Diseño de un sistema de costos por órdenes de servicios en el hospedaje del Hotel y Restaurante La Colina de Jambaló - Cauca.

Presentado por:

Mirian Yaneth Cuetia

Angel Daniel Urbano

Hotel y restaurante La Colina Jambaló-Cauca.

Corporación Universitaria Comfacauca Unicomfacauca

Especialización en sistema de costos organizacionales

Popayán Cauca

2025-2026

Tabla de contenido

Introducción 3
Problemática 4
Pregunta problema: 5
Objetivos 5
General: 5
Específicos: 5
Marco de referencia conceptual 6
Metodología 10
Técnicas e instrumentos 12
Resultados 13
1. Clasificación de los costos directos e indirectos asociados al servicio de hospedaje 13
1.1 Costos directos 13
1.2 Costos indirectos (CIS) 14
2. Adaptar un modelo de costeo según la estructura del establecimiento. 16
2.1. Adaptación del modelo a la realidad del Hotel La Colina 16
2.2 Análisis de adaptación de lavandería como subproceso independiente en sistema de órdenes 18
2.3 Diseño de la hoja de costos por orden 18
3. Optimización de la gestión de los recursos en el servicio de hospedaje 20
3.1 Optimización mediante estandarización 20
3.2 Optimización por gestión digital de órdenes 20
3.3 Optimización al integrar lavandería como unidad separada 20
Conclusiones 21
Recomendaciones 21
Bibliografía 23

Introducción

El sector hotelero enfrenta actualmente el reto de optimizar la gestión de sus recursos para garantizar la sostenibilidad financiera y la competitividad en un mercado cada vez más exigente. En este contexto, los sistemas de costos se convierten en herramientas fundamentales para conocer con precisión el valor real de los servicios prestados, facilitar la toma de decisiones y mejorar la rentabilidad de las organizaciones.

El presente trabajo se desarrolla en el Hotel y Restaurante La Colina, ubicado en el municipio de Jambaló, departamento del Cauca, como objeto de estudio, respondiendo a la necesidad de fortalecer sus procesos administrativos y financieros. A pesar de contar con una oferta de servicios consolidada y una ubicación estratégica en el centro de Jambaló, el establecimiento no dispone de un sistema de costos que permita determinar con exactitud el costo real de cada servicio de hospedaje, situación que limita el control de los recursos, la fijación adecuada de precios y la evaluación de la rentabilidad de sus operaciones.

Por esta razón, el objetivo principal de la investigación es diseñar un sistema de costos por órdenes de servicio para el hospedaje del Hotel y Restaurante La Colina, que permita identificar, clasificar y asignar de manera adecuada los costos directos e indirectos asociados a cada estadía. Asimismo, se busca incorporar la lavandería como un subproceso relevante dentro del sistema, con el fin de obtener información más precisa sobre el consumo de recursos y contribuir a una gestión más eficiente de los servicios ofrecidos.

Con el desarrollo de este estudio se espera proporcionar una herramienta de gestión que facilite la toma de decisiones, fortalezca el control financiero y contribuya al

crecimiento sostenible del Hotel y Restaurante La Colina, permitiéndole mejorar su competitividad y garantizar una mayor eficiencia en la administración de sus recursos.

Problemática

El **Hotel y Restaurante La Colina** tiene como orígenes una panadería que llevaba el mismo nombre “La Colina". Con el paso del tiempo, y debido al surgimiento de múltiples panaderías en la zona, se decidió cerrar el negocio y reconstruir la edificación. En este proceso, se destinó el primer piso para el restaurante y el segundo y tercer piso para el hotel, dando origen a un proyecto más amplio y con mayor proyección. La apertura del hotel se justificó en la necesidad de ofrecer hospedaje en Jambaló, ya que, a pesar de ser un lugar frecuentado por visitantes y turistas, no existían opciones de alojamiento. De esta manera, el hotel complementa al restaurante, brindando a los huéspedes un servicio integral, que incluye la posibilidad de acceder a comidas en el mismo lugar.

El establecimiento está ubicado en el departamento del Cauca, municipio de Jambaló, en el barrio El Centro, diagonal al Parque Central, lo cual constituye una ventaja estratégica para atraer a clientes y visitantes.

En cuanto a su estructura organizacional, el hotel y restaurante cuenta con un dueño, una administradora encargada de la gestión general, y una trabajadora interna que se ocupa de la atención del hotel. Adicionalmente, se cuenta con una persona de aseo contratada de manera eventual (OPS), según la afluencia de huéspedes.

El portafolio de servicios está conformado por el hotel y el restaurante. El hotel ofrece habitaciones de diferente capacidad y precio: habitaciones sencillas con baño privado y televisión por $40.000, habitaciones dobles con baño privado y televisión por

$50.000. Todas las habitaciones cuentan con camas cómodas, ropa cama limpia y un servicio de aseo que se realiza en función de la rotación de huéspedes, además la posibilidad de acceder al servicio de lavandería teniendo un valor de $20.000, aparte del servicio de habitación. El restaurante, por su parte, funciona en el primer piso y brinda a los huéspedes y clientes en general la posibilidad de adquirir comidas, aunque estas no están incluidas dentro de la tarifa del hospedaje.

Cabe señalar que, el problema central radica en la falta de un sistema de costos adecuado que permita al Hotel y Restaurante La Colina gestionar de manera eficiente sus recursos, controlar sus gastos y optimizar la toma de decisiones administrativas y financieras.

Pregunta problema:

¿Cómo diseñar el sistema de costos por órdenes de servicios en el hospedaje del Hotel y Restaurante La Colina, Jambaló-Cauca?

Objetivos

General:

Diseñar un sistema de costos por órdenes de servicios en el hospedaje del Hotel y Restaurante La Colina de Jambaló-Cauca.

Específicos:

- Clasificar los costos directos e indirectos asociados a los servicios de hospedaje.

- Adaptar el modelo de costeo por órdenes a la estructura organizacional y operativa del establecimiento.
- Optimizar la gestión de recursos en el servicio de hospedaje.

Marco de referencia conceptual

La rentabilidad en el sector hotelero depende en gran medida de una gestión precisa de los costos asociados a la estadía de cada huésped. En el Hotel La Colina de Jambaló, uno de los problemas identificados es la falta de un sistema que permita conocer con exactitud el costo de cada orden de hospedaje, dificultando la fijación de precios y el control de recursos. Para resolverlo, se propone implementar un sistema de costos por órdenes (Job-Order Costing) enfocado en el servicio de hospedaje, integrando el consumo de lavandería como actividad dependiente, ya que constituye un gasto recurrente y directamente asociado al servicio de alojamiento.

Según Hernández (2018, p. 787), este sistema permite agrupar los costos de manera individual en órdenes específicas, por clases de servicios o por lotes de atención, y es común en empresas de prestación de servicios como hoteles, restaurantes, talleres o imprentas, donde cada solicitud es distinta. Por su parte, Meléndez (2018) explica que este método surgió en la segunda mitad del siglo XIX como respuesta a la necesidad de identificar el costo particular de cada orden, facilitando así la toma de decisiones estratégicas.

La literatura sobre contabilidad de gestión en hoteles destaca que incluir servicios auxiliares como lavandería y limpieza permite calcular el costo total de la estadía y mejora

la planificación financiera (Mashayekhi, 2019; Moreno-Gené, 2023). A su vez, enfoques complementarios como Material Flow Cost Accounting (MFCA) ayudan a cuantificar pérdidas en recursos como agua, detergentes y energía en lavandería, ofreciendo una visión integral de la eficiencia (Nyide, 2016; Tran & Herzig, 2020).

El sistema propuesto consiste en tratar cada estadía (entrada y salida del cliente) como una orden de servicio, donde se acumulan tres elementos principales:

- Materia Prima Directa (MPD): insumos entregados al huésped (kits de aseo, entre otros).
- Mano de Obra Directa (MOD): tiempo del personal de aseo por habitación, contabilizado en tiempos de limpieza y arreglo.
- Costos Indirectos de Fabricación (CIF): consumo de agua, energía, depreciación de mobiliario, mantenimiento de habitaciones y costos de lavandería asociados al lavado durante la estadía.

En este sistema, la lavandería se considera parte independiente del hospedaje, registrándose como un subproceso vinculado a la orden de estadía. Su inclusión garantiza que el costo final refleje no solo el uso de la habitación, sino también los recursos de limpieza y textiles (Putri & Susenohaji, 2024; Ningrum & Kusumastuti, 2024).

El sistema nos ayudará a calcular indicadores clave como:

- Costo por estadía (CPE): suma de MPD + MOD + CIF (incluyendo lavandería).

- Costo de lavandería por huésped: total de agua, detergente, energía y mano de obra dividido entre el número de huéspedes/noches.
- Margen por habitación: precio cobrado – costo total por orden.
- KPIs operativos: tiempo promedio de limpieza por habitación, kilos de lavandería procesados por huésped, costo energético por noche.

Estos indicadores ayudan a gestionar recursos críticos del hospedaje y detectar ineficiencias, especialmente en lavandería, donde los desperdicios de agua y químicos pueden ser significativos (Usul, 2025; Ghaly, 2024).

La correcta implementación de un sistema de costos por órdenes en hoteles no solo depende de la metodología elegida, sino también de la adopción de buenas prácticas operativas que aseguren la calidad y utilidad de la información generada. Para el Hotel La Colina, en Jambaló, es fundamental que el servicio de hospedaje se complemente con la lavandería como parte dependiente, ya que esta última representa un consumo significativo de recursos materiales y energéticos. Estas son algunas de las buenas prácticas que algunos autores recomiendan implementar:

En primer lugar, se recomienda la estandarización de insumos por estadía. Esta práctica permite reducir la variabilidad en el consumo de materiales y facilita el registro de costos directos. Estudios aplicados en pequeñas empresas y en el sector hotelero señalan que la estandarización es una de las medidas más efectivas para reducir desviaciones en los costos y mejorar la planeación de inventarios (Putri & Susenohaji, 2024; Ningrum & Kusumastuti, 2024).

Una segunda práctica esencial consiste en la medición y control de tiempos de trabajo. Las actividades del personal de limpieza y lavandería deben cronometrarse para obtener tiempos promedio de referencia, de manera que la mano de obra directa se pueda valorar a partir de minutos u horas efectivamente utilizados. De acuerdo con Enes (2024), la medición de tiempos mediante el enfoque de Time-Driven Activity-Based Costing (TDABC) en servicios hoteleros y gastronómicos ha demostrado mejorar la precisión en la asignación de costos laborales, además de servir como herramienta para la mejora de la productividad.

En tercer lugar, se recomienda el registro ordenado y digitalizado de cada estadía como orden de servicio. Cada orden debe contar con una hoja de costos que incluya los insumos consumidos, los tiempos de limpieza, el consumo de lavandería y los costos indirectos asignados. El uso de herramientas digitales como hojas de cálculo o software hotelero básico reduce los errores humanos y agiliza el análisis posterior. Según Mashayekhi (2019), los sistemas de registro digital en hoteles medianos facilitan el control financiero y contribuyen a la transparencia en la toma de decisiones.

Una cuarta práctica importante es la integración de la lavandería dentro del costo de hospedaje, tratándola como un servicio dependiente. Esto significa registrar de forma detallada los kilogramos de ropa procesados, el consumo de agua y detergentes, así como el tiempo del personal de lavandería. Dejar fuera este componente llevaría a subestimar el costo real de la estadía. La literatura sobre Material Flow Cost Accounting (MFCA) evidencia que la lavandería en hoteles constituye una de las áreas con mayor desperdicio de recursos, y que su inclusión en los cálculos contables contribuye a identificar y reducir pérdidas ocultas (Nyide, 2016; Tran & Herzig, 2020).

Además, la gestión de costos debe apoyarse en métricas de decisión claras. Algunos indicadores clave son: el costo por habitación ocupada, el costo promedio de lavandería por huésped, el tiempo promedio de limpieza por habitación y las desviaciones entre costos estimados y reales. Estos indicadores permiten detectar servicios poco rentables, definir políticas de precios y orientar inversiones en eficiencia. (Moreno-Gené,2023) enfatiza que los indicadores financieros y operativos son instrumentos indispensables en la gestión hotelera contemporánea, mientras que (Usul,2025) señala que el monitoreo de desperdicios mediante MFCA es igualmente relevante para la sostenibilidad económica y ambiental.

Metodología

Diagnóstico inicial: Clasificar los costos directos e indirectos asociados a los servicios de hospedaje.

- Revisión documental de facturas, registros contables, nómina y reportes de ocupación.
- Observación directa de procesos de hospedaje y lavandería para identificar insumos, mano de obra y consumos.
- Entrevistas al personal para comprender la dinámica de uso de recursos

Análisis y modelo de costos: Analizar el modelo de costeo por órdenes que se adapte a la estructura organizacional y operativa del establecimiento.

- Selección del método de costeo por órdenes de servicio.

- Definición de objetos de costo: estadía por habitación, lavandería como servicio dependiente.
- Diseño de hojas de costo por orden (MPD, MOD, CIF).

Implementación y optimización: Optimizar la gestión de recursos en el servicio de hospedaje.

- Capacitación al personal en el registro de consumos e insumos.
- Digitalización de órdenes en hojas de cálculo o software básico.
- Medición de tiempos de limpieza y consumo de lavandería (kg de ropa, agua, detergente, energía).
- Ajuste del modelo con base en la información recolectada.

Evaluación y retroalimentación: Evaluar el impacto del sistema de costos en la toma de decisiones.

- Comparación entre costos estimados y costos reales.
- Cálculo de indicadores: costo por estadía, costo promedio de lavandería, margen por habitación, tiempo promedio de limpieza.
- Recomendaciones para políticas de precios y mejora en el uso de recursos.

Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo del proyecto se aplicarán diversas técnicas de recolección de información que permitan integrar tanto la perspectiva operativa del hotel como la evidencia contable y financiera.

En primer lugar, se utilizará la observación directa, la cual permitirá registrar de manera sistemática las actividades realizadas en la prestación de servicios de alojamiento, tales como limpieza de habitaciones, atención en recepción y consumo de recursos como servicio de lavandería. Esta técnica resulta fundamental, ya que ofrece evidencia empírica sobre los procesos cotidianos y el uso de insumos, lo cual facilita la identificación de los generadores de costo y la relación entre actividades y objetos de costo.

Asimismo, se implementó entrevistas semiestructuradas dirigidos al personal del hotel y restaurante la Colina, jefe del hotel y restaurante la Colina Ana Cuetia Ipia, administradora Mirian Yaneth Cuetia y la operaria de servicios Lucely Collo. Estas entrevistas se enfocaron en obtener información cualitativa y cuantitativa sobre los trabajadores respecto a la utilización de recursos, tiempos dedicados a cada tarea y dificultades en el control de costos. El carácter semiestructurado garantiza flexibilidad, permitiendo profundizar en aspectos específicos que surjan durante la conversación y que sean relevantes para el análisis.

Otra técnica clave es el análisis documental, orientado a la revisión de facturas de servicios públicos, lavandería y productos de limpieza, registros contables como libro diario (identificación de costos directos e indirectos del hotel), registro de nómina y estados financieros del hotel, comprobantes de compra de insumos y reportes de ocupación de

habitaciones. Este procedimiento permitirá contar con información cuantitativa verificable sobre costos directos e indirectos, que se organizará para aplicarse dentro del sistema de costeo por órdenes.

En cuanto a los instrumentos, se diseñarán guías de observación para el registro detallado de actividades, tiempos y consumo de recursos en los distintos servicios del hotel. Igualmente, se emplearán formatos de entrevista con preguntas abiertas y cerradas que aseguren la recolección de información homogénea pero flexible. Por último, se crearán plantillas de registro contable y de órdenes de servicio, en las que se consignarán los costos identificados en cada actividad, facilitando su posterior asignación a los objetos de costo definidos (habitaciones y servicios de restaurante).

Resultados

1. Clasificación de los costos directos e indirectos asociados al servicio de hospedaje

Tras la observación directa y el análisis del hotel y restaurante La Colina en Jambaló-Cauca, se identifican y clasifican los costos directos e indirectos involucrados en la prestación del servicio de hospedaje.

1.1 Costos directos

Son aquellos que se relacionan de manera inmediata con cada estadía y pueden medirse por huésped o habitación.

Materia prima directa (MPD)

- Kits de aseo (Jabón, papel higiénico)

- Implementos de aseo para lavandería

MPD		
Costos directos	**Precio unitario**	**Precio total**
Insumos de habitaciones	**1.562,50**	**125.000,00**
Jabones x80	500	40.000,00
Papel higienico x80	1.062,50	85.000,00
Insumos de lavanderia	**20.650,00**	**260.000,00**
Desinfectantes 10L	5.000,00	50.000,00
Detergente líquido 8L	6.250,00	50.000,00
Ambientadores 10L	5.000,00	50.000,00
Jabon en polvo x25Kg	4.400,00	110.000,00

Tabla 1, Materia prima del hotel y restaurante La Colina

Fuente: autores propios.

Mano de obra directa (MOD)

- Tiempo del personal asignado a cada habitación (minutos de arreglo, cambio de ropa de cama, desinfección y reposición de amenities.)
- Tiempo del personal de lavandería y aseo dedicado al lavado, secado y aseo en áreas comunes del hotel.

MOD		
Mano de obra directa	**10.000,00**	**1.520.000,00**
Auxiliar de limpieza por OPS	5.000,00	480.000,00
Auxiliar de habitación por contrato	5.000,00	1.040.000,00

Tabla 2, Mano de obra del hotel y restaurante La Colina

Fuente: autores propios

1.2 Costos indirectos (CIS)

Son necesarios para prestar el servicio, pero no pueden asociarse directamente a una habitación.

Costos indirectos identificados:

Servicios públicos: el consumo de agua, energía e internet asociados al funcionamiento del hotel.

Depreciación del mobiliario y lavandería: camas, colchones, electrodomésticos, lencería y depreciación de equipo de lavandería.

Mantenimiento de habitaciones y lavandería: grifos de habitación (ducha, baño), instalaciones eléctricas, reparaciones eléctricas de lavandería, revisión y reparación para los equipos de lavandería.

Sueldo del personal administrativo.

CIS	
Costos indirectos	**Precio**
Servicios públicos	**310.000,00**
Agua	140.000,00
Energía	170.000,00
Internet	**90.000,00**
Mantenimiento de habitación	**110.000,00**
Grifos de habitación (ducha, baño)	50.000,00
Instalaciones eléctricas	60.000,00
Mantenimiento de lavandería	**110.000,00**
Revisión y limpieza de maquinaria	70.000,00
Reparaciones eléctricas	40.000,00
Depreciación de habitación	**350.000,00**
Colchones	100.000,00
Camas	100.000,00
Electrodomésticos	100.000,00
Lencería	50.000,00
Depreciación de lavandería	**100.000,00**
Sueldo de personal adm	**1.067.625,00**
TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS	**2.137.625,00**

Tabla 3, Costos indirectos de servicio del hotel y restaurante La Colina

Fuente: autores propios

ACTIVIDAD	Drivers / Inductores
Servicios públicos (agua y energía)	Horas de operación de servicios públicos diarias
Internet	Número de personas conectadas a internet mensual
Mantenimiento de habitación	Número de mantenimientos realizados mensualmente
Mantenimiento de lavandería	Kilos de ropa lavados diariamente
Depreciación de habitación	Noches ocupadas mensualmente
Depreciación de lavandería	Horas de uso de equipos diarias
Sueldo del personal adm	Horas administrativas diarias

Tabla 4, Asignación de inductores para la actividad de los CIS del hotel y restaurante La Colina

Fuente: autores propios

2. Adaptar un modelo de costeo según la estructura del establecimiento.

Con base en el diagnóstico del hotel, su tamaño, su número de empleados y la naturaleza personalizada del servicio, el modelo más adecuado identificado fue el sistema de costos por órdenes de servicio.

2.1. Adaptación del modelo a la realidad del Hotel La Colina

El sistema de costos por órdenes de servicios en el hotel, se adapta directamente a su funcionamiento operativo, debido a que el servicio de hospedaje se presta de manera individualizada y cada huésped presenta consumos específicos de recursos. La cual inicia con la entrada del huésped y finaliza con su salida, permitiendo registrar de forma precisa los insumos utilizados, el tiempo del trabajo del personal y costos indirectos asociados.

Costeo por orden de servicio		
Descripción	**Cant**	**Costo de venta unitario**
Ingresos habitacion sencilla	62	33.119,00

Ingresos habitacion doble	18	36.661,00
Ingresos lavandería	196	9.420,00
TOTAL	**276,00**	**79.200,00**
Descripción	**Costo total**	
Materia prima	385.000,00	
Mano de obra	1.520.000,00	
Costos indirectos de servicios	2.137.625,00	
TOTAL	**4.042.625,00**	
Costeo tradicional		
Descripción	**Cant**	**Costo de venta unitario**
Ingresos habitacion sencilla	62	73.362,90
Ingresos habitacion doble	18	252.694,44
Ingresos lavandería	196,00	23.206,63
TOTAL	**276,00**	**349.263,98**
Descripción	**Costo total**	
Materia prima	385.000,00	
Mano de obra	1.520.000,00	
Costos indirectos de servicios	2.643.500,00	
TOTAL	**4.548.500,00**	

Tabla 5, Adaptación del costeo por órdenes de servicio en el hotel y restaurante La Colina.

Fuente: autores propios

Como se puede observar en la tabla 5, es fundamental que el hotel adapte el sistema de costos por órdenes de servicios, debido a que el sistema de costeo tradicional hipotético cuenta con costos ocultos como se puede observar en los CIS con una diferencia de 505.875 al costeo de ordenes por servicios, pasando desapercibidos en cada orden.

2.2 Análisis de adaptación de lavandería como subproceso independiente en sistema de órdenes

Al analizar su impacto, y realizando una prueba piloto si funcionaba la lavandería como un subproceso independiente del hotel cobrando por lavar la ropa del huésped y además incluyendo la ropa blanca del hotel (sabanas, cobijas, toallas, entre otros), se decidió incluir la lavandería como parte independiente del servicio principal, debido a que aportan ingresos extras y que, además, su margen bruto total supera los márgenes del servicio principal de hospedaje.

- Determinar el costo real de la estadía.
- Evitar subestimar gastos operativos.
- Controlar recursos críticos (agua, energía, detergente).

Descripción	Cant	Costo total	Costo de venta unitario	Precio de venta unitario real	Precio de venta total	Margen bruto unitario	Margen bruta total
Ingresos habitacion sencilla	62,0	1.978.003,31	31.903,28	40.000,00	2.480.000,00	8.096,72	501.996,69
Ingresos habitacion doble	18,0	634.985,02	35.276,95	50.000,00	900.000,00	14.723,05	265.014,98
Ingresos lavandería	196,0	1.429.364,67	7.292,68	20.000,00	3.920.000,00	12.707,32	2.490.635,33
TOTAL	**276,00**	**4.042.353,00**	**74.472,90**	**110.000,00**	**7.300.000,00**	**35.527,10**	**3.257.647,00**

Tabla 6, Análisis de ingresos de lavandería como parte independiente del hotel y restaurante La Colina

Fuente: autores propios

2.3 Diseño de la hoja de costos por orden

Cada hoja contiene:

- Datos del huésped y habitación
- MPD consumida
- MOD directa (minutos × tarifa/minuto)
- CIF asignado
- Costo total de la orden
- Margen por habitación (precio – costo)

Teniendo organizado y facilitando toda la información.

Hotel y restaurante La Colina			
Número de servicio			2005
Fecha de entrada			10/12/25
Fecha de salida			12/12/25
Información del cliente			
Nombres y apellidos	Juan Perez		
No. de identificación	10002454		
Teléfono	3240966572		
E-mail	JP.2102@gmail.com		
Información del servicio de alojamiento			
Servicio	Habitación sencilla		
No. de habitación	101		
No. noches	2		
Materiales directos			
Concepto	Cantidad	Costo unitario	Total
Jabón	2,00	486,11	972,22
Papel higiénico	1,00	1.041,00	1.041,00
			2.013,22
Mano de obra			
Actividad	Tiempo/horas	Tarifa/tiempo	Total
Aseo habitación	2,50	5.000,00	12.500,00
Reposición de insumos	0,40	5.000,00	2.000,00
			14.500,00

Costos indirectos			
Concepto	Cantidad	Costo unitario	Total
Cif aplicado	2,00	20.917,98	41.835,95
		TOTAL COSTO	**58.376,95**
		TOTAL VENTA	**80000**

Tabla 7, Diseño de hoja de orden de servicio para el hotel y restaurante La Colina

Fuente: autores propios

3. Optimización de la gestión de los recursos en el servicio de hospedaje

Tras la clasificación de costos, se identificaron oportunidades clave para mejorar el uso de recursos en hospedaje y especialmente en lavandería.

3.1 Optimización mediante estandarización

Se establecieron consumos fijos por habitación, lo que permite evitar desperdicios y controlar la reposición, como se evidencia en la tabla 7 donde el cliente con habitación sencilla consume lo esencial, evitando costos y gastos innecesarios.

3.2 Optimización por gestión digital de órdenes

La creación de hoja de costos por servicio digital registra cada orden de hospedaje y lavandería, haciendo posible que se mantenga organizado el registro y datos de usuarios, evitando pérdidas de información y facilitando la proyección de costos.

3.3 Optimización al integrar lavandería como unidad separada

En el análisis se evidencio que la lavandería es uno de los procesos con mayor impacto económico, ofreciendo ventajas estratégicas, operativas y financieras. En la tabla 6 podemos observar que la demanda de este servicio es alta con un margen bruto total de

2.490.635,3, transformando la lavandería en una unidad de negocio rentable en el hotel y al mismo tiempo permite ofrecer tarifas de alojamiento más equilibradas y competitivas.

Conclusiones

El hotel presenta una estructura operativa muy sencilla que necesita de un sistema de costos que permita identificar con precisión el valor real de cada esta. Sin este sistema, se han generado decisiones basadas en aproximaciones sin un control detallado ni rentabilidad de los servicios ofrecidos.

El diseño y adaptación del sistema de costos por órdenes de servicio resulta adecuado para el hotel, ya que cada estadía funciona como un servicio independiente donde es posible detectar insumos, tiempos de trabajo y costos indirectos. El análisis demuestra que el método tradicional oculta costos y gastos importantes que no permiten visualizar márgenes reales.

Mediante el proceso se evidencia la necesidad de modernizar la gestión mediante la digitalización de registros, ya que el manejo manual de información tiende a la probabilidad de aumentar pérdida de datos y dificultades para analizar los resultados operativos.

Recomendaciones

Adaptar de manera formal el sistema de costos por órdenes, asegurando que cada estadía cuenta con una hoja de registro donde se identifiquen materiales directos, tiempos de mano de obra, consumos de lavandería y costos indirectos asignados. Esto permite tener claridad sobre el costo real de cada servicio.

Capacitar al personal en el uso de las hojas de costo, el registro de insumos y la importancia del control de tiempos. El éxito del sistema depende en gran parte de la disciplina en el registro y la calidad de los datos.

Tratar la lavandería como una unidad estratégica, dado que genera una alta demanda. Se recomienda analizar opciones como ampliación del servicio o ofertas de planes integrados para huéspedes.

Bibliografía

- Enes, K. (2024). Using time-driven activity-based costing in restaurant business: application of a case study. Journal of Management and Business Research. PubMed Central. - https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38370254/

- Ghaly, Z. H. (2024). Using Raw Material Flow Cost Accounting to Reduce Production Spoilage. Iraqi Journal for Administrative Sciences, 17(67), 269-284. - https://journals.uokerbala.edu.iq/index.php/ijas/article/view/2047?utm_source=chatgpt.com

- Mashayekhi, B. (2019). Activity-Based Costing in the Hospitality Industry: A Case Study in a Hotel. International Journal of Hospitality Management, 81, 1-10. - https://publications.waset.org/10007835/activity-based-costing-in-the-hospitality-industry-a-case-study-in-a-hotel?utm_source

- Moreno-Gené, J. (2023). Effects of hotel operational expenses on profitability. Journal of Hospitality and Tourism Insights, 6(2), 145-160. - https://scholar.google.com.ec/citations?view_op=view_citation&hl=fil&user=2rxdxB0AAAAJ&citation_for_view=2rxdxB0AAAAJ:TQgYirikUcIC

- Ningrum, A. N. C., & Kusumastuti, D. A. (2024). Implementasi Metode Job Order Costing Dalam Menentukan Harga Jual Produk Pada UMKM Shafira Cake. Universitas Brawijaya.

- Nyide, C. J. (2016). Material Flow Cost Accounting as a tool for improved resource efficiency in the hotel sector: A case of emerging market. Risk Governance &

Control: Financial Markets & Institutions, 6(4), 1-8. - https://scispace.com/pdf/material-flow-cost-accounting-as-a-tool-for-improved-2n2efl2ufl.pdf

- Putri, A. K., & Susenohaji. (2024). Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Menggunakan Metode Job Order Costing Pada UMKM Titaro Cakery. Universitas Brawijaya.