras aproximadas o estándar.
- Depende del sistema contable que utilicen.
- Dependerá del sistema que usen, pero es probable que no del todo.

7) ¿Considera que el ABC mejora la transparencia en los estados financieros?

- Absolutamente, mejora el control interno.
- Mejora la trazabilidad de los costos.
- Claro, al mostrar mejor el origen de los costos, los informes se vuelven más fiables.
- Sí, porque especifica bien qué se gasta y dónde.
- Mejora la trazabilidad de cada gasto.
- Totalmente, es más claro que los métodos tradicionales.
- Por supuesto, se nota en los informes financieros más detallados.
- Mejora mucho la transparencia contable.
- Por supuesto, da más claridad a los informes contables.
- Sí, porque revela qué se gasta y cómo.
- Muchísimo. Se nota en la claridad de los reportes.

- Mejora la responsabilidad financiera.
- Sin duda, es un método que brinda claridad financiera.
- Sí, alienta la rendición de cuentas interna.
- Definitivamente. Es más transparente y detallado.

8) ¿Qué limitaciones ha observado al implementar el método ABC?

- Necesita tiempo y recursos para implementarse correctamente.
- El tiempo de implementación y resistencia del personal.
- La principal es la complejidad en la recolección de datos iniciales.
- Requiere bastante información, y a veces eso no está disponible.
- Puede ser complejo para hoteles sin estructura tecnológica.
- Complejidad técnica y resistencia al cambio del personal.
- A veces es difícil mantenerlo actualizado con tantos movimientos diarios.
- Puede ser complicado si no hay herramientas tecnológicas.
- Complejidad operativa y resistencia al cambio.
- Falta de herramientas tecnológicas y personal capacitado.
- A veces se vuelve pesado si no hay personal capacitado.
- Al principio requiere mucho detalle.
- Su aplicación demanda bastante esfuerzo al principio.
- Requiere actualización constante.
- Es costoso y consume tiempo al implementarse.

9) ¿Cómo ayuda el costeo ABC en la toma de decisiones estratégicas?

- Ayuda a entender qué áreas son rentables y cuáles no.
- Permite decisiones basadas en datos más precisos.
- Facilita identificar qué servicios generan valor y cuáles no.
- Aporta claridad sobre dónde se generan pérdidas o ganancias.
- Es útil en reestructuraciones y decisiones de inversión.
- Proporciona datos que respaldan la gestión de recursos.
- Brinda una base sólida para proyecciones y planificación.
- Da información valiosa para priorizar inversiones.
- Brinda datos reales para fijar estrategias efectivas.
- Sirve para decidir qué servicios conservar o eliminar.
- Se toman mejores decisiones cuando se sabe cuánto cuesta realmente cada cosa.
- Permite planificar sin sobrecargar recursos.
- Ayuda a decidir qué servicios mantener, optimizar o eliminar.
- Permite evaluar resultados por área funcional.
- Permite evaluar con precisión el margen de cada unidad operativa.

10) ¿El costeo tradicional distorsiona los costos en empresas de servicios como un hotel?

- Sí, muchas veces exagera o minimiza costos indirectos.
- Sí, porque prorratea costos sin considerar la actividad real.
- Sí, sobre todo en servicios con costos indirectos significativos.
- En muchos casos, sí, ya que asigna los costos generales de forma arbitraria.
- Sí, asigna costos de forma arbitraria.
- Mucho. No muestra la trazabilidad del gasto.
- Sí, especialmente cuando hay muchos costos indirectos.
- Sí, suele ocultar el verdadero peso de ciertas actividades.
- Sí, al asignar costos sin analizar actividades concretas.
- Sí, especialmente en estructuras pequeñas y manuales.
- Sí, muchas veces no refleja la realidad.
- Sí, y puede hacer que parezca rentable lo que no lo es.
- Bastante, porque los costos se reparten sin criterios reales.
- Sí, se pierden detalles importantes.
- Frecuentemente. El costeo tradicional simplifica en exceso.

11) ¿Qué impacto podría tener el uso de ABC en los precios del Hotel Grand Americano?

- Positivo: permite precios más justos y competitivos.
- Puede justificar precios más altos en servicios subestimados.
- Podría ajustar los precios para reflejar el costo real, evitando subvaloración.
- Podría ayudar a ajustar precios hacia arriba o hacia abajo según el costo real.
- Permitiría precios más rentables.
- Mejora la competitividad del hotel al reflejar precios justos.
- Podría llevar a corregir precios de servicios mal calculados.
- Posiblemente podrían ajustar precios de acuerdo al costo real.
- Podría permitir precios más justos y estratégicos.
- Sería clave para ajustar precios correctamente.
- Con ABC podrían valorar mejor ciertos servicios y no perder dinero.
- Podría llevar a precios más responsables con el entorno.
- Podría llevar a reajustes que hagan más competitivo al hotel.
- Podría mejorar la estructura de precios actual.
- Positivo, ya que puede revelar servicios mal valorados.

12) ¿Cuál cree que es el mayor beneficio de aplicar ABC en el hotel?

- Toma de decisiones con base en datos reales.

- Poder identificar y eliminar actividades que no agregan valor.
- Transparencia y control de la rentabilidad por actividad.
- Saber con certeza qué servicio es rentable.
- Identificación de cuellos de botella financieros.
- Control detallado por actividad.
- Mayor control interno y mejor rentabilidad.
- Control más detallado de cada servicio.
- Precisión en la toma de decisiones.
- Control y reducción de pérdidas operativas.
- Saber en qué actividad invertir o reducir gastos.
- Control financiero con enfoque ambiental.
- Conocer bien dónde se va cada centavo.
- Mejor análisis de rentabilidad por segmento.
- La asignación correcta de costos indirectos.

13) ¿ABC podría ayudar a identificar servicios o departamentos ineficientes?

- Exactamente. Esa es una de sus utilidades más valiosas.
- Exactamente, ese es uno de los objetivos del sistema.
- Sin duda. Permite ver qué áreas gastan más de lo que generan.
- Sí, detecta áreas que no generan valor proporcional a su costo.
- Completamente.
- Sí, e incluso ayuda a definir si una actividad debe externalizarse.
- Sí, incluso se detectan procesos redundantes o ineficientes.
- Sin duda, se pueden optimizar recursos al detectar fallos.
- Sí, y permite reestructurar procesos internos.
- Sí, permite reorganizar tareas ineficientes.
- Sí, e incluso ayuda a rediseñar procesos.
- Por supuesto, mejora la sostenibilidad operativa.
- Totalmente, incluso ayuda a enfocar capacitaciones y mejoras.
- Correcto. Permite comparar eficiencia entre departamentos.
- Sí, es una de sus fortalezas principales.

14) ¿Qué tan viable ve implementar ABC en un hotel mediano como el Grand Americano?

- Muy viable si se cuenta con asesoramiento externo.
- Es viable si se adaptan procesos y sistemas.

- Viable, aunque se requiere apoyo gerencial y capacitación del personal.
- Sería un reto, pero se puede con el apoyo adecuado.
- Sí, si cuentan con personal técnico.
- Muy viable si se planifica correctamente.
- Perfectamente viable si se adapta a su tamaño.
- Es factible, aunque requerirá capacitación.
- Requiere compromiso, pero es completamente viable.
- Puede costar al principio, pero sí es posible.
- Sí se puede, pero hay que tener paciencia.
- Sí, aunque debe adaptarse a su realidad.
- Con una buena asesoría, sí se puede implementar en hoteles medianos.
- Con la infraestructura correcta, sí es factible.
- Es factible con una buena planificación y software adecuado.

15) ¿Recomendaría el uso del ABC para mejorar la rentabilidad hotelera?

- Sí, permite mejorar márgenes y eliminar ineficiencias.
- Sí, especialmente en contextos de alta competencia.
- Sí, lo recomendaría sin dudar.
- Totalmente, da ventaja competitiva.
- Recomendable, especialmente si hay problemas de rentabilidad.
- Sí, lo aplicaría sin dudar.
- Lo recomiendo como parte de una estrategia integral de gestión.
- Sí, más aún en hoteles que quieren destacar por su gestión.
- Lo recomiendo como herramienta de mejora continua.