

ANALISIS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS HOTELEROS APLICADA A LOS
HOTELES DE 4 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

GARCIA OCHOA DIANA JANNETH

SARMIENTO BOLIVAR LAURA DANIELA

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

FACULTAD DE ARTE, COMUNICACION Y CULTURA

PROGRAMA DE HOTELERIA Y TURISMO

BOGOTÁ

2018

ANALISIS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS HOTELEROS APLICADA A LOS
HOTELES DE 4 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

GARCIA OCHOA DIANA JANNETH

SARMIENTO BOLIVAR LAURA DANIELA

Asesor de trabajo

Jorge Alexander Mora Forero

Trabajo de grado para optar por el título como Profesional en Hotelería y Turismo

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA

PROGRAMA DE HOTELERÍA Y TURISMO

BOGOTÁ D.C

2018

Nota de Aceptación

Firma del presidente de jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá, D.C., Mayo de 2018.

Agradecimientos

Primero que todo a Dios por permitirnos la oportunidad de realizar este sueño de ingresar a la universidad, estudiar una carrera y realizar una tesis para optar por el título de Administrador en Hotelería y Turismo.

A la Universidad Uniagustiniana por enseñarnos durante seis periodos los conocimientos que nos permitió ser profesionales de éxito y crecer tanto a nivel profesional como personal.

A nuestros abuelos y padres por cada una de esas enseñanzas, palabras y consejos que nos guiaban día a día a ser mejores personas conformadas con rectitud y humildad que gracias a esos nos llevó a la excelencia y a cumplir uno de nuestros sueños.

Agradecimiento especial a nuestro Tutor Jorge Alexander Mora Forero, por ser más que un asesor un amigo y un consejero, El éxito de esta tesis también le pertenece, gracias a sus palabras en cada una de sus tutorías nos llevó a que siempre hay que buscar más allá y dejar la mediocridad y el conformismo.

Teniendo como horizonte la excelencia, de esta manera solo así seremos profesionales exitosas.

A las empresas que nos permitieron realizar el trabajo de campo para nuestra la tesis de grado, lo cual nos servirá de escalón para optar con el título Administrador en Hotelería y Turismo.

¡Y a todas aquellas personas que pusieron su granito de arena durante la realización de este trabajo de grado... Solo nos queda por decir Gracias!!!

Resumen

El proyecto de investigación “ANÁLISIS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS HOTELEROS APLICADA A LOS HOTELES DE 4 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ”, es realizado por estudiantes del programa de hotelería y turismo de la Universidad de Uniagustiniana en Bogotá. El propósito del presente estudio es visualizar e investigar el manejo de los costos hoteleros en los hoteles de cuatro estrellas en Colombia, basándonos en la investigación y trabajo de campo y frente a la teoría explicada en relación con el programa, con el fin de validar que tanto es el manejo empírico y que tanto es actualizado frente a las normas técnicas sectoriales en comparación a otros hoteles a nivel internacional.

Abstract

The project of investigation “ANÁLISIS OF THE ACCOUNTING OF COSTS HOTELEROS APPLIED To THE HOTELS OF 4 STARS OF THE CITY OF BOGOTA” It is realised by students of the program of hotelier and tourism of the University of Uniagustiniana in Bogota. The purpose of the present study is to visualize and investigate the handle of the costs hoteliers in the hotels of four stars in Colombia, basing us in the investigation and work of field and in front of the theory explained in relation with the program, with the end to validate that so much it is the handle empirical and that so much is updated in front of the sectorial technical norms in comparison to other hotels to international level.

Contenido

Planteamiento del problema.....	10
Descripción del problema	10
Pregunta problema	12
Justificación.....	12
Objetivos de la Investigación.....	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Marcos referenciales	13
Marco teórico	13
Micro contabilidad.....	14
Historia de la contabilidad.....	15
Norma Contable Internacional.	15
Marco conceptual	17
Contabilidad.	17
Costo.....	19
Gasto.....	21
Contabilidad de costos.....	21
Contabilidad hotelera.....	22
Marco geográfico	23
Diseño metodológico	24
Capítulo I Contabilidad hotelera, estructura, elementos y sistemas contables	26
Introducción	26
Objetivos de la contabilidad de costos	29

Contabilidad de gestión.....	30
Clasificación de costos	31
Costos de Producción o de Fabricación.....	31
Materia Prima (MP).....	31
Mano de Obra (MO).....	32
Costos Indirectos de Fabricación.....	32
Costos del periodo.	35
Costos fijos y variables.....	35
Clasificación de costos hoteleros.....	35
Costos Externos e Internos.	37
Contabilidad de costos, estructura y sistemas de costeo del hotelería	37
Contabilidad Hotelera.....	38
La naturaleza del producto hotelero	39
Las características de su ciclo de operaciones.....	40
La estructura de costos de un hotel.....	40
Sistemas de costeo.....	42
USALI.	42
Clasificación de los costos del hotel por área según el USALI.....	43
Capitulo II La industria hotelera en los hoteles de 4 estrellas en la ciudad de Bogotá, contextualizando la norma con otros países.	48
Introducción	48
Historia de la industria hotelera a nivel Colombia.....	48
Definición de Hotel	51
Tipo de Hoteles	52

Elaboración propia fuente (Gonzales & Gaviria, 2012)	53
Clasificación de hoteles.	53
Hoteles Certificados en Calidad del Turismo.....	57
Tipos de Establecimientos.	61
Comportamiento turístico a nivel Colombia	63
Crecimiento turístico de Bogotá en el sector hotelero	64
Política Hotelera.	66
Comparativo internacional de los hoteles de cuatro estrellas y manejo y operación en Colombia.....	70
Requisitos de planta y accesibilidad.....	73
Categorización.	73
Comparación.....	74
Capitulo III Elementos contables que se aplican en hoteles 4 estrellas de la ciudad de Bogotá. .	75
Introducción	75
Descripción de los hoteles objeto de estudio.	76
Viaggio Apartamentos y Hoteles.....	76
Hotel Cosmos 116.	76
Hotel Parque 97.	77
Hotel Dann Carlton Bogotá.....	78
Hotel Andes Plaza.	78
Hotel Ramada Bogotá parque 98.....	79
Hotel Cosmos 100.	79
Hotel Lan Caster House.....	80
Elementos contables a identificar dentro del objeto de estudio	80

Estructura por centros de costos o departamentos áreas dentro del hotel.	80
Línea de negocio.....	85
Análisis de las líneas de Negocio.	86
Sistemas operativos Hoteleros.....	87
Manejo de los Sistemas operativos Hoteleros.....	88
El sistema operativo es manejado a nivel contable.	89
Contabilidad de Gestión.....	90
Decisiones respecto al estado financiero según el tiempo estimado.	91
Asignación de recursos al costo o gasto.....	91
Formación y enfoque del personal encargado del área contable del hotel.....	92
Nivel de Formación.	93
Enfoque de formación.	93
Encargado que realiza los informes financieros.....	93
Conclusiones.....	95
Bibliografía.....	96
Graficas.....	101
Ilustraciones.....	101
Tablas.....	102
Anexos.....	102

Introducción

El presente trabajo pretende elaborar un análisis frente a los hoteles de cuatro estrellas en relación a los costos hoteleros manejados tanto en la Norma Técnica Sectorial como en la teoría aplicada y en comparación al manejo empírico, reconocer la contabilidad general en relación con la contabilidad hotelera y en énfasis en la estructura aplicada, elementos contables a investigar y se realizara un estudio minucioso en cuanto a la categorización y clasificación de los hoteles de cuatro estrellas y basándonos en informes y escritos por autores.

Por lo anterior, se llevó a cabo un estudio de campo realizado en ocho hoteles de la ciudad de Bogotá, los cuales son: Viaggio Apartamentos y Hoteles, Hotel Cosmos 116, Hotel Parque 97, Hotel Dann Carlton Bogotá, Hotel Andes Plaza, Hotel Ramada Bogotá parque 98 - Inversions executive managment S.A.S, Hotel Cosmos 100, Hotel Lan Caster House; tomando como muestra los hoteles más reconocidos de cuatro estrellas, aplicando 10 preguntas por medio de una encuesta dirigida al manejo de los costos dentro de cada hotel entre otras líneas de negocios y sistemas operativos aplicados también y como que tipo de cargo realiza el proceso. Adicional a eso se investigó la historia de la industria hotelera el crecimiento que a tenia con el paso de los años y nuevos proyectos a futuro lo que ha generado el crecimiento turístico en el país.

El análisis de los resultados evidencio cuales son los factores más comunes y cuáles no dentro de la encuesta. De acuerdo a dichos resultados, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones frente a la investigación y a lo aprendido dentro de la carrera.

Planteamiento del problema

Descripción del problema

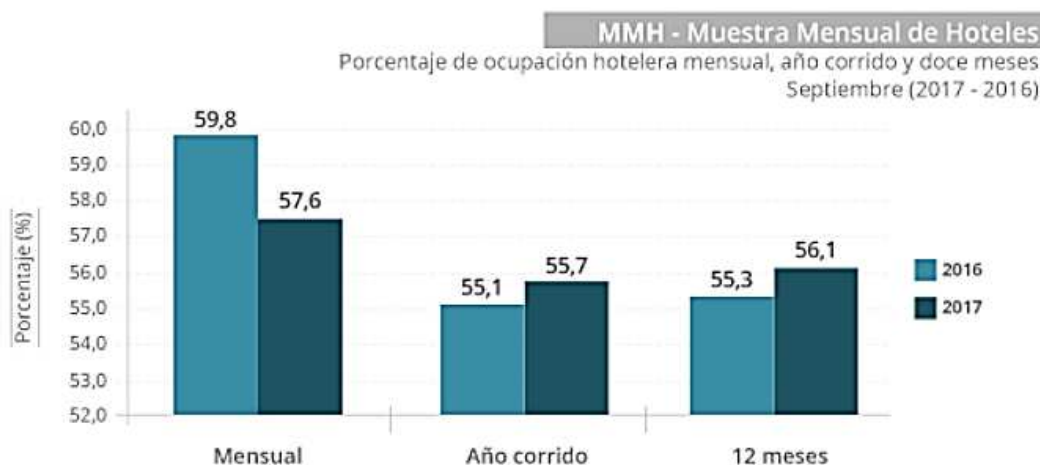
La siguiente investigación pretende analizar información, respecto al tema de la contabilidad de costos hotelera y su aplicación en los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Bogotá, esto debido a que según (Paredes & León, 2017) existe cierto empirismo en relación con la información encontrada y aplicada a cada uno de los campos operacionales de un hotel dentro de dicha categorización en mención. Se analiza también de qué forma están distribuidos a nivel contable y si existe o no una relación entre los hoteles de estudio y la teoría recolectada a lo largo del trabajo.

Lo anteriormente mencionado se realizó pensando, en la posibilidad de tener más información acerca de la teoría en la práctica actualmente, ya que según Paredes y León la formación del personal que labora en la hotelería en Colombia, solamente en el caso de la gerencia general y de operaciones, supera el 50% de los trabajadores con formación hotelera; por otro lado, en todos los demás cargos, el número de personas que los ejercen y que tiene formación para realizarlo es inferior (2017, pp. 65-64). Lo anteriormente mencionado significa según estos autores que las necesidades de gestionar el conocimiento propio de la operación y la administración de hoteles son muy altas, de acuerdo con esto la falta de información y el empirismo dentro de las organizaciones hoteleras no solo se ve reflejado en aquellos empleados que no tienen una formación a fin con la hotelería, esto también se evidencia en los profesionales.

En relación con lo anterior cabe destacar, que otra razón por la cual surge la investigación es debido a la caracterización de la industria hotelera como servicio, ya que es particular y diferencial del resto de las industrias a nivel contable, aunque existen diversas formas, normas y tendencias de como emplearla de manera correcta. Se habla y se profundiza en este trabajo sobre temas como la contabilidad hotelera a nivel teórico, los sistemas de costeo ABC (Activity Based Costing o Costeo basado en actividades) y el USALI (Uniform System of Account for de Lodging Industry); también estadísticas y conceptualización acerca de la industria hotelera, la clasificación de los hoteles de 4 estrellas a nivel Bogotá y todo lo relacionado con los temas que se crea conveniente tratar.

Adicional a lo anterior la contabilidad hotelera y la hotelería en si han ido evolucionando y más aun con el rápido crecimiento que ha tenido el sector turismo y todo lo que este acarrea; demostrando un crecimiento según el barómetro de la OMT (Organización Mundial del Turismo), en los primeros 6 meses de 2017, a nivel mundial se recibieron a 598 millones de turistas internacionales, esto quiere decir unos 36 millones más que en el mismo período de 2016, a nivel nacional según el último boletín mensual hoteles del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) en septiembre de 2017 el porcentaje de ocupación fue del 56.1% en los últimos 12 meses y tuvo un crecimiento de 8 puntos, como se muestra en la siguiente ilustración.

Gráfica 1 Muestra Mensual de Hoteles



Fuente: (DANE, 2018)

Es debido a esto que el desarrollo del tema en cuanto a la contabilidad hotelera debe estar completamente claro y no debe confundirse con una empresa del común, pues la naturaleza del producto es totalmente diferente.

Por lo anteriormente dicho se tratan estos temas ya que, al ponerlos en contexto, son bastante importantes para la hotelería y la relación que tiene con el objeto de estudio y se encuentra

direccionado al saber si la aplicación de la teoría es notablemente visible o simplemente lo es en cierta medida, dentro de los hoteles de estudio.

Pregunta problema

¿Cuál es aplicación de la contabilidad de costos en los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Bogotá?

Justificación

La principal razón por la que se optó por este tema de investigación, está relacionada con lo que se mencionó en la descripción del problema y es el poder tener mayor información en relación con la contabilidad de costos hotelera y aplicabilidad a la industria. Según Paredes y León la aplicabilidad de los conceptos teóricos, de estudio y formación no se ven reflejados en la información y aplicación en el campo de acción, esto para el caso del enfoque de la investigación del tema que trataron en relación con la auditoria; sin embargo no solo aplico para este cargo en su investigación también, se demuestra que las demás áreas dentro de un hotel 4 estrellas tienen en su mayoría fuerza de trabajo que no tiene una formación profesional o técnica en la industria y que la mayoría de los conocimientos son entregados a través de la experiencia y el empirismo.

El segundo aspecto está relacionado con la forma de pensar de las personas que están a cargo del hotel, pues como se mencionó no son personas especializadas en el tema hotelero, por lo tanto, ven la empresa como una más que presta un servicio; si bien es cierto esto ha funcionado hasta el momento, pero no es la forma en la que debería ser.

Como tercera instancia la contabilidad de costos y la distribución del hotel no son igual en toda la segmentación realizada; los hoteles manejan la contabilidad de acuerdo al tamaño, la cantidad de empleados y las instalaciones, dando como resultado una diferencia en cuanto a la aplicación de la contabilidad de costos.

Por lo anterior la investigación se enfoca en este tema y dará como resultado un contraste de la actual aplicación de la contabilidad, estableciendo los parámetros similares y particulares de cada uno de los hoteles de estudio en relación con la teoría.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar cómo es aplicada la contabilidad costos en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

- Reconocer la contabilidad general en relación con la contabilidad hotelera, haciendo énfasis en la estructura, elementos y sistemas contables empleados en la hotelería.
- Describir la industria hotelera en los hoteles de 4 estrellas en la ciudad de Bogotá, contextualizando la norma con otros países.
- Comparar que elementos contables se aplican en hoteles 4 estrellas de la ciudad de Bogotá.

Marcos referenciales

Marco teórico

Dentro del presente trabajo se tendrán en cuenta bases teóricas que respaldan la actual investigación, desde la conceptualización y contraste de los términos hasta temas específicos del proyecto que es mayormente investigativo. La pregunta problema sobre la cual se basó el proyecto surge de la interrogante que se visibiliza en relación con la contabilidad de costos hotelera y su aplicación en los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Bogotá.

Según la búsqueda de información en cuanto a la contabilidad de costos general, se tendrá como soporte el libro de “Introducción a la Contabilidad” de (Jaime, 2012). De esta misma manera lo evidencia García en su obra contabilidad General (2017). Este es uno de los autores más actuales en cuanto conocimiento e información del tema, estos autores son citados a lo largo del trabajo por los aportes específicos que dan a la investigación. También y como autores actuales (Paredes & León, 2017) debido al gran aporte y peso que le darán a esta investigación ya que se ve una gran semejanza en cuanto al tema de investigación. Por otro lado para el tema de los costos y su clasificación se tienen en cuenta autores como (Cardenas & Napoles, 2012), (Colín, 2014) que son autores que a nivel internacional dan aportes importantes en cuanto a la contabilidad de costos, Cuevas (2010), da un enfoque y análisis de los costos desde el punto de

vista gerencial, este último exponente a nivel nacional. Otros autores que no son mencionados también son importantes para la investigación.

Dentro de los autores principales que se manejan están (Gonzalez & Talon, 2003) y (Scheel Mayenberger, 2010) que son autores con amplio conocimiento en el área de la hotelería, por otro lado los proyectos investigativos que se emplean para citación y como fuente de información tendrán como base principal conocimientos de personas en contabilidad genérica pero que fueron aplicados al sector de la hotelería como lo es “La contabilidad de gestión en la industria hotelera” proyecto realizado por estudiantes que optan por el título profesional de contadores, pero que basaron los conocimientos en el sector de la hotelería en la ciudad de España, esto debido a que la hotelería es un sector que se encontraba en crecimiento en el momento de realizar dicho trabajo investigativo.

A continuación, se tratan temas que son relevantes dentro de la investigación y se realiza especial énfasis, para poder contrastar la contabilidad desde el entorno internacional y nacional.

Micro contabilidad.

Se define como aquella que es específica, se encuentra en la contabilidad de las empresas, la administrativa y en tres temas específicos de la contabilidad: contabilidad de gestión, contabilidad financiera y contabilidad pública (García García, 2011) Los objetivos generales de la misma son: (1) introducir los conceptos básicos utilizados en contabilidad de empresas privadas; (2) conocer los informes contables más usuales, tanto de carácter externo como interno; y (3) conocer algunas herramientas básicas de análisis de dichos informes contables. (Alcarria Jaime, 2012) Y para ir mas haya con los alumnos se podrían implementar datos que puede suministrar la contabilidad, podemos concretarlos en tres: a) Informar de la situación de la empresa, tanto en su aspecto económico-cuantitativo como en su aspecto económico-financiero. (Omeñaca Garcia, 2017) Los inventarios y los balances serán fundamentalmente los instrumentos a través de los cuales se presentará esa información. b) Informar de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico, es decir, cuánto se ha ganado o perdido en un período de tiempo determinado. c) Informar de las causas de dichos resultados. Mucho más importante que saber «cuánto» se gana o se pierde es saber el «porqué» de esas pérdidas y de esas ganancias,

para tratar de corregir gastos e incrementar ingresos en lo sucesivo. (Omeñaca Garcia, 2017, pág. 32).

Historia de la contabilidad.

Hernández Esteve (1992, p. 32) distingue cinco etapas en la evolución de la contabilidad en España: 1. Etapa pre moderna o previa a la introducción de la contabilidad por partida doble (siglo XIII AL XV). 2 Etapa de implantación y difusión de la contabilidad por partida doble (siglo XVI y primer tercio del siglo XVIII). 3 Etapa de silencio y aparente olvido de la antigua tradición castellana en materia de contabilidad por partida doble (siglo XVII y primer tercio del siglo XVIII). 4 Etapa de reaparición de las noticias sobre la partida doble, como novedad procedente de Francia y con adopción de terminología y modelos franceses (segundo y tercer tercio del siglo XVIII y siglo XIX). 5 Etapa contemporánea (siglo XX). (Donoso Anes, 1996, pág. 115) de estas cinco etapas, dentro del trabajo se enfocara, principalmente, la segunda y tercera, aunque también se hace referencia brevemente a la cuarta etapa, debido a la importancia que se atribuye, desde el punto de vista historiográfico, a la obra de Jocoano y Madaria (1793) y dese una perspectiva puramente histórica, a los acontecimientos que supusieron la implantación del método de la partida doble, en 1784, en la Real Hacienda de las indias y sus posterior abolición en 1787. (Donoso Anes, 1996).

Por otro lado dentro de la historia, la contabilidad administrativa busca informar a los usuarios e investigadores el empleo que se le da los datos e informes contables, rama de la contabilidad que genera información para los directivos de una organización, que consiste en el proceso de identificar, medir, acumular analizar, preparar interpretar y comunicar la información que los ayude a cumplir los objetivos organizacionales. (Homgren, Sundem, & Stratton, 2014, pág. 5).

Norma Contable Internacional.

Según Monge, la globalización de las actividades económicas se refleja, en la necesidad de elaborar unas normas y principios contables para ser utilizados en los distintos mercados internacionales, que puedan ser comprendidos por los diferentes usuarios de la información económica financiera de las empresas y faciliten la comparación de la información, incrementando así la transparencia de los mercados. (2015).

Adicionalmente, en el año 2002 se aprobó el Reglamento de la Unión Europea relativo a la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad (en adelante, NIC) o Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, el nombre de todas las nuevas normas que vayan apareciendo), por el que los grupos europeos que emitan títulos de renta variable, admitidos a cotización oficial en mercados regulados, presentarán sus Estados Financieros Consolidados de acuerdo con las NIC, para los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2005. (Monge, 2015) .

Posteriormente, otros países no pertenecientes a la Unión Europea, entre los que destacan Australia, Brasil, Canadá, Noruega, Suiza y Rusia, han establecido distintos planes de convergencia de sus normas contables con las Normas Internacionales. (Monge, 2015).

Monge también dice que se formalizó un acuerdo de convergencia entre las normas norteamericanas y las NIC, que en una primera fase a corto plazo, pretendió eliminar las diferencias más significativas que se pudieran derivar de la emisión de la nueva normativa contable, emitida tanto por la International Accounting Standards Board (organismo emisor de las NIC) como por el FASB (organismo emisor de normas contables en USA), para posteriormente, dar los pasos necesarios para la convergencia de la normativa actualmente en vigor. (2015).

Por otro lado, Reyes dice que las empresas comenzaron a reportar sus estados financieros bajo el nuevo método NIIF. El superintendente de Sociedades, Francisco Reyes Villamizar, explica la importancia del sistema y los cambios más relevantes. (Modernidad Contable en Colombia, 2018) En lo corrido del año, más de 2.500 sociedades han presentado su información contable bajo el nuevo sistema de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Esta transición muestra la voluntad del gobierno y de los empresarios de avanzar hacia un régimen mucho más eficiente y confiable para revelar los datos financieros. (Reyes, 2018)

En Colombia, gracias a la puesta en marcha de un método gradual y adecuado, ha logrado ponerse al día en las reglas fundamentales para regir la vida de los negocios. Primero llegó la legislación sobre procesos de insolvencia de 2006, cuya efectividad ha sido reconocida internacionalmente. Siguió la más importante modificación al régimen de las sociedades comerciales en 40 años, con la nueva sociedad por acciones simplificada (S.A.S.) en 2008.

Posteriormente vinieron la ley de competencia en 2009, seguida por la de formalización y primer empleo en 2010, así como por las normas de arbitraje internacional de 2012 y las de garantías mobiliarias en 2013. (Reyes, 2018) Esta avalancha legislativa permitió suprimir reglas obsoletas que en el pasado reciente prevalecieron en el entorno empresarial.

Marco conceptual

Contabilidad.

La contabilidad en el siglo XXI tiene como finalidad, servir de apoyo integral al proceso educativo de la Contabilidad aplicada como herramienta de consulta y herramienta instructiva de los procesos contables empresariales (Rincón, Lasso, & Parrado, 2012). Esta misma refleja una metodología práctica para el aprendizaje didáctico del estudiante, además, está compuesta por información actualizada acerca de temas como son los impuestos, pagos laborales, informática y costos; contiene en el Sistema de Información en Línea, SIL, de Ecoe Ediciones, información adicional sobre las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC/NIIF) y NIIF para Pymes, que servirá como apoyo en el proceso de convergencia. (Rincón, Lasso, & Parrado, 2012) Igualmente, contiene varios ejemplos, ejercicios y talleres aplicativos que servirán al lector para afianzar y perfeccionar los conocimientos, que podrán ser aprovechados en el espacio laboral (Rincón, Lasso, & Parrado, 2012).

La contabilidad puede definirse como una ciencia instrumental básicamente por que las herramientas que usa son metódicas, adicionalmente la principal funcionalidad de esta es dar herramientas bases para otras ciencias como sería el caso de las ciencias administrativas, financieras y económicas, es por esto que la contabilidad más allá de ser un instrumento meramente numérico, también es usado en la vida cotidiana por así decirlo. (Sarmiento & Garcia, 2018)

Para efectos de este trabajo se verá la contabilidad no como ciencia si no como la plantea el siguiente autor:

“La contabilidad puede definirse como el sistema de información que permite identificar, clasificar, registrar, resumir, interpretar, analizar y evaluar, en términos monetarios, las operaciones y transacciones de una organización” Díaz (2011, p4).

Según Díaz (2011), la contabilidad es netamente monetaria y es usada para tener información de este tipo resumida y organizada para su fácil manejo y entendimiento, en algunas ocasiones la contabilidad dentro de las organizaciones es usada como base para la toma de decisiones, también de manera estratégica en muchas ocasiones es la mejor opción si no se tiene idea de cómo realizar el manejo adecuado de la empresa. Si se pone en contexto la contabilidad en los hoteles es importante debido a que es una empresa, aunque se maneja de manera diferente debido a la naturaleza del producto que se sigue una misma base para el uso de esta.

El autor que se menciona a continuación explica, desde un ejemplo práctico lo que es la contabilidad, desarrollándolo desde la cotidianidad; también lo define desde el punto de vista científico y de estudio.

Si se sitúa en el plano doméstico, vemos que una familia necesita llevar un mínimo control de sus gastos y de sus ingresos; no puede gastar más de lo que ingresa; ni siquiera debe gastar tanto como ingresa porque deberá procurar ir mejorando su calidad de vida, deberá prever gastos excepcionales de enfermedad o accidentes, deberá renovar más tarde o más temprano los electrodomésticos y muebles familiares (García, 2017)

A continuación, lo define desde el punto de vista experto

Si saltamos del plano doméstico al empresarial, el planteamiento será similar. Pero es evidente que los sujetos económicos (empresarios individuales y sociedades) tienen en sus manos una economía más compleja que la de una hacienda familiar. Sus relaciones con los clientes, con los suministradores, con las entidades financieras, con la Hacienda Pública, con el personal empleado, etc., así como la mayor cuantificación de sus bienes deteriorables, forman una unidad económica (empresa) cuya gestión no puede depender de la improvisación ni tampoco de un control que se limite a estar escrito en la mente del empresario. (García, 2017)

Para el autor es evidente que la contabilidad es algo que es inherente a las personas, pero que dependiendo del sector o el área en el que sea aplicado, su complejidad será mayor o menor es evidente en ambas citas. Este autor básicamente define la contabilidad como una ciencia que orienta a las personas en cuanto al patrimonio que tienen bien sea de una empresa

o familiar a llevar un control de este por lo general a nivel cualitativo, dirigiéndolo al control del mismo.

Por otro lado dentro de la tesis “Análisis y control de costos ocultos para la gestión estratégica de las empresas” se hace mención a Hopwood (1987), quien señala que la contabilidad no es un sistema estático, por lo que durante su estudio es necesario revisar las fuentes generadoras del cambio y los efectos que esto tiene en las organizaciones (González, 2014), esta autora nos menciona una manera diferente de ver la contabilidad gracias al autor en mención ya que normalmente se cree que la contabilidad es rudimentaria y llena de procesos son invariables, embargo y es un poco más aplicada a lo que es la hotelería, muestra que puede ser variable y cambiante.

Costo.

De acuerdo con la siguiente información y autores que se mencionaran a continuación, los costos son aquellos en los que incurre una organización bien sea productora de bienes o de servicios para poder sacarle un valor económico a este por medio de la transformación de dicho bien o servicio. Dichos costos pueden ser fijos o variables, aunque en su gran mayoría son más los costos fijos, claro está que dependerá de la actividad económica de la empresa. Esto según los siguientes autores:

“Es todo desembolso, pasado, presente o futuro, que se involucra al proceso de producción, cuyo valor queda incluido en los productos y contablemente se observa en los inventarios (desembolso capitalizable.” Marulanda (2009, p7)

“El termino costo se define como el sacrificio realizado para obtener algún bien o servicio. Este sacrificio puede medirse por las erogaciones de efectivo, la propiedad trasferida y los servicios realizados” (Cuevas, 2010)

“Un contador usualmente define un costo como un recurso que se sacrifica o consume en aras de alcanzar un objetivo específico” (Lopez, 2010)

En el caso de Cuevas y López mencionan el costo como un sacrificio, sin embargo, el costo no debería relacionarse con este término, dado que este producirá un beneficio para la organización, adicionalmente dicho “sacrificio” está destinado a producir un bien o servicio; el dinero que se invierte en la actividad de transformación, comercialización o fabricación está

dirigido a un objetivo específico, el cual será producir ganancias al terminar el ciclo de cualquiera que sea la actividad en la que se encuentre, si este costo no produjera un beneficio ganancia en el instante en el que es directamente invertido posiblemente se consideraría como un gasto, como es el caso del área administrativa o de publicidad en una organización. Por otro lado, es entendible la razón por la que se ve de esta manera pues es dinero que posiblemente no se tiene para el desarrollo inicial de la actividad, pero siendo así debería verse más como una inversión y no como los autores lo plantean como bien lo menciona Marulanda haciendo referencia a un desembolso capitalizable.

Por otro lado (Lopez, 2010) también dice que la mayoría de las personas considera que un costo es sencillamente la cantidad de dinero que hay que pagar por adquirir un bien o servicio, lo que también es bastante acertado dentro de la cotidianidad en la que vivimos.

“Consideramos costo como el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren” (Colín, 2014)

Este autor ve el costo como un beneficio presente o futuro después de la adquisición del producto, lo que es un poco más apropiado teniendo en cuenta que eso es lo que se espera en muchas ocasiones al tener un producto o servicio que se desea ofrecer o transformar para la venta. Sin embargo y después de las distintas definiciones de costo la que es tal vez es la más acertada después de las anteriores mencionadas es la siguiente:

“Los costos representan erogaciones y cargos asociados clara y directamente con la adquisición o la producción de los bienes o la prestación de los servicios, de los cuales un ente económico obtendrá sus ingresos” (Medina, 2014)

Ya que consolida en esencia como debería definirse un costo, no solo porque toma parte de la información que entregan los demás autores, sino porque también es una definición técnica y entendible para todas las áreas; adicionalmente y cabe aclararlo, dicha definición es aplicada también el hotelería debido a que su significado es universal.

A continuación, se menciona el gasto y una breve definición, ya que a lo largo del trabajo se nombra; se hace con la finalidad de establecer una diferencia entre ambos conceptos pues por lo general tienden a confundirse.

Gasto.

Se identifica como el conjunto de dinero que es invertido pero que no es recuperable o capitalizable, se encuentra por lo general en lo que tenga que ver con el área administrativa, de distribución, mercadeo, publicidad y básicamente todo aquello que no se vea involucrado directamente en el bien o servicio producido.

Gasto es todo desembolso o erogación relacionada con los departamentos de administración y ventas, cuyo valor se consume en el periodo contable (desembolso no capitalizable) (Castaño, 2009).

De acuerdo con esta definición, es lo que se mencionó dentro del costo, y es en lo que se hace énfasis en cuanto las áreas en las que se invierte un dinero, puesto que el costo es el elemento de la contabilidad que genera ingresos directamente para la empresa mientras que el gasto es el dinero invertido en áreas que son necesarias para el desarrollo del bien o servicio, pero no es recuperable en ningún momento.

Contabilidad de costos.

La contabilidad de costos según algunos autores es aquel puente de comunicación entre las demás contabilidades o es de esta manera como lo ven algunos.

“La contabilidad de costos es un sistema de información empleado para determinar, registrar, acumular, controlar, analizar, direccionar, interpretar e informar todo lo relacionado con los costos de producción, distribución, venta, administración y financiamiento” (Colín, 2014)

“La contabilidad de costos desempeña un papel destacado en los informes financieros, pues los costos del producto o servicio tienen una importancia significativa en la determinación del ingreso y la posición financiera de toda organización (Cuevas, 2010)

“La contabilidad de costos, por otro lado, mide, consolida y reporta información tanto financiera como no financiera relativa a la adquisición y/o consumo de insumos por parte de una empresa” (Lopez, 2010)

Según estos autores, la contabilidad de costos básicamente es un sistema de información que es empleado para determinar, controlar y analizar de qué manera se están manejando los costos de producción y todo lo relacionado con ellos, como lo serían las ventas y su distribución; cuevas

lo determina como el elemento indispensable para la interpretación de información y la toma de decisiones de una organización como tal, definiéndolo, así como el área base de toda organización. Sin embargo, en el caso de López, este hace énfasis específico en lo relativo a la adquisición o consumo de insumos, términos importantes a la hora de hablar de costos debido a que el costo es todo lo que valdrá producir un bien o servicio.

Contabilidad hotelera.

La contabilidad hotelera no dista en esencia de la contabilidad tradicional teniendo en cuenta que su finalidad es la de llevar un registro control y un análisis en su medida de acuerdo a la actividad que se está desarrollando que en este caso será la hotelera. En el libro dirección hotelera, se hace referencia a la contabilidad hotelera como analítica y diferenciada de la general en el sentido en el que esta es más externa, esto no quiere decir que dicha contabilidad no sea precisa, sino que simplemente tiene en cuenta los factores externos que pueden influir en la organización; en el caso de la contabilidad analítica y según este libro dicha contabilidad usa los datos de la general pero de manera más profunda, como bien es expuesto allí realiza cálculos con datos como la lavandería, servicio de habitaciones energía entre otras que influyen en la producción del servicio hotelero (Gonzalez & Talon, 2003).

Por otro lado, la contabilidad hotelera se encuentra respaldada por un sistema que nace en el año de 1926 y que hasta el momento ha sacado 11 ediciones desde entonces, este sistema es USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry - Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria Hotelera). Este sistema se creó específicamente para tener una visión más exacta acerca de la información contable de un hotel, verificar resultados de los distintos departamentos u unidades que lo componen.

En complemento y según el USALI y los autores anteriormente mencionados la operación hotelera tiene practicante 2 áreas sobre las cuales se trabaja para poder obtener información contable; la operacional que es practicante áreas productivas del hotel y las funcionales que son aquellas que respaldan las productivas pero que no producen nada directamente para el hotel, así como se muestra en la siguiente figura:

Ilustración 1 Estructura del Hotel



Elaboración propia basado en el USALI (Bergamin, 2015)

Marco geográfico

Ilustración 2 Ubicación de Bogotá - Colombia



La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de Bogotá, este el centro de estudio, fue escogido por su amplia oferta hotelera y en específico la alta categorización de hoteles que se manejan dentro de la ciudad; específicamente en la clasificación de hoteles de 4 estrellas.

Colombia es un país que pertenece al continente americano y se encuentra ubicado Geográficamente en la esquina noroccidental del continente y sobre la línea ecuatorial (Todacolombia.com, s.f). Su ubicación privilegiada, lo hace acreedor de una variedad de climas y ecosistemas y dos maravillosos océanos, lo cual es muy atractivo para los turistas potenciales.

Colombia políticamente se divide en departamentos, los cuales están constituidos por ciudades; la ciudad principal de Colombia es Bogotá; es una ciudad que se encuentra ubicada en el centro de Colombia y sobre la cordillera de los Andes a 2640 metros sobre el nivel del mar, lo cual hace que esta ciudad tenga un clima frío.

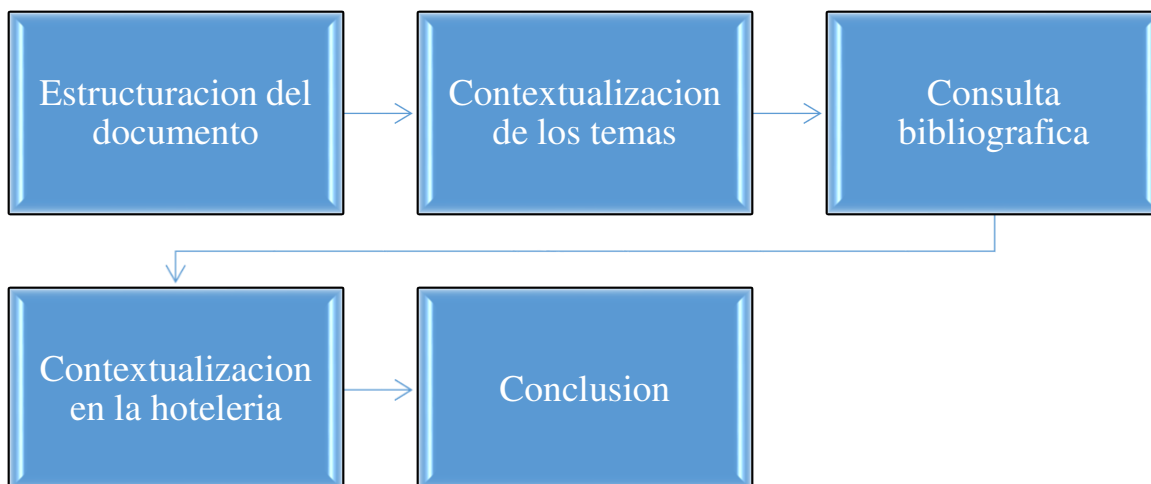
Diseño metodológico

El desarrollo de este trabajo será de tipo descriptivo y se usará un enfoque metodológico de tipo cualitativo y un método deductivo, analizando la información que se emplee para el enriquecimiento del proyecto, dicha información será suministrada por libros y artículos relacionados con el tema en cuestión.

En primera instancia se realiza una revisión bibliográfica acerca de antecedentes y términos relacionados con la contabilidad general y la hotelera, también a nivel de costos y cuya finalidad será poder establecer el manejo de los costos en los hoteles de estudio y saber que tanta información teórica es empleada a la hora de hablar del tema organizacional, operacional y de toma de decisiones.

Como herramienta metodológica se usará la entrevista, esta se estableció debido a que es la más apropiada para la realización del trabajo ya que arroja datos reales de las vivencias que han tenido las personas entrevistadas, al ser un tema tan específico y especializado como los costos hoteleros.

Ilustración 3 Esquema Metodológico aplicado en esta Investigación



Elaboración propia basada en (Collado, Lucio, & Hernandez Sampieri, 2010)

La población objetiva, son los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Bogotá se escogió debido a que no es tan grande, adicionalmente se tiene una base de hoteles ya estipulada para la realización de las encuestas, debido a que se buscó la mayor facilidad para el acceso a la información.

Capítulo I Contabilidad hotelera, estructura, elementos y sistemas contables

Introducción

Este capítulo, corresponde al primer objetivo específico de la investigación, inicialmente se aclararán términos y aspectos que deben ser tenidos en cuenta para el desarrollo del trabajo. comenzado por la terminología básica para poder entender todo el contexto; se abarcaran temas relacionados netamente con la contabilidad de costos tradicional haciendo énfasis en los costos y el desarrollo de cada uno de los subtemas y definiciones; se realizaran aportes desde el punto de vista de la hotelería, concluyendo si existe o no alguna diferencia entre la contabilidad genérica y la contabilidad hotelera, cabe aclarar que esto no quiere decir que sean ciencias diferentes, simplemente tiene esta determinación debido a que la naturaleza del producto hotelero no es igual a lo de las demás industrias y la mayor parte del tiempo la contabilidad es aplicada o basada a nivel genérico dividiéndolas en empresas productoras de servicios o bienes; la contabilidad en sus inicios era más genérica y no tenía en cuenta que no todas las empresas son iguales. En la actualidad esta ciencia ha ido evolucionado debido a las economías en crecimiento y el mundo en el que se vive.

De acuerdo con esto las empresas manejan diferentes programas para el uso y registro de la información contable, administrativa y financiera, esto mismo funciona para los hoteles en donde se usan programas y software como OPERA y ZEUS que ayudan a conducir la información que ingresa y sale durante el funcionamiento del hotel.

Adicionalmente existe un método en específico que fue pionero no solo para la hotelería sino también para todo tipo de empresas, que fue el USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry), es una herramienta usada para el sistema de costeo en el sector hotelero y el cómo debería ser el manejo de las cuentas en este sector, se menciona que sirve para todo tipo de empresas porque es un sistema uniforme de cuentas y se usara de acuerdo a la especialidad, este tendrá un nombre diferente para la industria a la que se quiera aplicar; en el capítulo 2 se ampliara información acerca de esta herramienta.

Aunque se ha mencionado el costo como elemento de uso en la contabilidad, este no sería entendible por sí solo , es por ello que se encuentra dentro de un tema que es la contabilidad de costos, esta hace parte esencial de la administrativa y de la financiera, es aquella que se encuentra en la mitad de las dos o que crea un puente de comunicación entre estas debido a

que es aquella que como se mencionó en su significado determina la asignación de ingresos de la organización, aclarando un poco más el tema la contabilidad financiera es básicamente aquella que proporciona información de toda la empresa u organización acerca de resultados, el estado de la misma y los movimientos de dinero, información que será consolidada en informes para su mejor entendimiento y que además será usada con un mayor énfasis sobre el futuro o largo plazo en el cual se tomaran decisiones adecuadas y en muchas ocasiones esta está dirigida a la maximización de uso de los recursos; por otro lado la contabilidad administrativa o gerencial es el proceso de identificación, medición, análisis, preparación, interpretación y comunicación de la información financiera para la evaluación y toma de decisiones, esto según la AAA (Asociación Americana de Contadores) (Colin, 2014).

Ilustración 4 Contabilidad de Costos



Fuente (Colin, 2014)

Este y otros autores lo definen de esta manera sin embargo se encontró similitud entre esta afirmación y descripción con las de los demás autores que se han mencionado con anterioridad como se muestra a continuación:

Nombre que se da un sistema ordenado de uso de los principios de la contabilidad general para registrar los costos de explotación de una empresa, de tal manera que las cuentas que se llevan en relación con la producción, la administración y la venta, sirvan a los administradores para la determinación de costos unitarios y totales de los artículos producidos o servicios prestados para lograr así una explotación económica, eficiente y lucrativa. (Cardenas & Napoles, 2012)

La contabilidad de costos apoya a la contabilidad financiera para la elaboración de los estados financieros y la contabilidad administrativa para darle información sobre costos y gastos para la toma de decisiones (Gonzales M. , Contabilidad y Analisis de costos, 2015)

Para González (2015) en este caso también toma los gastos dentro de la contabilidad de costos, cabe aclarar que los gastos se definen así debido a que en muchas ocasiones son, ese dinero que se usa pero que no genera ningún ingreso directamente es decir, un ejemplo claro es la publicidad, la renovación de muebles y accesorios, el mantenimiento de las instalaciones tanto físicas como tecnológicas que se maneja dentro de las empresas, esta no entrega resultados inmediatamente, puede que el resultado esperado sea el que se deseaba, como lo serían mayores ventas y/o reconocimiento; dicha inversión no afectara o influenciara en la producción del bien o servicio, pero mejorara la calidad del servicio.

Para este mismo autor el gasto es un beneficio que se ha producido en el presente pero que ha caducado puede incluirse o relacionarse directamente con la motivación a empleados; el costo y el gasto puede llegar a confundirse sin embargo la aclaración hecha con anterioridad acerca de lo que es el gasto deja más claro cada uno de los conceptos, teniendo en cuenta que el tema central del proyecto son los costos. Se realiza esta aclaración, definiendo tanto el costo como el gasto cada uno en el marco conceptual.

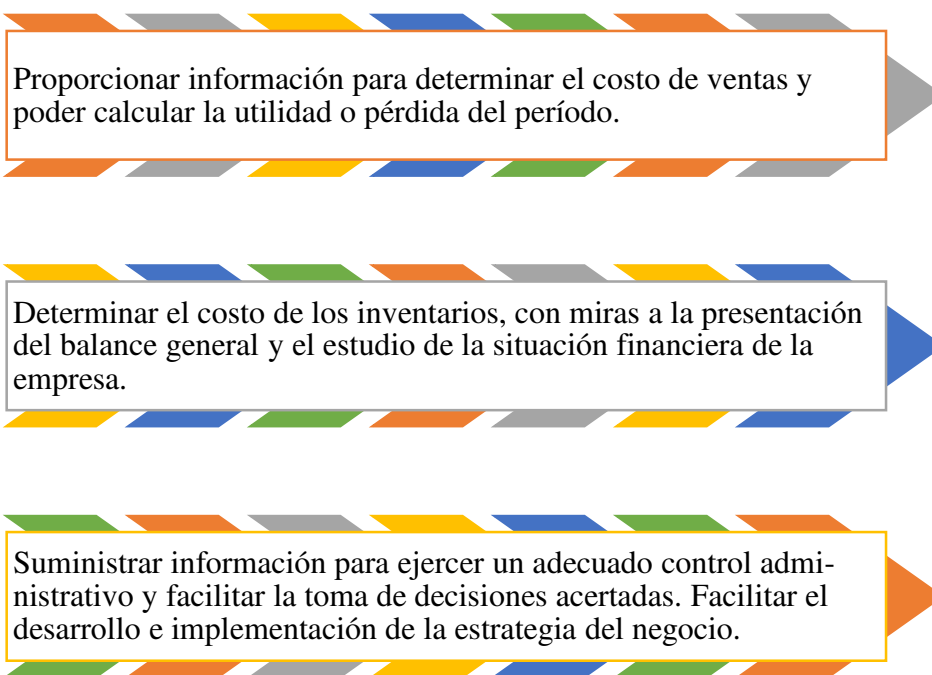
Para concluir como tal lo que es la contabilidad de costos se puede definir como indispensable para la contabilidad administrativa y la financiera básicamente es aquella que da una mejor visión de lo que se hace con las unidades monetarias y las usadas para la producción de un bien o servicio, entrega información detallada acerca de los datos más importantes para llevar un mejor control y toma de decisiones que beneficiaran a la empresa haciéndola más productiva y eficiente con los recursos que se manejan; varios de los autores consultados la denominaban de la misma manera aunque no la exaltan como única para el

funcionamiento de la misma, cabe aclarar que posiblemente no se encuentre como una división dentro de la empresa no porque no sea importante si no porque se encontrara dentro de alguna de las contabilidades mencionadas antes.

Objetivos de la contabilidad de costos

Con anterioridad se han mencionado algunas de las características que definen dicha contabilidad sin embargo esta cuenta con objetivos específicos, teniendo en cuenta la definición de los autores que se han mencionado con anterioridad:

Ilustración 5 Objetivos de la Contabilidad



Elaboración propia basada en (*Guzman & Cifuentes, 2008*)

Los objetivos mencionados son los más globales en cuanto al tema sin embargo podría decir que hace también parte de sus objetivos uno en específico y es el relacionado con la estrategia de negocio en esta se debe tener en cuenta los costos estimados o los estándares, realizando un comparativo entre los costos históricos y reales, sin embargo esto es hablando de un tema general de contabilidad de costos, en el caso de la contabilidad costos hoteleros se debe tener en cuenta que los costos históricos no son usados con gran relevancia, dado que los costos que se manejan

son presentes y para efecto de presupuestos o proyecciones dichos elementos son basados en un inicio de acuerdo con un estimado en relación con el sector además de la estacionalidad.

En este caso esta contabilidad no es algo en lo que diste de la hotelera básicamente porque un hotel es una empresa y como toda empresa tiene una jerarquía y forma eficiente de poder llevar a cabo la información proporcionada por la actividad que se desarrolla por ende y desde los temas que se abordarán la contabilidad de costos es tal vez la más importante en cuanto a la operación ya que no puede existir margen de error al costear el producto o servicio que se entrega en un hotel , pues es en el caso del alojamiento se manejan bastantes costos fijos, por lo general una vez que estos son invertidos, son irrecuperables debido a la misma naturaleza que como se mencionó con anterioridad es diferente del resto de organizaciones.

Contabilidad de gestión

Se habla de contabilidad de gestión debido a que es una subrama de la contabilidad que se fue creando con el tiempo al lado de la contabilidad de costos, esta fue surgiendo conforme a la necesidad de análisis de información.

Según Campa la contabilidad de gestión comienza a usarse durante las década de los 80 en la ciudad de España para poder nombrar los nuevo campos de acción que van surgiendo dentro de la contabilidad de costos; su inclusión dentro de dicha área contable se evidencia en la terminología y los diferentes campos que va abarcando a medida que va siendo implementada dentro de una determinada empresa, al ser evidente su influencia se empieza a registrar cambios en los objetivos y reestructuraciones en la disciplina contable. (2004).

De acuerdo con lo anterior campa en relación con la AECA (Asociación española de contabilidad y administración de empresas – 1990) la contabilidad de gestión como:

“Rama de la contabilidad que tiene por objeto la captación, medición y valoración de la circulación interna, así como su racionalización y control, con el fin de suministrar a la organización la información relevante para la toma de decisiones empresariales” (Campa, 2004)

En relación con la definición de contabilidad de gestión, se puede decir que el objetivo principal de esta rama de la contabilidad es poder obtener la mayor información, de acuerdo a los estados e informes financieros, realizados durante los periodos estimados con el fin de

poder tomar decisiones que ayuden a minimizar los costos, en relación con lo que se esté produciendo o vendiendo.

Clasificación de costos

A continuación, se menciona la clasificación de los costos teniendo un enfoque global sin embargo para cada uno de los temas en mención la clasificación puede variar, se debe tener en cuenta que dentro de la contabilidad de costos y la general, dicha clasificación es bastante extensa teniendo que la contabilidad debe ser precisa en cuanto a la información que se está entregando. Adicionalmente se debe tener en cuenta que la clasificación de los costos tendrá que ver con el enfoque y el manejo que se le den, para este trabajo se emplearon las más usadas, cada una de estas, tendrá que ver con alguna otra dado que no son excluyentes, por el contrario, cada una se complementan haciendo cada vez más específicos los costos que se pueden manejar dentro de una empresa.

Según autores como Cárdena, Nápoles y Arredondo la clasificación más importante es según el área en el que se emplean o consumen:

Costos de Producción o de Fabricación.

Dichos costos como su nombre lo dicen son aquellos que tienen que ver directamente con la transformación de la materia prima; en las empresas básicas y en la mayoría la diferencia que hay entre los ingresos por ventas y el costo de producción son el beneficio bruto, a groso modo es la manera más sencilla de determinar dichos costos; dentro de estos se usan 3 elementos básicos para poder determinar este valor, estos son los siguientes:

Materia Prima (MP).

Son los elementos que son identificados para la elaboración de un producto en muchas ocasiones, para el establecimiento del uso de los elementos o materiales se debe manejar un inventario para su correcto tratamiento. Cabe aclarar que, aunque la materia prima, aunque toda es cuantificable, en algunas ocasiones esta puede ser indirecta debido a que tienen una relación relativa con los materiales directos como tal

“Es la que se identifica plenamente en la elaboración de un artículo y representa el costo principal de materiales en la fabricación del producto.” (Gonzales Arredondo, 2015)

Un ejemplo claro de esta son los elementos para realizar una silla, como los serian madera, pegamento, clavos, tela entre otros elementos que pueda llevar a cabo la elaboración de esta. aquella que se identifica, se mide y carga directamente dentro del costo del producto como el ejemplo de la silla según (Cardenas & Napoles, 2012)

Mano de Obra (MO).

Es aquel personal que tiene que ver directamente con la transformación de la materia prima directa en el producto que se va a vender en el caso del ejemplo anterior seria si se tiene un proceso establecido y delegación de funciones la cantidad de operarios para realizar la silla, bien puede ser uno solo o varios.

“Representa el personal que interviene en el proceso de productivo, sin el cual por muy automatizada que pudiera estar una industria, sería imposible hacer la transformación de la materia prima” (Gonzales M. , 2015, pág. 24).

Costos Indirectos de Fabricación.

Se entiende como aquellos costos que como su nombre lo dice son indirectos, o que no son medibles o cuantificables directamente dentro de la elaboración del producto, este puede tratarse de una orden de producción o un proceso productivo, quiere decir que aun formando parte del costos no puede determinarse con exactitud qué cantidad de esos gastos intervienen en la fabricación esto según (Gonzales M. , 2015)

Algunos de estos costos son:

Ilustración 6 Costos Indirectos



Elaboración propia basado en (Gonzales Arredondo, 2015)

Los CIF están definidos no solo por los diferentes autores que hemos mencionado también están descritos por la normatividad de cada país en este caso Colombia, España, Estados Unidos y a nivel internacional fueron los significados acogidos siendo las más globales de dicha normatividad, según estos los costos indirectos requieren como tal para poder establecerlos una tasa de distribución o criterios, esto garantizará que el precio de un bien o servicio no se vea afectado por un mal manejo de dichos costos.

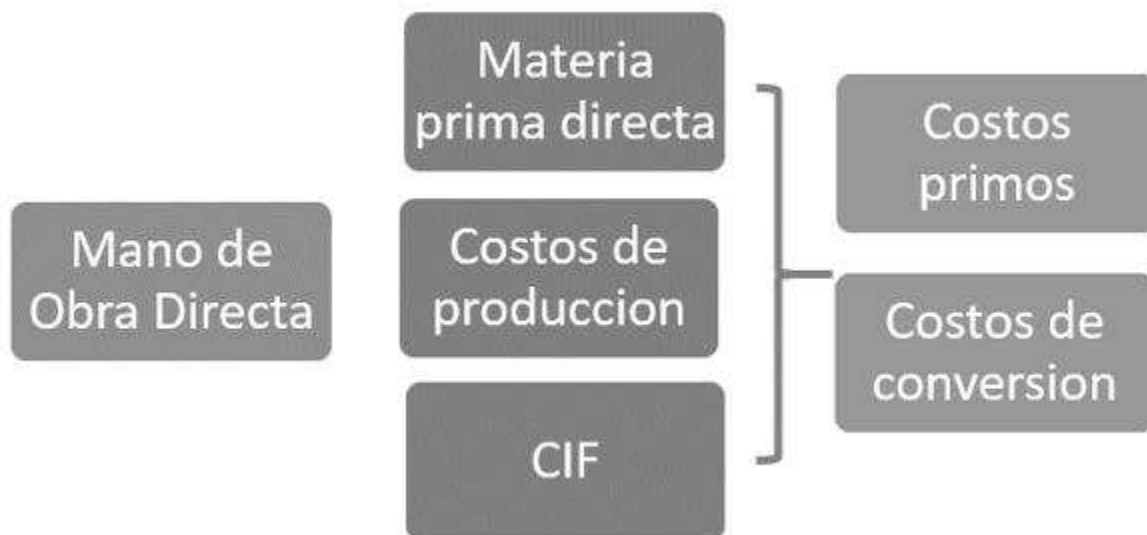
Por otro lado, los CIF según (Gonzales Arredondo, 2015) y la clasificación que ella realiza, relaciona directamente dentro de los costos de producción dos grupos especificados:

- ❖ Costos Primos: que son los que se encuentran relacionados directamente con la fabricación del producto, en estos se engloban la materia prima directa y la mano de obra directa en relación con los costos que estas producen al ser empleadas.
- ❖ Costo Primo. Se refiere a la suma de los elementos directos del costo, es decir: La materia prima directa y los sueldos y salarios directos (costos directos) (Cardenas & Napoles, 2012)
- ❖ Costos de Conversión: son aquellos que convierten la MPD (Materia Prima Directa) en un producto final, dicho costo engloba lo que es la MOD (Mano de Obra Directa) y los CIF debido a que sin elementos como servicios públicos, maquinaria, depreciación entre otros no habría como tal un producto final.

Costo de transformación o de conversión: Los costos indirectos de producción y los sueldos y salarios directos son los que lo forman (la inversión para la metamorfosis de la materia prima) (Cardenas & Napoles, 2012)

A continuación, se muestra un esquema acerca de los costos de producción y su jerarquía:

Ilustración 7 Elementos del costo primo



Elaboración propia basado en (Gonzales M. , Contabilidad y Analisis de costos, 2015)

Como complemento de la clasificación de según como se emplean también se encuentran:

- ❖ **Costos de Distribución:** que como lo dice su nombre son aquellos empleados para la entrega del producto final al consumidor.
- ❖ **Costos de Administración:** deferentes autores lo denominan como gasto debido a que su presencia en la fabricación o producción del producto o bien no es visible o cuantificable, inmediatamente; son los generados por las áreas administrativas de la empresa, como lo serian gerencia, recursos humanos entre otras áreas internas.
- ❖ **Costo Financiero.** Se refiere a todos los costos causados por el financiamiento en la empresa (intereses) así como comisiones y cargos diversos por servicios prestados principalmente por las instituciones bancarias. (Cardenas & Napoles, 2012).

Costos del periodo.

Como se había mencionado anteriormente la clasificación no es excluyente en este caso estos costos están sujetos a los ingresos que se producen durante cierto periodo de tiempo y se le asocian costos de mercadeo, administración y distribución.

Los costos del periodo son los que no se identifican con el producto es decir los que están relacionados con un periodo determinado. Aquí encontramos los costos de administración y venta. (2015)

Costos fijos y variables.

Para definir con exactitud estos costos, se dará una definición de cada uno debido a que son diferentes, sin embargo, ambos tienen una característica particular que está relacionada con el comportamiento, la relación con el volumen de la actividad y así mismo la variabilidad, es decir dichos costos son esenciales para poder determinar el valor de un producto ya que esto dará mayores y mejores probabilidades hacer de un precio de venta al público más exacto.

- ❖ **Costos Fijos:** Dichos costos como su nombre lo dice son aquellos que permanecen sin cambio alguno, por lo general siempre son los mismos para un determinado tiempo, puede ser un año o un tiempo más prolongado, estos no varían por el volumen de producción; un ejemplo claro ejemplo es el arriendo que, aunque puede variar entre años, este se mantiene fijo mes a mes lo que hace que pueda ser cuantificable y aplicable a las unidades producidas o vendidas.
- ❖ **Costos Variables:** Según (Gonzales M. , Contabilidad y analisis de costos, 2015) son los que varían de acuerdo al aumento o disminución de las ventas o la producción, esto aumenta en la misma proporción.

Clasificación de costos hoteleros.

En la contabilidad de costos hotelera, existe una clasificación de costos que es relevante o específica para este sector y es la que se mencionara a continuación según información académica, de autores y de artículos web. Se tienen en cuenta 2 específicamente que no son

tenidas en cuenta dentro de la contabilidad de costos genéricos, pero es muy importante para la hotelera, una de estas está relacionada con el servicio como lo dice el siguiente autor.

La filosofía de la excelencia en el servicio, también debe ir acompañada de una filosofía de control de costos, este se ejerce a partir de los detalles al parecer más insignificantes. (Peñas, 2010)

Sánchez también menciona en relación a este comentario, que calidad en el servicio no siempre implica una mayor inversión de costos, dentro de la cultura hotelera se tiene en cuenta que el desperdicio de algún elemento usado implica mayores costos de inversión y por ello hace la siguiente aclaración en cuento a estos costos.

“Por ejemplo, la cantidad de detergente que se requiere para lavar la loza, debe ser conocida por todos los stewards, e inculcarles que la cultura del control paga y que la del desperdicio arruina.

Esto misma tarea es necesaria hacerla con las camareras, los aseadores, los meseros, los cocineros, con el chef, el souchef y todo aquel empleado que de alguna manera intervenga tanto en la autorización de los gastos o en manejo directo de los insumos.” (Sanchez, 2010)

De acuerdo con esto la clasificación de costos del servicio se debe tener en cuenta para la industria y no puede obviarse.

Costos del Servicio.

Estos costos son los esenciales al hablar de la hotelería, son según el departamento donde sucedan y son distribuidos en los costos de producción o por departamentos.

El servicio de alojamiento, constituye la razón de ser, o la esencia del negocio de la hotelería. Este servicio es el generador más importante de ingreso de los hoteles, está en un rango entre el 60% y el 70% de los ingresos totales.

Para generar el ingreso se requiere que se ponga a disposición del huésped, su activo más importante, la cual es la edificación con todas sus instalaciones, para que este a cambio de un precio o tarifa disfrute del servicio del hotel y de sus instalaciones. (Sanchez, 2010)

Este mismo autor da una clasificación de los costos del servicio en los que incurre el hotel para poder hacer la servucción y entregarle al huésped siempre lo mejor, sin embargo, algunos

de estos costos se encuentran también dentro de otras clasificaciones como los costos fijos y variables estos son los siguientes.

- ❖ Lavandería
- ❖ Cortesías
- ❖ Amenities
- ❖ Elementos de aseo y limpieza
- ❖ Revistas y Periódicos
- ❖ Servicio Telefónico/Internet
- ❖ Lencería

Costos Externos e Internos.

Estos costos son según la procedencia como ya se había mencionado y se clasifican así:

Costos Externos.

Aquellos que se encuentran contabilizados y registrados en la contabilidad general. Estos bienes y servicios son adquiridos del proveedor. (Serrano, 2009), Estos se refieren a proveedores, a externos que entregan algún tipo de servicio al hotel, como sería el caso de la compra MP, servicios públicos entre otros.

Costos Internos.

Son aquellos cuyo cálculos e imputaciones se produce internamente según la utilización o consumos departamentales. (Serrano, 2009)

Estos se refieren a los generados directamente por el hotel, se encuentran las cortesías, los elementos consumidos por el personal del hotel y lo que es entregado al huésped, si se verifica está relacionado con los costos del servicio, pues como se mencionó con anterioridad estos no son excluyentes del resto de las clasificaciones.

Contabilidad de costos, estructura y sistemas de costeo del hotelería

En este capítulo se busca poder profundizar un poco más en el tema de los costos y la contabilidad hotelera, se realizaran encuestas a personas expertas en el sector o en el área de contabilidad, mediante estas se busca evidenciar que saben estas personas en cuanto a la

contabilidad hotelera especializándose en la de costos y saber a grandes rasgos de qué manera es manejada, que programación o sistemas de información usan para esta finalidad y así poder establecer también si en algún momento algunos costos que son asignados a ciertas áreas no son asignados como deberían serlo en la hotelería, sino que son asignados en su mayoría al gasto.

Contabilidad Hotelera.

La contabilidad hotelera es por así decirlo una derivación de lo que es la genérica y se ha llamado así porque profesionales y estudiosos del área se han visto en la necesidad de manejar la información contable con ciertos ajustes para que la operación de la empresa se más precisa, como lo menciona el siguiente autor, cabe mencionar que es contador público.

Porque en realidad lo que hace que a la Contabilidad Hotelera se le dé un tratamiento de Contabilidad Especial, es la misma complejidad y especialidad del negocio y como tal debemos tratar de apropiarnos del conocimiento del negocio, que dicho sea de paso, es uno de los negocios de servicios más interesantes por el toque de identidad que cada establecimiento le imprime a su servicio para que éste se convierta en una experiencia positiva y agradable que perdure en el huésped, convirtiéndose dicha experiencia positiva en el principal motivo para que el huésped decida volver. (Peñas, 2010)

Para entrar en materia la actividad hotelera, como se ha mencionado, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene particularidades generales y económicas financieras especiales, que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales.

Algunas de las características generales de este sector son:

- Gran diversidad del producto hotelero
- Complejidad, en cuanto a la servucción
- Alta competitividad en el mercado

Por último y bastante importante el estar ligado directamente a la demanda y a todo lo externo que pueda estar involucrado en la producción del servicio. Esto se ve relacionado con la siguiente figura.

Ilustración 8 Cuadro del éxito



Fuente (Salvador & Fernandez, 2012)

La naturaleza del producto hotelero

La naturaleza o características de un producto producido, fabricado o vendido por una industria manufacturera, agrícola o cualquier otra es bastante importante por variadas y diferentes razones, normalmente un producto tangible y duradero puede almacenarse por largos períodos de tiempo y mantenerse en grandes cantidades para asumir la demanda como sería el caso de los enlatados ropa y calzado por mencionar algunos, en este caso el mantener un stock ara que de acuerdo a la época del año en la que se encuentre el mercado se podrán aumentar precios o a abaratarlos, claro está según lo requiera también la empresa

En la hotelería es totalmente diferente, ya que en el área de alojamiento una habitación que no ha sido vendida es una pérdida de ingresos irre recuperable. En forma similar, en el área de gastronomía una parte de la comida que no se vende es perecedera, tanto en forma de materia prima, como elaborada; esto se ha mencionado en constantes ocasiones y se debe a la cantidad de

costos fijos que tiene la empresa en sí que, aunque no sean usados deben mantenerse a disposición.

Las características de su ciclo de operaciones.

El ciclo de operaciones, es algo que se tiene muy en cuenta debido a que se maneja una estacionalidad o lo que comúnmente se dice temporadas altas y bajas, existen lugares en donde por lo general las temporadas siempre son altas debido a la alta circulación y arribo de turistas, lo que dista en cuanto a otras actividades industriales o comerciales, por otro lado el tiempo que existe entre la producción o fabricación del producto es algo también que es diferencial de las otras actividades, pues la producción de un producto de una empresa del común hasta el momento de la venta puede ser de meses. En cuanto a los hoteles el ciclo de operaciones es corto debido a que las operaciones son prácticamente diarias, en el área de a y b los stocks manejados tienen un tiempo de una semana aproximadamente y va variando de acuerdo al tamaño del hotel.

Adicionalmente a dicho ciclo de operaciones, se le suma una inestabilidad en los ingresos, de esto se deriva lo que se había mencionado con anterioridad en cuanto a la estacionalidad, temporadas altas y bajas en las que se ven reflejadas algunas condiciones especiales como el clima o los eventos económico o sociales, (ferias, fiestas y eventos internacionales de prestigio, etc.); un ejemplo de ello es Bogotá en esta ciudad se ve temporada alta entre semana aunque esto ha ido cambiando básicamente porque es un destino, de turismo de ocio y negocios lo que hace que la oferta se diferente y consigo también los ingresos y los costos empleados.

La estructura de costos de un hotel.

El costo de la operación de un hotel, es decir el costo de la producción o prestación de sus servicios puede definirse: como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel; incluye los costos por concepto de:

- Alimentos
- Bebidas
- Materiales de todo tipo (papelera, material de oficina, etc.),

- Combustibles
- Energía

Los otros elementos usados durante la producción del servicio, son los gastos ocasionados por concepto de:

- Nómina de empleados
- El área administrativa
- Las depreciaciones,
- Los bienes muebles e inmuebles
- Publicidad y mercadeo y mantenimiento

Todas las actividades mencionadas hacen parte del desarrollo del hotel. Dentro del documento estos ya habían sido mencionados según la estructura usada por el USALI (Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria Hotelera)

En sentido general la mayoría de los hoteles tienen bastantes costos fijos y analizándolo desde el punto de vista de los departamentos productivos del hotel, el mayor porcentaje de los costos fijos ocurre en el área de alojamiento, muchos de los gastos del área de alojamiento son de una naturaleza fija, siendo los principales, la depreciación, la operación y mantenimiento de las instalaciones. Como gastos variables pueden señalarse el lavado de la lencería, los artículos para los huéspedes como los amenities y otros gastos eventuales, constituyendo estos gastos un porcentaje relativamente pequeño de la producción de alojamiento. (El consumo de agua y electricidad tiene una parte fija y otra variable) lo que los hace costos mixtos.

En cuanto a las operaciones del área de a y b, los costos fijos son más bajos en relación con el volumen de ingresos de la misma área.

Lo mencionado es en relación a los costos fijos del ciclo de operaciones, la división de áreas y demás elementos mencionados hacen que la operación y producción del servicio hotelero sea otra del resto de empresas que se encuentran el mercado.

Sistemas de costeo

Para este caso se hará enfoque específicamente en uno, el USALI, es un sistema que es usado en España desde hace ya bastante tiempo más exactamente 1926, durante este año se publicó la primera edición de este sistema y en 2014 se publicó la undécima edición, desde entonces ha sido un modelo que ha ido creciendo bastante a nivel mundial pues en Estados Unidos y en otros países del mundo se fue estableciendo poco a poco (Bergamín, 2015). Ahora bien se, hace un enfoque específico en este debido a los sistemas de costeo que sugiere como mecanismo para el desarrollo de la contabilidad y de la estructura del hotel.

USALI.

Las siglas en inglés significan lo siguiente Uniform System of Accounts for the Lodging Industry – American Hotel en español es el Sistema Uniforme de cuentas para la Industria hotelera y sirve para facilitar a los usuarios internos y externos los estados financieros del hotel, su posición financiera y la ejecución operativa del mismo, poniéndolo en contexto con hoteles de la misma categoría en la industria del alojamiento, mediante la sugerencia o recomendación de formatos y clasificación de cuentas estándar que guían a las entidades hoteleras en la preparación y presentación de la información contable, además de brindar una guía de cómo debería estar organizado un hotel, a continuación se muestran algunas características del USALI que son útiles y por las cuales debería ser adoptado como un método de costeo. (Bergamín, 2015)

- ❖ Servir a las nuevas instalaciones en proceso de apertura como sistema de contabilidad que puede adaptarse rápidamente a las necesidades y requerimientos del hotel.
- ❖ Contribuir a que el sistema de contabilidad, utilizado en las entidades hoteleras sea consistente con los principios de la contabilidad genérica, mediante recomendaciones basadas en los criterios de especialistas de la actividad.

Los aspectos conceptuales básicos que se consideran en el sistema, se encuentran en concordancia con la contabilidad genérica, además el sistema se encuentra orientado hacia el control y medición de la eficiencia, ya que ese lleva un eficiente control del presupuesto y de los índices básicos de esta. Por otro lado, se encuentra a la vanguardia, teniendo en cuenta que la hotelería es un sector que está en crecimiento, por ello también ofrece procedimientos y

planes de cuentas que son específicos para la actividad hotelera; en cuanto a los centros de costeo los analiza por aparte tanto la funcional como la operacional

Por último, este sistema se basa en el método del costo directo, o sea que no se distribuyen los gastos indirectos. No obstante, en el análisis de los resultados departamentales, pueden omitirse costos indirectos significativos, por lo que puede resultar necesario distribuir o asignar algunos de los gastos operacionales no distribuidos para obtener una valoración departamental más completa, en este caso el sistema dista un poco de lo que es la clasificación de costos de la hotelería pues todos los CIS se tienen en cuenta para el proceso de costeo tanto en el área de alojamiento como en el de a y b; según esta clasificación estos costos se distribuyen dentro de las áreas operacionales del hotel, ubicándolas y dándoles un valor proporcional. Sin embargo, el sistema propone bases adecuadas para la distribución de los gastos indirectos, pero dicha distribución se realiza como proceso adicional, este proceso se realizará de acuerdo a las políticas contables de cada hotel.

Clasificación de los costos del hotel por área según el USALI.

La hotelería se caracteriza por la complejidad y cantidad de los procesos que se realizan, para prestar los servicios de alojamiento, gastronomía y otros de carácter personal, comercial o recreativo que se ofrecen en esta actividad. Los costos de la actividad hotelera se clasifican por la naturaleza o tipo de costo de que se trate y por el área o centro de costo en el que se produzcan a continuación se muestra un esquema de cómo se debería ser la estructura de costos según este sistema.

Tabla 1 Estructura y Contenido del USALI

ESTRUCTURA DEL USALI		
	Prefacio Modificaciones respecto a las ediciones anteriores Introducción	
PARTE I	Estados operativos (estructura normalizada de los estados financieros dirigidos a usuarios internos)	Sumario de estados síntesis de operaciones: 1 Habitaciones 2 Alimentos y bebidas 3 Otros departamentos operativos 4 Ingresos varios 5 Administración y gastos generales 6 Sistemas de información y telecomunicaciones 7 Ventas y marketing 8 Mantenimiento y reparaciones 9 Servicios públicos 10 Honorarios de gestión 11 Ingresos y gastos no operativos (arrendamientos, tributos y seguros) 12 Lavandería casa 13 Comedor personal 14 Gastos relativos a las nóminas
PARTE II	Estados financieros (dirigidos a usuarios externos)	Balance Cuenta de pérdidas y ganancias Estado de capitales propios (Estado de cambios en el patrimonio neto) Estado de flujos de efectivo Notas a los estados financieros (Memoria)
PARTE III	Ratios y estadísticas	Ratios y estadísticas para el análisis económico financiero de las empresas hoteleras
PARTE IV	Diccionario de ingresos y gastos	
PARTE V	Resultado de explotación y resultado neto	

Fuente (Bergamin, 2015)

El USALI establece el método del costo departamental o por área de presupuesto, lo cual aplica para la manera en la que se manejan los costos a nivel de la hotelería en Colombia que es segmentar los costos por área o centro de costo, calculándose para cada departamento el costo de la mercancía vendida, los salarios directos y los gastos directos del departamento, obteniéndose el resultado departamental. En el costo departamental no se incluyen los cargos fijos. Adicionalmente se mostrará la manera en la que se encuentra segmentada el hotel según el sistema para la valoración de los costos.

A parte de la estructura que deberían tener los hoteles, según este sistema se encuentra también la clasificación por departamentos como se muestra en la ilustración 13.

El USALI formaliza la estructura y división de departamental del hotel, basándose en la concepción de la actividad hotelera como la prestación conjunta de una serie de servicios, que participan en la rentabilidad del hotel. En la estructura organizativa del mismo cada uno de estos servicios se identifica con un área de responsabilidad. Cada una de estas áreas constituye

un centro de beneficios que goza de una gran autonomía en cuanto a toma de decisiones y control (Martin y Borrego, 2011: Vacas 2000) (Bergamín, 2015).

Tabla 2 Tipos de departamentos según el USALI

Tipo de departamentos	Nº dpto	Denominación departamento
OPERATIVOS	1	Habitaciones
	2	Alimentos y bebidas
	3	Otros departamentos operativos
	4	Ingresos varios
FUNCIONALES	5	Administración y gastos generales
	6	Sistemas de información y telecomunicaciones
	7	Ventas y marketing
	8	Mantenimientos y reparaciones
	9	Servicios públicos
NO OPERACIONALES	10	Honorarios de gestión
	11	Ingresos y gastos no operativos (arrendamientos, tributos y seguros)
	12	Lavandería – casa
	13	Comedor de personal
	14	Gastos relativos a las nóminas

Fuente (Bergamín, 2015)

En relación con la ilustración 11 los departamentos no operacionales son aquellos que evidentemente no se encuentra en ninguno de los otros dos departamentos y no dependen de la capacidad de gestión del hotel como el caso de los seguros, alquileres, recaudos del estado etc.

En cuanto a los costos y gastos de los departamentos no operativos, éstos no se distribuyen a los departamentos que tienen ingresos, sino que se presenta un estado para cada uno separando los gastos de salarios y gastos de personal de los otros gastos del departamento, obteniéndose un total de gastos de salarios y un total de otros gastos, que sumados hacen el total de gastos del departamento no operativo de que se trate, esto se ve evidenciado en las encuestas que se realizaron, cada vez es más evidente lo parecido que es este sistema con el que se maneja en la actualidad. Además de los costos y gastos directos, y los de los departamentos no operativos, el USALI recomienda un estado con los gastos fijos. De acuerdo con esto la operatividad del hotel se hace cada vez más compleja debido a que se requiere de más procedimientos para poder sacar

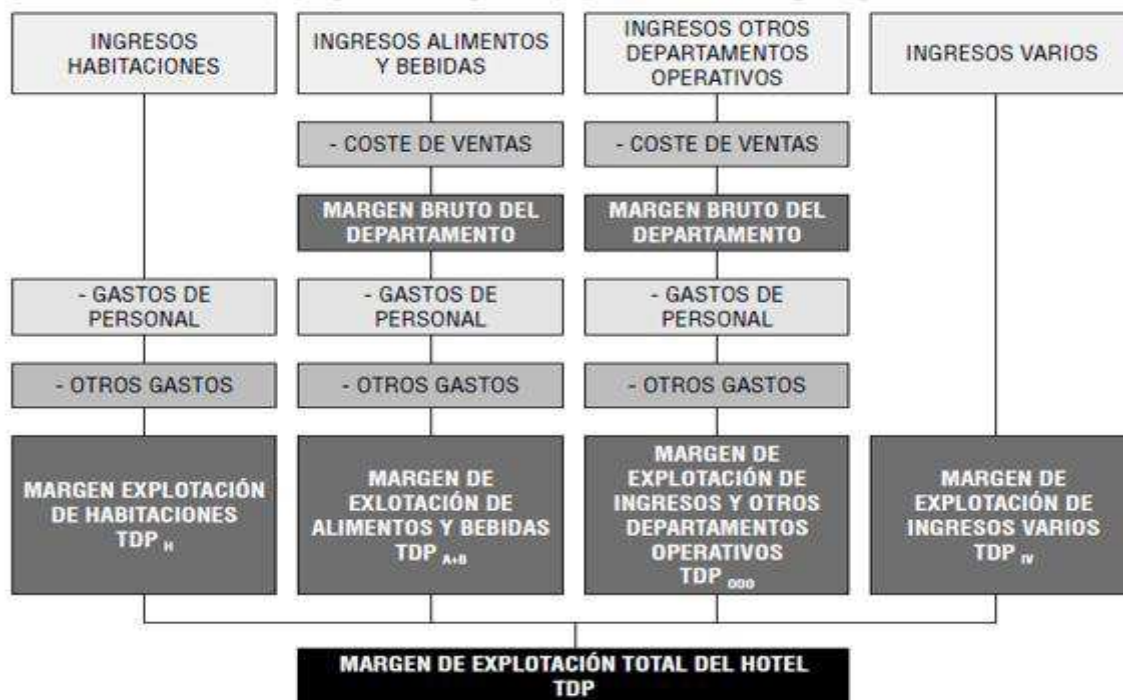
la utilidad neta del hotel, a continuación, se muestran dos esquemas de como sugiere el sistema que se haga.

Ilustración 9 Coste total departamentos funcionales



Fuente (Bergamin, 2015)

Ilustración 10 Calculo de los márgenes bruto y neto de los departamentos y margen total del Hotel



Fuente (Bergamín, 2015)

De acuerdo con la información obtenida, la división por departamentos es la más acertada, para la hotelera; la información entregada por el USALI es de bastante importancia, ya que abarca y organiza los elementos de la operación en un sistema unificado que puede ser aplicado o empleado a cualquier tipo de hotel; también debería tenerse en cuenta en la academia, pues aunque hay una similitud entre lo que se enseña en la universidad y lo que este establece, no es nombrado en ningún momento y si se revisa con detenimiento, esta herramienta es la que puede dar ese elemento extra en contabilidad de costos para el profesional en hotelera y turismo.

Capítulo II La industria hotelera en los hoteles de 4 estrellas en la ciudad de Bogotá, contextualizando la norma con otros países.

Introducción

En el siguiente capítulo se plantea una descripción de la industria hotelera, abarcando temas como la historia, el crecimiento y la especial clasificación que se trata a lo largo del trabajo en relación con los hoteles de 4 estrellas.

Como principales referenciales, se tienen en cuenta estadísticas nacionales y a nivel específico de Bogotá, también distintos autores que por su amplio conocimiento son empleados dentro del texto, para poder establecer un referente amplio.

Se trata el tema de la industria ya que es bastante importante poder establecer en qué situación se encuentra la hotelería en Colombia y como ha sido su desarrollo, hasta la actualidad. Además de poder hacer un planteamiento en el capítulo siguiente acerca del por qué se desarrolla el tema de la contabilidad de costos en la hotelería.

Historia de la industria hotelera a nivel Colombia

Desde la época de los aborígenes hasta comienzos del siglo XIX, el río Magdalena era la única vía de enlace entre la costa atlántica y el interior del país, donde a diario transitaban cantidades de viajeros que buscaban de alguna manera transportar sus productos para distribuirlos a lo largo y ancho del territorio nacional y así hacer el intercambio de mercaderías entre los departamentos que atravesaba el río, también traer al interior las mercancías importadas y trasladar a su vez los productos del interior destinados al extranjero. Debido a la cantidad de viajeros comerciantes, obligó a varios puertos fluviales a construir hospedajes para los visitantes y fue así como en Honda en 1889, se inaugura el Hotel América el que actualmente funciona y que es considerado como el primero en la Hotelería colombiana. (Riveros, pág. 8)

La historia de los hoteles en Colombia, se llevó a cabo en junio 17 de 1954 en el hotel el Prado de Barranquilla de ACOTEL (Asociación Colombiana de Hoteles) hoy asociación hotelera de Colombia COTELCO. Entre los fundadores y reconocidos personajes estaba el gerente del hotel Tequendama John Sutherland quien convocó a varios de los más importantes hoteles del país.

En diciembre del año 1963 se llevó a cabo la inauguración en Santa Marta del hotel Irotama el primer resort del país, su propietario Héctor Díaz Beltrán un año después fundó la primera cadena hotelera en Colombia llamada hoteles Ltda. El señor Jorge Londoño su actual presidente, ayudó a la cadena hotelera a crecer y después de 7 años en 1971 inauguró el hotel Cali intercontinental. (Gonzales & Gaviria, 2012).

Es importante destacar los avances de la historia y el progreso de la Hotelería en la nación, debido a los continuos centros turísticos que se fueron construyendo, a continuación, se muestra el progreso de ciertos hoteles.

Tabla 3 Inauguración de Hoteles en Colombia

Nombre del Hotel	Año de fundación	Ciudad
El Intercontinental	1972	Bogotá
El Hotel del Parque	1973	Bogotá,
hotel Plaza	1979	Cartagena
El Capilla del Mar	1979	Barranquilla
Hotel El Golf	1979	Bogotá
El Belvedere	1980	Cali
El Dann	1980	Bogotá
El Hilton	1980	Cartagena

Elaboración propia basada en (Gonzales & Gaviria, 2012)

Un año después en 1981 se inauguró el tercer hotel de cinco (5) estrellas de Bogotá, ubicado en la carrera 5a entre calles 23 y 24 en el sector del Centro Internacional de la capital de la república, el cual se prometió ser un lugar de atracción y descanso no visto en el momento en la hotelería por lo sofisticado y elegante de sus áreas y servicios, contiguo al Hotel del Parque el que ocupa un destacado lugar entre los más elegantes y concurridos de la capital por esos

tiempos, siendo su ocupación permanente del 83% y en buen porcentaje su clientela procedente de los países de Venezuela, Aruba, Curazao, Panamá, Ecuador, Alemania y España. (Riveros)

Según el Heraldo El aparta hotel El Golf, inaugurado en los años 70 y ubicado en la Carrera 59B con calle 81 en la ciudad de Barranquilla y que fue uno de los más reconocidos de la ciudad durante la década de los 80, quedo en el olvido después de tener tanto auge, donde solo queda una desolada estructura que en sus paredes tiene escritos mensajes realizados por los jóvenes de la ciudad. (2015)

Por otra parte, en la historia hotelera la firma Arquitectura Limitada, fue la constructora del edificio y hotel Royal ubicado en la carrera 54 con calle 68 de la ciudad de Barranquilla, el proyecto contemplaba la construcción de un par de edificios de apartamentos en el año 1973 pero en ese momento la ciudad tenía deficiencias en capacidad hotelera, por esta razón la obra cambió de rumbo y sus habitaciones fueran amplias y cómodas. Su inauguración fue en 1976 y durante 10 años mantuvo una ocupación del 98%. En 1981 lo adquirió un grupo de empresarios guajiros encabezados por José Cotes. En 1989 ocurrió uno de los sucesos más alarmantes de su historia, cuando estalló una bomba en la puerta de la edificación, hecho en el que murió un taxista. (2015).

Debido a problemas financieros por parte de sus propietarios a finales del año 2009 el Hotel Royal cerró sus puertas. En 2012 corrió el rumor de que la cadena hotelera Meliá había comprado el edificio, pero resultó falso. (Heraldo, 2015)

Una de las construcciones históricas en la hotelería que tuvo bastante reconocimiento fue la del hotel El Prado en la ciudad e barranquilla donde su inauguración fue en el año 1927, cuando Barranquilla empezaba a ganarse el apelativo de Puerta de Oro de Colombia, ante la avalancha de familias de inmigrantes que veían oportunidades de negocios en aquella época, donde solo lo que querían era aprovechar a toda costa y versen beneficiados monetariamente, gracias a esto hubieron hechos importantes en esta ciudad como la entrada de la aviación, la radio y el telégrafo a Colombia. Con el paso de los años el hotel no ha tenido reconocimiento y trayectoria como lo fue en esa época y es por esta razón que la firma Marriot empezará a manejar el hotel El Prado, gracias al consorcio FTP, que cuenta con capital de Estados Unidos y del país. (Jetset, 2016)

Cabe destacar que en la trayectoria histórica del sector hotelero se ha venido desarrollando estrategias para afrontar el ingreso de nuevas cadenas hoteleras y también la demanda que se está presentando en el país. Los hoteles más importantes se encuentran en la búsqueda de acondicionar dentro de su portafolio de servicios, las necesidades crecientes de futuros huéspedes extranjeros que se encuentren en la necesidad de realizar negocios para el país.

De esta manera dentro de la historia hotelera, las empresas colombianas deben seguir implementando estrategias que les permitan reducir los costos sin afectar la calidad de servicio para poder afrontar la competencia y la construcción de nuevos hoteles y satisfacer al cliente que visita el país. En los años 2001 y 2002 los sectores comercio, restaurante, reparaciones y hoteles crecieron conjuntamente un 5,62%, de acuerdo con el informe del DANE (DANE, 2002).

En base a esta fecha como referencia y haciendo un paralelo con la década de los noventa, según el presidente de Cotelco, en el año (2004) se estabilizaron los costos de nómina y ventas entre un 13 y 14%, lo cual generó gran influencia (Matiz & otros, 2011).

Entre 2004 y 2009 el sector hotelero creció de forma constante, debido al incremento en la inversión extranjera y la disminución de costos.

Definición de Hotel

Es de gran importancia investigar y establecer de diferentes maneras el término de hotel ya que es un factor importante en la investigación.

Dentro del turismo el hotel es uno de los principales prestadores de servicios y es indispensable describirlo como una entidad separada, sin la participación de los hoteles el movimiento turístico no habría tenido el auge que tiene hasta el momento, además el autor nos informa que es un lugar que proporciona hospedaje y alimentación, un lugar de entretenimiento para los viajeros, un edificio público que presta servicios domésticos bajo unas órdenes y reglas para obtener utilidades. (Barragan, 2010, pág. 420)

Según Lundberg informa que el hotel es un establecimiento temporal que proporciona alojamiento al viajero, ofrece alimentos entretenimiento y servicios personales, pero en 1986 en su obra organizacional y administración de hoteles y restaurantes, lo definió de un modo más romántico: El hotel es un lugar de excitación o desesperanza, un lugar de diversión o donde uno

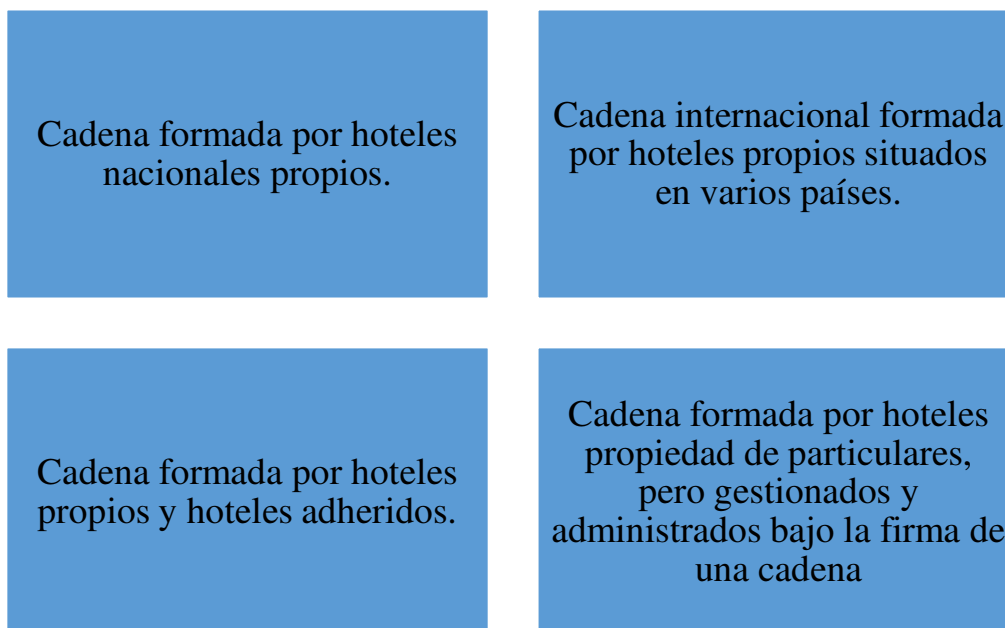
puede encontrarse prisionero entre cuatro paredes; un lugar de grandes banquetes o de gran soledad. (2004)

En definiciones se encuentra que el hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal, con esta investigación nos siguen confirmando que es un albergue o alojamiento para personas o turistas nacionales e internacionales, se destaca que sus servicios básicos incluyen como lo principal una cama, un armario y un cuarto de baño. Además cuentan con prestaciones usuales como lo son la televisión, una pequeña heladera, refrigerador y sillas en el cuarto, a diferencia de otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes como una piscina, un gimnasio o un restaurante). (Perez & Maria., 2009)

Tipo de Hoteles

Los hoteles de temporada también llamados hoteles estacionales, son hoteles con estructuras estacionales que desarrollan su actividad solamente durante parte del año, un ejemplo típico son algunos hoteles situados en la montaña, en estaciones de esquí, e incluso en la costa. Por otro lado, las principales Características de las Cadenas Hoteleras y sus principales y diferentes clases de cadenas son:

Ilustración 11 Clases de cadenas hoteleras



Elaboración propia fuente (Gonzales & Gaviria, 2012)

Clasificación de hoteles.

Es importante resaltar que la clasificación en el estudio de caso se centra en la categorización de hoteles cuatro estrellas por tal motivo se da a reconocer la trascendencia que tiene la NTSH 006 la cual se derivó de la ley 300 de 1996 en la cual la asociación hotelera de Colombia (COTELCO) que es la unidad de normalización encargada de elaborar este tipo de normas para que el sector hotelero tenga calidad en todos sus servicios.

La elaboración de la anterior norma mencionada fue llevada a cabo por el comité técnico de clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento y hospedaje integrado por representantes de la industria, ratificada finalmente en el 2009 y por la cual hoy rigen todos los hoteles que deseen operar en el sector dentro de la categorización por estrellas para los mismos en las modalidades 1, 2, 3, 4,5.

Existen criterios de evaluación en requisitos de planta, accesibilidad y servicio para el otorgamiento del certificado de calidad turística que se detalla a continuación según la clasificación por estrellas.

Según (la norma NTSH 006 derivada de la ley 300 de 1996 quien lo clasifica así) se clasifican por estrellas dado que los establecimientos turísticos que presten el servicio de alojamiento deben ser regidos y categorizados. (Norma Técnica NTSH, 2009)

A continuación, se describe los criterios de evaluación y una aclaración de cada uno de estos.

Hoteles de una (1) estrella.

Estos hoteles siempre son los más económicos y los que menos servicios tienen. Cuentan con una habitación privada, algunas veces con baño privado y otras con baño compartido, son estrictamente funcionales sólo para dormir y seguir el viaje y no cuentan con servicio de limpieza. Los muebles suelen ser una cama y una silla, y a veces puedes llegar a encontrar un ropero y una mesa de luz.

Los hoteles de una (1) estrella deben cumplir con los requisitos legales vigentes del 100% de los requisitos de plata definidos en la norma (51 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90% (46 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento y lo establecido para las habitaciones estándar, los cuales son de obligatorio cumplimiento y el 100% de los requisitos de servicio definidos en la norma (99 puntos). (Norma Técnica NTSH, 2009)

Hoteles de dos (2) estrellas.

Estos hoteles de mediana categoría ofrecen baño privado y un espacio habitacional más amplio con algún mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas. Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas, aunque en horarios cortados y con menús básicos. Están ubicados casi siempre en la zona céntrica de la ciudad, aunque el paisaje que ofrecen no es de lo más atractivo. (Velastegui & Maldonado, 2013).

Los hoteles de dos (2) estrellas deben cumplir con los requisitos legales vigentes del 100% de los requisitos de plata definidos en la norma (51 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90% (46 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento y lo establecido para las habitaciones estándar, los cuales son de obligatorio cumplimiento. El 100% de los requisitos de servicio definidos en la norma (101 puntos) (Norma Técnica NTSH, 2009)

Hoteles de tres (3) estrellas.

Estos hoteles tienen un costo medio. Cuentan con amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables. Algunos incluso poseen una pequeña heladera que ya viene con bebidas que se pagan al final de la estadía en caso de que las consumas. Siempre están bien ubicados, sea porque están en el casco céntrico de la ciudad o por lo contrario en lugares turísticos cerca de grandes atracciones.

Deben cumplir con los requisitos legales vigentes del 100% de los requisitos de planta definidos en la norma (83 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90% (75 puntos). Lo anterior con exención de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento. El 100% de los requisitos de los servicios definidos en la norma (146 puntos). (Norma Técnica NTSB, 2009)

Hoteles de (4) estrellas.

Estos hoteles están considerados de primera clase: son lujosos, con comodidades amplias como habitaciones grandes y lujosamente decoradas, que incluyen accesorios tales como secador de pelos, gel de baño y TV por Cable. También ofrecen una serie de facilidades como: tienda del estilo duty free, servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y empresariales y centros de ocio, como mesas de billar o cartas. (Velasco & Maldonado, 2013).

Deben cumplir con los requisitos legales vigentes del 100% de los requisitos de planta definidos en la norma (101 puntos), deberán cumplir mínimo con el 95% (96 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son obligatorio cumplimiento y el 100% de los requisitos de servicio definidos en la norma (185 puntos) (Norma Técnica NTSB, 2009)

Hoteles de (5) estrellas.

El hotel debe contar con áreas verdes, espacios públicos, emergencias de detector de humo o de calor extintores contra incendios, alarmas salidas de emergencias. Debe tener como mínimo un ascensor si el edificio es de 5 pisos. Una recepción para el registro de huéspedes con buena iluminación y muy buen aseo y contar con una cajilla o caja de seguridad, contar con baños

públicos para cada género con buena ventilación y extractor de olores además de todos los respectivos utensilios para los huéspedes y con buenos pisos antideslizantes.

Se debe garantizar que cada habitación tenga buen espacio de circulación con los respectivos elementos de planta, accesibilidad y servicio y contar como mínimo dentro de sus instalaciones con espacio donde se preste el servicio de desayuno. Además, con una reserva de agua potable para todo el edificio.

Las zonas generales deben tener como mínimo depósito para herramientas, cuarto de basuras, manual de manejo de residuos, tanques de combustible, subestación e identificación eléctricas, identificación de aéreas telefónicas.

El hotel debe tener con zonas para el personal de servicio como son: un comedor dotado para consumir sus alimentos limpio y desinfectado, servicio de baños, vistieres separados por géneros y áreas de oficina para el personal de administración.

En los requisitos de accesibilidad se debe contar con el ingreso a todas las áreas del hotel con buena accesibilidad para personas con discapacidad desde el exterior hasta la habitación donde se va a hospedar y debe contar con baños accesibles para este tipo de huésped.

- ❖ En cuanto a los requisitos de servicios, encontramos los espacios públicos al cliente donde siempre debe prevalecer el buen aseo un ambiente agradable e importantes que las cortinas o persianas que siempre van a estar expuestas al público se encuentren en buen estado sin manchas ni roturas.
- ❖ Los baños públicos, deben tener como mínimo papel higiénico, jabón líquido, y toallas de papel.
- ❖ Servicio de portería durante las 24 horas al igual de botones que se encuentren disponibles para la entrada de maletas y recogida a la hora de entregar la habitación.
- ❖ El servicio de recepción debe contar con atención las 24 horas para el registro del cliente (check in) de igual manera la cancelación de cuenta y salida (check out) y cualquier atención que necesite el huésped con un buen servicio al cliente.
- ❖ Servicio de restaurante con sus respectivos enceres en buen estado: vajillas, cristalería, cubertería.

- ❖ Contar con el servicio de transporte las 24 horas con buena seguridad y que sea contratado directamente por el hotel. (Norma Técnica NTSH, 2009)

Estos hoteles deben cumplir con los requisitos legales vigentes del 100% de los requisitos de planta definidos en la norma (109 puntos), deberán cumplir mínimo con el 95% (104 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento y establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento. El 100% de los requisitos de servicio definidos en la norma (199 puntos). (Norma Técnica NTSH, 2009)

Hoteles Certificados en Calidad del Turismo.

Según la (Norma Técnica NTSH, 2009). Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles.

Hoteles de Cinco Estrellas.

Tabla 4 Listado Hoteles 5 Estrellas

NOMBRE DEL HOTEL	CIUDAD DEPARTAMENTO	DIRECCIÓN
HOTELES BOGOTÁ PLAZA S.A	Bogotá D.C.	Calle 100 No 18A - 30
HOTEL SAN FERNANDO	Medellín, Antioquia	Carrera 42A No. 1 - 15
ADMINISTRADORA HOTELERA MEDELLIN S.A - BELFORT	Medellín, Antioquia	Calle 17 No 40B 300
HOTELES DE LA ESPERANZA- SHERATON BOGOTA	Bogotá D.C.	Calle 25B No. 69C - 80

HOTEL COUNTRY INTERNACIONAL	Barranquilla, Atlántico	Carrera 52 no. 75 - 30
HOTEL DANN CARLTON MEDELLIN S.A	Medellín, Antioquia	Avenida El Poblado Carrera 43 A No.7-50
INVERSORA HOTELERA COLOMBIANA S.A - HOTEL CHICAMOCHA	Bucaramanga, Santander	Calle 34 N° 31 -24
HOTEL HILTON CARTAGENA	Cartagena de Indias, Bolívar	Laguito, Avenida Almirante Brion No. 4 - 01
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA /CROWN PLAZA TEQUENDAMA HOTEL	Bogotá D.C	Carrera 10 No 26 - 21
CROWN PLAZA TEQUENDAMA SUITES	Bogotá D.C.	Carrera 10 N° 27 -51
HOTELCAPILLA DEL MAR	Cartagena de Indias	Carrera 1 A No. 8 -12
HOTEL DANN CARLTON	Cali, Valle del Cauca	Carrera 2 No 1 - 60
HOTEL SUITES 101 PARK HOUSE	Bogotá D.C	Carrera 21 No. 101 - 10
PROMOTORA HOTEL DANN CARLTON BARRANQUILLA	Barranquilla, Atlántico	Calle 98 No 52B - 10
HOTEL DANN CALI	Cali, Valle del Cauca	Avenida Colombia No 1 - 40

INVERSIONES DE LA OPERA	Bogotá D.C	Calle 10 No. 5 - 72
HOTEL DE LA OPERA		

Elaboración propia basada en: (MINCIT)

Hoteles de Cuatro Estrellas.

Tabla 5 Listado Hoteles 4 Estrellas.

NOMBRE DEL HOTEL	CIUDAD DEPARTAMENTO	DIRECCIÓN
DIAMOND PREMIUM BARRANQUILLA HOTEL	Barranquilla. Atlántico	Calle 85 No 47 - 11
LA RIVERA HOTEL	Pereira, Risaralda	Calle 20 No. 3 - 58
HOTEL CARTAGENA PLAZA	Cartagena de Indias	Carrera 1ra N° 6 - 154
HOTEL SOLAR CASA LAURELES	Medellín, Antioquia	Calle 35 No. 78 - 66
CALPES S.A. - HOTEL NEIVA PLAZA	Neiva, Huila	Calle 7 No. 4 - 62
HOTEL BACHUE	Barrancabermeja, Santander	Carrera 17 No 49 -12
HOTEL BOLIVAR	Cúcuta, Norte de Santander	Avenida Demetrio Mendoza Vía San Luis - Cúcuta
HOTEL ANDES PLAZA	Bogotá D.C.	Avenida 15 No 100 - 11

HOTEL TERMALES DEL OTOÑO	Manizales, Caldas	Kilómetro 5 Antigua vía al Nevado del Ruiz, desde Manizales hacia la Vereda Gallinazo
---------------------------------	-------------------	---

Elaboración propia basada en: (MINCIT)

Hoteles de Tres Estrellas.

Tabla 6 Listado Hoteles 3 Estrellas

NOMBRE DEL HOTEL	CIUDAD DEPARTAMENTO	DIRECCIÓN
HOTEL CAMPIN	Bogotá D.C	Carrera 25 N° 52 - 35
HOTEL PLAYA CLUB	Cartagena de Indias	Carrera 2 No. 4 - 87
HOTEL BAHIA CARTAGENA	Cartagena de Indias	Boca grande Calle 4 Carrera 4a.Esquina
HOTEL SAN PIETRO	Cartagena de Indias	Carrera 3 No. 4 - 101
HOTEL JUAN MARIA	Tuluá, Valle	Carrera 28 No. 27 - 10

Elaboración propia basada en: (MINCIT)

Hoteles Certificados en la clasificación de Estrellas.

Tabla 7 Clasificación de Estrellas de los Hoteles

ESTRELLAS	CANTIDAD
CINCO ESTRELLAS	17
CUATRO ESTRELLAS	9
TRES ESTRELLAS	5
TOTAL	31

Elaboración propia basada en: (MINCIT)

Tipos de Establecimientos.

Para poder contextualizar en que tipos de establecimientos se realiza el enfoque de investigación es importante mencionar que la norma establece como empresas del sector de alojamiento y hospedaje tales como:

Albergue-refugio-hostal.

Los albergues son alojamientos que permiten su estadía preferiblemente en habitaciones semi-privadas o comunes al igual que sus baños y también disponen de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes tengan como preparar sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Apartahotel.

El apartahotel son establecimientos en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio que integren una unidad de administración y explotación pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.

Apartamentos turísticos.

Es una unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas, según su capacidad que puede contar con servicios de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina y baño.

Alojamientos turísticos.

Son edificios destinados a acoger a personas que están de vacaciones, profesionales en viaje de trabajo, estudiantes en su viaje de fin de año... es decir, a todo tipo de turistas y viajeros, pueden gozar de habitaciones con desayuno, tratamiento de media pensión o de pensión completa.

Alojamiento rural-lodge.

Los establecimientos alojamiento rural son unidades donde se presta el servicio de habitaciones privadas, ubicadas en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural, además ofrecen como mínimo servicio de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Posadas turísticas.

Las posadas turísticas son una vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona, cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras de servicios.

Recinto de campamento o camping

Los recinto de campamento o camping son establecimientos que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casa rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar (Norma Técnica NTSH, 2009).

Según la Norma Técnica Sectorial, serán nombrados los requisitos y factores que deben ser evaluados y regidos para que sean categorizados así.

Ilustración 12 Requisitos para la caracterización de establecimientos de Alojamiento



Elaboración propia basada en (Norma Técnica NTSH, 2009)

Comportamiento turístico a nivel Colombia

Desde que inicio la industria hotelera en Colombia se ha generado en los últimos 6 años un incremento del 24% basado en el informe que realizo Portafolio en el 2018. Según datos del Centro de Información Turística de Colombia, con base en el Dane, la cuenta de hoteles y restaurantes ha tenido un crecimiento de 24% en los últimos seis años, 6,9% por encima del promedio nacional, según los datos a cierre de 2017. (Portafolio, 2018) Logrando una participación del 2,9% en el PIB nacional

Se debe tener en cuenta que el turismo en cuanto a extranjeros se ha aumentado según las estadísticas del Dane en el período analizado, septiembre de 2012 a agosto de 2013, salieron del país por vía aérea 3'259.746 turistas internacionales. De estos, el 47% eran no residentes en Colombia, y el 53% restante eran residentes que salían del país. Esto es importante debido a que en sector hotelero en Colombia ha tenido un incremento tanto en alojamiento como en turismo

La Encuesta realizada Internacional de Viajeros EVI es una investigación especializada, con el fin de cuantificar y caracterizar los flujos de viajeros no residentes en Colombia, que han realizado uno viaje al interior del país y se encuentran saliendo de Colombia; y los viajeros

residentes en Colombia que van a realizar un viaje al exterior y planean regresar en un lapso inferior a 365 días.

Está dada en función de países de residencia, género, edad, motivo de viaje, destino, tipos de alojamiento, estadía y gastos realizados, entre otros. (Dane, Información Estratégica., 2018)

Crecimiento turístico de Bogotá en el sector hotelero

Según el Dane en las estadísticas que se realizaron en febrero de 2018 se puede verificar que el porcentaje de ocupación hotelera en Colombia fue 54,2%. En febrero de 2017 el porcentaje fue 51,0%

Entre enero y febrero de 2018 el porcentaje de ocupación hotelera fue 54,9%. En el mismo periodo de 2017 la ocupación hotelera fue 52,2%.

Gráfica 2 Muestra Mensual de hoteles



Fuente: (Dane, Información Estratégica., 2018)

Se puede verificar que el crecimiento se ha dado fuertemente en el mes de febrero ya que según las estadísticas de ingresos de turistas en la plataforma del MIN CIT fue hasta un, 55,8%, en los últimos doce meses, hasta abril de 2017, lo cual ha generado un porcentaje de ocupación hotelera más alto para los acumulados doce meses hasta abril en toda la serie.

Además, cabe destacar que la generación de empleo en el sector también registró un impacto positivo para los colombianos pues al comparar abril de 2016 con abril de 2017 aumentó 2,3%, junto con los ingresos de los hoteleros que crecieron también 2,3%. (MIN CIT; (2017))

Estos buenos resultados del sector hotelero y factores tan importantes como el avance seguro de la paz, que esta semana dio otro paso firme hacia su consolidación con la entrega por parte de las Farc del 60% de sus armas, nos va a ayudar a potenciar aún más el turismo y generar más confianza y desarrollo en Colombia, declaró la Ministra María Claudia Lacouture al respecto.

De acuerdo con la Muestra Mensual Hotelera que realiza el Dane, el motivo principal de viaje en abril de los turistas en general fue el ocio con 49,3% seguido por negocios con 39,7%, convenciones 6,6% y otros 4,4%. Para los turistas nacionales, el principal motivo de viaje fue ocio con 52%, seguido de negocios con 37,1% convenciones 6,7% y otros motivos 4,1%. En tanto que para los no residentes el motivo principal fue negocio con 43,1%, seguido de ocio con 43,1%, convenciones 6,2% y otros motivos 5,1%. (2018)

Además, cabe destacar que los establecimientos de más de 150 habitaciones siguen siendo los mayores ganadores del aumento en la ocupación hotelera.

Se puede validar y al seguimiento de la información que desde el 2004 el gobierno conjunto con el DANE decide crea un sistema de información que pudiera medir la muestra mensual de hoteles que es una investigación con gran auge que complementa la información de la EAS. El principal objetivo de la muestra mensual de Hoteles consistió en producir información coyuntural sobre el comportamiento y estudio de la actividad de hoteles basándose en variaciones de las variables de ingresos, personal ocupado y remuneraciones. Así como indicadores específicos de la actividad hotelera en el país donde se resalta el porcentaje de ocupación, tarifas promedio según tipo de habitación y motivo de viaje de los huéspedes. (Dane, Información Estratégica., 2018) Es de gran importancia para investigación añadir que el alza del dólar permitió que nuevas empresas hoteleras llegaran a Colombia.

Según el portafolio el próximo 31 de diciembre se acabaría el boom de la construcción hotelera por una exención de renta que terminaría en esa fecha. Y no por eso, la industria hotelera se verá afectada e impedida de seguir invirtiendo en este campo.

De acuerdo al estudio realizado ya hay 19 proyectos aprobados para el 2018 con 1.764 habitaciones adicionales concentrados, principalmente, en los departamentos de Antioquia y Bolívar, de los cuales fueron beneficiados casi la mitad del número de construcciones hoteleras para este año. Incluso, según lo manifestaron hoteleros consultados por Portafolio, la tasa de ocupación en huéspedes podría subir para el 2020 unos 10 puntos porcentuales. Indicador que viene marcando cifras que no se veían hace más de diez años, con una ocupación del 56,2% al cierre del 2016.

Por varios años, hubo una construcción acelerada de hoteles, los cuales le inyectaron al país una cantidad importante de habitaciones. Y lo que se veía era que la oferta era superior a la demanda. (Portafolio, (2018)

Política Hotelera.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió el 16 de marzo del 2016 su Decreto 463, a través del cual se efectuó una segunda y muy importante modificación a la norma contenida en el artículo 4 del Decreto 2755 de septiembre 30 del 2003, reglamentario del beneficio tributario contenido en el numeral 3 del artículo 207-2 del ET (creado con el artículo 18 de Ley 788 de diciembre del 2002); gracias a estos decretos y a la modificación que se realizó se puede informar que se dispondrá de los nuevos proyectos en hoteles que se construyan entre enero 1 del 2003 y diciembre 31 del 2017 podrán gozar de 30 años de rentas exentas.

Desde que fue expedido el Decreto 2755, y aun con la modificación que se le hizo en el 2009, el artículo 4 del mismo siempre había sido claro en establecer que el beneficio solo se otorgaría a los hoteles que alcanzaran a quedar totalmente terminados antes de diciembre 31 del 2017 de acuerdo a la investigación dada por la Dian 23718 de agosto 18 del 2015 según el artículo. (Actualicese, 2016).

Proyectos hoteleros 2017-2019.

Cerca de una decena de hoteles serán inaugurados en el último trimestre del año, en momentos en que el turismo crece, pero la economía se desacelera. Cifras de Cotelco indican que solo en el primer semestre la apertura de nuevos hoteles generó una oferta adicional de 1.690 habitaciones y una cifra de inversiones cercana a los \$173.526 millones.

A esto se suma una perspectiva que no luce nada mal, el Sistema de Información Hotelera de Cotelco tiene registrado que entre 2017 y 2019 se construirán 81 nuevos hoteles que aportarán 11.786 habitaciones más. Las cifras de inversión y de generación de empleos suenan como música para los oídos de una economía que busca alternativas para crecer. Por el lado de la cadena Hilton, que cuenta ya con 13 hoteles en el país, la meta es tener 10 nuevos desarrollos antes de 2019. Juan Corvinos, vicepresidente de Desarrollo de Hilton para América Latina, explicó que su firma avanza en una estrategia agresiva con la próxima apertura de un Hampton by Hilton en la Avenida Eldorado; un Hilton Garden Inn, también en este estratégico corredor, así como el Conrad Cartagena en el condominio Karibana. Este requirió una inversión de US\$110 millones al grupo de inversión megaterra. Tendrá 268 habitaciones, incluidas 31 suites con balcones con vista al mar, y al campo de golf diseñado por Jack Nicklaus. (Turismo, 2017)

Tabla 8 Proyectos Hoteleros en Colombia

PROYECTOS HOTELEROS 2017 -2019		
DEPARTAMENTO	NÚMERO HOTELES	NÚMERO HABITACIONES
ANTIOQUIA-CHOCÓ	22	3.322
BOGOTÁ-CUNDINAMARCA	18	2.735
CARTAGENA	16	2.846
ATLÁNTICO	6	1.004
MAGDALENA	4	451
VALLE DEL CAUCA	4	171
SANTANDER	3	404
BOYACÁ	2	204
CALDAS	2	220
CASANARE	1	128
META	1	70
NORTE DE SANTANDER	1	105
TOLIMA	1	126
TOTAL 2017 - 2019	81	11.786

Fuente (Turismo, 2017)

A continuación, se muestra una tabla acerca de los hoteles reconocidos en Bogotá con categorización de 4 estrellas, se muestra esta tabla con el fin de poder concentrar la información y facilitar la relación de la categorización, las encuestas y el contexto. Además de dar una mayor especificidad de dicha clasificación.

Tabla 9 Categorización de Hoteles de 4 estrellas

Hoteles de 4 Estrellas Reconocidos en Colombia		Dirección
1	Marriott Bogotá	Cll 26 N° 69B – 53
2	Dann Norte	Av Cra 15 n° 112-09
3	Hotel Holiday Inn Express Bogotá	Cll 94 N° 11 A -12
4	Hotel J W Marriott Bogotá	Cll 73 N° 8-60
5	Cosmos 100	Cll 98 N° 19 A – 83
6	Hotel Holiday Inn Bogotá Airport	Av Calle 26 N° 69 D- 91
7	Aloft Airport Hotel	Cll 29 N° 92-32
8	Estelar Parque 93	Cll 93 N° 11-19
9	Estelar Parque 93	Cll 93 N° 11-19
10	Bogotá 100	Cll 100 N° 14-26
11	Morrison 114	Av 19 N° 114-06
12	Bogotá Plaza	Cra18 A N° 100-05
13	Morrison	Cll 84 bis N° 13-54
14	Hotel Casa Medina Four Seasons	Cra 7 N° 69 A – 22
14	Embassy Suites Rosales	Cll 70 N°6-22

15	Hotel Rosales Plaza	CII 72 N° 5-47
16	Ramada Blue	CII 95 N° 13-35
16	Blue Suites Hotel	CII 93 N° 17-48
17	Hotel Santa Bárbara Real	CI 127 #7-89
18	Complejo hotelero metro 127	Ac 127 No. 15-03
19	Hotel Wyndham Bogotá	Avenida La Esperanza No 51-40
20	Hotel 116 Avenue	Cl. 116 #18-60
21	Hotel Artisan	Avenida Calle 72 # Calle, Chile #551
22	Hotel Dorado Ferial	CI 71 A 5-51
23	Hotel Andes Plaza	Cra 15 No. 100-11
24	Tryp Bogotá Usaquéen	CI 84 No. 9-67
25	84 DC	Tv 21 No. 98-20
26	Hotel La Font	Av cra 60 N° 22-99
37	Hotel Doubletree by Hilton Bogotá Calle 100	Cr7 N° 72-41
28	Hotel Radisson AR Airpot	Cra 13 N° 26-30
29	Hotel Hilton	CII127 N° 7-89
30	Hotel Santa Bárbara Real	Cra 17 N° 109A 67

31	Hotel Lancaster	Tv 23 N° 98-27
32	Hotel tivoli suites	Cr 14 N° 93A 69
33	Hotel Atton Bogotá 100	Cr 4 N° 16-03

Comparativo internacional de los hoteles de cuatro estrellas y manejo y operación en Colombia

Frente a países como Argentina, Perú y México y en base a la técnica sectorial que los rige se realiza una comparación frente a Colombia y a la norma según (de 1996 la norma NTSH 006 derivada de la ley 300 quien lo clasifica así) y a la categorización de hoteles de cuatro estrellas. Teniendo en cuenta que hasta el momento en Colombia existen nueve hoteles de cuatro estrellas certificados.

Adicional a lo anterior se muestra una contextualización, respecto a otros países mencionados con anterioridad, con el fin de poder sentar un precedente a nivel internacional de la posible relación y afinidad con otros países que en este caso son del mismo continente, a continuación, se muestra el cuadro comparativo de las normas, en donde se evalúan 2 Ítems específicamente:

- ❖ Requisitos de planta y accesibilidad
- ❖ Categorización

Sobre los ítems mencionados anteriormente, se realiza la comparación teniendo como referente principal la norma; adicional a esto se realiza también un análisis, respecto de la información recolectada y que se encuentra a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 10 Comparativo entre países

Comparativo de países en contexto con la norma			
	Ítems a evaluar en cada país		
Países	Requisitos de planta y accesibilidad	Categorización	Comparación
Argentina	Servicio y requisitos que se deben cumplir y ser nombrados de manera técnica y generales, uno de los más importante es acerca del sistema de protección de incendios e insonorización de todas las instalaciones. Se deben estar expuestos a los clientes los precios máximos de los servicios en la recepción en un lugar visible y es obligatoria una lista de precios en la habitación y de los servicios extra, por ejemplo, teléfono, lavandería, garaje. (Turísticos, 2017)	Los requisitos mínimos por categorización para los hoteles de cuatro estrellas son en cuanto a las habitaciones dobles deben ser de 16 m2 mínimo, habitaciones individuales de 9 m2 mínimo, cuarto de baño (baño y ducha) de 4,5 m2 mínimo, teléfono en habitación, calefacción, aire acondicionado en habitación, ascensor, bar y caja fuerte en habitación. El hotel debe exhibir en la entrada principal una placa normalizada con la categoría (Turísticos, 2017).	En el sistema de clasificación de Argentina indica que no existe un sistema nacional de clasificación para los hoteles, en comparación con Colombia, Argentina indica que cada Gobierno Autónomo tiene su propia legislación aunque en la práctica las diferencias entre las distintas comunidades autónomas son mínimas, pero que de igual manera tiene la misma validez para cada gobierno y norma que lo rige, pero que es obligatorio solicitar la clasificación del establecimiento hotelero que se deberá mantener mientras se cumplan los requisitos.
Perú	Dentro de las normas legales y requisitos mínimos de establecimientos que son regidos en Perú también se nombra Infraestructura que deberán cumplir con los requisitos señalados en el	Los requisitos mínimos de categorización son establecidos así, la clase hotel se categoriza como cinco estrellas, la clase aparta hotel se categorizan de tres a cinco estrellas, el	En cuanto a las normas legales y requisitos mínimos de los establecimientos de hospedajes que maneja Perú, la clasificación es establecida de forma diferente a comparación de Colombia, por ejemplo, la clase aparta hotel se

	<p>artículo 5 según (de la Norma Técnica A.30) hospedaje del numeral III.1 arquitectura, del título III edificaciones, del reglamento nacional de edificaciones (Turismo., 2005).</p>	<p>hostal se categoriza de una estrella (Turismo., 2005)</p>	<p>categorizan de tres a cinco estrellas siendo así la más importante para la investigación, los hoteles de cuatro estrellas son clasificados en Colombia de formas muy diferente tal como es nombrada anteriormente en la norma según (de 1996 la norma NTSH 006 derivada de la ley 300 quien lo clasifica así) Si bien cabe destacar que los aparta hotel en Colombia son nombrados dentro de los tipos de establecimientos según la norma no como clase o categorización.</p>
<p>México</p>	<p>Los servicio y requisitos que se deben cumplir y ser nombrados de manera técnica y generales para los establecimientos tienen una gran similitud a los lineamientos de Colombia pero lo más relevante es la nueva implementación del sistema de clasificación hotelera que estará regulada por la secretaria de turismo (SCH), debido a una muestra realizada., Algunos hoteles perdieron algunas de sus estrellas al no cumplir con los lineamientos establecidos, por lo que cuando se presente de manera oficial dichos lineamientos, los hoteleros tendrán un año para acercarse a la Sector para recibir un financiamiento y obtener un mejor nivel (Centrourbano, 2016).</p>	<p>Los requisitos mínimos de categorización son establecidos así, para cuatro estrellas a cuatro y media tienen habitaciones grandes, con decoración agradable, incluyen accesorios como plancha, secador de cabello, ganchos, clóset, televisor con programación de paga y la opción a habitaciones de mayor lujo, con jacuzzi si se desea. Los servicios incluyen asistencia a la habitación, lavandería, centros de negocios, tiendas y lugares de esparcimiento (Centrourbano, 2016).</p>	<p>La categorización del hotel en México es representada mediante estrellas; cuando la puntuación obtenida sea entre los 0 y 130 puntos, se obtiene media estrella; el incremento de la puntuación es de 130 en 130. De acuerdo con la puntuación que otorga el sistema de clasificación hotelera (SCH), el máximo de estrellas otorgadas es de 5, con la puntuación más alta que oscila entre los 1,171 y 1,300 puntos. En comparación a Colombia y su norma (de 1996 la norma NTSH 006 derivada de la ley 300 quien lo clasifica así) los hoteles también son categorizados por estrellas pero no nos habla de la puntuación para ser categorizado los hoteles</p>

De acuerdo con el cuadro anterior se ve a continuación un análisis más específico en relación este, que como se menciona en la introducción del capítulo, es un contraste entre la norma internacional y la de Colombia.

Requisitos de planta y accesibilidad.

En cuanto a los requisitos de planta y accesibilidad visualizados en los tres países y en comparación a Colombia, se evidencia que por en España indican que no existe un sistema nacional de clasificación para los hoteles, porque cada gobierno Autonómico tiene su propia legislación, aunque en la práctica las diferencias entre las distintas comunidades autónomas son mínimas. nombra en su norma técnica sectorial la protección de incendios e insonorización de todas las instalaciones y la visualización de los precios ante los clientes, es lo más nombrado por la norma lo que quiere decir que en este país se resaltan más estos dos artículos a comparación a Colombia.

En cuanto a Perú dentro de su norma técnica se resalta la infraestructura y los requisitos mínimos que se deben cumplir y son muy parecidos a la norma de Colombia y para finalizar en México se visualiza una gran similitud con los lineamientos requisitos con Colombia y se evidencia la nueva implementación del sistema de clasificación hotelera debido a una muestra realizada, algunos hoteles perdieron algunas de sus estrellas al no cumplir con los lineamientos establecidos.

Categorización.

La categorización de hoteles cuatro estrellas según Cehat Confederación Española de hoteles y Alojamientos Turísticos evidencia, que en España es nombrado el metraje de las habitaciones con gran importancia como lo es mencionado en el cuadro anterior y lo que debe haber en cada una de ellas y en cuanto al el hotel debe contar con una placa que identifique su categoría, de esta manera frente a Colombia dentro de la norma la mención del metraje de las habitaciones, no es relevante para la debida categorización, adicionalmente no se encuentra una placa que identifique a un hotel dentro de determinada categoría; dicha información se encuentra en la página web del hotel.

En Perú según la norma expedición del Certificado de Clasificación o Categorización artículo 11, la clasificación es nombrada de forma diferente, frente a Colombia como lo es nombrado como se evidencia en el cuadro y por último en México según el Centro urbano Nueva Clasificación Hotelera en México la norma la categorización para cuatro estrellas es nombrada y clasificada de forma diferente frente a Colombia, pero lo que sí es muy parecido son los servicios de asistencia en las habitaciones frente a la norma técnica sectorial de Colombia.

Comparación.

Argentina Colombia.

En el sistema de clasificación de Argentina indica que no existe un sistema nacional de clasificación para los hoteles (Turísticos, 2017) en comparación con Colombia, Argentina indica que cada Gobierno Autónomo tiene su propia legislación aunque en la práctica las diferencias entre las distintas comunidades autónomas son mínimas, pero que de igual manera tiene la misma validez para cada gobierno y norma que lo rige, pero que es obligatorio solicitar la clasificación del establecimiento hotelero que se deberá mantener mientras se cumplan los requisitos.

Perú Colombia.

Según la norma (Turismo. D. S., 2005). En cuanto a las normas legales y requisitos mínimos de los establecimientos de hospedajes que maneja Perú, la clasificación es establecida de forma diferente a comparación de Colombia, por ejemplo, la clase aparta hotel se categorizan de tres a cinco estrellas siendo así la más importante para la investigación, los hoteles de cuatro estrellas son clasificados en Colombia de formas muy diferente tal como es nombrada anteriormente en la norma según (de 1996 la norma NTSH 006 derivada de la ley 300 quien lo clasifica así) Si bien cabe destacar que los aparta hotel en Colombia son nombrados dentro de los tipos de establecimientos según la norma no como clase o categorización.

México Colombia.

La categorización del hotel en México según la norma (Centrourbano, 2016). Es representada mediante estrellas; cuando la puntuación obtenida sea entre los 0 y 130 puntos, se obtiene media estrella; el incremento de la puntuación es de 130 en 130. De acuerdo con la puntuación que otorga el sistema de clasificación hotelera (SCH), el máximo de estrellas otorgadas es de 5, con la puntuación más alta que oscila entre los 1,171 y 1,300 puntos. En comparación a Colombia y su norma (de 1996 la norma NTSH 006 derivada de la ley 300 quien lo clasifica así) los hoteles también son categorizados por estrellas, pero no nos habla de la puntuación para ser categorizado los hoteles.

Capítulo III Elementos contables que se aplican en hoteles 4 estrellas de la ciudad de Bogotá.

Introducción

En este último capítulo se hará una relación en cuanto a la información contable que se registró del objetivo 1 y 2 respectivamente, mediante una matriz en la que se exponen cada uno de los puntos a analizar. Adicional a esto y como se describió en el diseño metodológico se realizaron 10 encuestas a personas con experiencia y experticia en el tema, con el fin de poder contrastar la información entregada por dichas encuestas y la recolectada a lo largo del trabajo.

De acuerdo con lo anterior, se encontrará en primera instancia los principales elementos contables que se identificaran en las encuestas realizadas, seguido de esto se hará una descripción de los hoteles, con el fin de poder situar al lector en la industria hotelera en Bogotá y su especificidad de los hoteles de 4 estrellas. Por otro lado, se pondrá en evidencia las encuestas y los resultados arrojados por estas, para con esto último hacer la realización de la matriz que reunirá cada uno de los temas abarcados con anterioridad.

Descripción de los hoteles objeto de estudio.

A continuación, se realiza una descripción acerca de los hoteles escogidos para la entrevista, se hablará acerca de la cantidad de habitaciones, ubicación, instalaciones y las líneas de negocio que maneja, tarifa promedio y el tipo de habitación, con el fin de tener información más detallada.

Viaggio Apartamentos y Hoteles.

Tabla 11 Descripción Viaggio Apartamentos y Hoteles

	<p>Clasificación: 4 estrellas</p> <p>Ubicación: Transversal 4 # 43-95</p> <p>Apartamentos: 3 opciones</p> <p>Tipo de apartamento: Tipo estudio, de una alcoba y Gran Loft</p> <p>Tipo de hotel: Empresariales y sociales.</p> <p>Tarifa: Desde \$148000 por persona</p>
--	---

Hotel Cosmos 116.

Tabla 12 Descripción Hotel Cosmos 116



Clasificación: 4 estrellas

Ubicación: Cl. 116 #18-60

Habitaciones: 60

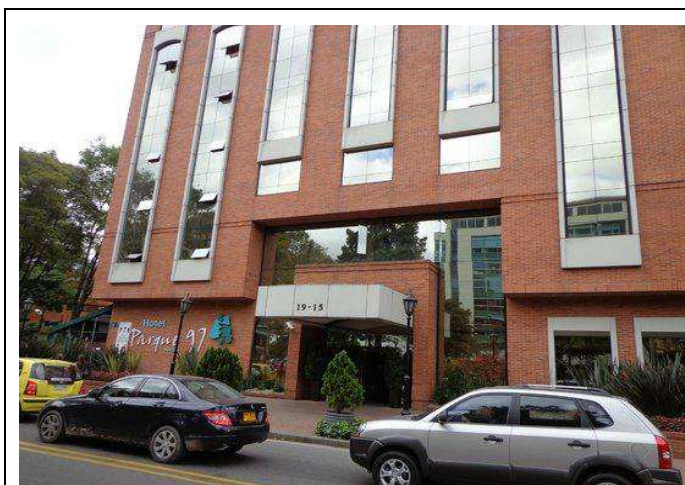
Tipo de habitaciones: Suite, Doble y
Twin

Tipo de hotel: Negocio y de ocio.

Tarifa: Desde \$260.000

Hotel Parque 97.

Tabla 13 Descripción Hotel Parque 97



Clasificación: 4 estrellas

Ubicación: Cl. 97 #1915

Habitaciones: 5 tipos no especifican
cantidad


Tipo de habitaciones: Standard, Triple,
Terraza, King y Twin

Tipo de hotel: Empresariales y sociales.

Tarifa: Desde \$159.000

Hotel Dann Carlton Bogotá.

Tabla 14 Descripción Hotel Dann Carlton Bogotá

	<p>Clasificación: 4 estrellas</p> <p>Ubicación: Carrera 15 #103-60</p> <p>Habitaciones: 139</p> <p>Tipo de habitaciones: Dobles, Twin, Superior y suite.</p> <p>Tipo de hotel: Empresariales y sociales.</p> <p>Tarifa: Desde \$ 243,992</p>
---	--


Hotel Andes Plaza.

Tabla 15 Descripción Hotel Andes Plaza

	<p>Clasificación: 4 estrellas</p> <p>Ubicación: Ak. 15 #100-11</p> <p>Habitaciones: 100</p> <p>Tipo de habitaciones: Suites dobles y suites juniors</p> <p>Tipo de hotel: Negocios y Reuniones</p> <p>Tarifa: Desde \$299.000</p>
---	---


Hotel Ramada Bogotá parque 98.

Tabla 16 Descripción Hotel Ramada Bogotá Parque 98

	<p>Clasificación: 4 estrellas</p> <p>Ubicación: CALLE 95 N° 13-35</p> <p>Habitaciones: 51</p> <p>Tipo de habitaciones: Superior y Twin</p> <p>Tipo de hotel: Negocios y ocio</p> <p>Tarifa: Desde \$213.750 por persona</p>
---	---

Hotel Cosmos 100.

Tabla 17 Descripción Hotel Cosmos 100

	<p>Clasificación: 4 estrellas</p> <p>Ubicación: Ac. 100 #19A 83</p> <p>Habitaciones: 199</p> <p>Tipo de habitaciones: Twin, Superior y Doble,</p> <p>Tipo de hotel: Convenciones Empresariales y sociales.</p> <p>Tarifa: Desde: 319.000</p>
---	--

Hotel Lan Caster House.

Tabla 18 Descripción Hotel Lan Caster House

	<p>Clasificación: 4 estrellas</p> <p>Ubicación: Paralela Auto Norte 106B-28</p> <p>Habitaciones: 3 tipos no especifican cantidad</p> <p>Tipo de habitaciones: Suite, Terraza, Master Suite</p> <p>Tipo de hotel: Negocios y Reuniones</p> <p>Tarifa: Desde \$258.000</p>
---	--

Elementos contables a identificar dentro del objeto de estudio

En esta sección se tienen en cuenta los elementos contables que fueron empleados para la realización de la entrevista, esto con el fin de profundizar más en dichos temas y poder establecer una relación entre las encuestas y la teoría encontrada.

Por otro lado, para mayor practicidad dentro de los siguientes análisis se abreviarán algunos elementos en cuanto escritura para mayor practicidad en la lectura, como el caso del centro de costos o departamentos que de ahora en adelante se encontrara como CC o DP respectivamente.

Estructura por centros de costos o departamentos áreas dentro del hotel.

La estructura dentro de un hotel dependerá directamente del tamaño de las instalaciones y la forma organizacional que se tenga establecida, sin embargo, existen estándares propuestos por USALI y por otros expertos en el tema, acerca de cuál debería serla forma correcta.

Según el USALI, se hace una clasificación inicial definiéndolos en 3 secciones: no operacionales, operativos y funcionales, dividiendo y asignando a cada uno, los sub departamentos que hacen parte de la organización, así como se evidencia en la ilustración 9 del capítulo 5 en donde se habla de los sistemas de costeo establecidos o referenciados por dicho sistema. (Bergamin, 2015)

Otro autor que concuerda con la información del USALI pero que emplea una terminología diferente es Peralta que dice que los departamentos operativos se divide también en 3 secciones, dando como referencia que los departamentos operados tienen como objetivo el hotel y o el servicio brindado, basándose en prestar y vender los servicios al huésped, llegando siempre a la mayor comodidad y satisfacción posible (Peralta, 2015). En cuanto a los mixtos que hacen referencia a los operacionales, Peralta dice que tienen como objetivo prestar servicio al huésped, utilizar las instalaciones para su propio servicio, como lo sería en el caso del departamento de A y B y el de lavandería, ya que se están empleando las instalaciones no solo para el uso y servicio del huésped, sino también para los empleados y la mano de obra en general (Peralta, 2015)

En cuanto a los costos no operados estos se dividen en la estructura organizacional administrativa que no tienen relación con los huéspedes, pero son la central del establecimiento hotelero tales como gerencia general, gerencia operativa, contabilidad, control interno, personal, mantenimiento (Peralta, 2015). Los gastos no operados por lo general son asignados a los demás departamentos.

En términos generales, las definiciones no varían y es lo que se espera debido a que es terminología ya que debe ser universal. En concordancia con esto Peralta hace la siguiente aclaración:

Es por esto que en cada departamento operado se presentan costos, que dependiendo del concepto o rubro requieren un parámetro o base especial de cálculo, cada departamento tendrá un aportación en el costo a aplicar dependiendo del concepto y del criterio terminado, el área de la vida útil, por esto los conceptos por rubros se toma base de generación del costo, dependiendo del servicio prestado (departamento) para determinar el parámetro o base tales como (consumo promedio del huésped, porcentaje de ocupación, cantidad de huésped) (Peralta, 2015).

En relación con Peralta el USALI lo que dice que, es que cada centro de costos o departamentos se hace cargo de absolutamente todo lo relacionado con los costos no

operacionales, indicando que se lleva según el USALI un sistema de costes directos. Dando como resultado que cada departamento tenga un resultado independiente, pero que para fines análisis de información financiera los costos que en su momento son indirectos para las áreas operacionales del hotel, se suman a la cuenta general de resultados, esto básicamente para evitar una distribución arbitraria; esto servirá como herramienta de gestión y análisis a un nivel relevante (Bergamin, 2015).

Para concluir Peñas (2010) dice que los centros de costos, se entienden como la agrupación contable que se hace de los centros de negocios del hotel, tanto de los departamentos con capacidad de generar ingresos, costos y gastos, como los departamentos sólo generadores de gastos o de apoyo.

La utilidad práctica de los centros de Costos, está en poder agrupar las cuentas de Resultados (Ingresos, Costos y Gastos), por esta razón una vez agrupadas las cuentas mencionadas con antelación en cada uno de los centro de responsabilidad, es muy sencillo obtener el estado de resultados de cada centro de negocios en particular. (2010)

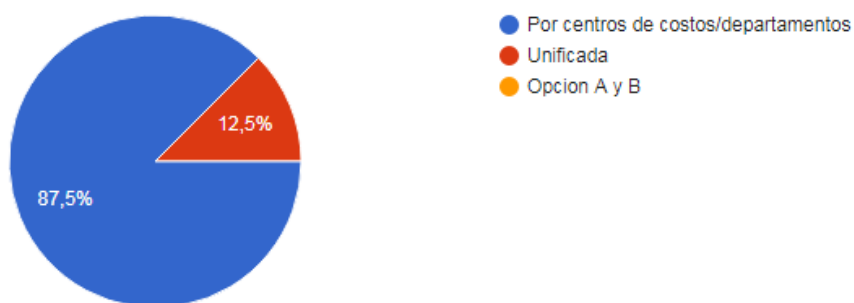
A continuación, se muestra un listado de centros de costos según el último autor en mención.

- ❖ Alojamiento
- ❖ Restaurantes
- ❖ Bares
- ❖ Minibares
- ❖ Room Service.
- ❖ Banquetes y Eventos.
- ❖ Cocina
- ❖ Teléfonos

- ❖ Lavandería
- ❖ Departamentos Menores
- ❖ Administración
- ❖ Mercadeo y Ventas
- ❖ Mantenimiento
- ❖ Seguridad

La gestión dentro del hotel.

Gráfica 3 Gestión de la Contabilidad dentro del Hotel



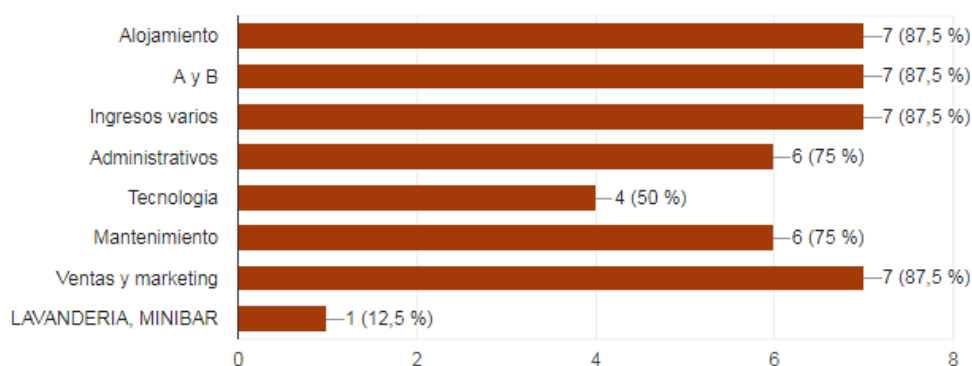
De acuerdo con la teoría en mención dentro de la presente investigación, se hace cumplimiento a la teoría planteada por el USALI, Peralta y Peñas, ya que del 100% de los entrevistados el 87.5% respondió que en el hotel se gestiona la contabilidad por centros de costos o departamentos y solo el 12.5% la gestiona de manera unificada. La primera respuesta se

esperaba con ese resultado ya que el principal objetivo de la investigación era poder plantear que tan cerca estaba la teoría de la práctica, siendo esto así una coincidencia no solo con la teoría citada en este texto, sino también con el USALI desde sus ediciones más antiguas.

Adicional a lo anterior, una de las principales razones por las que los hoteles entrevistados, manejan la contabilidad de manera separada, es debido a la naturaleza del producto hotelero, como dice Peralta (2015) cada uno de los productos se encuentra producido a partir de rubros y bases específicas para su costeo, por lo tanto es necesario determinar una especificidad para cada departamento. En contexto con esto se planteaba en la segunda pregunta de la entrevista, cuáles eran específicamente los centros de costos o departamentos que se manejaban dentro de cada uno de los hoteles, tal como se ve en la ilustración 19.

Centro de costos o departamentos dentro del hotel.

Gráfica 4 Centro de Costos o Departamentos dentro del Hotel



De acuerdo con esta muestra estadística de los 8 entrevistados, 7 respondieron que se tiene segmentado por DP o CC: alojamiento, A y B, ventas y marketing e ingresos varios (esta última categoría hace referencia a las diferentes líneas de negocio eventos, spa, etc) respondiendo al 87.5% de la participación total de esta pregunta, en segunda instancia los departamentos o centros de costos; administrativos y mantenimiento con una participación del 75% solo tuvieron

un total de escogencia por parte de los entrevistados de 6 respuestas. Por último y no menos importante el DP o CC de lavandería y minibar solo con un porcentaje del 50% y 12.5% respectivamente.

Lo que quiere decir la anterior información tiene que ver con el planteamiento de segmentación de DP o CC por parte de Peñas que los separa en 14, en el caso de los hoteles no es igual, esto no debería variar de acuerdo a la teoría encontrada ya que se infiere que son conocimientos y estructuras que deberían tener todos los hoteles entrevistados; sin embargo y según las encuestas esto no se trata de no conocimiento de la teoría, sino más bien a practicidad para cada una de estas empresas prestadoras. Teniendo en cuenta esto dichos DP o CC para los 7 de los 8 entrevistados, se encuentran unificados de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa.

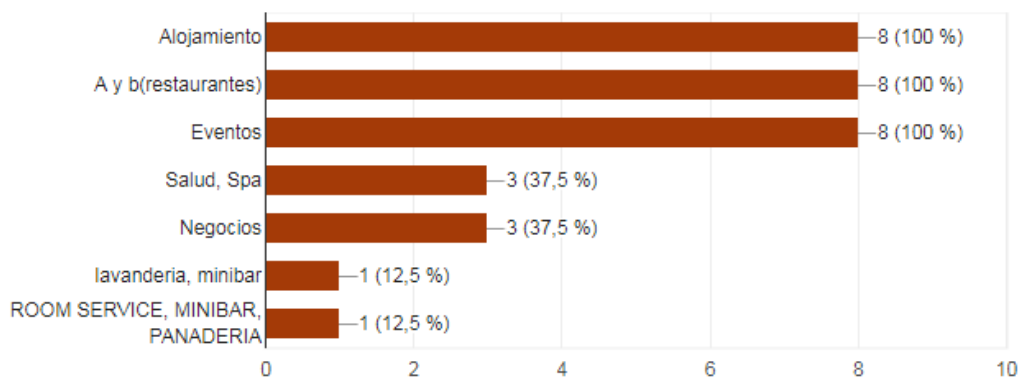
Línea de negocio.

La línea de negocio es un tema que se trata en torno a las encuestas, con el fin de poder analizar cuáles son las líneas más comunes y relevantes para los hoteles en la ciudad de Bogotá, ya que con esto se puede llegar a establecer que departamentos son manejados dentro del hotel y así mismo poder ver su asignación en cuanto a los costos o gastos del hotel.

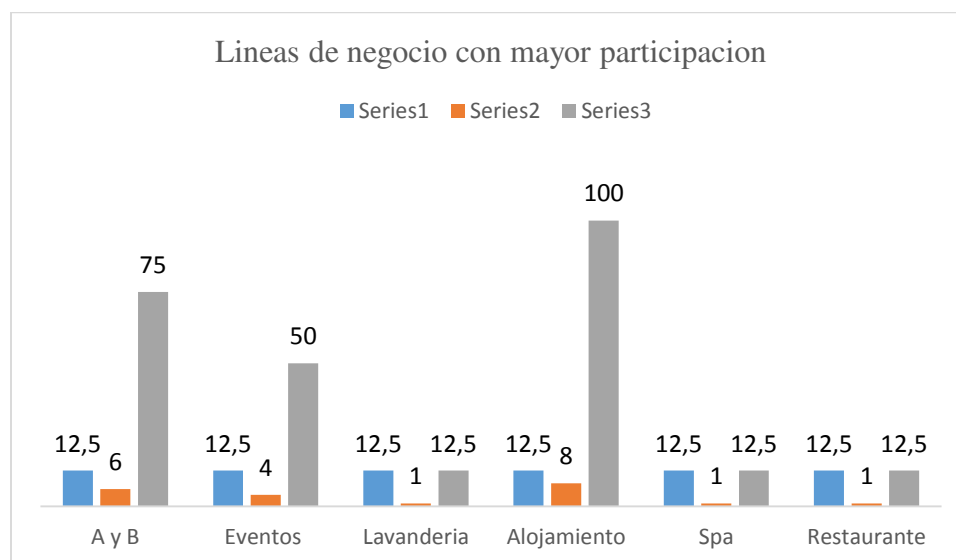
Según Revert y Plaza, junto a la principal función productiva de los hoteles que es la de prestar alojamiento a los clientes, los hoteles generalmente también ofrecen un amplio conjunto de actividades con el objeto de facilitar una serie de servicios complementarios, estos servicios requieren una variedad importante de recursos (materiales, humanos, formativos, administrativos, etc.), ya que contribuyen en diferentes proporciones al resultado global de la unidad económica. (2010), como sería el caso común de la restaurantería.

Líneas de negocio por hotel.

Gráfica 5 Líneas de Negocio por Hotel



Gráfica 6 Líneas de Negocio con mayor Participación



Análisis de las líneas de Negocio.

A la pregunta realizada dentro de la encuesta, que centros de costos o departamentos maneja dentro del hotel se evidencia que el 100% de los entrevistados maneja alojamiento, A y B y eventos como fuente principal de ingresos, de ese 100% solo 3 maneja salud/spa y negocios con 37,5%. Por último, está lavandería, roomservices, minibar y panadería con 1 respuesta correspondiente al 12,5%, como se muestra en la ilustración 20.

Al cruzar esta respuesta con la siguiente, que hace referencia a cuál es la más importante, se ve una respuesta similar, siendo las primeras 3 líneas mencionadas las más relevantes para los hoteles, principalmente esto nos indica que estas 3 líneas tienen en efecto un DP o CC sin unificar o dado el caso se encuentra relacionado con uno mucho más pequeño. También muestra algo interesante en relación con el turismo y es a lo que se encuentran dedicados ya que, si se remite a las estadísticas en relación con la principal causa por la que viajan los extranjeros o nacionales a Bogotá, se ve siempre como principal, el tema de los negocios. Sin embargo, para estos hoteles su enfoque se ve direccionado principalmente a eventos que pueden ser de cualquier tipo inclusive negocios como micro dentro de esta principal.

En cuanto a lo anterior Revert y Plaza dice principalmente que las líneas de negocio van surgiendo a raíz de la globalización y de brindar siempre un mejor servicio, proporcionando la mayor cantidad de recursos a disposición del huésped.

Sistemas operativos Hoteleros.

Según Martínez los sistemas de información aparecen debido a las necesidades de recopilación, almacenamiento, tratamiento y distribución de la información dentro de la organización. Adicionalmente indica que los sistemas de información, más usados para la gestión hotelera reciben el nombre de PMS, Property Management System y el primero fue instalado en el Sheraton de Wakiki en 1970 (Heart et al. 2001). Después de esto en la década de los 80 el uso de estos sistemas se dispara, gracias a la aparición de la microinformática. (Martinez, 2013) Dichos PMS hacían la labor tanto de Front como de Back Office, para el desarrollo y funcionamiento del hotel; adicionalmente estos podían ser manejados con diferentes integraciones e interfaces para su manejo.

La información que se tiene en cuanto a los sistemas operativos para los hoteles y que se encuentran relacionados con las encuestas, es básicamente en cuanto a la utilidad y cuáles son los comúnmente usados por estos establecimientos, como Zeus y Opera. Con anterioridad se habló brevemente acerca de estos, a continuación, se da una descripción más específica.

A nivel general se opera la contabilidad en los hoteles y que sistemas operativos son los empleados para la compilación y manejo de información contable; en Colombia son comúnmente usados los sistemas operativos hoteleros ZEUS y OPERA. Aunque ambos son usados en la contabilidad hotelera, estos no tienen el mismo funcionamiento.

ZEUS.

Solución Integral para la industria de la hospitalidad, Zeus Hoteles, es un software de gestión que permite controlar de forma rápida y sencilla todas las áreas Operativas (Front Office) y Administrativas (Back Office) de un hotel: reservas, recepción, ama de llaves, auditoría, mantenimiento, seguridad, alimentos y bebidas, nómina, contabilidad, inventarios, Activos Fijos, Comparativos por periodos, entre otras. (ZEUS tecnologia, s.f.)

OPERA de Micros Fidelio.

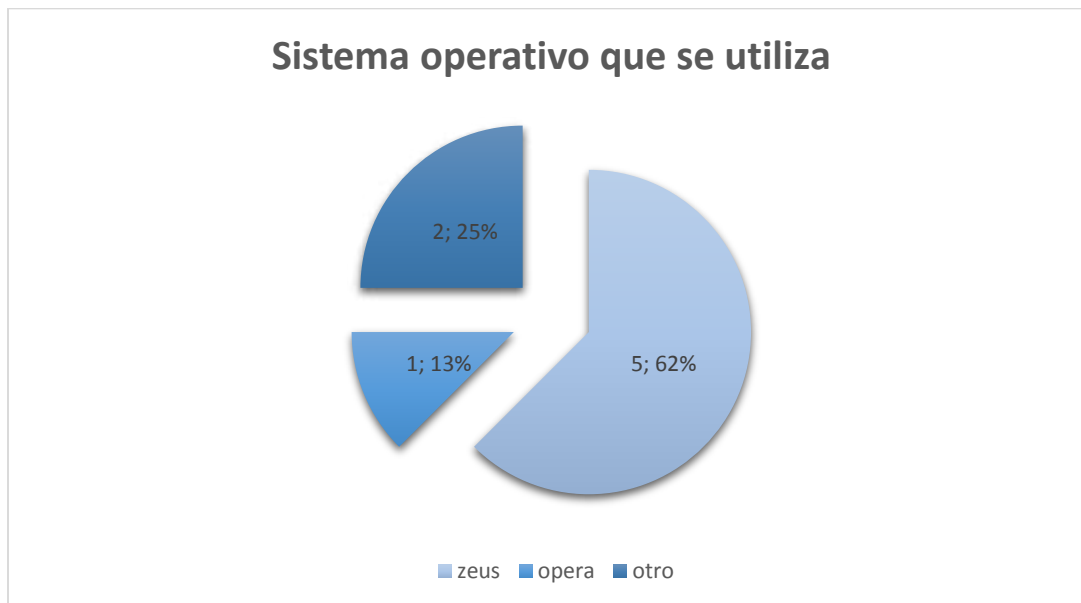
Este Software es una solución integrada que puede ser utilizada en pequeños hoteles con sólo un Front Office, hasta grandes establecimientos con múltiples departamentos como Ventas y Marketing, alimentos y bebidas, Reservas y Mantenimiento (Uso de Herramientas de Gestion, 2013).

Manejo de los Sistemas operativos Hoteleros

Gráfica 7 Uso de los Sistemas Operativos en establecimientos



Gráfica 8 Sistema operativo utilizado en establecimientos hoteleros

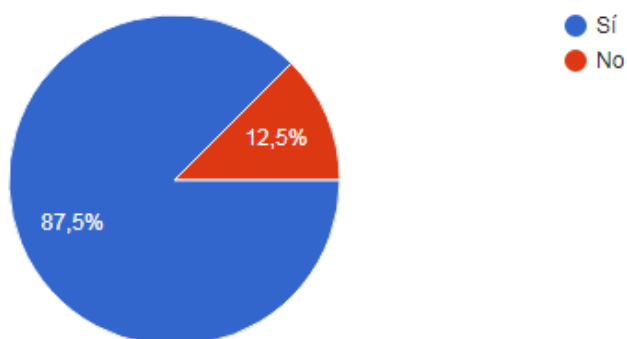


Según las encuestas, 100% de los hoteles usan un sistema operativo, lo que quiere decir que se lleva un control, minucioso en cuanto a la información del hotel. Adicionalmente 5 de los 8 hoteles manejan ZEUS, separando y manejando en front y back office todos los departamentos así como dice la descripción del funcionamiento de dicho software. En cuanto a la información contable, se le da un manejo con dicho sistema ya que el 87.5% de participación indica que las operaciones contables se encuentran sistematizadas por allí. Teniendo en cuenta esto se puede afirmar que al emplear un solo sistema operativo el riesgo de error en cuanto el manejo y deducción de costos y materia prima es muy mínimo, debido a la homogeneidad del sistema.

Si se verifica la página de ZEUS, muestra allí las características del producto ya que tiene disposición de manejo de cada uno de los CC o DP del hotel.

El sistema operativo es manejado a nivel contable.

Gráfica 9 Sistema Operativo utilizado a nivel contable



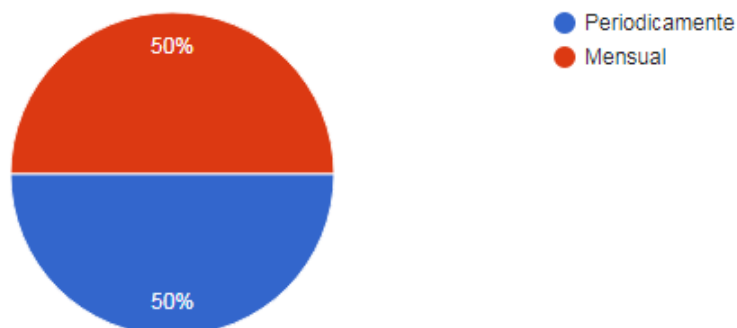
Contabilidad de Gestión

Como ya se había mencionado la contabilidad de gestión busca poder permitir a alto direccionamiento de la empresa las decisiones de la manera más racional posible, teniendo en cuenta todos y cada uno de los informes por departamentos y en conjunto para su análisis; de manera tal que el riesgo que se tome en cuanto a una determinada decisión sea el menor posible. Esta información obtenida pretende servir de orientación o base de referencia para todo tipo de decisiones internas de la empresa. Según Lebas (1993), la contabilidad de gestión huye de todo tipo de obediencia a la reglamentación y normatividad establecida por la empresa a nivel contable y organizacional, ya que se fija en un futuro cercano dejando de lado, pero no del todo lo ocurrido en el pasado. (Campa, 2004)

Por otro lado, Campa plantea también en concordancia con Kaplan (1984) que hasta 1925, se habían desarrollado casi todas las prácticas de contabilidad de gestión que actualmente se conocen, y que en concordancia con el USALI se ve una similitud en relación con los sistemas de costeo. (2004) Como el caso del direct costing (método de costos variables) o costo directo, para ambos casos se manejan tanto costos variables como fijos, asignando al final los costos variables a un determinado lugar para su clasificación, análisis y operación contable. Sin embargo, en el caso del USALI se ve una mayor especificidad en la industria de la hotelería.

Decisiones respecto al estado financiero según el tiempo estimado.

Gráfica 10 Toma de decisiones respecto al estado financiero según el tiempo



Lo que se buscaba establecer con respecto a esta pregunta, era básicamente si dentro de los hoteles se maneja la contabilidad de gestión, con base en el tiempo en el que son tomadas las decisiones dando como resultado un 50% para ambos periodos de tiempo. Sin embargo y según la información recolectada para que la contabilidad de gestión sea aplicada dentro de un establecimiento, el análisis de información financiera debe ser mensual; aunque la información levantada dentro de la encuesta no es suficiente para una afirmación en cuanto a la gestión, se puede afirmar que en algunos establecimientos las decisiones se van tomando de acuerdo a la producción del servicio dentro del hotel, lo que trae como beneficio, mayor efectividad y minimización de las posibles pérdidas o eficacia en la toma de decisiones.

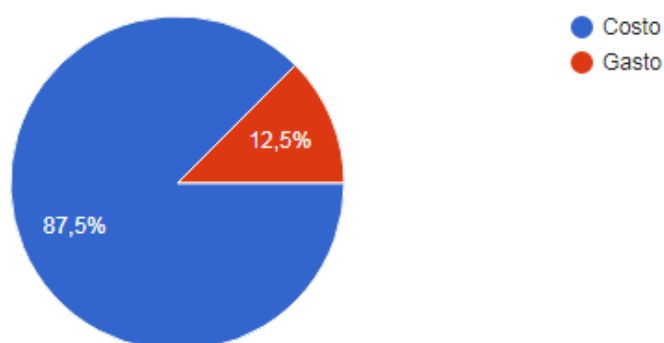
Asignación de recursos al costo o gasto

Según USALI, en su mayoría los recursos del hotel deben ser asignados al costo, así como también lo hace (Scheel Mayenberger, 2010), basándose en este mismo sistema uniforme, por otro lado en la mayoría de textos encontrados y en cuanto a lo que enseñar en la academia, todos coinciden respecto al tema. Esto quiere decir que los elementos principales o las líneas de negocio que el hotel maneje en su mayoría deberían tener una asignación al costo ya que como su definición contable lo dice es un elemento cuya inversión es recuperable, lo que lo diferencia del gasto.

Un ejemplo de los gastos que se pueden evidenciar dentro del departamento de alojamiento sería el siguiente según (Peñas, 2010).

“Otros gastos. Se incluyen los gastos asociados a la utilización de lencería y uniformes, lavandería, suministros de operación (huéspedes, aseo, papelería e impresos), contrato de limpieza, comisión a agencias de viajes por venta de habitaciones, gastos de reservaciones y decoración”. (2010).

Gráfica 11 Recursos Asignados al Costo Gasto



A la pregunta realizada en la encuesta los recursos tales como amenities, servicios de lavandería, llamadas y servicios de a y b son asignadas al costo o al gasto, indicaron el 87.5% que al costo esto quiere decir que solo un 12.5% los carga al gasto. Relacionando dicha información con la teoría, esta concuerda y más teniendo en cuenta la información con las preguntas principales de la encuesta.

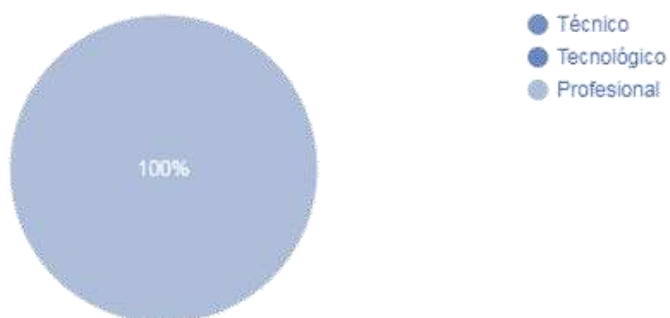
La razón por la que son asignados al costo la mayoría de los recursos, es por lo que se ha venido diciendo en cuanto a la especificidad del producto hotelero y la complejidad contable que esta industria maneja. La respuesta entregada por las diferentes personas, afirman aún más la teoría del USALI, de Shell y de los demás autores citados en este trabajo.

Formación y enfoque del personal encargado del área contable del hotel

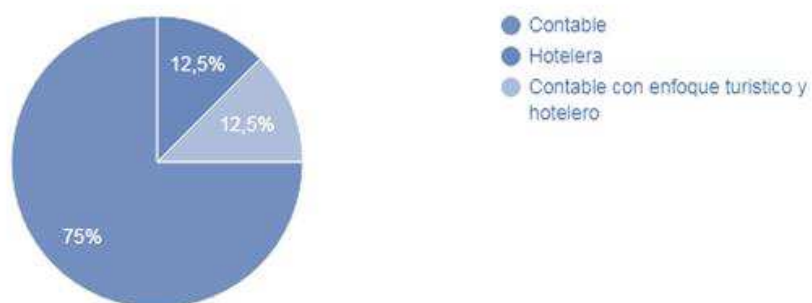
Para este ítem se quiere evidenciar el tipo de formación y enfoque del personal encargado del área contable del hotel, ya que, en concordancia con Paredes y León, la cantidad de personal en un hotel capacitado en su total en el sector del hotelería es muy mínima.

Nivel de Formación.

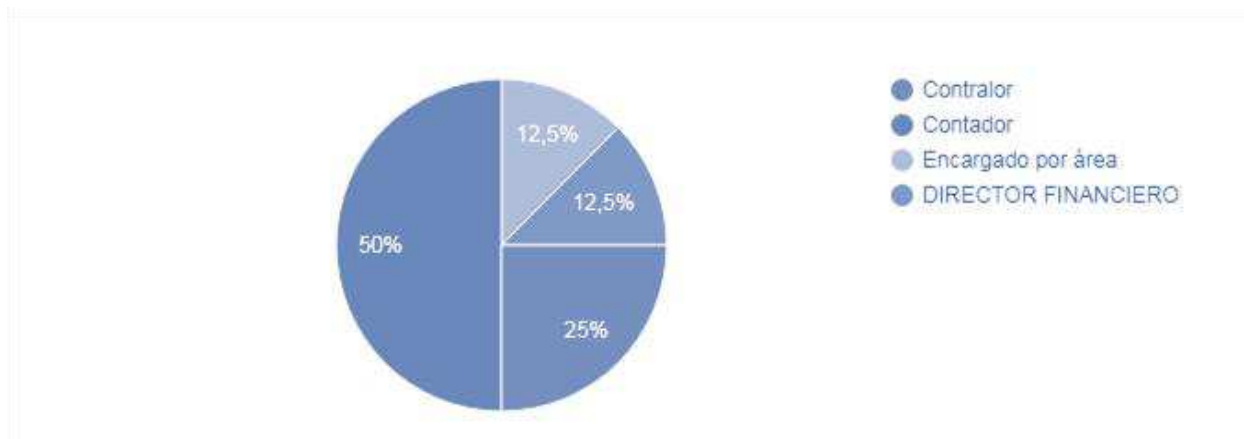
Gráfica 12 Nivel de Formación

**Enfoque de formación.**

Gráfica 13 Enfoque de Formación

**Encargado que realiza los informes financieros.**

Gráfica 14 Personal que realiza el informe



A las tres últimas preguntas realizadas por la encuesta y a la investigación en cuanto al tipo de nivel de formación del personal encargado del área contable del hotel, se evidencia que son profesionales en un 100%, que el 75% tienen una formación profesional en contabilidad y el 25% tiene formación profesional en el campo de la hotelería. En cuanto a los informes se abren 4 categorías, lo quiere decir que no en todos los hoteles la persona encargada de la contabilidad, realiza dichos informes financieros.

La ilustración 29 indica que el 50% de los encuestados respondieron que los informes financieros son realizados por él contador, y no por los encargados por área como sería ideal y según el USALI, ya que se estaría hablando de mayor especificidad en cuanto a la realización de estos informes; en relación con (Paredes & León, 2017) el nivel de personal contratado en los hoteles no tiene en su mayoría un enfoque en la industria, haciendo que principalmente aquellos profesionales en hotelería y turismo que no tienen formación contable no tengan una relación directa con contabilidad del hotel o por lo menos no a nivel profesional ya que de acuerdo con las estadísticas mencionadas de Paredes y León muchos de los conocimientos adquiridos por los encargados o en sí los empleados del hotel son empíricos.

Si se analiza la información de esta manera solo aquellos profesionales en hotelería y turismo, tendrían que especializarse en contabilidad o áreas afines, para así poder realizar una contribución no solo desde un área específica, sino que sea global.

Conclusiones

En base a la información y al objetivo del capítulo y a lo que se le quiere dar a conocer al lector donde se habla y se evidencia el manejo y costos establecidos dentro de la organización de un hotel y al buen manejo del servicio prestado, siempre se busca la satisfacción de Huésped y comodidad posible, de esta manera y al porcentaje de los clientes que desean tomar el servicio del hotel y al nivel de ocupación se podrá evidenciar a través del sistema ZEUS y OPERA.

Según la información del USALI dentro de un hotel y en base al resultado de las preguntas relacionadas en el cuestionario siendo ZEUS el mayor sistema implementado y utilizado en los hoteles se quiere evidenciar el manejo de costos que van relacionados y agrupados dentro de las instalaciones, donde se habla de un solo conjunto que van agrupando todos los resultados de las áreas de un hotel y al resultado interno como son los ingresos, costos y gastos.

Gracias al buen manejo de lo mencionado anteriormente se busca la satisfacción y la integridad del huésped, teniendo en cuenta que de este resultado y al buen servicio por las áreas disponibles para el huésped y para todos los departamentos utilizados por los empleados, siempre van en conjunto para el buen resultado y buen servicio del huésped, de esta manera si en un momento determinado hay que tomar decisiones se podrá realizar con excelentes resultados buscando el crecimiento del hotel y su utilidad, donde no solo se deben evidenciar el resultado económico sino también la fidelidad y crecimiento del huésped.

Bibliografía

- Alcarria Jaime, J. (2012). *Introduccion a la Contabilidad*. Barcelona Espana: Universitat Jaume.
- Barragan, R. (2010). *Hoteleria*. Instituto Politécnico Nacional.
- Bergamin, R. (2015). El sistema uniforme de cuentas para el sector Hotelero. En R. Bergamin, *El sistema uniforme de cuentas para el sector Hotelero* (pág. 7). Madrid-España: AECA(Asociacion Española de Contabilidad y Administracion de Empresas.
- Campa, F. (02 de Septiembre de 2004). La contabilidad de gestion en la industria hotelera. *Estudio sobre su implantacion en las cadenas hoteleras en españa*. España.
- Cardenas, R. A., & Napoles. (2012). Costos 1. En R. A. Cardenas, & Napoles, *Costos 1* (pág. 28). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos.
- Castaño, O. J. (2009). Curso costos y presupuestos. En O. J. Castaño, *Curso costos y presupuestos* (pág. 7). Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a distancia.
- Centrourbano. (2016). Nueva Clasificación Hotelera en México.
- Colin, J. G. (2014). Contabilidad de Costos. En J. G. Colin, *Contabilidad de Costos* (pág. 4). Mexico: Mc Graw Hill.
- Collado, C., Lucio, P., & Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Perú: McGraw-Hill.
- Cuevas, C. F. (2010). Contabilidad de Costos Enfoque Gerencial y de Gestión. En C. F. Cuevas, *Contabilidad de Costos Enfoque Gerencial y de Gestión* (pág. 4). Colombia: Pearson.
- DANE. (2002). *informe mensual de hotels*. Bogotá.
- Dane, Informacion Estrategica. (2018). *Muestra Mensual de Hoteles*. bogota.
- Donoso Anes, F. (1996). *Una Contribucion a la Historia de la Contabilidad*. España: Universidad de Sevilla 1996.
- García García, J. (3 de 12 de 2011). Fundamentos de la contabilidad. Oviedo, Asturias, España.

- Garcia, J. O. (2017). Contabilidad General. En J. O. Garcia, *Contabilidad General* (págs. 21-22). Barcelona: Deusto.
- Gonzales Arredondo, M. M. (2015). Contabilidad y analisis de costos. En M. M. Gonzalez, *Contabilidad y analisis de costos* (pág. 5). Mexico: Patria.
- Gonzales, J., & Gaviria, N. (2012). *Historia de la hoteleria en Colombia*. Bogota Colombia: Escuela Empresarial de Educacion Sena.
- Gonzales, M. (2015). Contabilidad y analisis de costos. En M. M. Gonzales, *Contabilidad y analisis de costos* (pág. 25). Mexico: Patria.
- Gonzales, M. (2015). *Contabilidad y Analisis de costos*.
- Gonzalez, L., & Talon, p. (2003). *Direccion Hotelera operaciones y procesos* . Madrid: Sintesis.
- González, Y. C. (2014). EL ANÁLISIS Y CONTROL DE COSTOS OCULTOS COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ORGANIZACIONES. *EL ANÁLISIS Y CONTROL DE COSTOS OCULTOS COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ORGANIZACIONES*. Bogotá, Colombia.
- Guzman, D. B., & Cifuentes, J. C. (2008). Costos para gerenciar organizaciones manufactureras, comerciales y de servicio. En D. B. Guzman, & J. C. Cifuentes, *Costos para gerenciar organizaciones manufactureras, comerciales y de servicio* (pág. 3). ediciones Uninorte.
- Heraldo. (22 de marzo de 2015). *Siete edificios de Barranquilla con historia y sin presente*.
- Homgren, C. T., Sundem, G. L., & Stratton, W. O. (2014). *Contabilidad Administrativa 13a Edicion*. Mexico: Pearson Educacion .
- Jaime, J. A. (2012). *Introduccion a la contabilidad*. Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Jesus, S. (2010). *Introduccion a la Contabilidad y las Finanzas* . Espana : Profit Editorial.
- Jetset. (05 de Mayo de 2016). *Por el rescate del hotel el prado en Brranquilla*. Obtenido de pendiente

- Lopez, F. J. (2010). Costos ABC y Presupuestos Herramientas para la productividad. En F. J. Lopez, *Costos ABC y Presupuestos Herramientas para la productividad* (págs. 6,7,8,9). Bogotá: Ecoediciones.
- López, F. J. (2017). *Costeo con base en procesos (Tercera Edición)*. Mexico: ECOE Ediciones.
- Lundberg. (23 de 5 de 2004). *Organizacion y Administracion de Hoteles y Restaurantes Definicion de Hotel*. Obtenido de catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/rios_o_mb/capitulo2.pdf
- Martinez, R. J. (DICIEMBRE de 2013). LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO UN MODELO DE EXITO. (U. D. GIRONA, Ed.) CATALUÑA, GIRONA, ESPAÑA. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10803/319717>
- Matiz, & otros. (2011). *Turbulencia empresarial en Colombia*. (J. Matiz, S. Quiroga, S. Isaza, N. Malaver, & H. Rivera, Edits.) Bogota: Universidad del Rosario.
- Medina, R. R. (2014). Contabilidad de Costos. En R. R. Medina, *Contabilidad de Costos* (pág. 1). Bogotá: UNAL.
- MINCIT. (s.f.). *informe de hoteles certificados*. Bogotá.
- Monge, P. (2015). Las Normas Internacionales de Contabilidad. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 52.
- Norma Tecnica NTSH. (2009). *Clasificacion de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje*. Bogota: ICONTEC.
- Omeñaca Garcia, J. (2017). *CONTABILIDAD*. Barcelona Espana: EDICIONES DEUSTO.
- Paredes, A. m., & León, M. J. (enero-junio de 2017). Contabilidad y auditoría en las organizaciones hoteleras Colombianas. *Revista Visión Contable*, 57-78.
- Peñas, A. S. (2010). Contabilidad Hotelera, de Restaurantes y de Gestion. En A. P. Sanchez, *Contabilidad Hotelera, de Restaurantes y de Gestion* (pág. 21). Caragena: Universidad Libre.
- Peralta, M. R. (9 de junio de 2015). MODELO DE COSTOS HOTELEROS APLICADO AL HOTEL PERLA VERDE DE LA CIUADA DE BABAHOYO. Babahoyo, Provincia de los rios, Ecuador.

- Perez, J., & Maria., M. (2009). *Definifiones.de*.
- Potes, J. H. (2018). *Cartilla Impuesto al valor agregado 2018*. Mexico: ECOE Ediciones.
- Reverter, J. M., & Plaza, D. M. (16 de noviembre de 2010). Ocio, Deporte Y Turismo, situacion actual y lineas de negocio. Barcelona, España.
- Reyes, V. F. (2018). Modernidad Contable en Colombia. *Semana*, 1-6.
- Rincón, C. A., Lasso, G., & Parrado, Á. E. (2012). *Contabilidad siglo XXI*. Mexico: ECOE ediciones.
- Riveros, M. (s.f.). Algunos Aspectos Historicos de la Hoteleria en Colombia. *Sociedad Geografica de Colombia*, 8.
- Ruiz, G. A. (2017). *Lectura y contabilidad. Didáctica de la lectura en la formación de contadores públicos*. Mexico: UNAULA. Obtenido de <http://www.unaula.edu.co/publications/lectura-y-contabilidad-did%C3%A1ctica-de-la-lectura-en-la-formaci%C3%B3n-de-contadores-p%C3%BAblicos>
- Salvador, G. A., & Fernandez, V. A. (2012). Propuesta de diseño de un sistema de contabiliad de costos aplicado al hostel "La Casona" ubicado en la ciudad de Cuenca. En V. A. Gabriela Altamirano Gonzalez, *Propuesta de diseño de un sistema de contabiliad de costos aplicado al hostel "La Casona" ubicado en la ciudad de Cuenca* (pág. 56). Ecuador.
- Sanchez, P. (2010). *Contabilidad de Costos, Herramienta para la toma de decisiones*. Bogotá: Universidad Libre.
- Sarmiento, L. D., & Garcia, D. J. (08 de 05 de 2018). Analisis de la aplicabilidad de los teoria contable hotelera en hoteles 4 estrellas de Bogotá. Bogotá, Bogotá, Colombia: Universitaria Agustiniana.
- Scheel Mayenberger, A. (2010). *Evaluacion operacional y financiera*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Serrano, J. C. (16 de septiembre de 2009). *MailxMail.com*. Obtenido de MailxMail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-hoteles-gestion-costes-1/clasificacion-costos-hotel>
- T., H. C., M., D. S., & V., R. M. (2012). *Contabilidad De Costos, un Enfoque Gerencial decimo cuarta edicion* . Mexico: Pearson Educacion.

Turismo, T. d. (12 de Octubre de 2017). Dinero. *Una docena de nuevos hoteles se estrenará en medio de la desaceleración.*

Turismo., D. S. (2005). *Aprobacion del Reglamento de Establecimientos de Hospedajes* . Lima Peru: Mincetur.

Turisticos, C. E. (2017). *El sistema de clasificación hotelera en España.* Argentina: CEHAT.

Uso de Herramientas de Gestion. (29 de abril de 2013). Obtenido de Uso de Herramientas de Gestion: <https://usodeherramientasdegestionn.wordpress.com/2013/04/29/sistema-de-gestion-hotelera-opera-de-micros-fidelio-2/>

Velastegui, W., & Maldonado, H. (2013). *Contabilidad Hotelera.* Bogota Colombia: slideshare.net.

ZEUS tecnologia. (s.f.). Obtenido de ZEUS tecnologia:

<http://www.zeustecnologia.com/zeuswebsite/public/productget.aspx?code=hoteles>

Graficas

<i>Gráfica 1 Muestra Mensual de Hoteles</i>	<i>11</i>
<i>Gráfica 2 Muestra Mensual de hoteles</i>	<i>64</i>
<i>Gráfica 3 Gestión de la Contabilidad dentro del Hotel</i>	<i>83</i>
<i>Gráfica 4 Centro de Costos o Departamentos dentro del Hotel</i>	<i>84</i>
<i>Gráfica 5 Líneas de Negocio por Hotel.....</i>	<i>86</i>
<i>Gráfica 6 Líneas de Negocio con mayor Participación</i>	<i>86</i>
<i>Gráfica 7 Uso de los Sistemas Operativos en establecimientos</i>	<i>88</i>
<i>Gráfica 8 Sistema operativo utilizado en establecimientos hoteleros</i>	<i>89</i>
<i>Gráfica 9 Sistema Operativo utilizado a nivel contable</i>	<i>90</i>
<i>Gráfica 10 Toma de decisiones respecto al estado financiero según el tiempo</i>	<i>91</i>
<i>Gráfica 11 Recursos Asignados al Costo Gasto.....</i>	<i>92</i>
<i>Gráfica 12 Nivel de Formación</i>	<i>93</i>
<i>Gráfica 13 Enfoque de Formación</i>	<i>93</i>
<i>Gráfica 14 Personal que realiza el informe</i>	<i>93</i>

Ilustraciones

<i>Ilustración 1 Estructura del Hotel</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 2 Ubicación de Bogotá - Colombia</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 3 Esquema Metodológico aplicado en esta Investigación</i>	<i>25</i>
<i>Ilustración 4 Contabilidad de Costos</i>	<i>27</i>
<i>Ilustración 5 Objetivos de la Contabilidad.....</i>	<i>29</i>
<i>Ilustración 6 Costos Indirectos</i>	<i>32</i>
<i>Ilustración 7 Elementos del costo primo</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 8 Cuadro del éxito</i>	<i>39</i>
<i>Ilustración 9 Coste total departamentos funcionales</i>	<i>46</i>
<i>Ilustración 10 Calculo de los márgenes bruto y neto de los departamentos y margen total del Hotel.....</i>	<i>46</i>
<i>Ilustración 11 Clases de cadenas hoteleras.....</i>	<i>53</i>
<i>Ilustración 12 Requisitos para la caracterización de establecimientos de Alojamiento.....</i>	<i>62</i>

Tablas

<i>Tabla 1 Estructura y Contenido del USALI.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 2 Tipos de departamentos según el USALI.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 3 Inauguración de Hoteles en Colombia.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 4 Listado Hoteles 5 Estrellas.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 5 Listado Hoteles 4 Estrellas.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 6 Listado Hoteles 3 Estrellas.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 7 Clasificación de Estrellas de los Hoteles</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 8 Proyectos Hoteleros en Colombia.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 9 Categorización de Hoteles de 4 estrellas</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 10 Comparativo entre países.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 11 Descripción Viaggio Apartamentos y Hoteles.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 12 Descripción Hotel Cosmos 116.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 13 Descripción Hotel Parque 97.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 14 Descripción Hotel Dann Carlton Bogotá.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 15 Descripción Hotel Andes Plaza.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 16 Descripción Hotel Ramada Bogotá Parque 98.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 17 Descripción Hotel Cosmos 100.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 18 Descripción Hotel Lan Caster House.....</i>	<i>80</i>

Anexos

<i>Anexo 1 Cuadro de respuest</i>	<i>103</i>
---	------------

Anexo 1 Cuadro de respuest

Marca temporal	Nombre	Empresa	Cargo	¿Cómo es gestionada la contabilidad dentro del hotel? □	¿Qué centros de costos o departamentos maneja dentro del hotel? Marque las opciones que considere. □	¿El hotel maneja alguna de las siguiente líneas de negocio? Marque las opciones que considere. □	¿Cuáles son las 3 líneas de negocio con mayor de participación? □	¿Maneja un sistema operativo hotelero? □	¿Cuál emplea?	¿Este sistema operativo es empleado a nivel contable? □	¿Las decisiones respecto al estado financiero del hotel son tomadas? Tiempo estimado	La realización y gestión de informes financieros es realizada por:	Los recursos tales como amenities, servicio de lavandería, servicio de llamadas y servicio de A y B son asignados al:	Su formación es:	¿Cuál es el nivel de formación?
4/10/2018 8:56:40	Diego Ortegón	hotel lan caster house	coordinador de costos y compras	Por centros de costos/departamentos	Alojamiento, A y B, Ingresos varios, Administrativos, Mantenimiento, Ventas y marketing	Alojamiento, A y b(restaurantes), Eventos	Reservas, Ayb, Eventos	Sí	Zeus	Sí	Periodicamente	Contralor	Costo	Hotelera	Profesional
4/11/2018 16:49:08	Jennifer Pinzon	Viaggio Apartamentos y Hoteles	Analista Contable	Por centros de costos/departamentos	Alojamiento, A y B, Ingresos varios	Alojamiento, A y b(restaurantes), Eventos, lavandería, minibar	Alojamiento, a&b, Lavandería	Sí	Zeus	Sí	Periodicamente	Contralor	Costo	Contable	Profesional
4/16/2018 14:05:13	JULIAN GUTIERREZ	HOTEL COSMOS 116	DIRECTOR FINANCIERO	Por centros de costos/departamentos	Alojamiento, A y B, Ingresos varios, Administrativos, Mantenimiento, Ventas y marketing, LAVANDERIA, MINIBAR	Alojamiento, A y b(restaurantes), Eventos, ROOM SERVICE, MINIBAR, PANADERIA	ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS, OTROS INGRESOS	Sí	ZEUS TECNOLOGIA	Sí	Mensual	DIRECTOR FINANCIERO	Gasto	Contable	Profesional
4/17/2018 9:14:42	Nohora Rojas Ospina	Hotel Parque 97	Directora Administrativa	Por centros de costos/departamentos	Alojamiento, A y B, Ingresos varios, Administrativos, Ventas y marketing	Alojamiento, A y b(restaurantes), Eventos	alojamiento y restaurante	Sí	zeus	Sí	Mensual	Contador	Costo	Contable	Profesional
4/19/2018 20:30:25	Rafael Gonzalez	Hotel Dann Carlton Bogota	Auditor	Por centros de costos/departamentos	Alojamiento, A y B, Ingresos varios, Tecnología, Mantenimiento, Ventas y marketing	Alojamiento, A y b(restaurantes), Eventos, Salud, Spa, Negocios	Alojamiento	Sí	Opera	Sí	Mensual	Encargado por área	Costo	Contable	Profesional
4/30/2018 16:21:01	Jose Fuentes	Hotel cosmos 100	Chef	Por centros de costos/departamentos	Alojamiento, A y B, Ingresos varios, Administrativos, Tecnología, Mantenimiento, Ventas y marketing	Alojamiento, A y b(restaurantes), Eventos, Salud, Spa, Negocios	AyB alojamiento spa	Sí	Ayb	Sí	Mensual	Contador	Costo	Contable con enfoque turístico y hotelero	Profesional
5/3/2018 20:02:09	CARLOS PINZÓN	Hotel Ramada parque 98Inversiones executive managment sas	Auditor general de operaciones	Por centros de costos/departamentos	Alojamiento, A y B, Ingresos varios, Administrativos, Tecnología, Mantenimiento, Ventas y marketing	Alojamiento, A y b(restaurantes), Eventos	Alojamiento, A&B, Eventos	Sí	Zeus	Sí	Periodicamente	Contador	Costo	Contable	Profesional
5/7/2018 15:58:10	Luz Helena	Hotel andes Plaza	Admin	Unificada	Administrativos, Tecnología, Mantenimiento, Ventas y marketing	Alojamiento, A y b(restaurantes), Eventos, Salud, Spa, Negocios	Alojamiento AYB eventos	Sí	Gama	No	Periodicamente	Contador	Costo	Contable	Profesional

