

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**Los costos de servicio y su relación en la toma de decisiones en
las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022**

TESIS

para optar el Título Profesional de Contadora Pública

Línea de investigación:

Políticas y gestión pública y privada

Autora:

Br. Macalupu Cabrera Fiorela

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Los costos de servicio y su relación en la toma de decisiones en las
empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Mena Preciado, Julio Raúl (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-4988-6629

Dr. Blas Pérez, Juan Santiago (secretario)

Código ORCID N°: 0000-0002-9741-3164

Dr. Aguirre Reyes, Eddy Miguel (vocal)

ORCID: 0000-0003-1304-7601

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Los costos de servicio y su relación en la toma de decisiones en las
empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Br. Macalupu Cabrera Fiorela (Autora)

Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes (Asesor)

ORCID: 0000-0003-1304-7601

Tumbes, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los cinco días del mes de junio del dos mil veinticinco, siendo las cinco horas, en el auditorio, de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 334-2023/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: **Dr. Julio Raúl Mena Preciado (Presidente)**, **Dr. Juan Santiago Blas Pérez (Secretario)** y el **Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes (Vocal)**, reconociendo en la misma resolución además, al Docente **Eddy Miguel Aguirre Reyes** como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Los costos de servicio y su relación en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022", para optar el Título Profesional de **CONTADORA**, presentada por la Bachiller: **Fiorela Macalupu Cabrera**.


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declaran a la Bachiller:

APROBADO con calificativo de **BUENO**


En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **CONTADORA**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las cinco horas con cuarenta minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 05 de junio de 2025


Dr. JULIO RAÚL MENA PRECIADO
DNI N° 00211388
Código ORCID N° 0000-0002-4988-6629
Presidente


Dr. JUAN SANTIAGO BLAS PÉREZ
DNI N° 32845810
Código ORCID N° 0000-0002-9741-3164
Secretario


Dr. EDDY MIGUEL AGUIRRE REYES
DNI N° 00218009
Código ORCID N° 0000-0003-1304-7601
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

REPORTE TURNITIN

Informe de Tesis Br. Fiorela Macalupu Cabrera.docx

por FIORELA MACALUPU CABRERA



Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601

Fecha de entrega: 04-ago-2025 10:05a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2633076960

Nombre del archivo: Informe_de_Tesis_Br._Fiorela_Macalupu_Cabrera.docx (4.89M)

Total de palabras: 22496

Total de caracteres: 118914


Informe de Tesis Br. Fiorela Macalupu Cabrera.docx

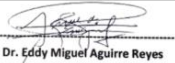
INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	16%	10%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	3%
2	documentos.uru.edu Fuente de Internet	2%
3	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.siteminder.com Fuente de Internet	1%
6	baixardoc.com Fuente de Internet	1%
7	www.regiondigital.com Fuente de Internet	<1%
8	fibraclim.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1%
13	dokumen.pub Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	<1%



Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601

15	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
16	grupodeinvestigacioncontable.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
	 Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes ORCID: 0000-0003-1304-7601	
18	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo Trabajo del estudiante	<1 %
20	dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	Pacherres De Soto, Gisela Benites. "Compromiso organizacional y calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro venta minorista de productos farmacéuticos (farmacias) del distrito de Laredo - provincia de Trujillo, 2015", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
22	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.oilproduction.net Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Peruana de Las Américas Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
26	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	Torres Arevalo, Ruber. "Intervenciones educativas con estrategias didácticas bajo el enfoque socio cognitivo para mejorar el aprendizaje en la asignatura de análisis y diseño de base de datos en los estudiantes	<1 %


del II ciclo del área de desarrollo de sistemas de información del instituto de educación superior tecnológico público Suiza, Pucallpa -2018", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

28	bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083 Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uam.es Fuente de Internet	<1 %
30	recercat.cat Fuente de Internet	<1 %
	 Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes ORCID : 0000-0003-1304-7601	
31	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
32	Atencio Ayma, Lenny Judith. "Monitoreo pedagógico y el desempeño docente en las instituciones educativas primarias emblemáticas de la ciudad de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
33	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
34	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad Politécnica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
38	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
40	ptdocz.com Fuente de Internet	<1 %

41	Paola Germania Castillo-García, Lilibeth Kenia López-Pico, Alex Sánchez-Arteaga. "Gestión de costo para mejorar la rentabilidad de los servicios brindados por la Empresa VIACRUZCA S.A. de la Ciudad de Manta", Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR, 2021 Publicación	<1 %	
42	www.yumpu.com Fuente de Internet	 Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes ORCI : 0000-0003-1304-7601	<1 %
43	Ocasio Santa, Maribel. "El impacto de los riesgos en la cadena de suministros y la resiliencia en la industria de alimentos en Puerto Rico", Universidad Ana G Méndez - Gurabo, 2024 Publicación	<1 %	
44	Pomasoncco Garamendi, Jorge Pavel. "Auditoría tributaria preventiva y su repercusión en los riesgos tributarios de las micro y pequeñas empresas constructoras del departamento de Ayacucho, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %	
45	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %	
46	Submitted to Eton School Trabajo del estudiante	<1 %	
47	Submitted to Syracuse University Trabajo del estudiante	<1 %	
48	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	
49	María Auxiliadora Falconí-Tello, Juan Bautista Solís-Muñoz. "La contabilidad de costos como herramienta de control en la agroindustria en Chimborazo", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2025 Publicación	<1 %	


50	Machaca Pachari, Elizabeth. "La motivación y el logro del aprendizaje de la asignatura quechua en los estudiantes del VII semestre en la Escuela Profesional de Educación Primaria de la UNA - Puno 2020.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
51	gees.org Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
54	1library.co Fuente de Internet	<1 %
55	dorganizacionaluni.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
56	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
59	www.direcon.cl Fuente de Internet	<1 %
60	www.haciendachiapas.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
61	Díaz Mujica, Edita Jesús. "Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional y clima organizacional, caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A., Nuevo Chimbote, 2017", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
62	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
63	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601

64 Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante


Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
ORCID: 0000-0003-1304-7601

<1 %

65 Vilca Quispe, Filber Miguel. "Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de educación secundaria del distrito de Huancané", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A Dios que es mi salvación. Su presencia en mi vida ha sido constante, y le agradezco por la fuerza y la inspiración que me ha dado para completar este trabajo.

A mi familia, que con su amor y apoyo incondicional me ha permitido alcanzar este logro. A mis padres, por su sacrificio y dedicación. También quiero agradecer a mis profesores y mentores, que con su guía y orientación me han ayudado a crecer académicamente.

AGRADECIMIENTO

Me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento a todos los que contribuyeron a esta investigación. Estoy muy agradecido con mi familia, quienes han sido mi fuente de inspiración y motivación durante todo este proceso. También me gustaría agradecer a los profesores y mentores que me guiaron y orientado en este camino académico. Agradezco a la universidad y facultad por proporcionarme los recursos y oportunidades para crecer académicamente. Y finalmente, agradezco a Dios, que ha sido mi guía y fortaleza en este proceso.

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN	23
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del arte)	27
	2.1. Bases teóricas-científicas.....	27
	2.2. Antecedentes	38
	2.3. Definición de términos básicos	42
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	44
	3.1. Hipótesis	44
	3.2. Variables y operacionalización	44
	3.3. Lugar de ejecución	47
	3.4. Tipo y diseño de investigación	47
	Tipo de estudio y enfoque	47
	3.5. Población, muestreo y muestreo	48
	3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
	3.7. Aspectos éticos	52
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
	4.1. Prueba de normalidad	53
	4.2. Presentación de resultados	54
	4.3. Análisis correlacional.....	88
	4.4. Discusión	94
V.	CONCLUSIONES	102
VI.	RECOMENDACIONES	104
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
	ANEXOS.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de normalidad para Costos de Servicio.....	53
Tabla 2: Prueba de normalidad para Toma de Decisiones.....	53
Tabla 3: Usted considera que el personal está capacitado para brindar un servicio de calidad.....	54
Tabla 4: S Considera usted que se lleva correctamente el control de horas trabajadas.....	56
Tabla 6: Considera que todos los trabajadores deberían estar en planilla.....	57
Tabla 7: Cuentan con las modalidades de incentivos a los trabajadores.....	58
Tabla 8: Cree usted que se lleva control de los costos por pago de Essalud, feriado, ¿CTS?.....	59
Tabla 9: Como trabajador cree que el hotel mantiene limpias y ordenadas las habitaciones y áreas comunes.....	60
Tabla 10: Usted cree que los insumos de limpieza utilizados en el hotel son de alta calidad	61
Tabla 11: Conoce usted si se lleva un registro por cada compra de bienes	62
Tabla 12: Considera usted que la empresa se realiza mantenimientos adecuados a los equipos.....	63
Tabla 13: Cree usted que los huéspedes hacen el uso correcto de la lavandería...	64
Tabla 14: Usted cree que si cuentan con equipos tecnológicos adecuados para llevar un control de los clientes.....	65
Tabla 15: El hotel ofrece servicios básicos para ayudar a los huéspedes.....	66
Tabla 16: Cree usted que toallas y sábanas que el hotel ofrece son las adecuadas para las necesidades de los huéspedes.....	67
Tabla 17: El alquiler de las habitaciones coincide con la descripción y fotos del sitio web del hotel	68
Tabla 18: Cree usted que la comunicación entre el hotel y los huéspedes es clara.....	69
Tabla 19: El hotel cuenta con un plan para manejar situaciones de emergencia....	70

Tabla 20: Los trabajadores están comprometidos con la implementación de estrategias del hotel.....	71
Tabla 21: El hotel tiene una asignación presupuestal que se ajusta a las necesidades y prioridades del hotel	72
Tabla 22: Las capacitaciones son consideradas en el presupuesto del hotel	73
Tabla 23: Considera que las responsabilidades de cada puesto están correctamente definidas	74
Tabla 24: Los empleados están al tanto sobre los tipos de planes de crecimiento del hotel.....	75
Tabla 25: El hotel ofrece opciones de reservas de habitaciones claras y precisa...	76
Tabla 26: Cree usted que la empresa cuenta con los documentos de gestión y actualizados.....	77
Tabla 27: El hotel fomenta un ambiente de coordinación y trabajo en equipo para lograr los objetivos	78
Tabla 28: Los empleados se sienten motivados para mejorar su desempeño debido a los elogios.....	79
Tabla 29: Considera que la comunicación entre su área de trabajo y las otras es clara.....	80
Tabla 30: Los trabajadores tienen la oportunidad de contribuir con ideas y sugerencias para mejorar el hotel	81
Tabla 31: El hotel valora la opinión y conocimiento de los trabajadores en la toma de decisiones	82
Tabla 32: Se controla el uso de bienes para evitar el desperdicio y reducir residuos.....	83
Tabla 33: Los niveles de satisfacción del cliente se evalúan constante en la empresa	84
Tabla 34: Los clientes reciben trato especial por ser clientes frecuentes.....	85
Tabla 35: Considera que se lleva un buen sistema de control interno efectivo para monitorear las operaciones de la empresa.....	86
Tabla 36: Son supervisadas sus labores de manera constantemente por su gerente.....	87
Tabla 37: Parámetros de Rho Spearman.....	88

Tabla 38: Correlación entre variable Costos de Servicios y Toma de Decisiones.....	89
Tabla 39: Correlación entre dimensión Costos de Mano de Obra directos y variable Toma de decisiones.....	90
Tabla 40: Correlación entre dimensión Suministros y variable Toma de decisiones.....	91
Tabla 41: Correlación entre dimensión Costos del Equipo y variable Toma de decisiones.....	92
Tabla 42: Correlación entre dimensión Costos Indirectos y variable Toma de decisiones.....	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: SERVICIO DE CALIDAD.....	54
Grafico 2: CONTROL DE HORAS TRABAJADAS.....	55
Grafico 3: REGISTRO DE ASISTENCIA	56
Grafico 4: TRABAJADORES EN PLANILLA	57
Grafico 5: MODALIDAD DE INCENTIVOS.....	58
Grafico 6: ESSALUD, FERIADOS, CTS.....	59
Grafico 7: AMBIENTES LIMPIOS Y ORDENADOS	60
Grafico 8: INSUMOS DE LIMPIEZA.....	61
Grafico 9: REGISTRO DE COMPRAS DE BIENES	62
Grafico 10: MANTENIMIENTOS DE LOS EQUIPOS	63
Grafico 11: USO DE LAVANDERIA	64
Grafico 12: EQUIPOS TECNOLOGICOS.....	65
Grafico 13: SERVICIOS BASICOS	66
Grafico 14: UTILES DE ASEO BRINDADOS POR EL HOTEL	67
Grafico 15: ALQUILER DE HABITACIONES	68
Grafico 16: COMUNICACIÓN CON LOS HUESPEDES	69
Grafico 17: SITUACIONES DE EMERGENCIA.....	70
Grafico 18: COMPROMETIDOS CON EL TRABAJO.....	71
Grafico 19: ASIGANCION PRESUPUESTAL.....	72
Grafico 20: CAPACITACIONES	73
Grafico 21: RESPONSABILIDADES CORECTAMENTE DEFINIDAS	74
Grafico 22: PLANES DE CREMIENTO DEL HOTEL	75
Grafico 23: RESERVAS DE HABITACIONES.....	76
Grafico 24: DOCUMENTACION ACTULIZADA.....	77
Grafico 25: COORDINACION Y TRABAJO EN EQUIPO	78
Grafico 26: MOTIVACION AL TRABAJADOR.....	79
Grafico 27: BUENA COMUNICACIÓN.....	80
Grafico 28: CONTRIBUCION DE IDEAS.....	81
Grafico 29: VALORACION DE OPINIONES Y CONOCIMIENTOS.....	82
Grafico 30: LA REDUCCION DE RESIDUOS	83
Grafico 31: NIVEL DE SATISFACION DEL CLIENTE.....	84
Grafico 32: CLIENTES FRECUENTES	85

Grafico 33: SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	86
Grafico 34: SUPERVISION DE LABORES	87

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	111
ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	112
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	113
ANEXO 4: VALIDACION DEL INSTRUMENTO	115
ANEXO 5: BASE DE DATOS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR CADA VARIABLE.....	121
ANEXO 6: EVIDENCIAS.....	123

RESUMEN

El presente estudio, se denomina Los costos de servicio y su relación en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022; el cual indica como objetivo general Determinar la relación de los costos de servicios en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022; planteando como hipótesis general que existe una relación directa de los costos de servicio en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022. La investigación ha sido de tipo aplicada con nivel descriptivo – correlacional de corte transversal. La población estuvo comprendida por los trabajadores de las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla a quienes se les aplicó unas encuestas compuestas por 15 preguntas para la variable Costos de Servicio y 19 preguntas para la variable Toma de Decisiones. Se aplicó el diseño de investigación no experimental, donde los resultados reflejan que el p valor es menor a 0,01 (alfa); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación; por lo consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, costos de servicios inciden significativamente con la toma de decisiones.

El coeficiente utilizado fue Rho Spearman, cuyo resultado es de 0,956, lo cual indica una correlación positiva, alta y significativa entre las variables de estudio. Concluyendo que, Costos de Servicio se relaciona significativamente en la toma de decisiones, año 2022.

Palabras clave: Costos de Servicio, Toma de decisiones, Empresas.

ABSTRACT

This study is called Service costs and their relationship in decision-making in hotel companies in the province of Zarumilla, 2022; which indicates as a general objective to Determine the relationship of service costs in decision-making in hotel companies in the province of Zarumilla, 2022; posing as a general hypothesis that there is a direct relationship between service costs and decision-making in hotel companies in the province of Zarumilla 2022. The research has been of an applied type with a descriptive - correlational cross-sectional level. The population consisted of workers in hotel companies in the province of Zarumilla who were given surveys consisting of 15 questions for the Service Costs variable and 19 questions for the Decision Making variable. The non-experimental research design was applied, where the results reflect that the p value is less than 0.01 (alpha); therefore, the research hypothesis is accepted; Therefore, there is sufficient statistical evidence to affirm that service costs significantly influence decision-making.

The Spearman's Rho coefficient used was 0.956, indicating a high, positive, and significant correlation between the study variables. It is concluded that service costs are significantly related to decision-making in 2022.

Keywords: Service Costs, Decision-making, Companies.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú como en el extranjero existen diferentes áreas en el campo de la contabilidad en se pueden especializar los contadores. Por eso muy importante reflexionar sobre lo que sabemos de costos de servicio, porque el propósito de estas herramientas es mejorar la toma de decisiones en las empresas hoteleras ya sea administrativo como financiero y les permita tener consumidores con un alto nivel de satisfacción.

Como objetivo del estudio, se planteó determinar la relación de los costos de servicios en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022, utilizando un enfoque descriptivo para encontrar resultados que luego podamos interpretar, y será de mucha utilidad para las empresas hoteleras, ya que se aplicaran estrategias adecuadas que le permitan generar más economía con oportunidades laborales para la población mediante programación, ejecución, dirección y control de sus actividades financieras la cuales deben estar encaminadas a lograr los objetivos y metas previstas en un determinado peruano.

La presente investigación, el principal problema es que aquellas empresas hoteleras que prestan servicios no cuentan con un procedimiento administrativo contable, que les determinen sus costos de servicios verdaderos que se incurran en cada actividad con el fin de que optimicen el uso de los recursos, esto le afecta a gran medida al momento que toman las decisiones correctas, lo que se ve reflejado en el margen de utilidad o ganancia.

Según Rodríguez Callupe & Astucuri Canchanya (2020 pag. 85) llega a la conclusión que al identificar los costos que se emplean en el servicio les permitió obtener un mejor panorama en el reconocimiento de los ingresos en los estados financieros, ya que nos permite clasificar y determinar de forma adecuada los costos.

Las empresas hoteleras del mundo asumen costos para brindar un servicio antes de la venta, durante de la venta o después de la venta, es

decir, asumen costos para capacitar al personal, pues estos son los que tiene el contacto directo con el cliente. Cuando conocen realmente la estructura de los costos se les facilita la lectura de la situación actual de la empresa y conocer el comportamiento financiero y así también nos ayuda a la elaboración de la información de los costos de la empresa con el objetivo de tomar las mejores decisiones.

Santos Franco (2017), en su investigación “Costo de servicio de hospedaje y la rentabilidad del HOTEL MARVENTO II del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017”, el autor concluye que después de haber realizado en análisis a los costos evidencio que estos en un negocio son fundamental, que contribuye a determinar de manera general si un negocio es adecuado para nosotros. Hay diferentes factores que hacen que la rentabilidad de las empresas no distinga los elementos de los costos que participan en los servicios de hospedaje debido a la situación que los limita a reconocer el costo por cada servicio prestado y así afecta al Hotel. El método para la determinación de los costos de servicio de hospedaje en el hotel Marvento II es inapropiado porque no se utilizaba costeo, que le permitiera la identificar los elementos que intervienen en el servicio de hospedaje situación que limitaba la identificación plena de del costo por cada servicio prestado, así viéndose afectada a la competitividad del Hotel, por lo tanto no cuenta con un modelo o sistema de costo, y esto conlleva a ejecutar malas decisiones que al final no ayudan a generar rentabilidad de cómo se encuentra la situación actual de dicho hotel. Por ello, que se determina una incorrecta medición de los costos afectando la razonabilidad de las ganancias o pérdidas al final del ejercicio del Hotel, y así pueda competir en el mercado”.

González & Ortega (2021), en su investigación “Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Master Sig Consultores E.I.R.L. San Borja 2018”, los autores llegan a la conclusión que los costos de servicios influyen en la utilidad de la empresa, de modo que al estudiar los resultados que se obtuvieron se establece que los costos de servicios que mientras que incurre la empresa para realizar el desarrollo productivo

existen una incidencia directa con la rentabilidad por eso se presentan altos costos de servicios y esto está ocasionando una pérdida en la rentabilidad por eso es primordial dirigir una adecuada gestión. “Se llegó a determinar que, la mano de obra directa incide en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018 ya que el valor (sig.) fue 0.020, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Por eso muy importante que se gestionen y calculen los costos directos que permiten completarla fabricación de un bien o la prestación de un servicio, de manera que cuanto más se reduzcan los costos, mayor será el rendimiento económico que se obtendrá.

Por más que los egresos que son generados en los costos indirectos no intervienen de manera directamente en el proceso productivo de la empresa son indispensables y siempre van a estar presente en los distintos procesos de ella de manera que se tiene que presentar ciertos lineamientos de control para identificarlos y controlarlos, porque a mayor reducción de costos la rentabilidad se incrementara”.

La investigación se formuló como problema general la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación de los costos de servicio en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?; asimismo, como problemas específicos PE1 ¿Cuál es la relación de los costos de mano de obra en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?, PE2 ¿Cuál es la relación de los suministros en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?, PE3 ¿Cuál es la relación de los costos del equipo en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?, PE4 ¿Cuál es la relación de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?

Como objetivo general se planteó, determinar la relación de los costos de servicios en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022; en tanto los objetivos específicos se denotaron en el orden siguiente, e, OE1. Determinar la relación de los

costos de mano de obra en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022; OE 2. Determinar la relación de los suministros en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022; OE 3. Determinar la relación de los costos del equipo en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022; OE4. Determinar la relación de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del arte)

2.1. Bases teóricas-científicas

2.1.1. Costos de servicios

Echeverría W. (2020), indica: que el costo de servicio es un concepto que promueve en indagar la utilidad en las empresas. Su origen se basa en el hecho de proporcionar bienes y servicios a los clientes que se usan los recursos de la empresa. Esto puede cambiar entre ellos y no todos son igualmente rentables para el negocio. Por ende, la tarea será diagnosticar los costos incurridos en la prestación del servicio a cada cliente.

Oba Llc (2017), determina que los costos de servicio representan los costos de todos los recursos que proporcionan para brindar servicios diferenciados a los clientes. Corresponde a los costos de producción en el sector de servicio.

2.1.2. Elementos principales de los costos de servicio

Oba Llc (2017) determina que “las empresas que se dedican al servicio comparten muchas similitudes con sus homólogos en el sector de manufactura. Usan materiales, que son los suministros necesarios para poder brindar el servicio. Tienen mano de obra, que viene a ser el tiempo de los empleados para poder brindar el servicio. Se incurren en varios costos indirectos, como los costos administrativos y de apoyo comunes para los servicios. Por eso mismo, se puede analizar los costos de servicio utilizando los conceptos básicos de costo que utilizados por las empresas de manufactura”.

2.1.3. La naturaleza de los elementos de costos de servicio

Oba Llc (2017), define que “Existen diversos tipos de empresas de servicio, entre ellas como, por ejemplo: servicios profesionales, restaurantes, cuidado de salud, centros de llamadas, transportación, centros de reparación, etc. Al evaluar y estudiar los costos de servicio, los gerentes deben reconocer las categorías de costos que mejor representen sus áreas de negocio y que le proporcionan la información más relevante para la toma

de decisiones. En general, los costos de servicio se pueden dividir en cuatro categorías principales: los costos directos de mano de obra, los costos de materiales y suministros, los costos del equipo utilizado para brindar el servicio y los costos indirectos”.

Costo directo de mano de obra

Maricel (2018), indica que “el costo del personal directamente involucrado en la prestación de servicios de alojamiento se compone de salarios, prestaciones y horas extras”.

“Los costos de mano de obra directa generalmente se determinan en función de estimaciones de tiempo. Normalmente, producción o ingeniería son responsables de preparar estimaciones de tiempo basadas en métodos de medición de mano de obra”.

“Transforma las materias primas en bienes y servicios. En otras palabras, es la persona que manipula directamente los bienes la que los convierte en el producto o servicio final por el que finalmente cobra la empresa”.

“Para poder medir los costos de la mano de obra directa con cierta precisión, además del salario bruto, se deben tener en cuenta todos los costos relacionados con el empleado”.

“En cualquier empresa y en particular en una empresa de servicios el recurso humano es el elemento más importante de la gestión y de la prestación del servicio, pues por mayor avance científico o tecnológico en un establecimiento hotelero se requiere de una persona que efectúe, supervise y controle la operación, causando así un costo de mano de obra”.

Rodríguez (2017), menciona: que, en cualquier negocio, especialmente en el de servicios, los recursos humanos son el elemento más importante en la gestión y prestación de servicios. Esto se debe a que los avances en ciencia y tecnología en la operación hotelera requieren de recursos humanos para ejecutar, supervisar y controlar las operaciones. Determinar la previsión de mano de obra necesaria en el hotel.”

Por ejemplo, tomando como promedio de 20 minutos el arreglo de una habitación doble, se puede proyectar:

- Cuantas habitaciones arregla en un día una camarera.
- Cuantas camareras se necesitan en un hotel de X número de habitaciones

Suministros

“En el contexto hotelero, se refieren a los productos y materiales utilizados regularmente para mantener la operación fluida del establecimiento. Estos pueden variar desde los consumibles diarios como jabones, champús, lociones corporales y artículos de papelería, hasta los productos de limpieza y mantenimiento.

Los suministros para hoteles abarcan todo lo necesario para el funcionamiento y la gestión diaria de un hotel, establecimiento hostelero o apartamentos para alquiler vacacional, desde la limpieza hasta la comodidad y la experiencia del huésped. Esto incluye elementos tangibles como Ropa de Cama, Toallas de Baño, amenities o productos de higiene personal, mobiliario, hasta suministros más específicos como equipamiento para el área de recepción, cocina, y limpieza.”

“Los suministros van más allá de los tangibles; también abarcan software de gestión hotelera, sistemas de seguridad como las cajas fuertes de las habitaciones, y equipos de cocina del tipo hervidores. En esencia, todo lo necesario para que los huéspedes se sientan seguros, cuidados y bienvenidos”.

regiondigital.com (2024), determina que los suministros de hostelería son todos aquellos productos y servicios que se ofrecen a los clientes de un establecimiento hotelero para garantizar su comodidad, higiene y satisfacción.

La calidad y características de los suministros de hostelería pueden ser parte de la estrategia de marketing del negocio, ya que, si son bien elegidas, pueden influir en la opinión de los huéspedes acerca del hotel.

Esto se debe a que disfrutar de amenities de hotel, que mejoren la experiencia turística, puede generar engagement con los clientes.

Costos del equipo

Bueno C (2017) indica:

“Para que un hotel opere de manera correcta, así como para que pueda generar una excelente calificación e imagen, es un requisito indispensable dar un servicio de calidad. Sin embargo, este servicio no se trata sólo de un buen trato al personal, sino también de un uso adecuado y adecuado de las máquinas y equipos pertinentes”.

“Por otro lado, la tecnología debe cautivar y sorprender a las personas que utilizan el dispositivo y para decidir en qué tecnología y equipamiento invertir, los hoteles primero deben preguntar a sus clientes: debemos analizar qué tipo de experiencia queremos que tengan y cómo podemos hacerlo rentable”.

Oba Llc (2017), indica que “Los costos de equipo incluyen todos los costos asociados con la adquisición y operación de equipo para brindar un servicio. Estos costos incluyen la depreciación del equipo, los contratos de mantenimiento, los costos de mano de obra y los repuestos, entre otros. Cuando sea posible, el costo del dispositivo debe estar vinculado a un servicio específico, por ejemplo, los costos asociados con la operación de una máquina de TC deben incluirse en el costo de un procedimiento de TC y no deben incluirse en el costo de un examen de ultrasonido realizado en un equipo diferente con diferentes costos operativos. El sistema de contabilidad de una empresa de servicios no diferencia los costos de equipo por clase de servicio. Por lo tanto, es posible que se requiera un análisis especial para determinar estos costos”.

Costos indirectos

Oba Llc (2017), indica que incluyen todos los costos que son ocurren en más de un área, pero estos no pueden vincularse directamente en la prestación del servicio. Se asignan a todos los servicios particulares usando

una base de asignación razonable, como, por ejemplo: por orden, por cliente o por procedimiento, entre otros. Algunos ejemplos incluyen: los salarios y beneficios complementarios para los empleados administrativos y de apoyo, otros gastos comunes con los empleados en general como la capacitación y los viajes, los servicios profesionales, el alquiler de oficina, la depreciación del edificio, la reparación y mantenimiento del edificio, los servicios públicos, los seguros, los impuestos sobre la propiedad, entre otros. Si alguna partida incluida representa una parte importante del costo total del servicio, debe ser informado como una categoría de costo aparte”.

SiteMinder (2024): "Administrar las finanzas de un hotel requiere un conocimiento profundo tanto de sus flujos de ingresos como de sus costos operativos. Si bien la atención se centra a menudo en aumentar los ingresos, una comprensión profunda de los costos operativos de un hotel es igualmente importante para la rentabilidad. Aquí hay un cálculo de los gastos operativos típicos de un hotel”.

a) Gastos de personal

Uno de los costos más importantes para los hoteles son los costos laborales. Los costos laborales del hotel incluyen salarios, beneficios, capacitación e incluso costos de contratación. Ya sea el personal de recepción, el servicio de limpieza o el equipo directivo. Sin embargo, una compensación justa es esencial para mantener la calidad, el servicio y satisfacción del huésped.

b) Servicios públicos

“Los costos operativos de los hoteles pueden ser significativos, especialmente para las propiedades grandes.

Esto incluye los costos de electricidad, agua, calefacción y refrigeración. Debido a que los hoteles suelen estar abiertos las 24 horas del día, sus costos operativos promedio pueden ser más altos que los de otras empresas, lo que hace que las medidas de eficiencia energética sean esenciales”.

c) Suministros de limpieza

Además de los costos por habitación de hotel, que cubren las comodidades básicas de cada habitación, agregue los cargos de limpieza recurrentes. Esta categoría incluye productos de limpieza, sábanas limpias, productos de higiene y más. En particular, los costos de lavandería de los hoteles pueden acumularse rápidamente, en especial en propiedades que desean brindar a los huéspedes ropa de cama limpia todos los días”.

d) Mantenimiento y reparaciones

“Para garantizar la satisfacción del cliente, su hotel debe mantenerse en las mejores condiciones. Esto significa controles de mantenimiento periódicos y soluciones rápidas cuando algo sale mal. Ya sea que esté reparando un grifo que gotea en su habitación o lidiando con un problema estructural importante, los costos de mantenimiento y reparación son inevitables. Aunque estos costos a menudo se consideran reactivos, se pueden gestionar de manera proactiva mediante auditorías periódicas y medidas proactivas”.

“Además, el costo de una estadía en un hotel puede incluir una variedad de costos, desde sistemas de entretenimiento en la habitación hasta recargas de minibar. Al monitorear de cerca cada una de estas categorías de costos y comprender su impacto en el presupuesto general, los hoteleros pueden tomar decisiones informadas para garantizar tanto la satisfacción de los huéspedes como la salud financiera”.

2.1.4. Costo de producción

Elementos de costos

“Según Gómez (2022), define que los elementos de costo de un producto o sus componentes son los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, esta clasificación proporciona la

información necesaria para medir los ingresos y determinar el costo del producto”.

Costos de materiales

Gómez (2022) considera: “Son los bienes esenciales usados en el producto; se procesan en productos terminados con el apoyo de la mano de obra y gastos en generales de fabricación”.

Directos:

Gómez (2022) considera: que son los costos identificados durante la fabricación del producto final, se relacionan fácilmente con el mismo y representan los costes materiales más importantes en la fabricación del producto.

Indirectos:

Welsch y Gordon (2005) sostienen, que es lo que se utiliza en el proceso de producción, pero su costo no está directamente relacionado con el producto individual. Además, los materiales indirectos son otros materiales que intervienen en la elaboración de artículos que no se ordenan según materiales directos.

Costo de mano de obra

Myriam Q. (2019) establece: El trabajo es un aporte humano que puede ser físico o mental, por lo que requiere recompensa o compensación.

Mano de obra directa.

Etecé (2021): Este es quien está involucrado en la cadena de producción. Básicamente, su trabajo está ligado los bienes o servicios que recibe.

Mano de obra indirecta.

Etecé (2021): Se trata de un grupo de trabajadores que no están directamente involucrados en el trabajo productivo, sino que lo acompañan, optimizan y controlan desde el punto de vista administrativo, mercantil, etc.

En la planta de compostaje, los organizadores de sitio responsable marketing, los contadores y las personas a cargo del reclutamiento conforman la mano de obra indirecta.

Costos indirectos

Evidence (2021), define que son conceptos que no se interponen directamente en la fabricación del producto, sino que son necesarias medidas o su implementación para lograr el objetivo. Se trata de cuidado, mantenimiento y limpieza de máquinas, servicios de seguridad, incluidas las materias primas y el costo de fabricación de los materiales necesarios para la fabricación.

2.1.5. Cómo utilizar los costos de servicio en la toma de decisiones

Oba Llc (2017), indica que “Los costos de servicio son la suma de las principales categorías de costos y pueden presentarse en su totalidad o en una sola unidad. Si los costos de servicio se informan por unidad, la gerencia debe determinar la unidad de medida adecuada: por pedido, por cliente, por paciente o por kilómetro, etc”.

“Suponga que su empresa va a analizar la rentabilidad de un servicio en particular. Los componentes de costo detallados de este servicio son el costo directo de mano de obra, el costo de los materiales y suministros y los costos indirectos, para un total de \$38. Su compañía cobra a sus clientes \$40 por este servicio. Según este análisis, cada servicio contribuirá \$2 a la rentabilidad general de la empresa. ¿Debería eliminar este servicio y dedicar estos recursos para usos más rentables? Antes de tomar una decisión tan importante, conviene evaluar de más de cerca la estructura de costo de este servicio”.

Oba Llc (2017) indica: “Los costos directos del servicio (como mano de obra, materiales y equipo), suman \$25. Estos costos pueden ser vinculados directamente con el servicio. Los costos indirectos o los gastos generales, que se aplican a más de un área de servicio, son de \$13. Tras realizar este análisis, usted determina que el precio cobrado a los clientes produce un

margen sobre los costos directos de \$15. Es decir, el precio que se cobra al cliente permite a la empresa recuperar los costos directos de brindar el servicio y contribuye un margen de \$15 para la recuperación de los costos indirectos y la ganancia neta. Si excluyera este artículo, el impacto en la rentabilidad de la empresa por precio sería de \$15 por servicio, lo que significa una pérdida de ganancias por la venta de este servicio. Los costos indirectos de \$13 suelen ser fijos y, es muy probable que no se reduzcan a causa de esta decisión”.

Oba Llc (2017) indica: ¿Qué se puede hacer para aumentar la rentabilidad de este servicio? Analicemos primero la parte de los costos de esta ecuación. ¿Qué porcentaje representa cada elemento de costo del total de los costos directos? ¿Estos costos son fijos o varían según el volumen? Al comprender la composición y la variación de sus costos directos, pueden priorizar la reducción de costos. Además, es necesario evaluar la otra parte de la ecuación de rentabilidad: el precio. Algunas preguntas clave que se deberían hacerse los gerentes son:

- El servicio que ofrezco, ¿es único?
- ¿Puedo aumentar el precio de este servicio sin afectar de manera significativa la demanda del cliente?
- ¿Quién es mi competencia y cuánto cobra por este servicio?

Oba Llc (2017) indica: “Las respuestas a estas preguntas, ayudan a un gerente en identificar la estrategia más efectiva para incrementar la rentabilidad del servicio. El margen de ganancias de un servicio es igual al precio de venta que se cobra al cliente menos el costo de brindar el servicio.

Con el fin de mejorar la rentabilidad, un gerente podría aumentar los precios, reducir los costos, o llevar a cabo ambas estrategias. Por eso es necesario que analizar ambas partes de la ecuación a fin de determinar la estrategia óptima para mejorar la rentabilidad”.

2.1.6. Toma de decisiones

Laoyan (2022) define:

“La toma de decisiones es un proceso que implica recopilar la información y evaluar las alternativas, y finalmente tomar una decisión final. El siguiente paso en el proceso es para decisiones complejas que involucran las múltiples partes interesadas, pero el proceso también se puede usar para algo tan simple como elegir el desayuno”.

Azkue (2023) escribió:

La toma de decisiones es el proceso de recopilar la información y evaluar una variedad de hechos o posibilidades antes de tomar una decisión. Hay muchas maneras de tomar decisiones cotidianas, como decidir al azar (lanzar una moneda), pensar racionalmente o seguir su instinto.

Azkue (2023) escribió:

Las decisiones de la empresa a menudo son coordinadas o comparten con los miembros del equipo antes de que ellas se implementen. La decisión de contratar un nuevo director de la sociedad debe ser acordada previamente por todos los miembros del directorio.

2.1.7. Importancia de los costos en la toma de decisiones

Fontana F. (2020) establece:

Dentro de un modelo de decisión, la contabilidad de costos apoyara a pronunciarse en función de la calidad de la información disponible. Todas las organizaciones toman decisiones todos los días, muchas de ellas son de rutinarias, como el lanzamiento de una nueva línea de productos que requiere información apropiada.

Fontana F. (2020) establece:

Las decisiones que son tomadas por las PYMES dependen directamente del tipo de información disponible. Es por ello que un sistema de

información siempre será necesario para el desarrollo exitoso de la organización.

Actualicese (2022), indica:

Cuando se conocen los costos en la empresa, ellos nos ayudaran a que se implementen sistemas de gestión que sirven para tomar las decisiones que optimizan los resultados obtenidos de las actividades de la empresa. Dado que puede conocer la tasa de beneficio de la empresa en base por costo, puede comprender el desempeño de actividades de la empresa.

Actualicese (2022), indica

En el presupuesto se incluyen todos los sectores necesarios para el manejo del negocio, que son administrativas como soporte, como operativas y de marketing. Por ejemplo, la creación por un presupuesto de consumo de material, la compañía parte del análisis de los costos variables de producción de la empresa.

2.1.8. Empresas de hospedaje

Las Empresas que brindan servicios de hospedaje o Establecimientos de Hospedaje, son definidas por el Decreto Supremo N° 029- 2004-MINCETUR (27.11.2004), “Reglamento de Establecimientos de Hospedaje”, como aquellas que poseen un lugar destinado a prestar habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. los establecimientos de hospedaje se pueden clasificar y/o categorizar de acuerdo con lo siguiente:

TIPO	DEFINICION
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart-Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Resort	
Ecolodge	

2.2. Antecedentes

A nivel internacional

Santos Franco (2017), en su investigación:

“Costo de servicio de hospedaje y la rentabilidad del HOTEL MARVENTO II del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017”, el autor concluye que después de haber realizado en análisis a los costos evidencio que estos en un negocio son fundamental, que contribuye a determinar de manera general si un negocio es adecuado para nosotros. Hay diferentes factores que hacen que la rentabilidad de las empresas no distinga los elementos de los costos que participan en los servicios de hospedaje debido a la situación que los limita a reconocer el costo por cada servicio prestado y así afecta al Hotel. El método para la determinación de los costos de servicio de hospedaje en el hotel Marvento II es inapropiado porque no se utilizaba costeo, que le permitiera la identificar los elementos que intervienen en el servicio de hospedaje situación que limitaba la identificación plena de del costo por cada servicio prestado, así viéndose afectada a la competitividad del Hotel, por lo tanto no cuenta con un modelo o sistema de costo, y esto conlleva a ejecutar malas decisiones que al final no ayudan a generar rentabilidad de cómo se encuentra la situación actual de dicho hotel. Por ello, que se determina una incorrecta medición de los costos afectando la razonabilidad de las ganancias o pérdidas al final del ejercicio del Hotel, y así pueda competir en el mercado”.

Ordeñana & Romero (2018), en su investigación:

“La contabilidad de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad, año 2018”, los autores manifiestan que la gerencia conocía cada uno de los procesos en la operaciones financieras, pero tenían desconocimiento de un sistema de costos que mantenga la contabilidad de manera exacta, es decir, no se contabilizan los costos, y al no manejar los reportes de costos periódicamente de forma individualizada

les impedía poder analizar la rentabilidad de cada uno de los servicios que ofrecía.

Se determino cual son sus costos y gastos tantos fijos como variables, y también los que participan directamente en la venta de los servicios, el hotel brinda diversos servicios en los cual no se logra medir cual necesita más impulso, ya sea con publicidad, marketing entre otros; no se pueden calcular la rentabilidad de cada uno de los servicios que ofrece y así mismo tomar decisiones que no afecten las ganancias de la empresa.

Se registraban los costos y gastos que incurrían en los periodos, distinguiendo cada servicio que brindado y el porcentaje de ingresos, esto se hacía de manera que se cargaba todos los costos y gasto a la cuenta de hospedaje; como resultado no se contabilizaba los costos reales. Es importante definir un modelo para cada unidad de servicio, además la elaboración de los presupuestos de costos y gastos para evaluar de un periodo a otro los resultados obtenidos con respecto a los resultados esperados.

A nivel nacional

Moya & Vásquez (2021), en su tesis:

“Sistema de costos por actividades para mejorar la toma de decisiones gerenciales en la empresa hotelera VASKAM SAC Lambayeque, Enero-Junio 2021”, los autores llegan a la conclusión que con la aplicación de la prueba estadística en el programa SPSS v.26, un sistema de costos por actividades hace más que simplemente mejorar estructura institucional de la entidad, también les proporciona obtener información sobre las actividades realizadas y las ganancias, permitiéndoles cumplir con los objetivos propuestos de la empresa. “Los factores que influyen en otras empresas que se dedican a mismo rubro, no ayudan a la empresa bajo estudio, debido que una mala organización y falta de experiencia que existen en las actividades de esta los lleva a tomar malas decisiones, como

no se conoce la realidad, el nivel de incertidumbre es bastante alto y les favorece muy poco. Pero eso se puede mejorar y para ello es necesario que la empresa cuente con un sistema de costos de acuerdo con las necesidades que vaya presentándose.

Espinoza (2017), en su investigación:

“Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera ALPAMAYO PERÚ E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016, para obtener el Título Profesional de Contador Público, de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote”, el autor determino que en relación con las características del análisis costos en base a las investigaciones que se habían realizado se obtuvieron que al momento de ordenar los costos en base a su comportamiento se pudo encontrar que los costos fijos, variables y totales representan un promedio de 57%. Con respecto a la mano de obra, materia prima y costos indirectos de fabricación se estima que el costo de personal es fundamental, tanto como los suministros y servicios de la empresa. A cerca del estudio de los niveles de rentabilidad en la empresa hotelera se determinó 2 niveles, uno de análisis conocido como rentabilidad económica que viene a ser el rendimiento de la inversión de la empresa y el otro como rentabilidad financiera que viene a ser el rendimiento que corresponde a los mismos, además los directivos de la empresa tienen estrategias de rentabilidad que les permiten participar en el mercado competitivo.

González & Ortega (2021), en su investigación:

“Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Master Sig Consultores E.I.R.L. San Borja 2018”, los autores llegan a la conclusión que los costos de servicios influyen en la utilidad de la empresa, de modo que al estudiar los resultados que se obtuvieron se establece que los costos de servicios que mientras que incurre la empresa para realizar el desarrollo productivo existen una incidencia directa con la rentabilidad

por eso se presentan altos costos de servicios y esto está ocasionando una pérdida en la rentabilidad por eso es primordial dirigir una adecuada gestión. “Se llegó a determinar que, la mano de obra directa incide en la rentabilidad de la Empresa Master SIG Consultores E.I.R.L. San Borja 2018 ya que el valor (sig.) fue 0.020, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Por eso muy importante que se gestionen y calculen los costos directos que permiten completar la fabricación de un bien o la prestación de un servicio, de manera que cuanto más se reduzcan los costos, mayor será el rendimiento económico que se obtendrá.

A nivel local

Arrunategui F. (2021), en su tesis:

“Influencia de los costos basados en actividades para mejorar la rentabilidad hotelera de la Provincia de Tumbes – 2021”, el autor lo que el autor plantea es que cuando se tiene un sistema de costo ABC es de mucho provecho lo que les ayuda al momento de tomar alguna decisión. Las empresas hoteleras carecen de registros, formatos y procedimientos que permitan mayores niveles de control de las operaciones que se realizan y esto con lleva a no tener información real a fin de poder solucionar los cambios que se den en el mercado.

Al no contar con esta información de los ingresos y egresos no son medibles, lo cual no les permite determinar la rentabilidad que genera la empresa en un periodo de tiempo determinado. Por eso al poder distinguir las actividades que contribuyen al crecimiento del negocio hotelero, con la finalidad que las decisiones que se tomen sean basadas en la información oportuna a la hora que se fijen los precios, y los nuevos servicios de tal manera que la nueva estructura organización les permita la unión entre los trabajadores que laboran en ella.

2.3. Definición de términos básicos

Etapas del proceso administrativo

Lourdes M. (2007) establece:

Es una secuencia o fases necesarias a fin de completar una actividad. Un proceso de gestión se define como una serie de pasos o etapas secuenciales e interrelacionados a través de los cuales se implementa la gestión.

PROGRAMACIÓN

Pastor R. (2011), define:

Es un proceso adicional de planificación y tiende a organizar actividades determinando dónde y cuándo deben realizarse. La programación es un proceso que encarna la planificación, por lo que es una herramienta ejecutiva de la planificación.

EJECUCIÓN

LEON (2011), sostiene:

Se refiere a la ejecución o inicio de un proyecto, consiste en una práctica de planificación previamente desarrollada. Durante la implementación del proyecto, se debe evaluar la comunicación para que, en caso de problemas, se puedan tomar decisiones lo antes posible.

Además, se deben realizar reuniones periódicas de gestión del equipo del proyecto, es decir, se analiza generalmente y determinar sus inmediatas prioridades. Se realiza a coordinar los recursos necesarios para el desarrollo del proceso de planificación.

DIRECCIÓN

Cruz C. y Jiménez P. (2014) definen:

En esta etapa del proceso administrativo, comprendemos la influencia del gerente en la ejecución del plan y recibe respuestas positivas de sus empleados a través de la comunicación, el control y la motivación.

CONTROL

Cruz C. y Jiménez P. (2014) establecen:

“El control es un paso muy importante, ya que, si bien la empresa cuenta una excelente planificación, una estructura organizativa apropiada y una gestión eficaz, el gerente no podrá confirmar la posición verdadera de la organización y no haya un instrumento para garantizar y reportar el incidente coherente con los objetivos. La idea de seguimiento es muy común y se utiliza en un contexto organizativo para medir el rendimiento frente a la planificación estratégica”.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación directa de los costos de servicio en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022.

Hipótesis específicas

HE 1.- Existe una relación directa de los costos de mano de en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022.

HE 2.- Existe una relación directa de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022.

HE 3.- Existe una relación directa los costos del equipo en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022

HE 4.- Existe una relación directa de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022

3.2. Variables y operacionalización

Variabes	Dimensiones	Indicadores
Costos de Servicio (variable Independiente)	Costo directo de mano de obra	Trabajadores que tiene la empresa
		Control asistencias y de horas de trabajo
		Pago al personal
	Materiales y suministros	Control de compras
		Calidad y cantidad de Insumos utilizados
	Costos del equipo	Zona de lavado
		Área de recepción, conserjería y oficinas
		Mantenimiento de los equipos del hotel
	Costos indirectos	Servicios básicos
		Alquileres
Insumos de limpieza		

Toma de decisiones (variable Dependiente)	Programación	Procedimientos del hotel
		Presupuesto
	Ejecución	Establecer estrategias
		Reserva de habitaciones
		Documentación actualizada
		Planes elaborados en la empresa
	Dirección	Coordinación
		Buena comunicación los demás sectores
	Control	Motivación al trabajador
		Participación de trabajadores
		Reducción de residuos
		Control interno de la empresa
		Supervisión sus labores
		Satisfacción del cliente

Variable independiente: Costos de Servicio

Definición conceptual

Giraldo (2007):

“Asume que dentro de los costos de servicios no han intervenido la materia prima, por lo que solo la mano de obra directa y los costos indirectos forman parte de los costos de servicios de todas las empresas que brindan servicios como las empresas de comunicaciones, transportes, hoteles, restaurantes entre otras”.

“Choy (2012) argumenta que reconocer los costos de servicios, implica identificar los elementos que intervienen en la prestación del servicio a través de técnicas y procedimientos. Todos los pagos que realizan las empresas para brindar el servicio como la mano de obra, los suministros y otros recursos, deben ser tomados en cuenta con el fin de satisfacer las necesidades del cliente”.

Definición operacional

La variable Independiente se medirá de acuerdo a los indicadores comprendidos en las dimensiones señaladas, las cuales se establecerán

en un cuestionario de encuesta que considera 18 ítems y está estructurado en base a la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo = (1), En desacuerdo = (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo = (3), De acuerdo = (4) y Totalmente de acuerdo = (5) que se aplicará a la muestra de estudio.

Variable dependiente: Toma de Decisiones

Definición conceptual

Etece (2021):

“El proceso de toma de decisiones se da de manera periódica y constante en la vida de un individuo. Muchas veces responde a conflictos que se dan de manera diaria y otros son ocasionales; algunos se presentan dentro del ámbito privado y otros dentro de empresas u organizaciones”.

“En una empresa, es la gerencia o dirección quien toma las decisiones más importantes, pero todos sus miembros, de una forma u otra, tienen que tomar decisiones en su día a día para llevar a cabo acciones que, en definitiva, afectan a la empresa por pequeñas que sean”. (Unirfp, 2022)

“Dependiendo de la magnitud de la empresa, se determinará la presencia de un tipo de decisión u otro. Aunque en las grandes es posible que algunas de las decisiones de peso se deleguen a equipos especializados, en pymes estas suelen ser asumidas por grupos más pequeños de personas. En cualquiera que sea la modalidad, el proceso de toma de decisiones debe ser flexible para adaptarse a diferentes cambios, considerando diversas perspectivas para enriquecer el proceso”. (Unirfp, 2022)

Definición operacional

La variable dependiente se medirá de acuerdo con los indicadores comprendidos en las dimensiones señaladas, las cuales se establecerán en un cuestionario de encuesta que considera 34 ítems y está estructurado en base a la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo = (1), En desacuerdo = (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo = (3), De acuerdo = (4) y Totalmente de acuerdo = (5) que se aplicará a la muestra de estudio.

3.3. Lugar de ejecución

La investigación se ejecutará en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla del departamento de Tumbes – Perú

3.4. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio y enfoque

Tipo de estudio: El presente estudio, ha sido de tipo descriptiva correlacional. Menciona que la investigación cuantitativa posibilita la cuantificación y la medición, y con ello se formulan las tendencias y proponer nuevas hipótesis y teorías. (Monje 2011).

Sobre el tipo de investigación descriptiva correlacional, Cancela Et. Al. (2010), indican que en estos estudios nos interesa en describir o explicar las relaciones que existe entre dos variables o más variables, por medio del estilo de los coeficientes de correlación.

Enfoque: Se aplico bajo un enfoque cuantitativo el presente estudio, de acuerdo recolección de datos y la data respectiva a fin de establecer alternativas a la problemática de investigación y aprobación de teorías.

Alcance: En este trabajo de investigación, tuvo como alcance de la investigación el estudio descriptivo, porque la información es detalla sobre un fenómeno o problema para describir con precisión sus dimensiones (variables) con precisión, asimismo determina las dimensiones de las variables” (Hernández & Fernández, 2016).

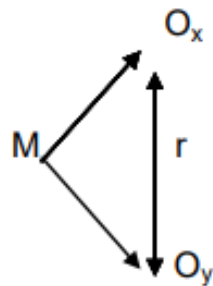
Diseño de investigación

“El diseño de nuestro estudio fue no experimental ya que no se manipularon ninguna de las variables de estudio, tal como lo establece Uzcátegui, et. al (2018), “los estudios de diseño no experimental se efectúan sin la intervención intencional de las variables, sino que se centra en la observación junto al análisis de los fenómenos dentro de un estado natural”.

“Asimismo, esta investigación fue de corte transversal, porque en recojo de datos se realizó en un momento único que es el año 2022, tal como lo

establece Sánchez et al. (2018) donde establece el “Diseño transeccional o transversal es referido al diseño de investigación descriptivo o no experimental que toma en cuenta una o varias muestras en un momento determinado”.

La representación del diseño es el siguiente:



En donde:

M = Muestra de estudio

X = Representa observaciones de la variable: Costos de Servicios

Y = Representa observaciones de la variable: Toma de decisiones

r = Indica el Índice de correlación entre ambas variables

3.5. Población, muestreo y muestreo

Población

Según Carrasco (2016):

Es el “conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

Asimismo, Canahuire E., Endara F., & Morante E. (2015) “establece que la población es el grupo del fenómeno a estudiar en el que la cantidad de población poseen una característica general que se analiza y por ende se crea el material de investigación”.

Partiendo por lo anterior, la población de nuestra investigación fue compuesta por veintidós (22) hoteles de la provincia de Zarumilla en la ciudad de Tumbes.

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014): La muestra es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”

Por lo tanto, la muestra de este estudio fue conformada por los establecimientos de hospedaje clasificados y categorizados de la provincia de Zarumilla los cuales fueron once (11) establecimientos.

Muestreo

En esta investigación se aplicó el tipo de muestro no probabilístico por conveniencia, debido a la facilidad de acceso que se tiene para la realización de la investigación en estas empresas. Es un método de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. (Ortega, 2021)

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Método

Se aplicaron los siguientes métodos de investigación:

Método inductivo

En este método, la investigación comienza observando de lo particular para llegar a generalizar los datos recolectados mediante las encuestas, de la misma forma se aplicó la observación en la etapa de ejecución a fin de logara mayor consistencia en los resultados.

Método descriptivo:

Con el presente método se logró los aspectos de organización, recopilación, presentación, análisis y resumen de los resultados; reflejando la información detallada para un mejor conocimiento y comprensión.

3.6.2. Técnica e instrumentos

Técnica - encuesta

Mediante la técnica de la encuesta se aplicó el cuestionario a los trabajadores y propietarios de las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla en la ciudad de Tumbes, en el que se especificaron las preguntas que mantienen conexión y relevancia con el tema del estudio actual.

Instrumento – cuestionario

Se aplicó el cuestionario de forma presencial a las personas de las empresas seleccionadas, a quienes se les reservó su información brindada y garantizó confidencialidad. El cuestionario: “Las interrogantes fueron relacionadas directamente hacia las variables y dimensiones que se evaluaron. (Parra, ¿Qué es un cuestionario?, s.f.)

3.6.3. Confiabilidad y validación de instrumento

Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad interna de los instrumentos en esta investigación se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach.

El coeficiente Alpha de Cronbach “es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados” (Oviedo y Campo, 2005).

Confiabilidad Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0.41 – 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 – 0.40	Baja confiabilidad
0.01 – 0.20	Muy baja confiabilidad

La Tabla Confiabilidad Alpha de Cronbach, muestra un rango de valores para el coeficiente Alpha de Cronbach, junto con una interpretación de la magnitud de la confiabilidad asociada a cada rango. Este coeficiente se utiliza para evaluar la consistencia interna de un conjunto de ítems en un cuestionario o prueba, indicando qué tan bien los ítems miden el mismo constructo o concepto subyacente.

Variable 1: Costos de Servicios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.867	15

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Toma de decisiones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.865	19

Validación del instrumento

El procedimiento de validación de instrumentos se efectuó a cargo de la participación de juicio de expertos especialistas en el tema de estudio, según los criterios establecidos a nivel de variables, dimensiones, indicadores e ítems pertinentes.

3.6.4. Procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario en la escala Likert, se empleó un cuestionario de 34 preguntas a los trabajadores a quienes se les reservó su identidad, las cuales tuvieron las alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Una vez que se logró obtener la información de los encuestados se pasó a ordenar la información del estudio al programa de Microsoft Excel, para que luego ya teniendo todos los datos recopilados se haga más fácil agregarlos en el programa SPSS, ya que, tuvo como finalidad procesar dichos datos y con los resultados estadísticos dados u obtenidos se pudo analizar y conocer la relación de los costos de servicios en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022, mediante tablas y gráficos que reflejaron los indicadores estadísticos.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación, se aplicó a cada cita para garantizar el respeto de los derechos de autor, precisando los lineamientos y el reglamento de tesis aprobado para pregrado y posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes y las normas APA; empleando principios éticos de confiabilidad, objetividad y confidencialidad tomando en cuenta la colaboración de los trabajadores en la encuesta.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen una distribución normal.

Ha: Los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 1:

Prueba de normalidad para Costos de Servicio

Prueba de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Costo de Servicio	0,794	16	0,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota:

Al efectuar el test de normalidad que la muestra fue menor a 30 datos se tomó la teoría de Shapiro-Wilk obteniendo los resultados que nos indica que variable estudiada: Costo de servicio, que la distribución de datos fue no normal, como se evidencia en la significancia (sig = 0.002).

Tabla 2:

Prueba de normalidad para Toma de Decisiones

Prueba de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Toma de Decisiones	0,854	16	0,016

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota:

Al efectuar el test de normalidad que la muestra fue menor a 30 datos se tomó la teoría de Shapiro-Wilk obteniendo los resultados que nos indica que la variable estudiada: Toma de decisiones, que la distribución de datos fue no normal, como se evidencia en la significancia (0.016). Por lo tanto, se aplicó la prueba de tipo Rho Spearman.

4.2. Presentación de resultados

Según dimensión Costos directo de mano de obra

Tabla 3:

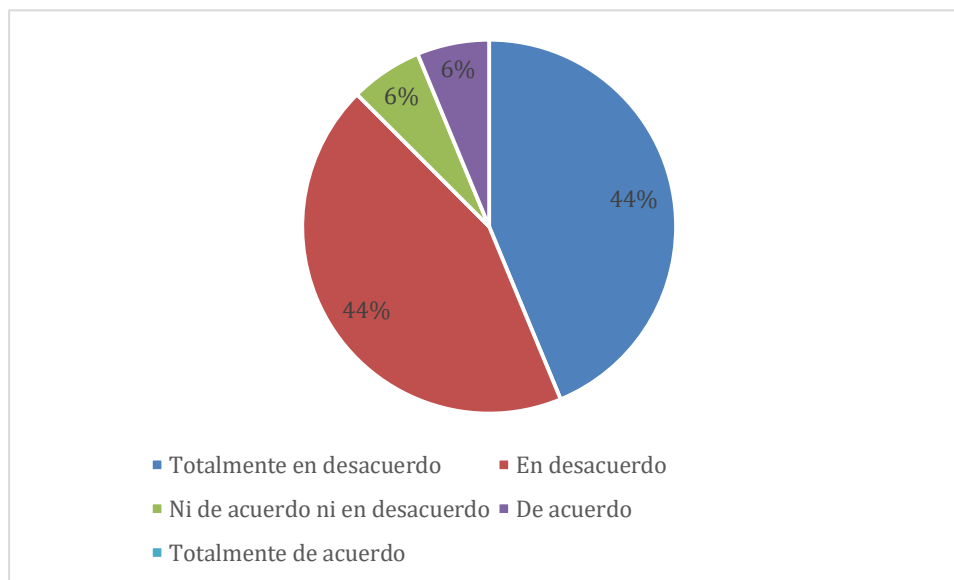
Usted considera que el personal está capacitado para brindar un servicio de calidad

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	7	43,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	43,75
De acuerdo	1	6,25
Totalmente de acuerdo	1	6,25
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1:

Servicio de calidad



Nota: La figura evidencia; para 07 trabajadores expreso una opinión negativa, estando en desacuerdo ellos consideran que el personal no está realmente capacitado a brindar un servicio de calidad, con un 43.75%; 07 trabajadores se mantienen en la categoría neutral equivalente a un 43,75%; hay un pequeño grupo que tiene opiniones positivas, con un 6.25% "De acuerdo" y un 6.25% "Totalmente de acuerdo".

Tabla 4:

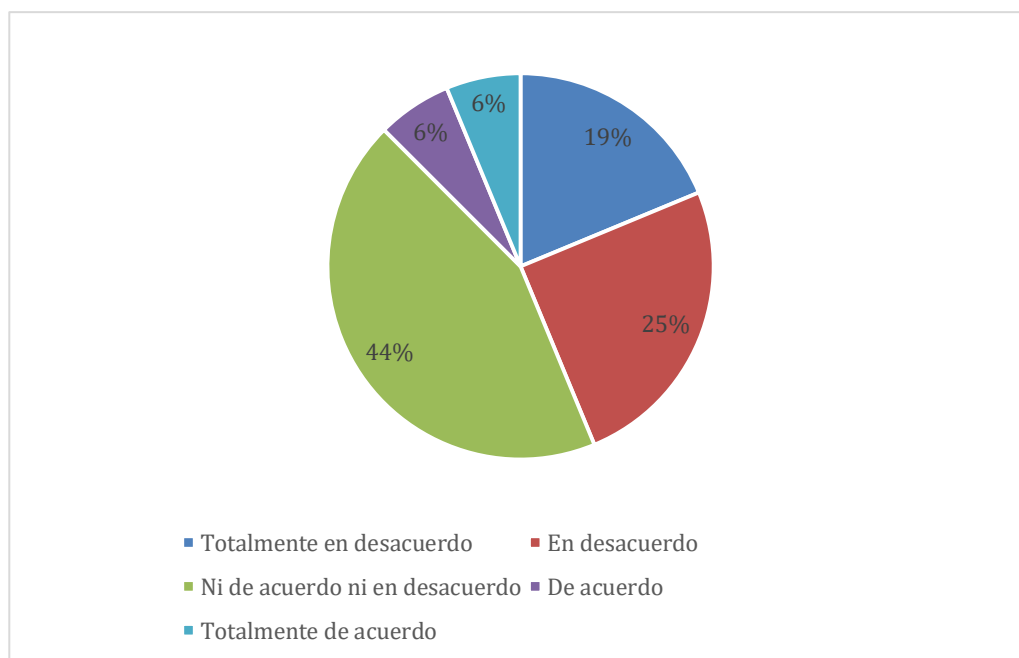
Considera usted que se lleva correctamente el control de horas trabajadas

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	3	18,75
En desacuerdo	4	25,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	43,75
De acuerdo	1	6,25
Totalmente de acuerdo	1	6,25
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2:

Control de horas trabajadas



Nota: La figura muestra; para 03 trabajadores están totalmente en desacuerdo en que se lleva un control correcto de las horas trabajadas, con un 18,75%; 04 trabajadores sostienen la posición en desacuerdo con 25%; 07 trabajadores se mantienen neutral equivalente a un 43.75%; y hay una minoría que afirma que con un 6,25% "De acuerdo" y un 6,25% "Totalmente de acuerdo".

Tabla 5:

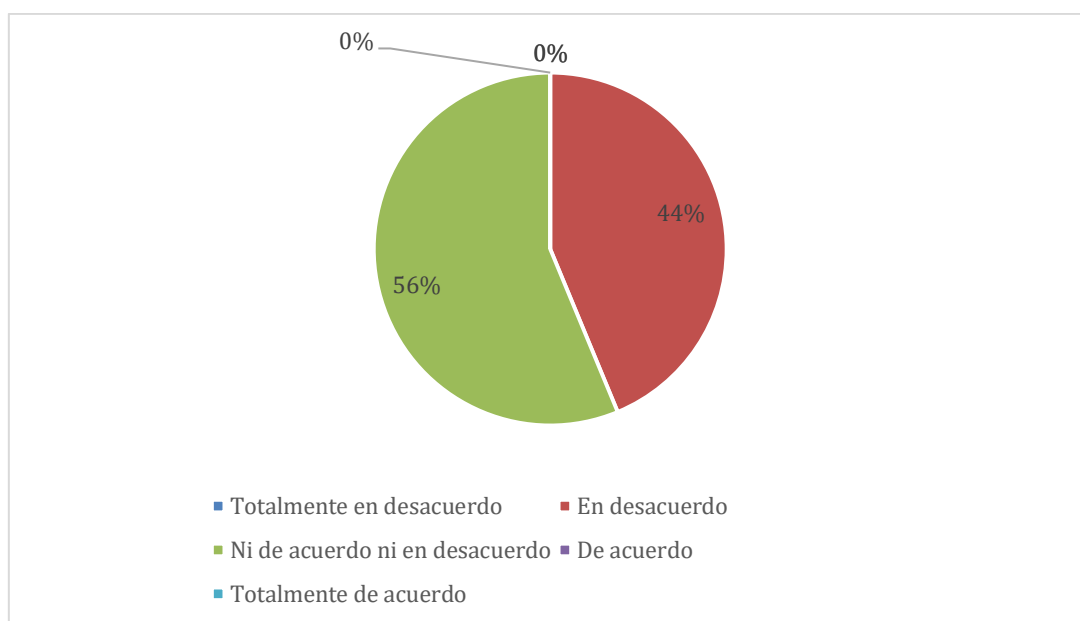
Se lleva un registro de asistencia de los trabajadores

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	7	43,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56,25
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3:

Registro de asistencia



Nota: La figura refleja; para 07 trabajadores están en desacuerdo sobre el hecho de que se lleva un registro de asistencia de los trabajadores evidenciando un 43,75%; y para 09 trabajadores manifestaron una categoría neutral con un 56,25% de representatividad. Lo que indica que no se lleva un registro de la asistencia de los trabajadores.

Tabla 6:

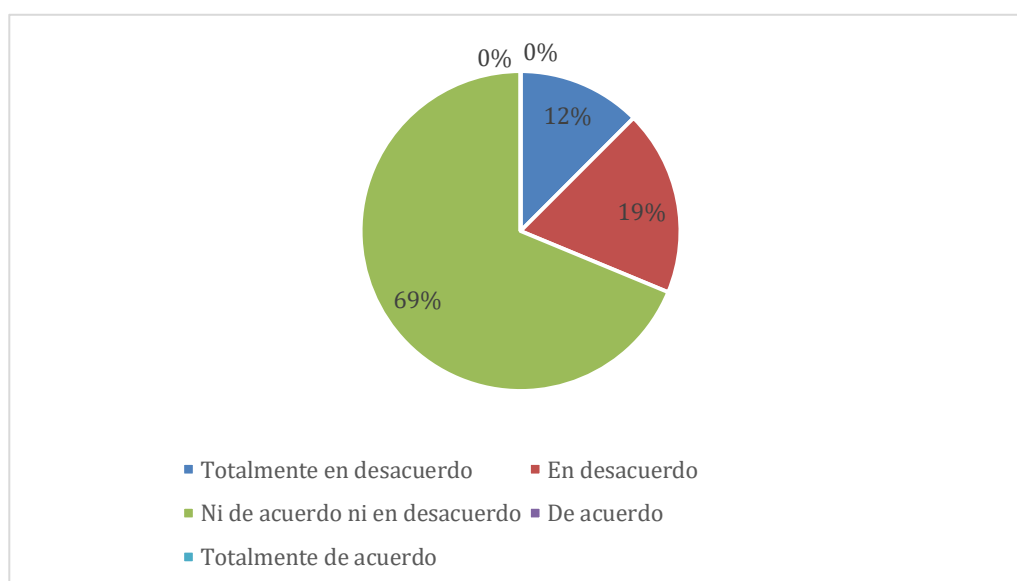
Considera que todos los trabajadores deberían estar en planilla

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	2	12,50
En desacuerdo	3	18,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	68,75
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4:

Trabajadores en planilla



Nota: La figura indica; 02 trabajadores manifestaron estar en totalmente en desacuerdo y consideran que no todos deberían estar en planilla con 12,50% de representatividad; 03 trabajadores se mantuvieron en desacuerdo con una equivalencia del 18,75%; 11 trabajadores indicaron estar en un estado neutral representando un 68,75%. Lo que sugiere que la mayoría prefiere no opinar o no sabe mucho del tema.

Tabla 7:

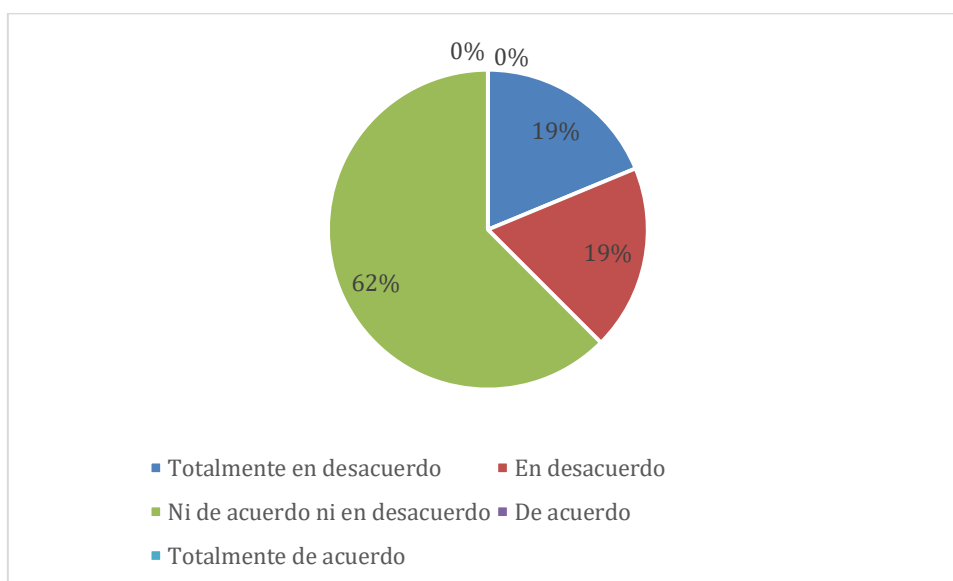
Cuentan con las modalidades de incentivos a los trabajadores

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	3	18,75
En desacuerdo	3	18,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,5
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5:

Modalidad de incentivos



Nota: La figura muestra; para 03 colaboradores están en totalmente en desacuerdo que con que cuenten con modalidad incentivos hacia a los trabajadores equivalente a 18.75%; para 03 colaboradores más están en desacuerdo con un 18,75%; y para la mayoría de los colaboradores se encuentran en un punto neutral con esta premisa representando un 62, 5% y no hay respuestas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. En general, los resultados sugieren que la mayoría de los participantes no opina sobre la modalidad incentivos para los trabajadores.

Tabla 8:

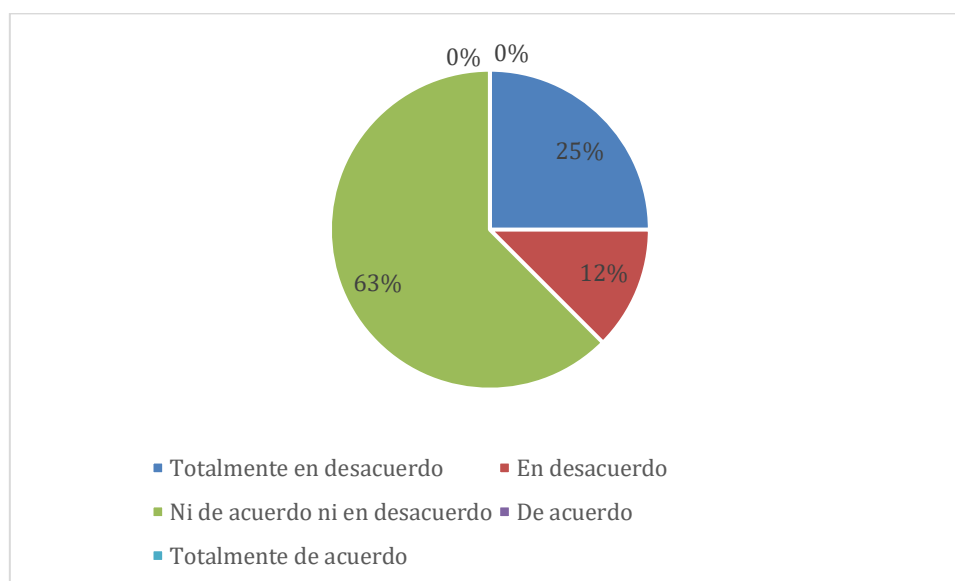
Cree usted que se lleva control de los costos por pago de Essalud, feriado, ¿CTS?

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	4	25,00
En desacuerdo	2	12,50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,50
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6:

Essalud, Feriados, Cts



Nota: La figura nos evidencia; 04 trabajadores están en totalmente en desacuerdo ellos creen que no se lleva control de los costos por pago de Essalud, feriado y Cts con una equivalencia del 25%; 02 trabajadores están en desacuerdo con un 12,50% de representatividad; 10 trabajadores se mantienen neutral con una equivalencia del 62,50%. En general, los resultados sugieren que una amplia mayoría de los participantes considera que no sabe si se realiza el control de estos costos adecuadamente.

Según dimensión suministros

Tabla 9:

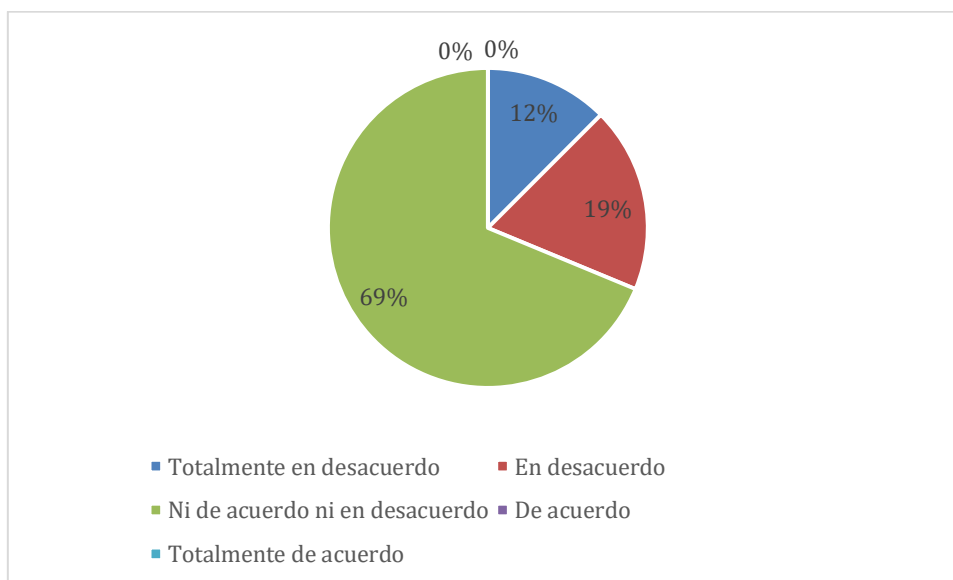
Como trabajador cree que el hotel mantiene limpias y ordenadas las habitaciones y áreas comunes

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	2	12,50
En desacuerdo	3	18,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	68,75
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7:

Ambientes limpios y ordenados



Nota: La figura muestra; para 2 trabajadores están totalmente en desacuerdo que todos los ambientes del hotel se mantengan bien limpios y ordenados, significando un 12,5%; 3 trabajadores sustentaron estar en desacuerdo con un 18,75%; y para 11 trabajadores indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo equivalente a un 68,75%, sin respuestas en las categorías positivas.

Tabla 10:

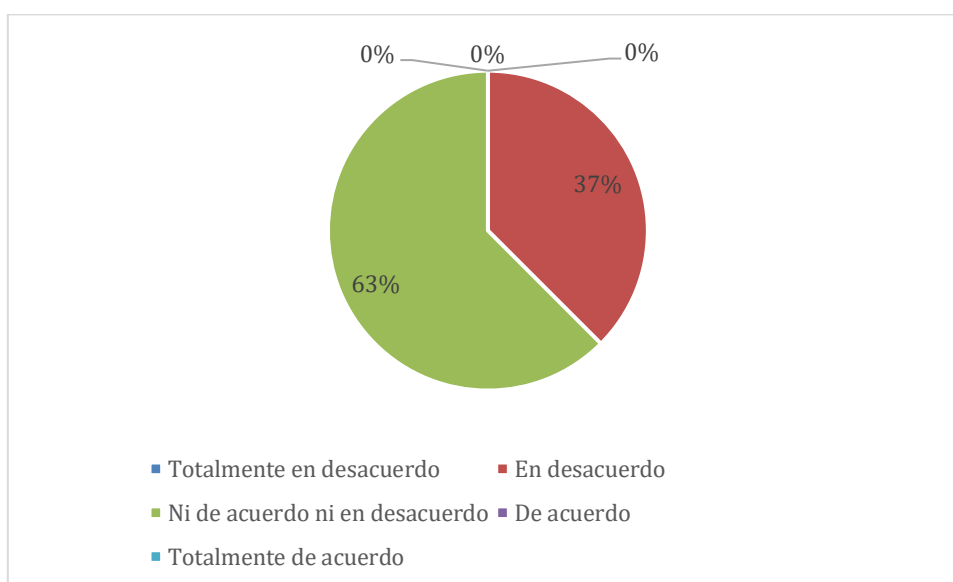
Usted cree que los insumos de limpieza utilizados en el hotel son de alta calidad

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	6	37,50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,50
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8:

Insumos de limpieza



Nota: La figura indica; para 06 trabajadores están en desacuerdo que los insumos usados para la limpieza en el hotel sean de alta calidad, con una representatividad del 37,50%; para 10 trabajadores manifestaron ni en acuerdo ni en desacuerdo con esta premisa con un equivalente del 62,50%, no hay respuestas en ninguna de las categorías positivas, lo que sugiere una opinión poco favorable entre los trabajadores respecto a la calidad de los productos de limpieza utilizados en el hotel.

Tabla 11:

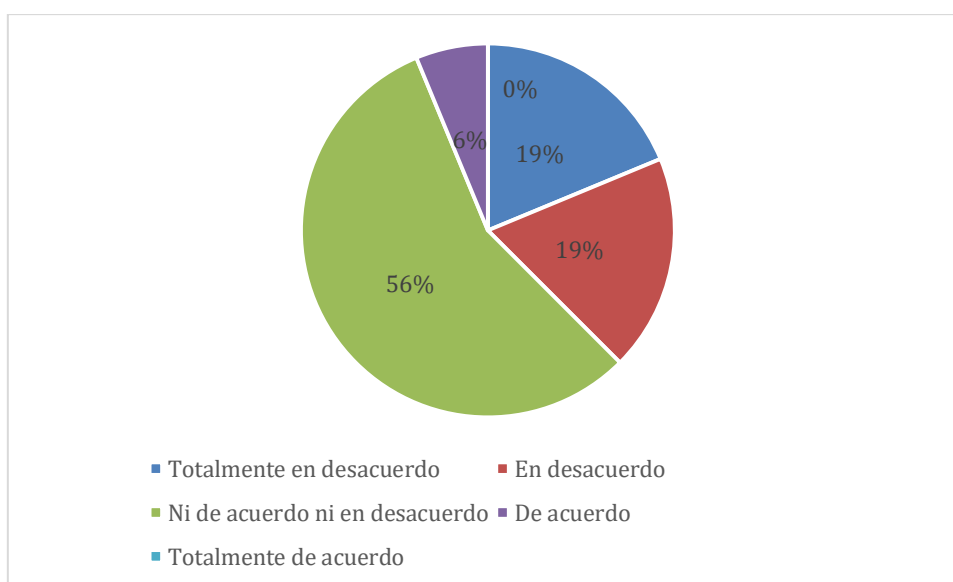
Conoce usted si se lleva un registro por cada compra de bienes

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	3	18.75
En desacuerdo	3	18.75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56.25
De acuerdo	1	6.25
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9:

Registro de compras de bienes



Nota: La figura indica; para 03 trabajadores que no conocen si se lleva un registro por cada compra de bienes, equivalente a un 18,75%; 03 trabajadores más indicaron estar en desacuerdo con 18,75%; 09 trabajadores señalaron estar en un estado neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo equivalente a un 56,25%; y 1 trabajador denoto estar de acuerdo con un 6,25% de representatividad. Los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no está convencida o no tiene suficiente información respecto a si lleva un registro adecuado de las compras.

Según dimensión costos del equipo

Tabla 12:

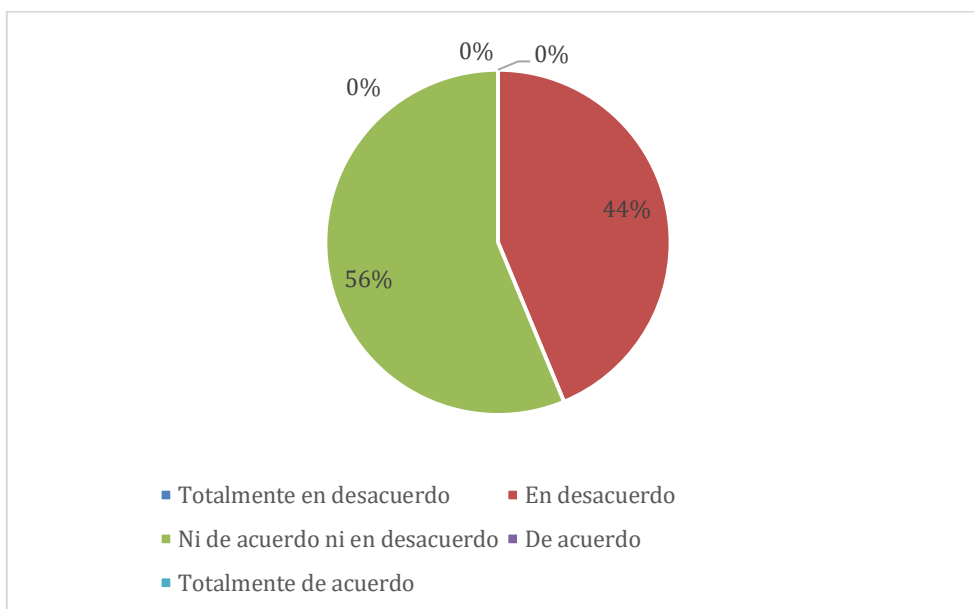
Considera usted que la empresa se realiza mantenimientos adecuados a los equipos

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	7	43,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56,25
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10:

Mantenimientos de los equipos



Nota: La figura exhibe; para 7 trabajadores tiene una perspectiva negativa sobre mantenimiento adecuado de los equipos, con un 43,75%; y para 9 trabajadores mantiene una categoría o neutral equivalente a un 56,25%, lo que indica un consenso absoluto de que no todas las empresas realizan mantenimientos adecuados a los equipos.

Tabla 13:

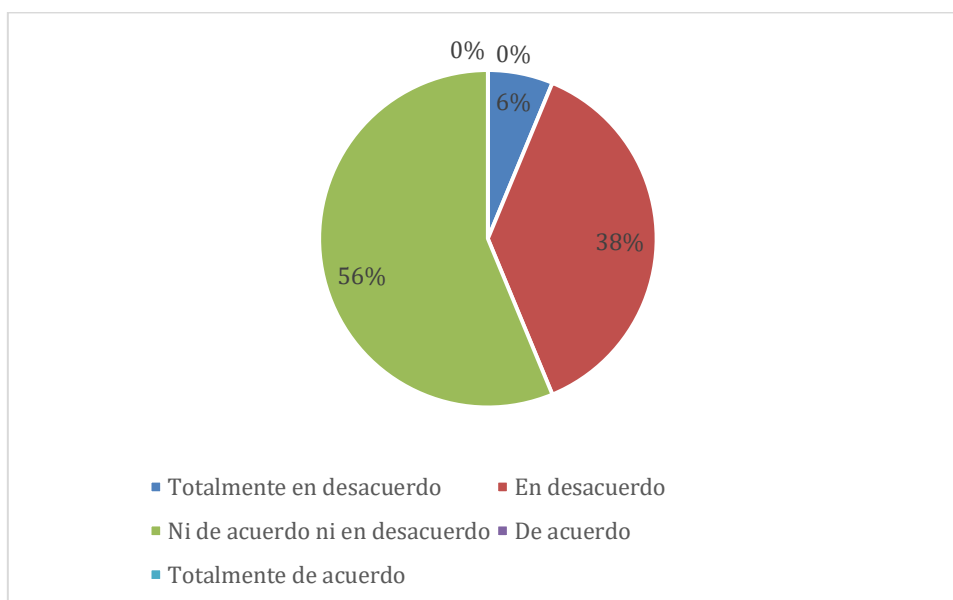
Cree usted que los huéspedes hacen el uso correcto de la lavandería

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	1	6,25
En desacuerdo	6	37,50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56,25
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11:

Uso de lavandería



Nota: La figura evidencia; para 01 trabajador están totalmente en desacuerdo de que los huéspedes no hacen un uso correcto de la lavandería con un 6,25%; 06 trabajadores sostuvieron estar en desacuerdo equivalente a 37,5%; y para 9 trabajadores indicaron un estado neutral. Lo que sugiere que no todos los huéspedes están utilizando la lavandería de manera adecuada.

Tabla 14

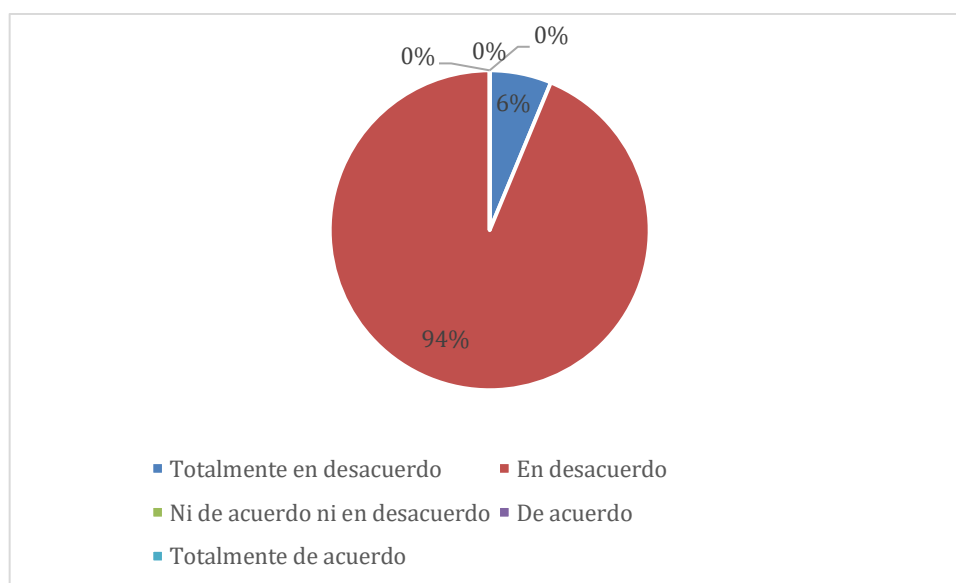
Usted cree que si cuentan con equipos tecnológicos adecuados para llevar un control de los clientes

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	1	6,25
En desacuerdo	15	93,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12:

Equipos tecnológicos



Nota: La figura exhibe; 01 trabajador considera estar en totalmente en desacuerdo cree que la empresa no cuenta con equipos tecnológicos adecuados para llevar un control de los clientes con 6,25% de representatividad; 15 trabajadores consideran estar en desacuerdo con un equivalente a un 93.75. Esto indica una percepción negativa de que los equipos tecnológicos utilizados para el control de los clientes sean los adecuados.

Según dimensión Costos indirectos

Tabla 15:

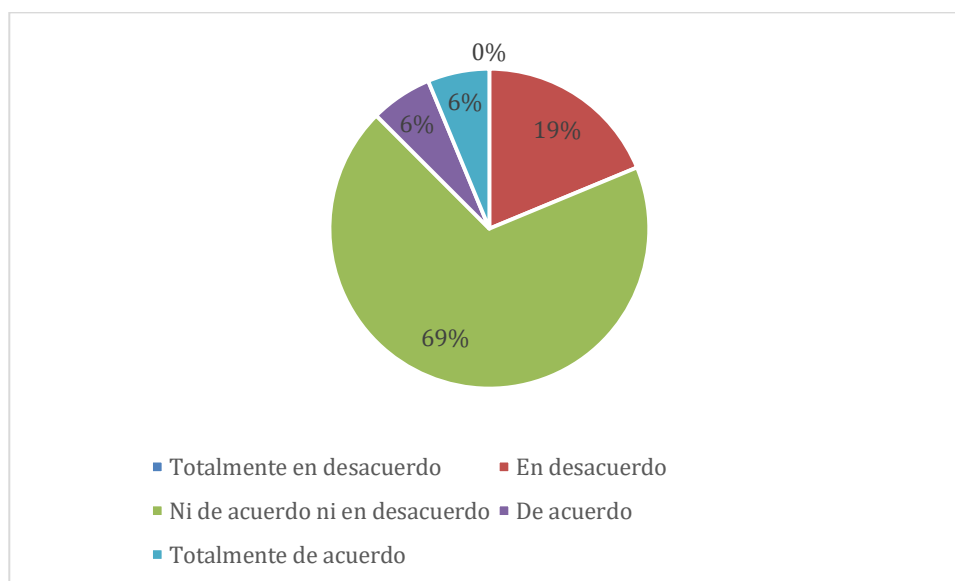
El hotel ofrece servicios básicos para ayudar a los huéspedes

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	18,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	68,75
De acuerdo	1	6,25
Totalmente de acuerdo	1	6,25
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13:

Servicios básicos



Nota: La figura exhibe; para 03 colaboradores están en desacuerdo acerca que hotel ofrece los servicios básicos para ayudar a los huéspedes, equivalente 18.75%; 11 colaboradores se encuentran en un estado ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 68.75%; una minoría de colaboradores manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta premisa con un 6.25% cada uno. En general, los resultados sugieren que una amplia mayoría de los participantes creen que no todos los hoteles proporcionan los servicios básicos adecuados para la asistencia a los huéspedes.

Tabla 16:

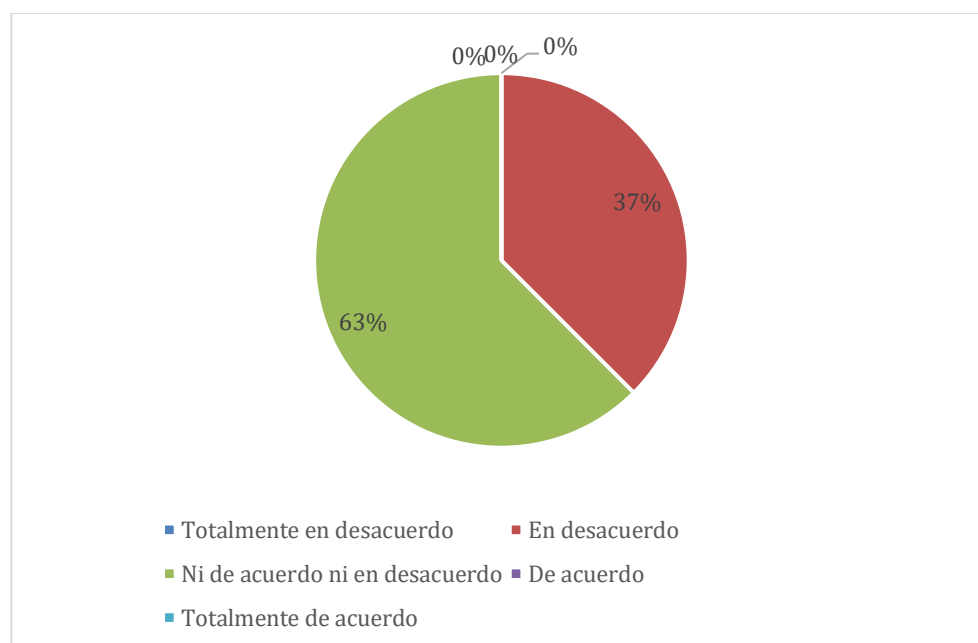
Cree usted que toallas y sábanas que el hotel ofrece son las adecuadas para las necesidades de los huéspedes

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	6	37,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,5
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14:

Útiles de aseo brindados por el hotel



Nota: La figura muestra; 06 colaboradores se manifestaron estar en desacuerdo ellos creen que las toallas y sábanas que brinda el hotel no son las adecuadas y que no cumplan con las necesidades de los huéspedes, con una representatividad del 37,50%; 10 colaboradores tienen una percepción neutral, evidenciando un 62,50%.

Tabla 17:

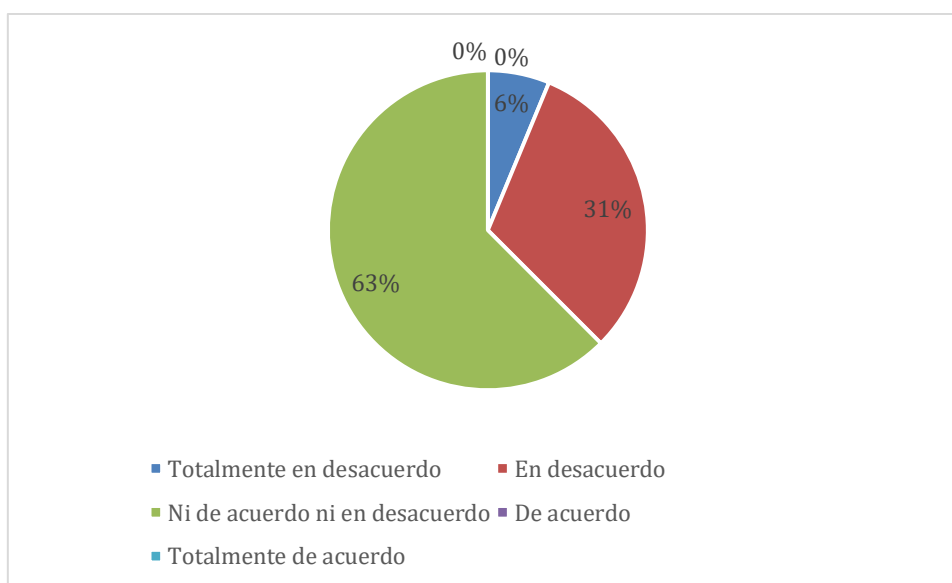
El alquiler de las habitaciones coincide con la descripción y fotos del sitio web del hotel

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	1	6,25
En desacuerdo	5	31,25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,5
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15:

Alquiler de habitaciones del hotel



Nota: La figura refleja; 01 trabajador se manifestó estar en totalmente en desacuerdo con que el alquiler de las habitaciones coincida con la descripción y fotos del sitio web del hotel, con una 6,25% de representatividad; 05 trabajadores están en desacuerdo con una equivalencia del 31,25%; 10 trabajadores se mantuvieron neutral equivalente a un 62,50%.

Según dimensión Programación

Tabla 18:

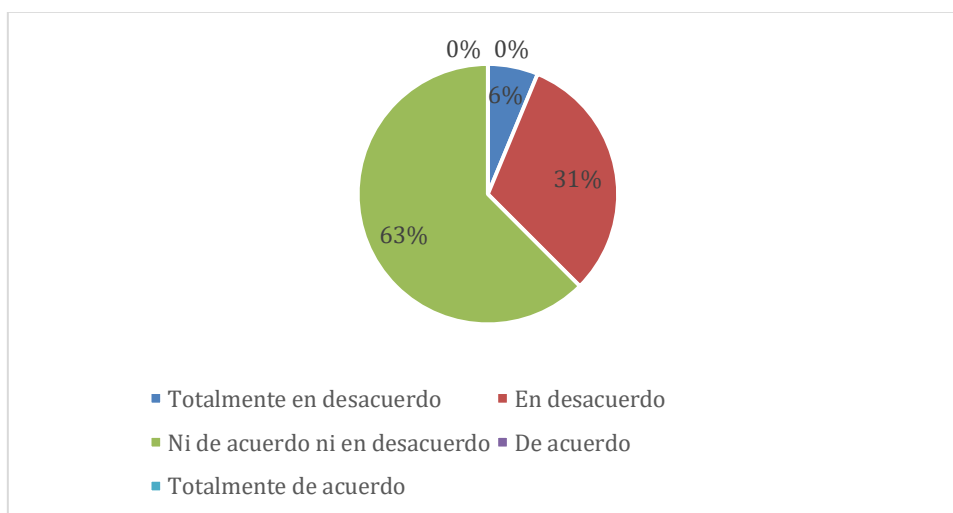
Cree usted que la comunicación entre el hotel y los huéspedes es clara

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	1	6,25
En desacuerdo	5	31,25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,5
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16:

Comunicación con los huéspedes



Nota: La figura indica; para 01 trabajador esta en totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que hay una falta de comunicación entre el hotel y los huéspedes, equivalente a 6,25%; para 05 trabajadores están en desacuerdo no considera que haya una buena relación entre el hotel y el huésped, evidenciando un 31,25%; y para 10 trabajadores se muestran neutral lo que podría reflejar incertidumbre, falta de interés con la comunicación con los huéspedes.

Tabla 19:

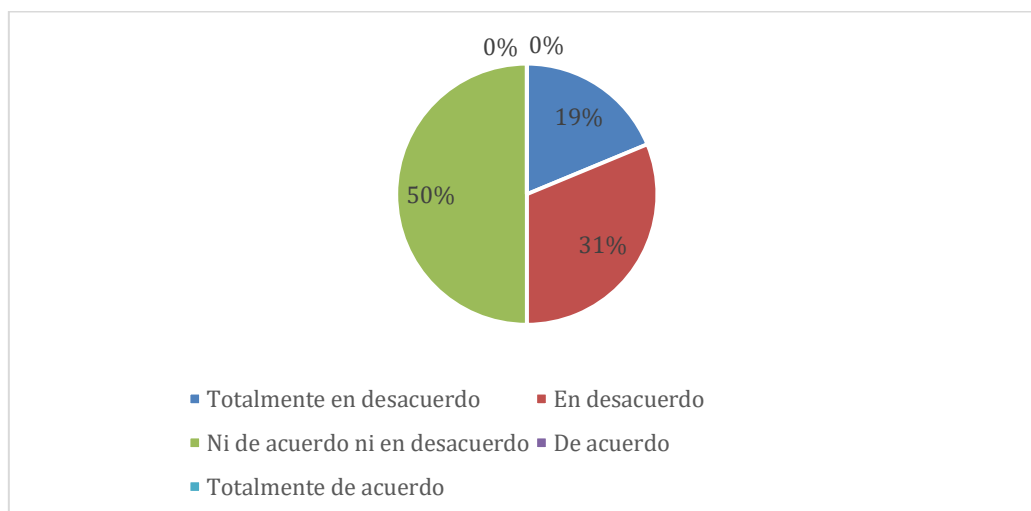
El hotel cuenta con un plan para manejar situaciones de emergencia

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	3	18,75
En desacuerdo	5	31,25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	50,00
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17:

Situaciones de emergencia



Nota: La figura evidencia: para 03 trabajadores están totalmente en desacuerdo la afirmación el hotel cuenta con un plan para manejar situaciones de emergencia, esto indica que una parte significativa de los trabajadores no tiene conocimiento sobre el tema, con una representatividad del 18,75%; para 05 trabajadores están en desacuerdo no consideran que tienen suficiente conocimiento sobre esta premisa, con un 31,25%; para 08 trabajadores se muestra neutral o que podría reflejar incertidumbre o una falta de información clara sobre los planes de emergencia que cuente la empresa con una representatividad del 50%.

Tabla 20:

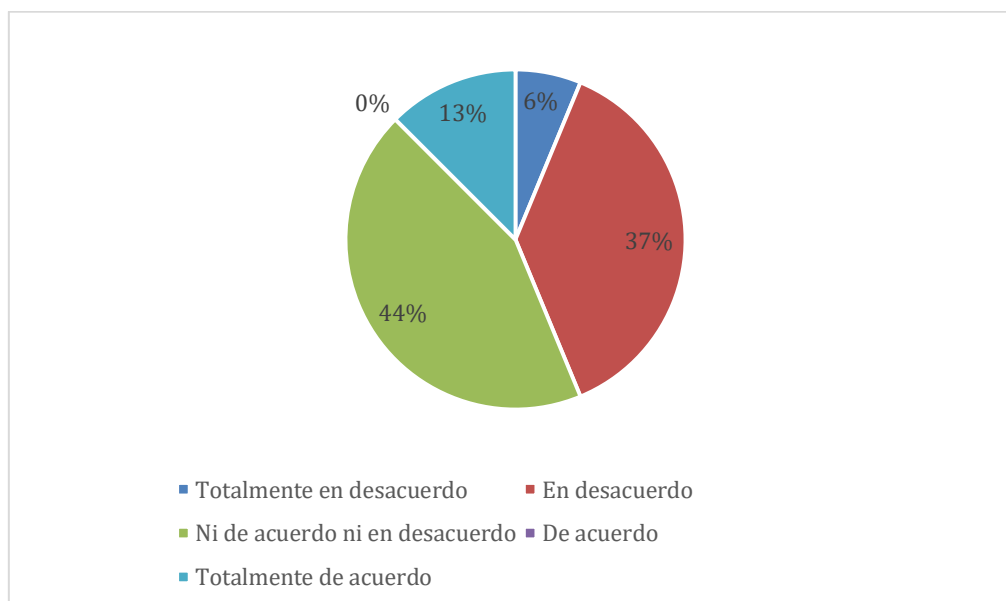
Los trabajadores están comprometidos con la implementación de estrategias del hotel

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	1	6,25
En desacuerdo	6	37,50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	43,75
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	2	12,50
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18:

Comprometidos con el trabajo



Nota: La figura muestra; 01 trabajador está en totalmente en desacuerdo con que no todos están comprometidos con la implementación de estrategias del hotel con una representatividad del 6,25%; para 6 trabajadores se encuentran en desacuerdo, equivalente a un 37,5%; para 07 trabajadores se muestra neutral, evidenciando 43,75%; y para 2 trabajadores está totalmente de acuerdo con una representatividad del 12,5%.

Tabla 21:

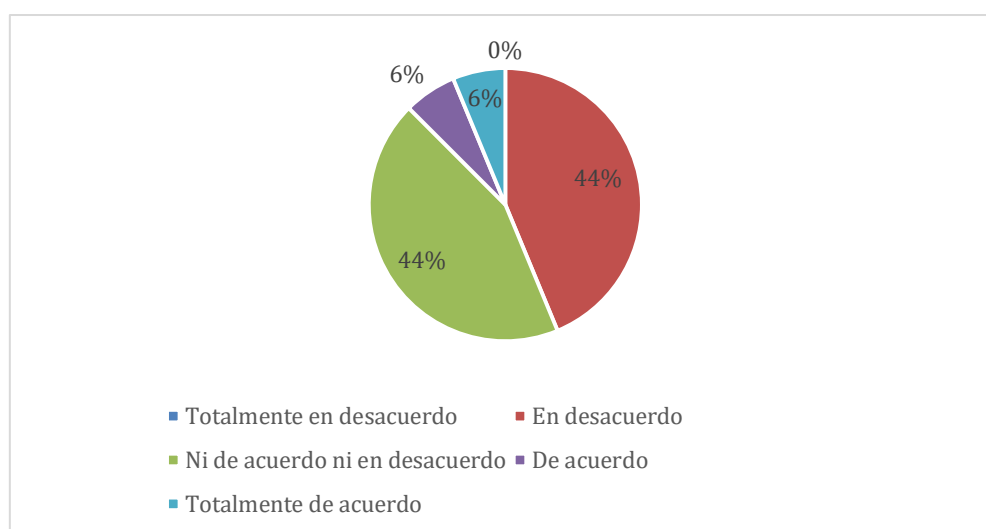
El hotel tiene una asignación presupuestal que se ajusta a las necesidades y prioridades del hotel

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	7	43,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	43,75
De acuerdo	1	6,25
Totalmente de acuerdo	1	6,25
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19:

Asignación Presupuestal



Nota: La figura indica; para 7 colaboradores creen que el hotel no tiene una asignación presupuestal que se ajusta a las necesidades y prioridades de este, lo que sugiere que no tiene conocimiento sobre el tema, representando un 43,75%; para 07 colaboradores se muestran neutral, con un 43,75% de representatividad; para una minoría que afirma que con un 6,25% "De acuerdo" y un 6,25% "Totalmente de acuerdo, que el hotel cuente con una asignación presupuestal.

Tabla 22:

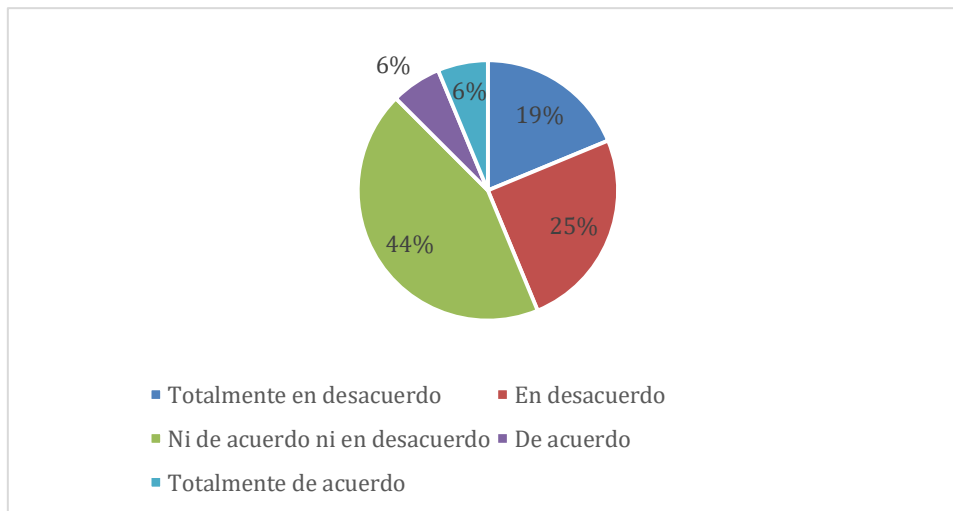
Las capacitaciones son consideradas en el presupuesto del hotel

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	3	18,75
En desacuerdo	4	25,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	43,75
De acuerdo	1	6,25
Totalmente de acuerdo	1	6,25
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20:

Capacitaciones



Nota: La figura indica; para 03 trabajadores estar totalmente en desacuerdo con que las capacitaciones realmente estén consideradas dentro del presupuesto del hotel, lo que sugiere que no tiene mucho conocimiento acerca de esta premisa, significando el 18,75%; para 04 trabajadores están en desacuerdo con una representatividad del 25%; para 7 trabajadores están en un estado neutra, con una equivalencia del 43,75%; y una minoría afirma que con una equivalencia del 6,25% "De acuerdo" y un 6,25% "Totalmente de acuerdo", lo que sugiere que muy pocas veces las capacitaciones de los trabajadores son incluidas en el presupuesto.

Según dimensión Ejecución

Tabla 23:

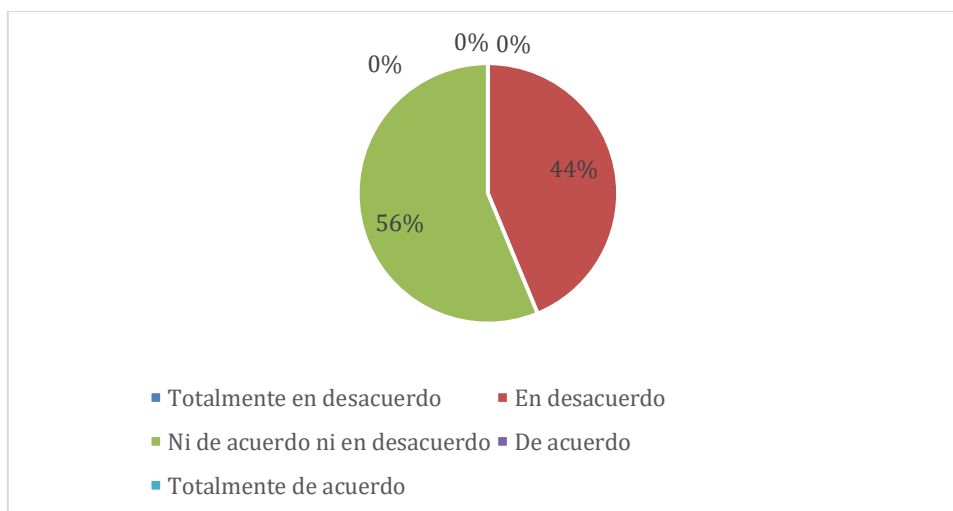
Considera que las responsabilidades de cada puesto están correctamente definidas

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	7	43.75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56.25
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21:

Responsabilidades correctamente definidas



Nota: La figura nos indica; para 07 trabajadores están en desacuerdo, ya que consideran que no están definidas correctamente las responsabilidades en los puestos, con una representatividad del 43,75%; para mayoría de trabajadores (09) se mantienen en la categoría neutral evidenciando 56,25%. Esto indica una mayoría no sabe o tiene conocimiento acerca de que las responsabilidades de los puestos estén claramente definidas.

Tabla 24:

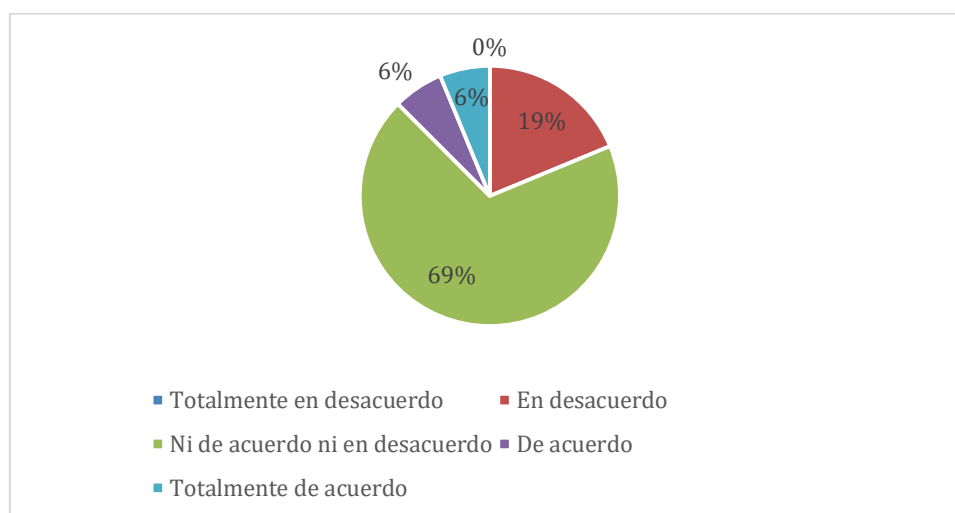
Los empleados están al tanto sobre los tipos de planes de crecimiento del hotel

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	3	18.75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	68.75
De acuerdo	1	6.25
Totalmente de acuerdo	1	6.25
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22:

Planes de crecimiento del hotel



Nota: La figura evidencia; para 03 colaboradores están en desacuerdo con esta premisa porque piensan que no todos empleados están informados sobre los tipos de planes de crecimiento que tiene el hotel, con una equivalencia del 18,75%; para 11 colaboradores están un estado neutral con un 68,75% de representatividad; y para una minoría tiene una percepción positiva, afirman que con una equivalencia del 6,25% "De acuerdo" y un 6,25% "Totalmente de acuerdo", manifestando que si están al tanto de los planes de crecimiento del hotel.

Tabla 25:

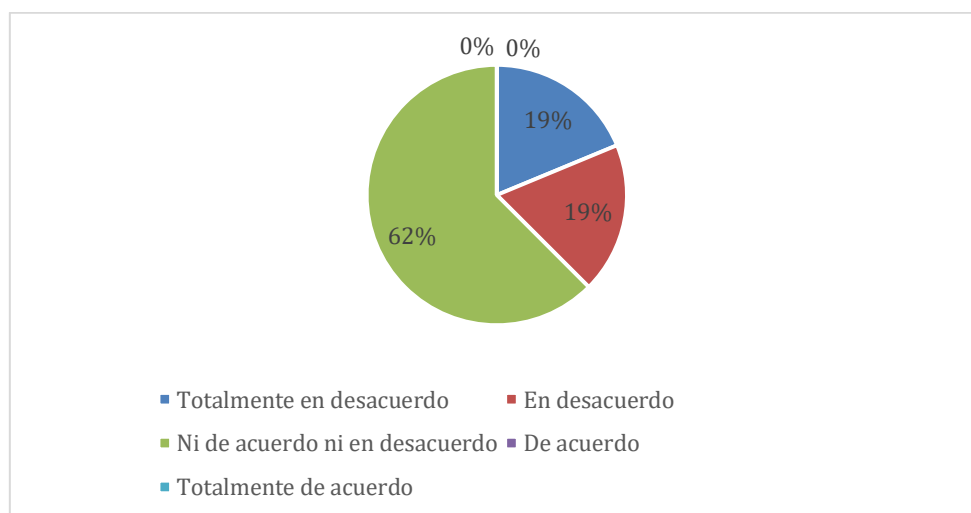
El hotel ofrece opciones de reservas de habitaciones claras y precisas

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	3	18,75
En desacuerdo	3	18,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,5
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23:

Reservas de habitaciones



Nota: La figura exhibe; para 03 trabajadores están en totalmente en desacuerdo sobre que las reservaciones que ofrece el hotel sean claras y precisas con una representatividad del 18,75%; 03 trabajadores más se muestran en desacuerdo con una equivalencia del 18,75% también; para 10 trabajadores se mantienen en la categoría neutral con 62,5% de representatividad. Esto indica que la mayoría tiene dudas o no está segura.

Tabla 26:

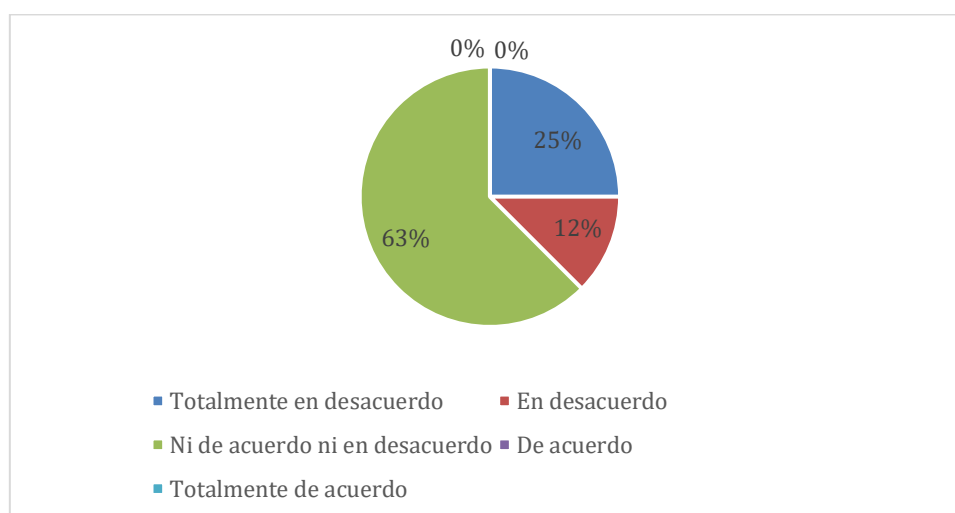
Cree usted que la empresa cuenta con los documentos de gestión y actualizados

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	4	25,00
En desacuerdo	2	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,5
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24:

Documentación actualizada



Nota: La figura evidencia; que para 04 trabajadores están en totalmente en desacuerdo pues ellos creen que la empresa no cuenta con los documentos de gestión y actualizados con una equivalencia del 25%; 02 trabajadores se manifestaron estar en desacuerdo con un 12,5% de representatividad; para 10 trabajadores se mostraron en la categoría neutral significando un 62,5%. Esto que una parte de los encuestados no tiene una opinión clara sobre este aspecto.

Tabla 27:

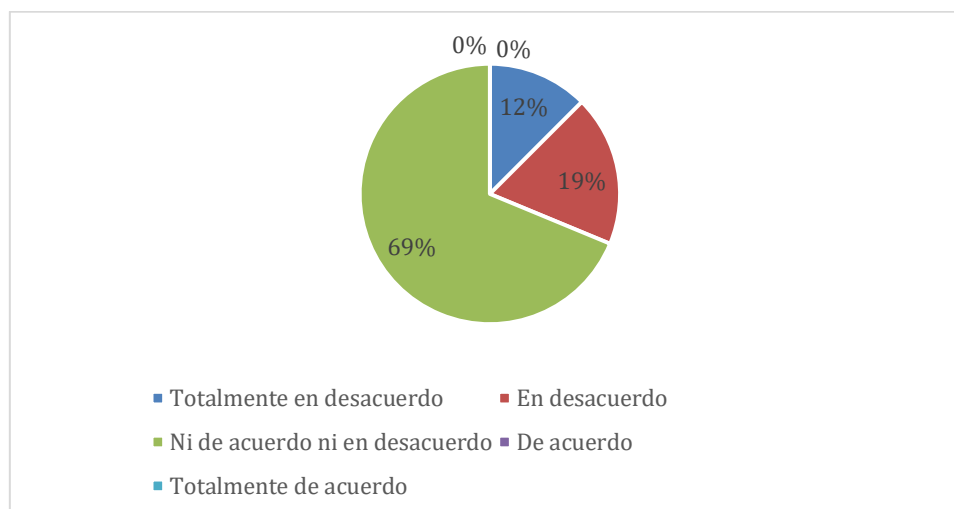
El hotel fomenta un ambiente de coordinación y trabajo en equipo para lograr los objetivos

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	2	12,5
En desacuerdo	3	18,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	68,75
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25:

Coordinación y trabajo en equipo



Nota: La figura evidencia; para 02 trabajadores expreso una opinión negativa estando totalmente en desacuerdo con que el hotel fomente un ambiente de coordinación y trabajo en equipo para lograr los objetivos con un 12,5% de representatividad; 03 trabajadores están en desacuerdo con una significancia del 68,75; para 11 trabajadores se mantuvieron en la categoría neutral con un 68,75%. Esto indica que la mayoría de los encuestados no está segura sobre este aspecto.

Según dimensión Dirección

Tabla 28:

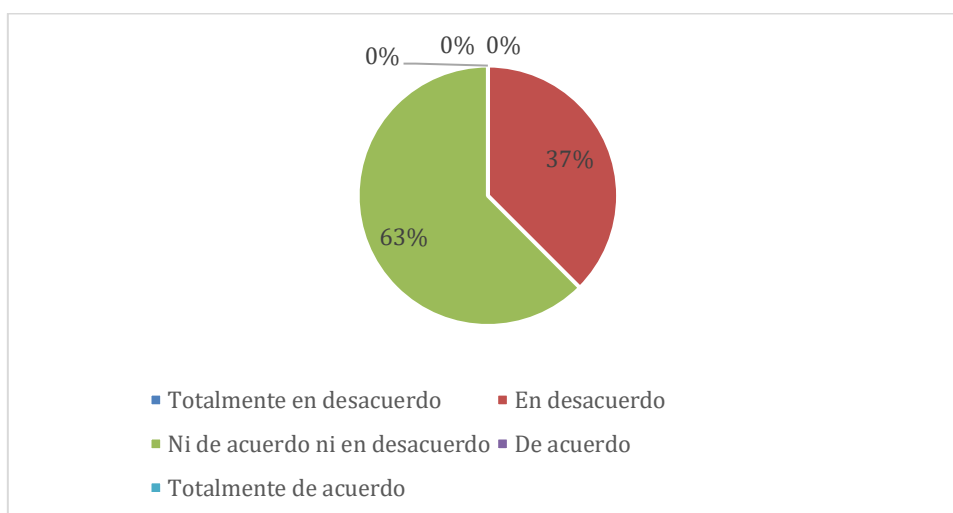
Los empleados se sienten motivados para mejorar su desempeño debido a los elogios

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	6	37,50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,50
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26:

Motivación al trabajador



Nota: La figura nos evidencia; 06 trabajadores expresaron una opinión negativa, ellos están totalmente en desacuerdo, pues opinan que no se sienten motivados para mejorar su desempeño con una representatividad del 37,5%; 10 trabajadores se mantuvieron en la categoría neutral con una equivalencia del 62,5%. Esto indica que la mayoría de los trabajadores no opina respecto a esta premisa.

Tabla 29:

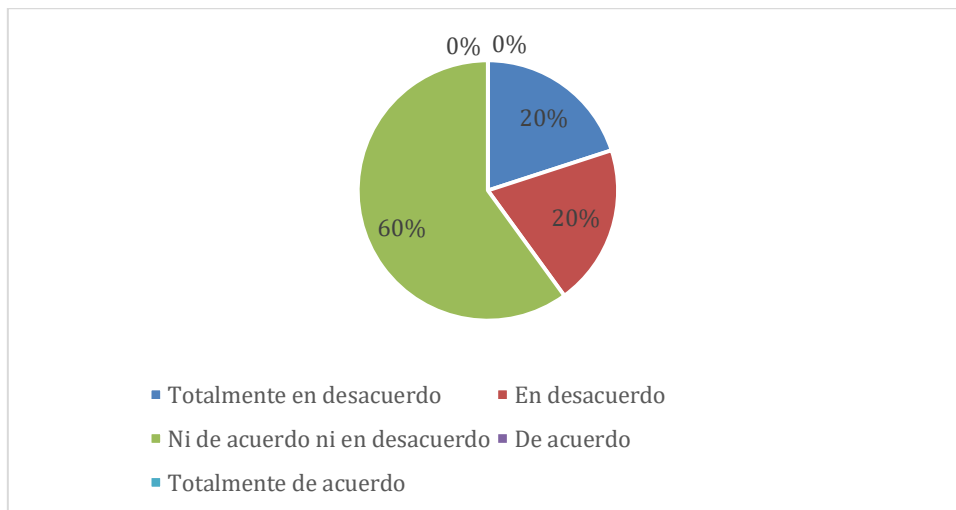
Considera que la comunicación entre su área de trabajo y las otras es clara

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	3	20,00
En desacuerdo	3	20,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	60,00
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	15	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27:

Buena comunicación



Nota: La figura nos muestra; 03 colaboradores se manifestaron en totalmente en desacuerdo ellos consideran que no hay una comunicación clara entre su área y las otras, con una representatividad del 20%; 03 colaboradores más se encuentran en desacuerdo con una equivalencia del 20%; y solo 10 colaboradores se mantuvieron en la categoría neutral con un 60% de representatividad.

Tabla 30:

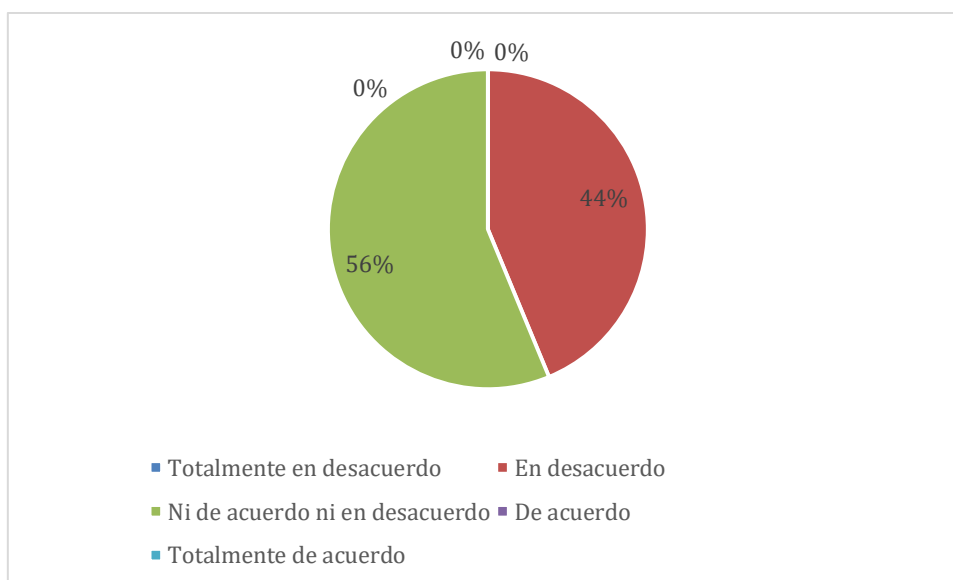
Los trabajadores tienen la oportunidad de contribuir con ideas y sugerencias para mejorar el hotel

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	7	43,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56,25
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28:

Contribución de ideas



Nota: La figura nos evidencia; 07 trabajadores están en desacuerdo pues ellos manifestaron que no tienen la oportunidad de contribuir con ideas y sugerencias para mejorar el hotel con una equivalencia del 43,75%; 09 trabajadores se encuentran en la categoría neutral con un 56,25% de representatividad. Esto indica que el hotel no fomenta casi la participación de los empleados en el proceso de mejora.

Tabla 31:

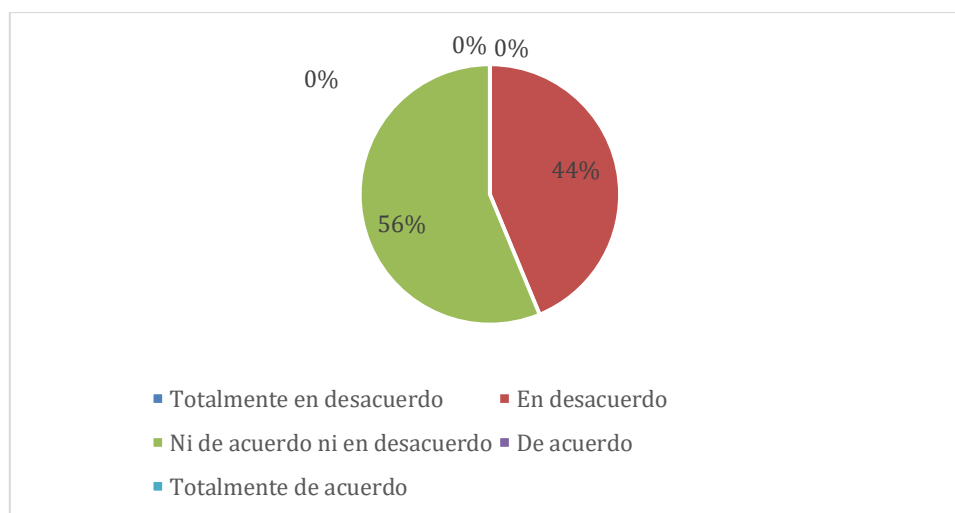
El hotel valora la opinión y conocimiento de los trabajadores en la toma de decisiones

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	7	43,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56,25
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29:

Valoración de opiniones y conocimientos



Nota: La figura nos indica; 07 trabajadores se manifestaron en desacuerdo ya que no valoran sus opiniones y conocimientos en la toma de decisiones, con una significancia del 43,75%; 09 trabajadores se mantienen en la categoría neutral con un 56,25% de representatividad. Esto indica una percepción negativa sobre la valoración que el hotel da a las contribuciones de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones. positiva

Según dimensión Control

Tabla 32:

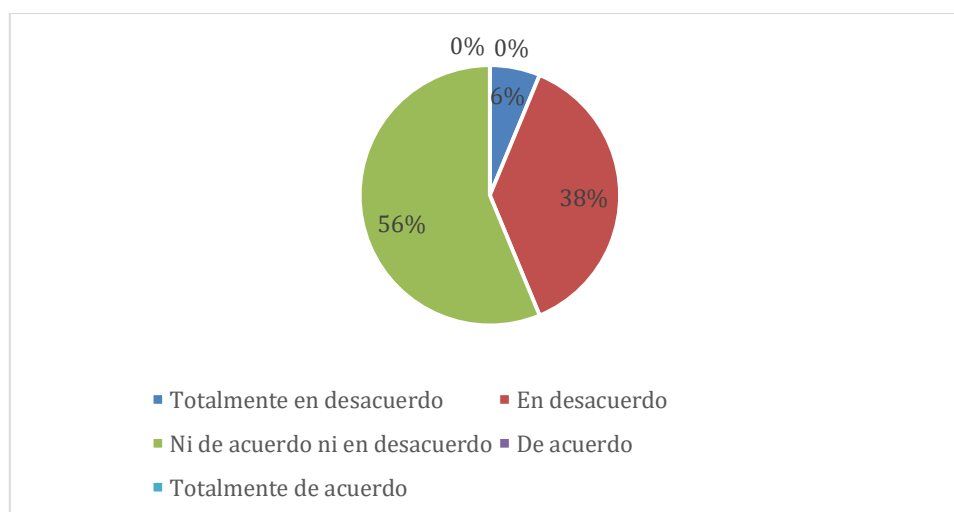
Se controla el uso de bienes para evitar el desperdicio y reducir residuos

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	1	6,25
En desacuerdo	6	37,50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56,25
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30:

La reducción de residuos



Nota: La figura nos evidencia; 01 trabajador se manifiesta en totalmente en desacuerdo no se controla el uso de bienes para evitar el desperdicio y reducir residuos, con una representatividad del 6,25%; 08 trabajadores se mantuvieron en desacuerdo con un 37,50% de equivalencia; 09 trabajadores indicaron estar en la categoría neutral con un 56,25% de representatividad.

Tabla 33:

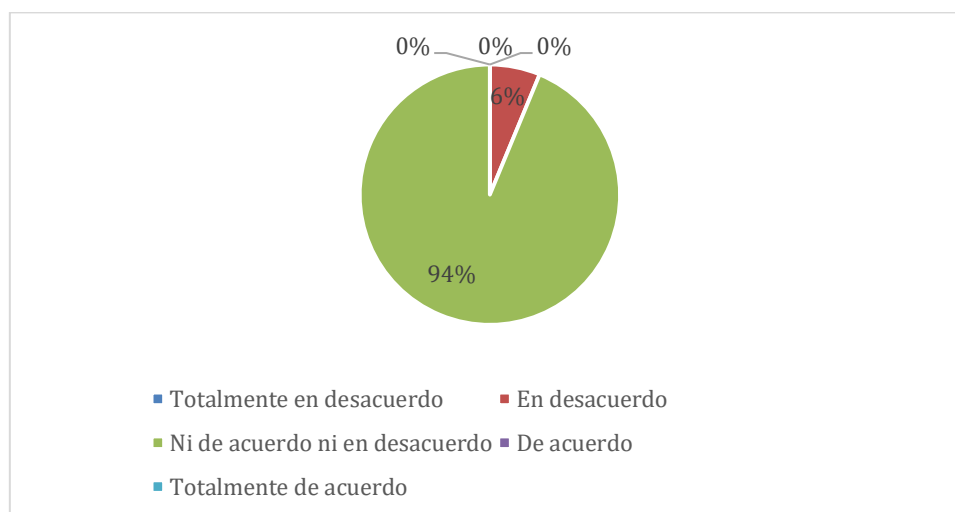
Los niveles de satisfacción del cliente se evalúan constante en la empresa

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	1	6,25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	93,75
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31:

Nivel de satisfacción del cliente



Nota: La figura nos muestra; 01 colaborador se manifestó totalmente en desacuerdo que no se evalúa de manera constante la satisfacción del cliente en la empresa con un 6,25% de representatividad; 15 colaboradores se expresaron en la categoría neutral con una equivalencia del 93,75%. Esto indica que no hay un compromiso de la empresa con la evaluación continua de la satisfacción del cliente.

Tabla 34:

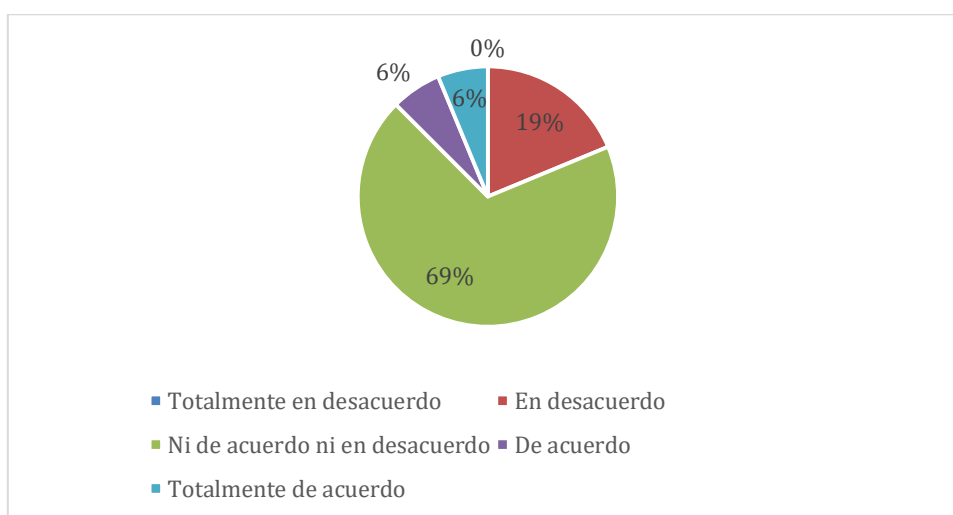
Los clientes reciben trato especial por ser clientes frecuentes

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	3	18,75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	68,75
De acuerdo	1	6,25
Totalmente de acuerdo	1	6,25
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32:

Clientes frecuentes



Nota: La figura evidencia; para 03 trabajadores están en desacuerdo ya que los clientes no reciben trato especial por ser clientes frecuentes, con un 18,75% de representatividad; 11 trabajadores se manifestaron en la categoría neutral con un 68,75% de equivalencia; y una minoría que afirma que con un 6,25% "De acuerdo" y un 6,25% "Totalmente de acuerdo". Esto indica que muy pocos creen que el hotel valora y recompensa a los clientes frecuentes, con un claro enfoque en brindarles un trato especial.

Tabla 35:

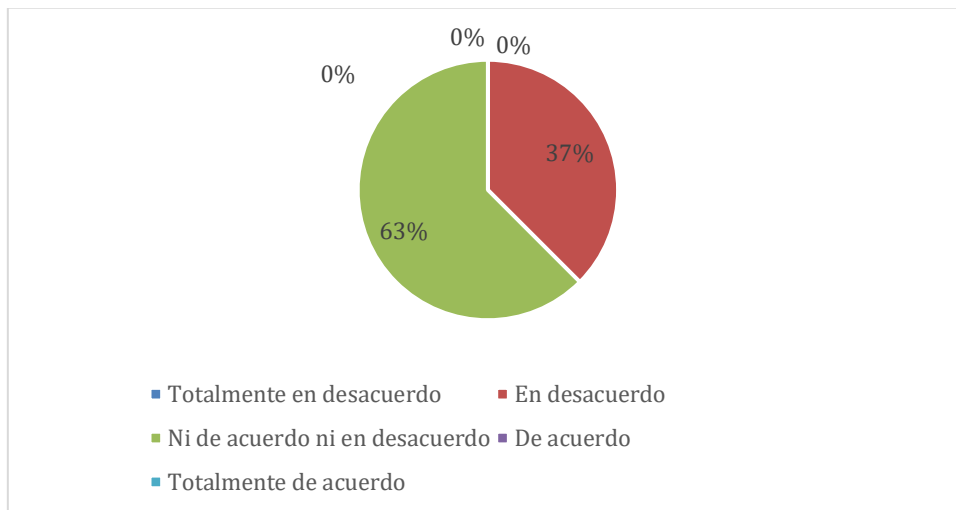
Considera que se lleva un buen sistema de control interno efectivo para monitorear las operaciones de la empresa

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	6	37,50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,50
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33:

Sistema de control interno



Nota: La figura nos muestra; para 06 trabajadores se manifestaron en desacuerdo consideran que no se lleva un buen sistema de control interno efectivo para monitorear las operaciones de la empresa, con un 37,50% de representatividad; 10 trabajadores se encuentran en la categoría neutral con una equivalencia del 62,50%. Lo que indica que mayoría no sabe u opina sobre la efectividad del sistema de control interno en la empresa.

Tabla 36:

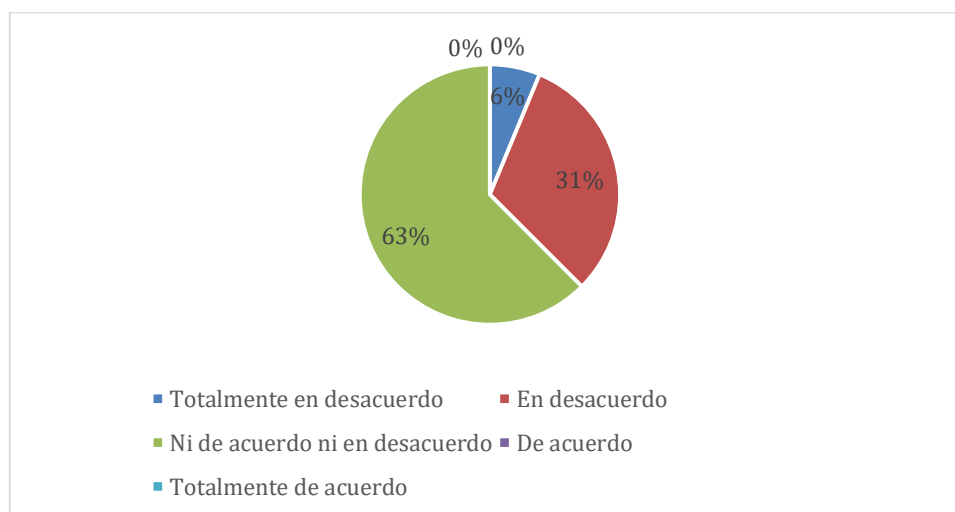
Son supervisadas sus labores de manera constantemente por su gerente

Alternativas	N° Respuestas	Frecuencia %
Totalmente en desacuerdo	1	6,25
En desacuerdo	5	31,25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	62,50
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
TOTAL	16	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34:

Supervisión de labores



Nota: La figura nos indica; para 01 trabajador está en totalmente en desacuerdo cree que sus labores no son supervisadas de manera constantemente por el gerente, con un 6,25% de representatividad; para 05 trabajadores se manifestaron en desacuerdo 31,25%; 10 trabajadores tienen una percepción neutral con una representatividad del 62,50%. Esto sugiere que los empleados consideran que casi poco hay seguimiento adecuado y continuo de sus labores por parte de la gerencia.

4.3. Análisis correlacional

Parámetros:

Tabla 37:

Parámetros de Rho Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a ,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

El coeficiente de correlación de Spearman permite identificar la dirección (positiva o negativa) y la fuerza (alta o baja) de la relación entre dos variables. Valores cercanos a -1 o 1 indican una relación fuerte, mientras que valores cercanos a 0 indican una relación débil o nula.

Objetivo General:

Determinar la relación de los costos de servicios en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022.

Ho: No existe relación entre los costos de servicio y la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022

H1: Existe relación entre los costos de servicio y la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022

Tabla 38:

Correlación entre las variables costos de servicio y la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022

Correlaciones				
			Costo de Servicio	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Costo de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	16	16
		Coefficiente de correlación	,956**	1,000
	Toma de Decisiones	Sig. (bilateral)	0,000	
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Se distingue con un p-valor $0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, poniendo en evidencia la asociación significativa para sostener que los costos de servicios están relacionados significativamente con la toma de decisiones. Asimismo, se percibe el coeficiente de correlación $Rho = 0,956$ indicando una relación positiva alta esto nos muestra una magnitud considerable entre ambas variables. Y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación de los costos de mano de obra en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el costo directo de mano de obra y la toma de decisiones

H1: existe relación significativa entre el costo directo de mano de obra y la toma de decisiones

Tabla 39:

Correlación entre dimensión Costo directo de mano de obra y variable Toma de decisiones

Correlaciones				
			Costo directo de mano de obra	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Costo directo de mano de obra	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	16	16
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Se distingue con un p-valor = 0.002 < 0.05 que al margen de error. Por lo que, se acepta la hipótesis planteada por el investigador, lo cual nos demuestra una magnitud considerable en la hipótesis específica 1. Asimismo, se percibe el coeficiente de correlación Rho = 0,717 positiva indicando una relación alta. Se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo Específico 2:

Determinar la relación de los suministros en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.

Ho: No existe relación significativa entre los Suministros y la Toma de Decisiones.

H1: existe relación significativa entre los Suministros y la Toma de Decisiones

Tabla 40:

Correlación entre dimensión Suministros y variable Toma de decisiones

		Correlaciones		
			Suministros	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Suministros	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	16	16
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Se distingue con un p-valor = 0.000 < 0.05 menor al margen de error. Por lo que, se acepta la hipótesis planteada por el investigador, lo cual nos demuestra una magnitud considerable en la hipótesis específica 2. Asimismo, se percibe el coeficiente de correlación Rho = 0,896 positiva indicando una relación alta.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación de los costos del equipo en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.

Ho: No existe relación significativa entre los *Costos del Equipo* y la Toma de Decisiones.

H1: existe relación significativa entre los *Costos del Equipo* y la Toma de Decisiones

Tabla 41:

Correlación entre dimensión Costos del Equipo y variable Toma de decisiones

		Costos del Equipo	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Costos del Equipo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,879**
		N	0,000
			16
Toma de Decisiones		Coefficiente de correlación	,879**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,000
			16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Se distingue con un p-valor = 0.000 < 0.05 menor al margen de error. Por lo que, se acepta la hipótesis planteada por el investigador, esto nos demuestra una magnitud considerable en la hipótesis específica 3. Asimismo, se percibe el coeficiente de correlación Rho = 0,879 positiva indicando una relación alta.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.

Ho: No existe relación significativa entre los *Costos Indirectos* y la Toma de Decisiones.

H1: existe relación significativa entre los *Costos Indirectos* y la Toma de Decisiones

Tabla 42

Correlación entre dimensión Costos Indirectos y variable Toma de decisiones

		Correlaciones		
			Costos Indirectos	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Costos Indirectos	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	16	16
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Se distingue con un p-valor = 0.000 < 0.05 menor al margen de error. Por lo que, se acepta la hipótesis planteada por el investigador, esto nos demuestra una magnitud considerable en la hipótesis específica 4. Asimismo, se percibe el coeficiente de correlación Rho = 0, 877 positiva indicando una relación alta.

4.4. Discusión

Respecto al objetivo general de determinar la relación de los costos de servicios en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022, esta investigación determino que el p valor es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, toda vez que los costos de servicios están directamente relacionados con la toma de decisiones. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,956 lo cual indica una relación positiva, fuerte y significativa, de lo cual se infiere que a medida que se mejora el control y monitoreo de los costos de servicios, esto conlleva a la mejora de la calidad de la toma de decisiones, en otras palabras, los gerentes que poseen información precisa y actualizada sobre sus costos de servicios están mejor posicionados para tomar decisiones informadas, eficientes y alineadas con los objetivos financieros de la empresa, tal como lo precisa Oba Llc (2017), quien sostiene que al evaluar y estudiar los costos de servicio, los gerentes deben reconocer las categorías de costos que mejor representen sus áreas de negocio y que le proporcionan la información más relevante para la toma de decisiones. Así también en esa misma línea Azkue (2023) precisa que la toma de decisiones es el proceso de recopilar la información y evaluar una variedad de hechos o posibilidades antes de tomar una decisión.

Asimismo, la relación encontrada en este estudio coincide con los hallazgos de Santos Franco (2017), quien en su investigación determino que existe una correlación positiva alta 0.865, con nivel de significancia de 0.000 lo cual es menor al 0.05 planteada en la investigación, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis de investigación (H_1) de acuerdo con el análisis inferencial, quien destacó que los costos de servicios son un componente crítico en la toma de decisiones empresariales en el sector hotelero. Según este autor, el control y la gestión de los costos de servicios, como el mantenimiento, limpieza, suministros y otros servicios básicos, influyen directamente en las estrategias de fijación de precios, calidad de servicio, y en la eficiencia operativa. Por tanto, una adecuada gestión de estos costos puede ayudar a las empresas hoteleras a mantener su competitividad y rentabilidad en mercados altamente competitivos. Lo cual determina si tenemos un correcto control de los costos de servicios se ha de tener una buena toma de decisiones para las empresas hoteleras de Zarumilla. Lo anterior se demuestra ya que el 56.25% establece que sus opiniones y

conocimientos no son valorados en la toma de decisiones, lo cual considero que es negativo para el cumplimiento de los objetivos, por lo que urge ser tomado en cuenta. Esto indica que el hotel no fomenta casi la participación de los empleados en el proceso de mejora.

En otras palabras, la gestión eficiente de estos costos puede impactar directamente en decisiones críticas como la fijación de precios, las estrategias de ahorro energético, la selección de proveedores y la inversión en tecnologías sostenible. Ya que al coincidir los resultados de la investigación con los de Santos Franco (2017) existen varios factores que afectan la rentabilidad de algunas empresas, entre estas, la no identificación de los elementos de los costos que intervienen en el servicio de hospedaje situación que limita la identificación plena de del costo por cada servicio prestado afectando a la competitividad del Hotel.

Además, este hallazgo cobra especial relevancia en contextos de alta competitividad y márgenes ajustados, como suele presentarse en el sector hotelero regional. En Zarumilla, donde muchas empresas operan con recursos limitados y una alta dependencia del turismo estacional, optimizar el gasto en servicios puede marcar una diferencia sustancial en términos de rentabilidad y sostenibilidad operativa. En resumen, los resultados obtenidos destacan que los costos de servicios no solo representan un componente contable, sino que también funcionan como una herramienta estratégica clave en la gestión hotelera. Esta evidencia empírica apoya la necesidad de fortalecer los sistemas de control de costos en las empresas turísticas locales para mejorar sus capacidades de toma de decisiones frente a un entorno económico cambiante.

Respecto al objetivo específico 1 : Determinar la relación de los costos de mano de obra en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022, en cuanto al análisis inferencial, se reflejó el p valor es = $0.002 < 0.05$, por lo que, se acepta la hipótesis planteada por el investigador, lo cual nos demuestra una magnitud considerable en la hipótesis específica 1, para afirmar que los costos de mano de obra están relacionados con la toma de decisiones. Por otro lado, se percibe el coeficiente de correlación $Rho = 0,717$, lo cual nos indica una relación positiva alta y además significativa. Lo cual implica que, a mayor control y análisis de los costos de mano de obra, mayor es la eficacia en la toma de

decisiones estratégicas dentro de los hoteles, tal como lo define Oba Llc (2017) que, al evaluar y estudiar los costos de servicio, los gerentes deben reconocer las categorías de costos que mejor representen sus áreas de negocio y que le proporcionan la información más relevante para la toma de decisiones.

Por su parte Rodríguez (2017), precisa que, en cualquier negocio, especialmente en el de servicios, los recursos humanos son el elemento más importante en la gestión y prestación de servicios. Esto se debe a que los avances en ciencia y tecnología en la operación hotelera requieren de recursos humanos para ejecutar, supervisar y controlar las operaciones. Determinar la previsión de mano de obra necesaria en el hotel.”

Asimismo, en esa misma línea Maricel (2018), indica que “el costo del personal directamente involucrado en la prestación de servicios de alojamiento se compone de salarios, prestaciones y horas extras”.

Al respecto, coinciden los resultados encontrados en este estudio con lo señalado por Espinoza (2017), quien en su investigación determino que los costos directos de mano de obra son particularmente relevantes en la industria hotelera debido a la alta dependencia de este sector en el servicio al cliente, que es intensivo en mano de obra. Este argumenta que una adecuada evaluación y control de estos costos permiten a las empresas hoteleras tomar decisiones informadas sobre la contratación de personal, salarios, formación y desarrollo del personal, así como sobre la implementación de mejoras en los procesos operativos que pueden optimizar el uso de la mano de obra y, por ende, los costos asociados. Lo anterior se demuestra ya que el 18,75% establece que no se lleva un control correcto de las horas trabajadas y para un 43,75% tampoco se lleva un registro de asistencia de los trabajadores; y un 43,75% consideran que no están definidas correctamente las responsabilidades en los puestos, lo cual urge que las labores se definan correctamente y se lleven un control de todos sus trabajadores para poder hacer los respectivos pagos de sus salarios correspondientes.

Finalmente, este estudio confirma que los costos directos de mano de obra son un factor determinante en la toma de decisiones de las empresas hoteleras en Zarumilla. La alta correlación entre ambas variables refuerza la idea de que la

gestión eficiente de estos costos es fundamental para la sostenibilidad y el crecimiento del sector hotelero en la región. Esto concuerda con el planteamiento de Espinoza (2017), quien destaca la importancia de la mano de obra en el éxito de las operaciones hoteleras.

En otras palabras, este resultado es coherente con la literatura especializada en gestión hotelera, donde se señala que la mano de obra representa uno de los componentes más significativos en la estructura de costos, y, por tanto, su adecuada evaluación resulta clave para decisiones como contratación, asignación de turnos, automatización de procesos y políticas de reducción de gastos. Además, esta relación alta y significativa puede reflejar la creciente necesidad de que los gestores hoteleros optimicen sus recursos humanos no solo desde una perspectiva operativa, sino también estratégica, considerando factores como la estacionalidad, la rotación de personal y la formación continua. En contextos como el de Zarumilla, donde el desarrollo hotelero aún enfrenta desafíos estructurales, contar con datos precisos sobre costos laborales permite tomar decisiones más fundamentadas y competitivas.

Respecto al objetivo específico 2 : Determinar la relación de los suministros en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022, en lo referente al análisis inferencial se indicó como resultado que, el p valor es menor a 0,05 menor al margen de error, rechazamos la hipótesis nula. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna planteada por el investigador, lo que confirma que los suministros tienen una relación significativa con la toma de decisiones en el contexto hotelero. Este resultado es respaldado por el coeficiente de correlación $Rho = 0,896$ lo cual nos indica una correlación positiva alta. Esto significa que a medida que se mejora o se optimiza la gestión de suministros, también mejora el proceso de toma de decisiones en las empresas hoteleras analizadas.

Tal como lo sostiene regiondigital.com (2024), quien precisa que los suministros de hostelería son todos aquellos productos y servicios que se ofrecen a los clientes de un establecimiento hotelero para garantizar su comodidad, higiene y satisfacción. Lo anterior se demuestra ya que el 62,50% tienen sus dudas respecto a la calidad de los suministros de limpieza utilizados en el hotel, lo cual considero que es poco

favorable para el hotel porque se malinterpretan y así se podría generar comentarios negativos respecto a la calidad de estos.

Al respecto estos resultados coinciden con los hallazgos de Espinoza (2017), quien en su investigación señala que los suministros, son factores fundamentales en la toma de decisiones estratégicas dentro del sector hotelero. El autor destaca que los suministros pueden tener un impacto considerable en la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera de los hoteles ya que viene a ser el rendimiento que corresponde a los mismos, además representan gastos que, aunque no siempre son visibles de forma inmediata, afectan el desempeño financiero a largo plazo. Afirma que los suministros con la toma de decisiones mantienen una relación por el motivo que si no se controlan los suministros usados la empresa no va a poder realizar la correcta toma de decisiones ya que no se tiene conocimiento de lo que realmente se usa al brindar el servicio. En este sentido, se refuerza la necesidad de implementar sistemas de información de suministros más eficientes, así como estrategias de adquisición y almacenamiento alineadas con los objetivos estratégicos del hotel.

Desde una perspectiva práctica, estos hallazgos reflejan que los suministros no solo son un componente logístico, sino que constituyen un factor estratégico que influye directamente en la operatividad, planificación y eficiencia de las decisiones empresariales. En el sector hotelero, donde los recursos materiales están íntimamente ligados a la calidad del servicio, disponer de suministros adecuados y oportunos permite a los gestores tomar decisiones informadas sobre inventarios, presupuestos, compras y servicios ofrecidos.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación de los costos del equipo en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022; se reflejó que el p valor es menor a 0,05 menor al margen de error, por lo que aceptamos la hipótesis planteada por el investigador; esto nos demuestra una magnitud considerable para afirmar que los costos del equipo están relacionados significativamente con la toma de decisiones. El coeficiente de correlación $Rho = 0,879$. Esto significa que a medida que los costos del equipo aumentan o se gestionan adecuadamente, se observa un impacto favorable en la calidad o efectividad de la toma de decisiones dentro de las empresas hoteleras estudiadas.

Es importante destacar que esta correlación no solo es fuerte, sino también significativa, lo que refuerza la validez del hallazgo, tal como lo precisa Bueno C (2017), quien determina que Para que un hotel opere de manera correcta, así como para que pueda generar una excelente calificación e imagen, es un requisito indispensable dar un servicio de calidad. Sin embargo, este servicio no se trata sólo de un buen trato al personal, sino también de un uso adecuado y adecuado de las máquinas y equipos pertinentes”. En esa misma línea Oba Llc (2017), indica que los costos de equipo incluyen todos los costos asociados con la adquisición y operación de equipo para brindar un servicio. Estos costos incluyen la depreciación del equipo, los contratos de mantenimiento, los costos de mano de obra y los repuestos, entre otros.

Los planteamientos de Ordeñana & Romero (2018), detallan que, si no se contabilizan los costos, y al no manejar los reportes de costos periódicamente de forma individualizada les impedía poder analizar la rentabilidad de cada uno de los servicios que ofrecía. Es importante definir un modelo para cada unidad de servicio, además la elaboración de los presupuestos de costos y gastos para evaluar de un periodo a otro los resultados obtenidos con respecto a los resultados esperados. Lo anterior se demuestra ya que el 62,50% tienen sus dudas respecto a la calidad de los suministros de limpieza utilizados en el hotel.

El estudio realizado en la provincia de Zarumilla aporta evidencia empírica que respalda estas ideas teóricas, al demostrar una correlación positiva y significativa entre los costos del equipo y la toma de decisiones. Esto implica que cuando se gestiona adecuadamente el presupuesto destinado al equipo, se facilita un proceso decisorio más informado y efectivo, que puede traducirse en una mejora tanto en la eficiencia operativa como en la calidad del servicio al cliente.

Este resultado puede interpretarse como una evidencia de que los costos asociados al equipo no deben ser considerados únicamente como un gasto, sino como una inversión estratégica que puede influir positivamente en la gestión empresarial. La adecuada asignación y control de estos costos permiten que los responsables tomen decisiones más informadas y oportunas, lo que puede traducirse en mejores resultados operativos y competitivos para las empresas hoteleras.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar la relación de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022; en lo referente al análisis inferencial se indicó como resultado que, p valor es menor a 0,05 al margen de error, por lo que, se acepta la hipótesis planteada por el investigador, esto nos demuestra una magnitud considerable en la hipótesis planteada por el investigador. Esto sugiere que la relación entre los costos indirectos y la toma de decisiones no es producto del azar, sino que existe una influencia real y medible. Adicionalmente, el coeficiente de correlación $Rho = 0,877$ lo cual no indica una relación positiva alta y además significativa. Este valor refleja que a medida que los costos indirectos son correctamente identificados y gestionados, la calidad y efectividad en la toma de decisiones también aumentan considerablemente en las empresas hoteleras, tal como lo precisa Oba Llc (2017), indica que los costos indirectos incluyen todos los costos que son ocurren en más de un área, pero estos no pueden vincularse directamente en la prestación del servicio. Se asignan a todos los servicios particulares usando una base de asignación razonable, como, por ejemplo: por orden, por cliente o por procedimiento, entre otros. Algunos ejemplos incluyen: los salarios y beneficios complementarios para los empleados administrativos y de apoyo, otros gastos comunes con los empleados en general como la capacitación y los viajes, los servicios profesionales, el alquiler de oficina, la depreciación del edificio, la reparación y mantenimiento del edificio, los servicios públicos, los seguros, los impuestos sobre la propiedad.

Los hallazgos son consistentes con las observaciones de Espinoza (2017), quien argumenta que costos indirectos como servicios públicos, seguros y otros gastos operativos, son cruciales en la gestión financiera en la industria hotelera. Este autor sostiene que dichos costos constituyen una proporción significativa del presupuesto operativo, lo que los convierte en un factor clave en los procesos de planificación y estrategia. La adecuada gestión de estos gastos resulta esencial no solo para mantener la rentabilidad, sino también para garantizar la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

En la misma línea Evidence (2021), define que son conceptos que no se interponen directamente en la fabricación del producto, sino que son necesarias medidas o su

implementación para lograr el objetivo. Se trata de cuidado, mantenimiento y limpieza de máquinas, servicios de seguridad.

En efecto, el impacto de los costos indirectos trasciende su aparente invisibilidad en el corto plazo, ya que inciden directamente en los márgenes de beneficio y en la capacidad del hotel para reinvertir en mejoras e innovación. De este modo, la planificación estratégica en el sector hotelero debe incorporar un monitoreo constante y eficiente de estos costos, dado que su acumulación puede comprometer la estabilidad financiera del establecimiento. Por tanto, la gestión proactiva de estos elementos financieros se convierte en un componente fundamental para la toma de decisiones informadas y sostenibles en la industria hotelera.

Este hallazgo tiene implicaciones prácticas importantes, ya que permite a los gerentes y administradores hoteleros comprender que un manejo adecuado de los costos indirectos puede optimizar la asignación de recursos y mejorar la rentabilidad del negocio. La toma de decisiones informada en este aspecto contribuye a la sostenibilidad y competitividad de las empresas en un mercado que puede ser altamente competitivo y cambiante, como es el sector hotelero.

La alta correlación sugiere que los costos indirectos, aunque no siempre visibles de forma directa en los estados financieros, juegan un papel crucial y deben ser cuidadosamente analizados para mejorar la planificación, control y ejecución de la empresa.

V. CONCLUSIONES

1. Los costos de servicios se relacionan significativamente con la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022, se puede concluir que hay una asociación estadísticamente significativa entre los costos de servicios y la toma de decisiones, como lo demuestra el valor $p = 0.000$, inferior de significancia ($\alpha = 0.05$), lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula. El coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0.956$) indica una relación positiva y alta entre ambas variables, lo que refuerza la validez de la hipótesis alterna. En consecuencia, se establece que los costos de servicios inciden de manera relevante en los procesos de toma de decisiones, constituyéndose en un factor determinante dentro del análisis organizacional. Santos Franco (2017) quien sostiene que el análisis de costos es una herramienta esencial para la toma de decisiones gerenciales, ya que permite evaluar la eficiencia operativa, planificar estrategias y controlar recursos. Así, el conocimiento oportuno y preciso de los costos de servicios se convierte en un elemento clave en la toma de decisiones racionales, contribuyendo a la mejora del desempeño financiero y la sostenibilidad organizacional.
2. Existe una relación significativa y positiva entre los costos de mano de obra y la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, en el año 2022. El valor de $p = 0.002 < 0.05$ respalda estadísticamente la hipótesis planteada, mientras que el coeficiente de correlación de $Rho = 0.717$ indica una correlación alta y positiva. Este resultado permite afirmar que los costos laborales son un factor determinante en la gestión hotelera y tienen una influencia directa en las decisiones estratégicas y operativas que toman los administradores. En consecuencia, los costos de mano de obra deben ser monitoreados y gestionados cuidadosamente, ya que impactan directamente en la sostenibilidad económica y competitividad del sector.
3. Los suministros se relacionan significativamente con la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022, reflejado en el coeficiente de correlación Rho Spearman = $0,896$ y un p -valor = $0.000 < 0.05$, aceptando la hipótesis. Se evidencia que los suministros tienen un impacto significativo en la toma de decisiones dentro del entorno hotelero de Zarumilla,

y, por tanto, deben ser considerados como un eje clave dentro de la gestión empresarial. Este análisis resalta la necesidad urgente de implementar mecanismos de control de costos, capacitación en gestión administrativa, y sistemas de información eficientes que permitan conocer con precisión el desempeño real de la empresa. Solo así será posible reducir la incertidumbre, mejorar la calidad de las decisiones y orientar las acciones hacia una mayor rentabilidad y eficiencia operativa.

4. Existe relación significativa entre los costos del equipo y toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022; confirmando que un óptimo control correcto de los costos del equipo se lograr la correcta toma de decisiones favorables en cada empresa, tal como se muestra en el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,879 y p-valor = 0.000 < 0.05 aceptando la hipótesis planteada por el investigador. En consecuencia, integrar los costos del equipo dentro del análisis estratégico permite a los gerentes hoteleros tomar decisiones con una visión más completa y balanceada, considerando tanto los aspectos financieros como la satisfacción del cliente. Este enfoque puede ser un diferenciador importante en un sector tan competitivo como el hotelero. Es por eso que el estudio no solo valida los planteamientos teóricos previos, sino que también resalta la necesidad de que las empresas hoteleras implementen mecanismos de control y seguimiento de los costos del equipo para optimizar su toma de decisiones y, en última instancia, fortalecer su posición en el mercado.
5. Los costos indirectos se relacionan significativamente con la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022; reflejado en el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0, 877 y p-valor = 0.000 < 0.05 aceptando la hipótesis planteada por el investigador. Esto indica que la correcta identificación y gestión de los costos indirectos contribuye positivamente a mejorar la calidad y efectividad de las decisiones empresariales. Por tanto, los costos indirectos, aunque no siempre visibles de manera directa en los estados financieros, representan un factor crucial que debe ser cuidadosamente analizado para optimizar la planificación, el control y la ejecución dentro de las empresas hoteleras.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los representantes de cada empresa hotelera de la provincia de Zarumilla, debe tener en consideración que es muy necesario identificar los costos de servicios que contribuyen con la toma de decisiones a fin de fortalecer la misma y que estas decisiones se tomen en base a información real para que le permitan un seguimiento y análisis detallado de los costos de servicios. Asimismo, establecer prácticas rigurosas de control de costos para monitorizar y reducir los gastos asociados con los servicios proporcionados. Esto incluye la negociación de contratos con proveedores, la optimización del uso de recursos y la identificación de áreas donde se pueden realizar ajustes para reducir costos sin comprometer la calidad del servicio.
2. Los encargados de cada empresa hotelera de la provincia de Zarumilla, que debe tener en cuenta que es necesario que las empresas deben capacitar a su personal contratado ya que ellos son la mano de obra lo principal que el hotel necesita para su funcionamiento, se deben poner nuevas técnicas a fin de mejorar la distribución de funciones y un eficiente control de las labores realizadas para que permita una buena coordinación entre el personal que labora en la misma. Esto incluye establezcan mecanismos eficaces para el registro, seguimiento y análisis de los costos de mano de obra. Esto permitirá tomar decisiones fundamentadas y para mejorar la calidad de las decisiones gerenciales.
3. A la gerencia implementar un sistema de control eficiente y constante de los suministros utilizados en las operaciones diarias del hotel. Esto incluye registros detallados, monitoreo en tiempo real, y análisis periódico de uso y costos. Al tener un conocimiento claro y actualizado sobre los insumos empleados, los responsables de la gestión podrán tomar decisiones más informadas, mejorar la planificación operativa y financiera, y, en consecuencia, aumentar la eficiencia y rentabilidad de la empresa hotelera.

4. A los técnicos de mantenimiento cada empresa hotelera de la provincia de Zarumilla, establecer mecanismos eficientes para el registro, monitoreo y análisis de los costos del equipo. Esto incluye implementar herramientas contables y de gestión que permitan controlar estos gastos de manera sistemática. Realizar los mantenimientos correspondientes a los equipos con los que cuenta el hotel, que verifiquen que todo esté funcionando correctamente para así poder brindar un buen servicio a los clientes. Un control riguroso no solo facilitará una mejor toma de decisiones, sino que también permitirá optimizar recursos, mejorar la rentabilidad y mantener la competitividad en el sector hotelero.
5. Al personal de la oficina de contabilidad de cada empresa hotelera de la provincia de Zarumilla, implementen un sistema detallado para procesos sistemáticos para la identificación, control y análisis detallado de los costos indirectos. Capacitar al personal en la gestión eficiente de estos costos y adoptar herramientas tecnológicas para su monitoreo facilitará una toma de decisiones más informada y estratégica, potenciando así la rentabilidad y sostenibilidad del negocio en el largo plazo. Evaluar y renegociar contratos de alquiler y otros costos para obtener condiciones más favorables.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrunategui Feijoo, C. R. (2021). *Influencia de los costos basados en actividades para mejorar la rentabilidad hotelera de la Provincia de Tumbes – 2021*.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012).
- Roldán, P. N. (s.f.).
- Actualicese. (25 de 02 de 2022).
- Arévalo Vecillas, D., & Padilla Lozano, C. (s.f.). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. pág. 37(1).
- Azkue, I. d. (20 de Enero de 2023). *Toma de Decisiones*.
- Bueno, C. (2017). *Equipos y máquinas necesarios para la buena operación del hotel*.
- Bussines, E. (17 de Febrero de 2020). *Todo lo que debes saber sobre la rentabilidad financiera*.
- Cancela G, R., Cea M, N., Galindo L, G., & Valilla G, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid.
- CENTRAL DE COMPRAS CANAL CONTRACT, S. (03 de 2024). Encuentra todos los Suministros Para Hoteles que necesitas.
- Chacon, N. G. (1 de 02 de 2003). *Sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras*.
- Choy. (2012). *El Dilema de los Costos en las Empresas de Servicios*.
- Contable, C. P. (s.f.). *Contabilidad Hotelera*.
- Cruz Chimal, J., & Jiménez Pérez, V. (28 de 11 de 2014). *Proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control*.
- DELSOL, S. (s.f.). *Servicio*.
- Echeverría, W. D. (20 de Abri de 2020). *Análisis del costo de servicio al cliente: estrategia competitiva*.
- Equipo editorial, E. (5 de Agosto de 2021). *Contabilidad de costos*.
- Espinoza Castillo, M. M. (2017). *Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016*.
- Etece. (05 de 08 de 2021). *Toma de decisiones*. Obtenido de <https://concepto.de/toma-de-decisiones>
- Etecé, E. (16 de Julio de 2021). Obtenido de <https://concepto.de/mano-de-obra/>
- Etecé, E. (12 de Diciembre de 2021). *Contabilidad de costos*.
- Evidence, E. (2021). *¿Qué son los costos indirectos de fabricación (CIF)?*
- Fontana, M. F. (16 de 6 de 2020). *Importancia de Los Costos en La Toma de*.

- Garbey Chacon, N. (1 de 2 de 2003). *Sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras.*
- Gasbarrino, S. (23 de setiembre de 2022). *¿Qué es la contabilidad de costos? Objetivos, importancia y ejemplos.*
- Giraldo. (2007). *Contabilidad de Costos Tomo I Primera edicion Lima Peru Ventura.*
- Gomez, G. (24 de 06 de 2022). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas Servicio Infoaeca.*
- Gomez, G. E. (2022). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas Servicio Infoaeca.*
- Gonzales Lozano, M., & Ortega Garibay, J. (Junio de 2021). *Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Master Sig Consultores E.I.R.L. San Borja 2018.*
- Grupsed. (22 de mayo de 2019). *Contabilidad para empresas de hospedajes -PCGE.*
Obtenido de APLICACIÓN DEL PCGE PARA HOSPEDAJES:
- Guzmán, C. A. (2005). *Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia.*
PROCIENCIA Y CULTURA S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.).* McGraw Hill.
- INTEP. (s.f.). *Tipos de Investigación*
- J, G. (s.f.).
- Javier, C. C., & Verónica, J. P. (28 de 11 de 2014). *Proceso administrativo, planeación, organización, dirección y contro.*
- JUÁREZ, Y. C. (2017). *UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MEXICO.*
- Laoyan, S. (17 de Agosto de 2022). *Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características.*
- LEON, A. C. (16 de DIC de 2011). *ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS: INICIACIÓN, PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, CONTROL Y CIERRE.*
- Llc, O. (2017). *COMO ENTERNDER LOS COSTOS DE SERVICIO.*
- Lobos, K., Bustos C, Cobo Rendón, & R & Cisternas N. (2022). *Características psicométricas de un cuestionario de expectativas hacia la educación virtual en estudiantes universitarios durante la pandemia COVID-19. Formación universitaria, 15(1), 3-18.*
- López Fernández, R., Lalangui Ramírez, J., Maldonado Córdova, A., & Palmero Urquiza, D. (2019)..
- López, P. L. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero.*
- López, P. L. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.*

- Lourdes Munch. (2007). *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Ed. Pearson, 1ra. Edición .
- Maricel, P. H. (21 de 11 de 2018). *Costeo servicios de alojamiento y alimentación de las hosterías de Santo Domingo de los Tsáchilas*.
- Medina Romero, M., Rojas Leon, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, & Castillo Acobo, R. (16 de 02 de 2023). *Metodología de la investigación, técnicas e instrumentos de la investigación Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. .*
- Monje, C. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Colombia. Guía didáctica*.
- MOYA NOMBERTO, M. P., & VASQUEZ SILVA, M. A. (2021). *Sistema de costos por actividades para mejorar la toma de decisiones gerenciales en la empresa hotelera "Vaskam SAC" Lambayeque, Enero-Junio 2021*.
- Muguirra, A. (s.f.). *Diferencias entre investigación descriptiva y correlacional*.
- Myriam, Q. (6 de Noviembre de 2019). *Mano de obra*.
- ORDEÑANA BARZOLA, J. M., & ROMERO GARCIA , E. L. (2018). *Contabilización de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad*.
- Ortega, C. (2021). *QuestionPro*.
- Parella S, & Martins P. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Parra, A. (s.f.). *¿Qué es un cuestionario?*
- Parra, A. (2023). *QuestionPro*.
- Pastor Rafael, T. (2011). *Planificación y programación de operaciones*.
- Q&A, F. (s.f.). *¿Qué son los costos directos de materiales?*
- Quiroa, M. (s.f.). *Mano de obra*. O
- regiondigital.com. (15 de 01 de 2024). *¿Qué son los suministros de hostelería y por qué son importantes?* doi:<https://regiondigital.com/noticias/reportajes/389358-que-son-los-suministros-de-hosteleria-y-por-que-son-importantes.html>
- Ricra Milla, M. (2014). *ANÁLISIS FINANCIERO EN LAS EMPRESAS*.
- RODRÍGUEZ CALLUPE, G. O., & ASTUCURI CANCHANYA, M. A. (02 de 2020).
- Rodríguez, J. M. (09 de 02 de 2017). *Mano de Obra en Hotel*.
- Sánchez Carlessi, H, Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Santos Franco, C. A. (2017). *Costo de servicio de hospedaje y la rentabilidad del hotel marvento ii del cantón salinas, provincia de santa elena, año 2017*.

- SiteMinder. (21 de 5 de 2024). *Costes hoteleros: cómo reducir los gastos y aumentar los ingresos*.
- SKEPP. (22 de Setiembre de 2022). *Costos de servicio*. Obtenido de <https://skepp.com/es/informacion-de-alquiler/que-son-los-costos-de-servicio>
- Talavera, H. (5 de 8 de 2017). *Asesora PYME*.
- Tamyo. (2012). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*.
- Teorico.com, M. (s.f.).
- TODOS.COM, C. P. (2017). Empresa de Hospedaje. Lima: REAL TIME E.I.R.L.
- Torres, D. (7 de Junio de 2022). *Rentabilidad de una empresa: qué es, cómo calcularla y ejemplos*.
- Unirfp. (11 de 7 de 2022). *Toma de decisiones: lo importante del qué, del cuándo, del cómo y del por qué*.
- Uzcátegui, C. (2018). *Hábitos y preferencias del con 78 sumidor de alimentos y bebidas preparadas en restaurantes*.
- Welch S, & Comer J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration. In Books/Cole Publishing Co. USA: Wadsworth.
- WELSCH Hilton, & GORDON Rivera. (2005). *Presupuestos Planificación y Control*. México: retince Hall INC. Naucalpán de Juarez.
- Westreicher, G. (s.f.).
- Westreicher, G. (25 de Abril de 2020). *Rentabilidad económica (ROA)*.
- Westreicher, G. (16 de Julio de 2021). *Sistema de costos*.
- William. (s.f.). Costos de Servicio. En I. d. Transporte.
- Yanelys, A. (5 de Junio de 2019). *Servicio: qué es, características, clasificación y tipos*.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Los costos de servicio y su relación en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación de los costos de servicio en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?	Determinar la relación de los costos de servicios en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.	Existe una relación directa de los costos de servicio en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022	Variable independiente: COSTOS DE SERVICIO	Costo directo de mano de obra Suministros Costos del equipo Costos indirectos	Tipo de Investigación: Descriptiva - correlacional. Enfoque de la investigación: Cuantitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			Diseño de la Investigación: No experimental
P1.- ¿Cuál es la relación de los costos de mano de obra en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?	O1.- Determinar la relación de los costos de mano de obra en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.	H1.- Existe una relación directa de los costos de mano en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022		Programación	Población: La población estará constituida por las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla. Muestra: El tamaño de la muestra será de 11 empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla. Técnicas: La técnica principal será la encuesta por medio del cuestionario.
P2.- ¿Cuál es la relación de los suministros en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?	O2.- Determinar la relación de los suministros en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.	H2.- Existe una relación directa de los suministros en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022	Variable dependiente:	Ejecución	
P3.- ¿Cuál es la relación de los costos del equipo en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?	O3.- Determinar la relación de los costos del equipo en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.	H3.- Existe la relación de los costos del equipo en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.	TOMA DE DECISIONES	Dirección	
P4.- ¿Cuál es la relación de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022?	O4.- Determinar la relación de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022.	H4.- Existe una relación directa de los costos indirectos en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla 2022		Control	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo principal adquirir información de la investigación titulada: Los costos de servicio y su relación en la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la provincia de Zarumilla, 2022.

A continuación, siga las instrucciones: Se presenta un conjunto de enunciados para que responda con la mayor sinceridad posible desde su perspectiva y marque con una (X) solo una alternativa. Este cuestionario tiene una escala del 1 al 5 donde:

Totalmente en desacuerdo **(1)**, En desacuerdo **(2)**, Ni de acuerdo ni en desacuerdo **(3)**, De acuerdo **(4)** y Totalmente de acuerdo **(5)**

Nº	DIMENSIONES / INDICADORES / ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COSTO DIRECTO DE MANO DE OBRA						
INDICADOR: TRABAJADORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO						
1	Usted considera que el personal está capacitado para brindar un servicio de calidad					
INDICADOR: CONTROL DE ASISTENCIAS Y HORAS TRABAJADAS						
2	Considera usted que se lleva correctamente el control de horas trabajadas					
3	Se lleva un registro de asistencia de los trabajadores					
INDICADOR: PAGOS AL PERSONAL						
4	Considera que todos los trabajadores deberían estar en planilla					
5	Cuentan con las modalidades de incentivos a los trabajadores					
6	Cree usted que se lleva control de los costos por pago de Essalud, feriado, ¿CTS?					
DIMENSIÓN: SUMINISTROS						
7	INDICADOR: CALIDAD Y CANTIDAD DE INSUMOS					
	Como trabajador cree que el hotel mantiene limpias y ordenadas las habitaciones y áreas comunes					
8	Usted cree que los insumos de limpieza utilizados en el hotel son de alta calidad					
INDICADOR: CONTROL DE COMPRAS						
9	Conoce usted si se lleva un registro por cada compra de bienes					
DIMENSIÓN: COSTOS DEL EQUIPO						
INDICADOR: MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DEL HOTEL						
10	Considera usted que la empresa se realiza mantenimientos adecuados a los equipos					
INDICADOR: ZONA DE LAVADO						
11	Cree usted que los huéspedes hacen el uso correcto de la lavandería					
INDICADOR: AREAS DE RECEPCION, CONSERJERIA Y OFICIAS						
12	Usted cree que si cuentan con equipos tecnológicos adecuados para llevar un control de los clientes					
DIMENSIÓN: COSTOS INDIRECTOS						
INDICADOR: SERVICIOS BÁSICOS						
13	El hotel ofrece servicios básicos para ayudar a los huéspedes					
INDICADOR: INSUMOS DE LIMPIEZA						

14	Cree usted que toallas y sábanas que el hotel ofrece son las adecuadas para las necesidades de los huéspedes					
	INDICADOR: ALQUILERES					
15	El alquiler de las habitaciones coincide con la descripción y fotos del sitio web del hotel					
	DIMENSIÓN: PROGRAMACIÓN					
	INDICADOR: PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL					
16	Cree usted que la comunicación entre el hotel y los huéspedes es clara					
	INDICADOR: ESTRATEGIAS					
17	El hotel cuenta con un plan para manejar situaciones de emergencia					
18	Los trabajadores están comprometidos con la implementación de estrategias del hotel					
	INDICADOR: PRESUPUESTO					
19	El hotel tiene una asignación presupuestal que se ajusta a las necesidades y prioridades del hotel					
20	Las capacitaciones son consideradas en el presupuesto del hotel					
	DIMENSIÓN: EJECUCIÓN					
	INDICADOR: PLANES DE LA EMPRESA					
21	Considera que las responsabilidades de cada puesto están correctamente definidas					
22	Los empleados están al tanto sobre los tipos de planes de crecimiento del hotel					
	INDICADOR: RESERVA DE HABITACIONES					
23	El hotel ofrece opciones de reservas de habitaciones claras y precisas					
	INDICADOR: DOCUMENTACION ACTUALIZADA					
24	Cree usted que la empresa cuenta con los documentos de gestión y actualizados					
	INDICADOR: COORDINACION					
25	El hotel fomenta un ambiente de coordinación y trabajo en equipo para lograr los objetivos					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
	INDICADOR: MOTIVACION					
26	Los empleados se sienten motivados para mejorar su desempeño debido a los elogios					
	INDICADOR: COMUNICACIÓN					
27	Considera que la comunicación entre su área de trabajo y las otras es clara					
	INDICADOR: PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES					
28	Los trabajadores tienen la oportunidad de contribuir con ideas y sugerencias para mejorar el hotel					
29	El hotel valora la opinión y conocimiento de los trabajadores en la toma de decisiones					
	DIMENSIÓN: CONTROL					
	INDICADOR: REDUCCION DE RESIDUOS					
30	Se controla el uso de bienes para evitar el desperdicio y reducir residuos					
	INDICADOR: SATISFACCION AL CLIENTE					
31	Los niveles de satisfacción del cliente se evalúan constante en la empresa					
32	Los clientes reciben trato especial por ser clientes frecuentes					
	INDICADOR: CONTROL INTERNO					
33	Considera que se lleva un buen sistema de control interno efectivo para monitorear las operaciones de la empresa					
	INDICADOR: SUPERVISION DE LABORES					
34	Son supervisadas sus labores de manera constantemente por su gerente					

ANEXO 4: VALIDACION DEL INSTRUMENTO

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. TITULO DEL PROYECTO:		LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA PROVINCIA DE ZARUMILLA, 2022															
II. ASPECTOS DE VALIDACION:														Observación y/o recomendaciones			
Variable	Dimensión	Indicador/Ítems	Opinión de respuesta			Criterios de Evaluación											
			Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible		
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Variable dependiente: Costos de servicio	Costo directo de mano de obra	Trabajadores que tiene la empresa	X			X		X		X		X		X			
		Usted considera que el personal está capacitado para brindar un servicio de calidad	X			X		X		X		X		X			
		Control asistencias y de horas de trabajo	X			X		X		X		X		X			
		Considera usted que se lleva correctamente el control de horas trabajadas	X			X		X		X		X		X			
		Se lleva un registro de asistencia de los trabajadores	X			X		X		X		X		X			
		Pago al personal	X			X		X		X		X		X			
		Considera que todos los trabajadores deberían estar en planilla	X			X		X		X		X		X			
		Cuentan con las modalidades de incentivos a los trabajadores	X			X		X		X		X		X			
	Materiales y suministros	Cree usted que se lleva control de los costos por pago de Essalud, feriado, ¿CTS?	X			X		X		X		X		X			
		Control de compras.	X			X		X		X		X		X			
		Conoce usted si se lleva un registro por cada compra de bienes	X			X		X		X		X		X			
		Calidad y cantidad de Insumos utilizados	X			X		X		X		X		X			
		Como trabajador cree que el hotel mantiene limpias y ordenadas las habitaciones y áreas comunes	X			X		X		X		X		X			
		Usted cree que los insumos de limpieza utilizados en el hotel son de alta calidad	X			X		X		X		X		X			
		Zona de lavado	X			X		X		X		X		X			
		Cree usted que los huéspedes hacen el uso correcto de la lavandería	X			X		X		X		X		X			
	Costos del equipo	Áreas de recepción, conserjería y oficinas	X			X		X		X		X		X			
		Usted cree que si cuentan con equipos tecnológicos adecuados para llevar un control de los clientes	X			X		X		X		X		X			
		Mantenimiento de los equipos del hotel	X			X		X		X		X		X			
		Considera usted que la empresa se realiza mantenimientos adecuados a los equipos	X			X		X		X		X		X			
		Servicios básicos	X			X		X		X		X		X			
		El hotel ofrece servicios básicos para ayudar a los huéspedes	X			X		X		X		X		X			
	Gastos generales	Alquileres	X			X		X		X		X		X			
		El alquiler de las habitaciones coincide con la descripción y fotos del sitio web del hotel	X			X		X		X		X		X			
		Insumos de limpieza	X			X		X		X		X		X			
		Cree usted que toallas y sábanas que el hotel ofrece son las adecuadas para las necesidades de los huéspedes	X			X		X		X		X		X			

Variable independiente: Toma de decisiones	Programación	Procedimientos del hotel	X		X		X		X		X		X	
		Cree usted que la comunicación entre el hotel y los huéspedes es clara	X		X		X		X		X		X	
		Presupuesto	X		X		X		X		X		X	
		El hotel tiene una asignación presupuestal que se ajusta a las necesidades y prioridades del hotel	X		X		X		X		X		X	
		Las capacitaciones son consideradas en el presupuesto del hotel	X		X		X		X		X		X	
		Estrategias	X		X		X		X		X		X	
		El hotel cuenta con un plan para manejar situaciones de emergencia	X		X		X		X		X		X	
	Ejecución	Los trabajadores están comprometidos con la implementación de estrategias del hotel	X		X		X		X		X		X	
		Reserva de habitaciones	X		X		X		X		X		X	
		El hotel ofrece opciones de reservas de habitaciones claras y precisas	X		X		X		X		X		X	
		Documentación actualizada	X		X		X		X		X		X	
		Cree usted que la empresa cuenta con los documentos de gestión y actualizados	X		X		X		X		X		X	
		Planes elaborados en la empresa	X		X		X		X		X		X	
		Considera que las responsabilidades de cada puesto están correctamente definidas	X		X		X		X		X		X	
		Los empleados están al tanto sobre los tipos de planes de crecimiento del hotel	X		X		X		X		X		X	
		Coordinación	X		X		X		X		X		X	
		El hotel fomenta un ambiente de coordinación y trabajo en equipo para lograr los objetivos	X		X		X		X		X		X	
		Dirección	Comunicación	X		X		X		X		X		X
			Considera que la comunicación entre su área de trabajo y las otras es clara	X		X		X		X		X		X
			Motivación	X		X		X		X		X		X
			Los empleados se sienten motivados para mejorar su desempeño debido a los elogios	X		X		X		X		X		X
	Participación de trabajadores		X		X		X		X		X		X	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de contribuir con ideas y sugerencias para mejorar el hotel		X		X		X		X		X		X	
	Control	El hotel valora la opinión y conocimiento de los trabajadores en la toma de decisiones	X		X		X		X		X		X	
		Reducción de residuos	X		X		X		X		X		X	
		Se controla el uso de bienes para evitar el desperdicio y reducir residuos	X		X		X		X		X		X	
		Control interno de la empresa	X		X		X		X		X		X	
		Considera que se lleva un buen sistema de control interno efectivo para monitorear las operaciones de la empresa	X		X		X		X		X		X	
Supervisión sus labores		X		X		X		X		X		X		
Son supervisadas sus labores de manera constantemente por su gerente		X		X		X		X		X		X		
Satisfacción del cliente		X		X		X		X		X		X		
Los niveles de satisfacción del cliente se evalúan constante en la empresa	X		X		X		X		X		X			
Los clientes reciben trato especial por ser clientes frecuentes	X		X		X		X		X		X			

Autor del instrumento: Br. Fiorela Macalupu Cabrera

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TITULO DEL PROYECTO:

**LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS
HOTELERAS DE LA PROVINCIA DE ZARUMILLA, 2022.**


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- 1.1. NOMBRE DEL EXPERTO:** Shirley Roselly Guerra Izquierdo
- 1.2. ACTIVIDAD LABORAL:** Contador
- 1.3. INSTITUCION DONDE LABORA:** Trabajador Independiente
- 1.4. GRADO ACADEMICO:** Contador Publico Colegiado
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Br. Fiorela Macalupu Cabrera

Comentario:

El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo

Lugar y fecha: Tumbes 10 de octubre 2023



CPC Shirley Roselly Guerra Izquierdo
Mat. N° 15 - 0816

Firma del experto
DNI: 4651665

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. TITULO DEL PROYECTO:	LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA PROVINCIA DE ZARUMILLA, 2022															
II. ASPECTOS DE VALIDACION:																
Variable	Dimensión	Indicador/Items	Opinión de respuesta			Criterios de Evaluación								Observación y/o recomendaciones		
			Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Variable dependiente: Costos de servicio	Costo directo de mano de obra	Trabajadores que tiene la empresa	X			X		X		X		X		X		
		Usted considera que el personal está capacitado para brindar un servicio de calidad	X			X		X		X		X		X		
		Control asistencias y de horas de trabajo	X			X		X		X		X		X		
		Considera usted que se lleva correctamente el control de horas trabajadas	X			X		X		X		X		X		
		Se lleva un registro de asistencia de los trabajadores	X			X		X		X		X		X		
		Pago al personal	X			X		X		X		X		X		
		Considera que todos los trabajadores deberían estar en planilla	X			X		X		X		X		X		
		Cuentan con las modalidades de incentivos a los trabajadores	X			X		X		X		X		X		
	Materiales y suministros	Cree usted que se lleva control de los costos por pago de Essalud, feriado, ¿CTS?	X			X		X		X		X		X		
		Control de compras.	X			X		X		X		X		X		
		Conoce usted si se lleva un registro por cada compra de bienes	X			X		X		X		X		X		
		Calidad y cantidad de Insumos utilizados	X			X		X		X		X		X		
		Como trabajador cree que el hotel mantiene limpias y ordenadas las habitaciones y áreas comunes	X			X		X		X		X		X		
		Usted cree que los insumos de limpieza utilizados en el hotel son de alta calidad	X			X		X		X		X		X		
		Zona de lavado	X			X		X		X		X		X		
		Cree usted que los huéspedes hacen el uso correcto de la lavandería	X			X		X		X		X		X		
	Costos del equipo	Áreas de recepción, conserjería y oficinas	X			X		X		X		X		X		
		Usted cree que si cuentan con equipos tecnológicos adecuados para llevar un control de los clientes	X			X		X		X		X		X		
		Mantenimiento de los equipos del hotel	X			X		X		X		X		X		
		Considera usted que la empresa se realiza mantenimientos adecuados a los equipos	X			X		X		X		X		X		
		Servicios básicos	X			X		X		X		X		X		
	Gastos generales	El hotel ofrece servicios básicos para ayudar a los huéspedes	X			X		X		X		X		X		
		Alquileres	X			X		X		X		X		X		
		El alquiler de las habitaciones coincide con la descripción y fotos del sitio web del hotel	X			X		X		X		X		X		
		Insumos de limpieza	X			X		X		X		X		X		
		Cree usted que toallas y sabanas que el hotel ofrece son las adecuadas para las necesidades de los huéspedes	X			X		X		X		X		X		

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TITULO DEL PROYECTO:

**LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS
HOTELERAS DE LA PROVINCIA DE ZARUMILLA, 2022.**

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- 1.1. NOMBRE DEL EXPERTO:** Oliver Anthony Ramos Saldarriaga
- 1.2. ACTIVIDAD LABORAL:** Contador
- 1.3. INSTITUCION DONDE LABORA:** Vertiz & Asociados Consultores Empresariales E.I.R.L
- 1.4. GRADO ACADEMICO:** Contador Publico Colegiado
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Br. Fiorela Macalupu Cabrera

Comentario:

El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo

Lugar y fecha: Tumbes 01 de octubre 2023


CPC. Oliver Anthony Ramos Saldarriaga
~~N° Matrícula 15-1169~~
Firma del experto
DNI: 70559896

ANEXO 5: BASE DE DATOS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR CADA VARIABLE

VARIABLE1: Costo de Servicio															
N° de Encuestados	D1: Costo directo de mano de obra						D2: Suministros			D3: Costos del Equipo			D4: Costos Indirectos		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
ENCUESTADO 1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 5	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3
ENCUESTADO 6	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENCUESTADO 7	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3
ENCUESTADO 8	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
ENCUESTADO 9	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2
ENCUESTADO 10	4	5	2	3	2	2	1	2	4	2	2	3	5	2	2
ENCUESTADO 11	5	4	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	2	1
ENCUESTADO 12	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 16	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3

VARIABLE2: Toma de Decisiones																			
N° de Encuestados	D1: Programación					D2: Ejecución					D3: Dirección				D4: Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
ENCUESTADO 1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 5	3	2	2	2	1	2	4	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
ENCUESTADO 6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENCUESTADO 7	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3
ENCUESTADO 8	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
ENCUESTADO 9	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2
ENCUESTADO 10	2	1	5	4	4	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	5	2	2
ENCUESTADO 11	1	1	5	5	5	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	2	1
ENCUESTADO 12	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
ENCUESTADO 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 16	3	2	2	2	1	2	5	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3

ANEXO 6: EVIDENCIAS







