

**ELEMENTOS DEL COSTO DE PRODUCCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
HOTELERO: ESTUDIO DE CASO EN EL HOTEL BELLOS SUEÑOS**

*Elements of Production Cost in the Provision of Hotel Services: Case Study at The
Bellos Sueños Hotel*

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18341207>

AUTORES:

Aida Gabriela Vásquez Morocho ^{1*}

Freddy Javier Acosta Caicedo ²

Amelia Abigaíl Gavilánez Zamora ³

Leonardo David Muñoz Macías ⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: avasquezm@fafi.utb.edu.ec

Fecha de recepción: 20 / 11 / 2025

Fecha de aceptación: 27 / 11 / 2025

RESUMEN

Este análisis tiene como objetivo examinar los componentes del costo de producción que intervienen en la provisión de servicios individuales a las habitaciones del Hotel Bellos Sueños en diciembre de 2024. Esto se consigue a través de un método cuantitativo, descriptivo y analítico, donde se reconocen y categorizan los materiales directos, así como la mano de obra directa y los costos indirectos. Los resultados revelan que la mano de obra representa el mayor gasto, seguida de los costos indirectos, como los servicios públicos y la depreciación. Se obtuvo como conclusión que el costo mensual total ascendió a \$2,170. Este desglose ofrece al hotel una valiosa herramienta para mejorar el control de costos y la asignación de recursos, manteniendo al mismo tiempo la calidad del servicio.

^{1*} Universidad Técnica de Babahoyo, 0009-0000-8601-569X, avasquezm@fafi.utb.edu.ec

² Universidad Técnica de Babahoyo, 0009-0000-6022-9411, facosta871@fcjse.utb.edu.ec

³ Universidad Técnica de Babahoyo, 0009-0000-3436-6404, agavilanez399@fafi.utb.edu.ec

⁴ Universidad Técnica de Babahoyo, 0009-0008-7414-6017, lmunoz694@fafi.utb.edu.ec

Palabras clave:

Costo de producción; elementos del costo; servicio hotelero.

ABSTRACT

This analysis aims to examine the production cost components involved in providing individual room services at the Bellos Sueños Hotel in December 2024. This is achieved through a quantitative, descriptive, and analytical method, which recognizes and categorizes direct materials, as well as direct labor and indirect costs. The results reveal that labor represents the largest expense, followed by indirect costs, such as utilities and depreciation. The conclusion was that the total monthly cost amounted to \$2,170. This breakdown offers the hotel a valuable tool to improve cost control and resource allocation while maintaining service quality.

Keywords:

Production costs; cost elements; hotel services.

INTRODUCCIÓN

En el sector hotelero, la experiencia del cliente suele percibirse como un servicio inmediato, cómodo y sin complicaciones. Una habitación limpia, iluminada y bien equipada es, para el huésped, un estándar esperado. No obstante, detrás de esa percepción se encuentran una serie de procesos operativos y decisiones administrativas que implican costos concretos y continuos. La provisión de servicios hoteleros involucra recursos humanos, materiales y tecnológicos que deben ser organizados de forma eficiente para garantizar tanto la calidad del servicio como la sostenibilidad económica del establecimiento (Rodríguez Vera, 2012; Mayorga Díaz & Fernández Agreda, 2020).

La presente investigación se centra en el análisis detallado de los elementos del costo de producción vinculados a la prestación del servicio en habitaciones individuales del Hotel Bellos Sueños, durante el mes de diciembre de 2024. El estudio busca identificar, clasificar y cuantificar los insumos utilizados, la mano de obra involucrada y los costos indirectos que inciden en la operación diaria. Este enfoque permite visualizar de manera precisa cómo cada recurso aporta a la creación del servicio y cuánto representa económicamente dentro del proceso (Guzhnay Quito & Naulaguari

Tintin, 2013; Hurtado et al., 2018).

El estudio responde a una necesidad práctica: comprender con claridad en qué se invierten los recursos en un entorno hotelero real. Esta información no solo facilita la toma de decisiones administrativas más acertadas, sino que también contribuye al diseño de estrategias de control de costos y mejora de la eficiencia operativa. En un entorno competitivo, como el de la industria hotelera, conocer con detalle la estructura de costos permite mantener estándares de calidad sin comprometer la rentabilidad (Salazar et al., 2022).

Más allá de las cifras, este análisis ofrece una perspectiva humana sobre el trabajo diario que transforma una habitación vacía en un espacio habitable y acogedor. Reconocer el valor de cada tarea, de cada insumo, de cada acción, permite revalorizar el esfuerzo detrás del servicio y fomentar una gestión más consciente y justa (Rodríguez Vera, 2012).

METODOLOGÍA

Enfoque

La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo este estudio de caso se centra en las habitaciones individuales ocupadas del Hotel Bellos Sueños, ubicado en la parroquia San Juan del cantón Pueblo Viejo (Ecuador), y abarcó el mes de diciembre de 2024. El enfoque cuantitativo facilitó el tratamiento numérico de los datos, sumando los costos diarios y mensuales en partidas como agua, electricidad, lavandería y suministros (Guzhnay Quito & Naulaguari Tintin, 2013; Hurtado et al., 2018)

Métodos

La investigación combinó varios métodos: documental, descriptivo y analítico. El método de análisis documental permitió examinar exhaustivamente los registros contables y operativos del hotel (reportes internos, archivos mensuales), de modo que la información cobró vida al revelar punto por punto los gastos incurridos operativa (Mayorga Díaz & Fernández Agreda, 2020). Paralelamente, el método descriptivo organizó los elementos del costo de producción (materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación) y el analítico descompuso estas cifras según su función operativa (Rodríguez Vera, 2012).

Población

La investigación se orientó a la población completa de habitaciones individuales ocupadas durante el mes estudiado, sin recurrir a muestreo probabilístico: cada habitación con huéspedes aportó datos relevantes al análisis. Para recolectar esa información se utilizaron principalmente los registros contables y operativos del hotel, junto con los consumos detallados de servicios (agua, luz, lavandería) y las nóminas del personal operativo de limpieza (Salazar et al., 2022).

Herramientas

Todo el análisis numérico se ejecutó en Microsoft Excel 2019, elegido por su robustez y versatilidad en gestión de datos contables. Este programa permitió condensar y procesar grandes volúmenes de información con alta precisión, automatizando cálculos aritméticos que de otro modo serían tediosos y propensos a error. Además, Excel facilitó la visualización al ofrecer resúmenes gráficos y tablas dinámicas que hacían más palpables las tendencias.

Microsoft Word nos permitió organizar, redactar y dar formato a la información recopilada durante el proceso investigativo. Esta herramienta facilitó la estructuración del documento académico mediante funciones como el corrector ortográfico y gramatical, el uso de estilos para títulos y subtítulos, y la inserción de citas y bibliografía conforme a normas APA. Además, su interfaz amigable y sus herramientas de revisión colaborativa hicieron posible trabajar de manera eficiente y ordenada, optimizando el tiempo y mejorando la presentación final del trabajo.

RESULTADOS

Durante el mes de diciembre de 2024, se revisaron los registros contables y operativos del Hotel Bellos Sueños para conocer los gastos relacionados con los servicios en las habitaciones individuales. Recolectaron información sobre el consumo de agua, electricidad, productos de limpieza, sueldos del personal, mantenimiento y depreciación del mobiliario. Con estos datos elaboraron una tabla donde se detalla y se justificada cada costo, lo que les permitió ver con claridad en qué se están usando los recursos del hotel.

Tabla 1
Identificación de los elementos del costo de producción (diciembre 2024)

Concepto	Detalle	Justificación
Agua	Consumo por 8 habitaciones ocupadas	Necesaria para el funcionamiento general; no se asigna a una habitación específica.
Energía eléctrica	Iluminación y aire acondicionado	Uso compartido por todas las áreas del hotel.
Productos de limpieza	Jabón, desinfectante, papel higiénico	Consumidos en la limpieza de cada habitación.
Mano de obra (limpieza)	2 personas a \$15/día cada una	Personal que limpia y prepara directamente las habitaciones.
Sueldo recepcionista (50% jornada)	1 persona (50% jornada diaria)	Apoya la operación general; no trabaja exclusivamente en habitaciones.
Sueldo de mantenimiento	Proporción aplicada al servicio	Aplica a todo el edificio, no a una habitación en particular.
Depreciación de mobiliario y equipos	Muebles, colchones, aire acondicionado, etc.	Bienes usados en el servicio pero no se consumen directamente.
Suministros menores	Toallas, pequeños repuestos	Se repone por cada uso de la habitación.

Una vez identificados los costos, clasificaron según su función dentro del proceso operativo del hotel, lo que les permitió entender mejor su estructura. Por ejemplo, los productos de limpieza y los suministros menores (como toallas y jabones) se clasificaron como materia prima directa (MD), ya que se consumen directamente en la prestación del servicio al huésped. La mano de obra de limpieza fue clasificada como mano de obra directa (MOD), porque implica el trabajo del personal que atiende directamente las habitaciones. Por otro lado, los costos como el agua, energía eléctrica, sueldos de recepción y mantenimiento y depreciación del mobiliario se agruparon como costos indirectos de fabricación (CIF), ya que son necesarios para la operación pero no están directamente ligados al trabajo específico de cada habitación.

Tabla 2
Clasificación de los elementos del costo de producción (USD diarios y mensuales, diciembre 2024)

Concepto	Clasificación operativa			Costo diario (USD)	Costo mensual (USD)
Agua	Costo	Indirecto	de	2,50	77,50
	Fabricación (CIF)				
Energía eléctrica	Costo	Indirecto	de	4,00	124,00
	Fabricación (CIF)				
Productos de limpieza	Materia	Prima	Directa	3,00	93,00
	(MPD)				
Mano de obra (limpieza)	Mano de	Obra	Directa	30,00	930,00
	(MOD)				
Sueldo recepcionista (50% jornada)	Costo	Indirecto	de	12,50	387,50
	Fabricación (CIF)				
Sueldo de mantenimiento	Costo	Indirecto	de	10,00	310,00
	Fabricación (CIF)				
Depreciación mobiliario y equipos	Costo	Indirecto	de	6,00	186,00
	Fabricación (CIF)				
Suministros menores	Materia	Prima	Directa	2,00	62,00
	(MPD)				

Total de costos	–	–	2.170,00
-----------------	---	---	----------

Después de identificar y clasificar todos los costos relacionados con los servicios en las habitaciones individuales del Hotel Bellos Sueños, pudieron determinar cómo se distribuyen dentro del total mensual. Primero, se determinaron que los Costos Indirectos de Fabricación (CIF), representan el 50% del total, con un valor de \$1.085. En segundo lugar, la Mano de Obra Directa (MOD), que corresponde al personal de limpieza, suma \$930, es decir, el 42,9%. Por último, los costos de Materia Prima Directa (MD), como jabones, toallas, papel higiénico y otros productos de limpieza, suman \$155, lo que equivale al 7,1%.

Tabla 3

Distribución porcentual de los elementos del costo de producción (diciembre 2024)

Clasificación de costos	Costos totales (USD)	Porcentaje (%)	Observaciones
Materia Prima Directa (MPD)	155,00	7,1	Insumos consumidos directamente en el servicio.
Mano de Obra Directa (MOD)	930,00	42,9	Mayor parte por trabajo de limpieza diario.
Costos Indirectos de Fabricación (CIF)	1.085,00	50,0	Incluyen agua, luz, sueldos administrativos y depreciación.

Como resultado de este trabajo, se lograron analizar los costos de producción asociados al servicio de habitaciones individuales del Hotel Bellos Sueños durante el mes de diciembre de 2024. Para ello, revisaron datos contables, se analizaron registros operativos y se organizaron los gastos diarios y mensuales. Así, se obtuvo un panorama completo del dinero que se invierte en ofrecer el servicio. El total mensual fue de \$2.170,00. Esta cifra incluye desde gastos básicos como agua y luz, hasta costos más complejos como sueldos, mantenimiento y depreciación. Además, identificaron cuánto representa cada tipo de costo dentro del total, lo que les permitió ver cuáles son los rubros más altos.

DISCUSIÓN

Identificación de los elementos del costo de producción

Durante diciembre de 2024 se identificaron los siguientes elementos asociados al servicio de habitaciones individuales: agua, energía eléctrica, productos de limpieza, mano de obra (limpieza), sueldos de recepción y mantenimiento, depreciación de mobiliario y equipos, y suministros menores. Cada rubro se describió en términos de detalle y justificación según su uso en el proceso operativo. Cada elemento se registró a partir de los archivos contables y operativos del hotel. La Tabla 1 resume estos elementos, clasificados según su naturaleza funcional (insumos, mano de obra o gastos generales).

Clasificación diaria y mensual de los costos

Se calculó el costo diario y mensual de cada elemento identificado (Tabla 2). El costo total mensual ascendió a US\$ 2.170, correspondiente a la suma de todos los gastos diarios asociados a ocho habitaciones ocupadas. Los elementos de materia prima directa (productos de limpieza y suministros) y mano de obra directa (MOD) se diferenciaron de los costos indirectos de fabricación (CIF) (agua, electricidad, sueldos proporcionales, depreciación). La mano de obra por limpieza fue la partida de mayor impacto, con US\$ 30,00 diarios y US\$ 930,00 mensuales. Entre los costos indirectos, la energía eléctrica tuvo un costo diario de US\$ 4,00 y mensual de US\$ 124,00. El registro detallado permitió apreciar la estructura de costos operativos en ambos horizontes temporales.

En la Tabla 2 se observa que los gastos directos diarios ascendieron a US\$ 52,50 (productos de limpieza, suministros y mano de obra) mientras que los costos indirectos diarios sumaron US\$ 20,00 (agua, electricidad, sueldos proporcionales, depreciación). La diferencia entre estos rubros se refleja en la suma mensual: los ítems directos acumularon US\$ 1.185,00 y los indirectos US\$ 985,00.

Distribución porcentual de los costos

En la tabla se observa que los costos directos (materia prima y mano de obra) suman un total de US\$ 1.085,00, mientras que los costos indirectos ascienden a US\$ 1.085,00. Dentro de los directos, la mano de obra representa la mayor proporción con US\$ 930,00, superando ampliamente a los insumos de materia prima, que alcanzan solo US\$ 155,00. Esta diferencia revela que el servicio depende en gran medida del trabajo diario, mientras que los materiales representan un gasto menor. Los costos indirectos, por su parte, corresponden a gastos operativos como luz, agua, sueldos administrativos y

depreciación.

CONCLUSIONES

El identificar los elementos del costo de producción durante diciembre de 2024 facilitó la comprensión clara del uso de cada recurso empleado en el hotel. A pesar de que algunos elementos, como el uso de agua y electricidad, no se atribuyen directamente a un espacio concreto, su documentación resultó esencial para entender el funcionamiento global del servicio. La clasificación de los costos en materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación facilitó la organización estructurada de los distintos componentes que participan en las operaciones hoteleras. Los productos de limpieza y los recursos menores se reconocieron claramente como costos directos y perceptibles, mientras que los costos de mantenimiento y depreciación, a pesar de ser menos notorios, se clasificaron adecuadamente como costos indirectos.

Esta clasificación no solo organizó los datos financieros, sino que también simplificó la distribución de responsabilidades y la toma de decisiones. Esto se debe a que los términos de costos directos e indirectos dejaron de ser conceptos teóricos para transformarse en categorías específicas y operativas que muestran la relación auténtica de cada desembolso con las tareas que lleva a cabo el hotel.

Al determinar cómo se dividen los costos en porcentajes, evidenciaron que los costos de la mano de obra directa representan cerca del 50% del total, confirmando su importancia en la operación diaria del hotel, aunque a menudo no sea evidente para los huéspedes. Por otro lado, la materia prima directa, a pesar de representar un porcentaje menor, impacta de forma directa en la calidad del servicio y la experiencia del cliente. Esta relación, que a primera vista podría parecer contradictoria, demuestra que un costo bajo como el de la materia prima (7,1 %) es tan importante como aquellos que ocupan gran parte del presupuesto, como la mano de obra (42,9 % y 50 %), ya que ambos son esenciales para la operación. Comprender estos porcentajes permitió establecer prioridades claras, orientadas a mejorar la eficiencia operativa, lo cual resulta coherente considerando que la limpieza es una actividad diaria y clave para mantener un ambiente cómodo y agradable para los huéspedes.

Los estudios cuantitativos, como el realizado en las habitaciones individuales ocupadas del Hotel

Bellos Sueños durante diciembre de 2024, permiten el tratamiento numérico de los datos para la suma de costos diarios y mensuales en partidas como agua, electricidad, lavandería y suministros. La combinación de métodos documental, descriptivo y analítico facilita un examen exhaustivo de registros contables y operativos, así como la descomposición de cifras según su función operativa

La recopilación de información a partir de la población completa de habitaciones individuales ocupadas, sin muestreo probabilístico, asegura que cada habitación con huéspedes aporte datos relevantes al análisis de costos. La aplicación de herramientas como Microsoft Excel 2019 demuestra ser fundamental para el análisis numérico preciso y automatizado de grandes volúmenes de datos contables, permitiendo la visualización de tendencias mediante gráficos y tablas dinámicas. Asimismo, el uso de Microsoft Word para la organización, redacción y formato del documento académico optimiza el proceso de investigación y mejora la presentación final del trabajo.

El enfoque metodológico empleado en este estudio proporciona una comprensión detallada de los costos operativos en el sector hotelero, ofreciendo una base sólida para la toma de decisiones gerenciales. La integración de herramientas tecnológicas modernas en el proceso de investigación no solo mejora la eficiencia y precisión del análisis, sino que también establece un precedente para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión de costos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Guzhnay Quito, G. E., & Naulaguari Tintin, M. L. (2013). Determinación de costos de los servicios hoteleros: caso práctico " Hotel Manantial".
- Hurtado, E., Ordeñana Barzola, J. M., & Romero García, E. L. (2018). Contabilización de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (octubre).
- Mayorga Díaz, Mónica Patricia and Fernández Agreda, Edith Marianela, Control de costos de producción en organizaciones hoteleras (Control of Production Costs in Hotel Organizations) (October 29, 2020). Apuntes Contables N°27, 2021, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3721476>
- Rodríguez Vera, R. (2012). Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas. Ecoe Ediciones.
<https://books.google.es/books?id=b740DgAAQBAJ>
- Salazar, E., Pilay, J., & Pihuave, L. (2022). Herramientas Financieras y Dirección Gerencial de las Microempresas de la Parroquia Machalilla. Dominio de las ciencias, 452-465.