


|   |  |                     |                   |                 |
|---|--|---------------------|-------------------|-----------------|
|  | <b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>    |                     |                   |                 |
|   | <u>Documento</u>   | <u>Código</u>       | <u>Fecha</u>      | <u>Revisión</u> |
|   | <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN<br/>PARA TRABAJO DE GRADO</b> | <b>F-AC-DBL-007</b> | <b>10-04-2012</b> | <b>A</b>        |
|   | <u>Dependencia</u>                                       | <u>Aprobado</u>     |                   | <u>Pág.</u>     |
| <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>   | <b>SUBDIRECTOR<br/>ACADEMICO</b>                         |                     |                   | <b>1(73)</b>    |

### RESUMEN - TESIS DE GRADO

|   |  |                         |                  |
|---|--|-------------------------|------------------|
| <b>AUTORES</b>  | <b>YEINNY ARENAS JIMÉNEZ</b>   |                         |                  |
| <b>FACULTAD</b>   | <b>DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>  |                         |                  |
| <b>PLAN DE ESTUDIOS</b>   | <b>CONTADURÍA PÚBLICA</b>  |                         |                  |
| <b>DIRECTOR</b>   | <b>YAKAIRA MARIA GALVIS TORRES</b>   |                         |                  |
| <b>TÍTULO DE LA TESIS</b>   | <b>DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTO PARA EL HOTEL<br/>PLAZA REAL QUE PERMITA DETERMINAR LA<br/>RENTABILIDAD DEL NEGOCIO</b> |                         |                  |
| <b><u>RESUMEN</u></b><br><b><u>(70 palabras aproximadamente)</u></b>  |  |                         |                  |
| <p>EL TRABAJO DE GRADO A CONTINUACIÓN TITULADO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE (SG-SSTA) DE LA EMPRESA RE-INGENIERÍAS LTDA, SE REALIZÓ CON EL FIN ÚLTIMO DE OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERA AMBIENTAL. DURANTE LOS CINCO MESES DE DURACIÓN DE LA PASANTÍA SE LLEVARON A CABO TODOS LOS OBJETIVOS PLANTEADOS AL INICIO DE ESTA, LOS CUALES LLEVARON MEDIANTE ACTIVIDADES A LA PLANIFICACIÓN TOTAL DEL SG-SSTA PARA LA EMPRESA; SE IDENTIFICARON PELIGROS E IMPACTOS AMBIENTALES, REQUISITOS LEGALES Y SE PLANIFICARON PROGRAMAS PARA EL CONTROL IGUALMENTE DE LOS PELIGROS E IMPACTOS CON MAYOR RELEVANCIA.</p> |  |                         |                  |
| <b><u>CARACTERÍSTICAS</u></b>   |  |                         |                  |
| <b>PÁGINAS: 73</b>  | <b>PLANOS:</b>   | <b>ILUSTRACIONES: 9</b> | <b>CD-ROM: 1</b> |



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTO PARA EL HOTEL PLAZA REAL QUE  
PERMITA DETERMINAR LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO**

**YEINNY ARENAS JIMÉNEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
CONTADURÍA PÚBLICA  
OCAÑA  
2016**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTO PARA EL HOTEL PLAZA REAL QUE  
PERMITA DETERMINAR LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO**

**YEINNY ARENAS JIMÉNEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Contador Público**

**Directora  
YAKAIRA MARIA GALVIS TORRES  
Contador Público**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
CONTADURÍA PÚBLICA  
OCAÑA  
2016**

## CONTENIDO

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <u>INTRODUCCIÓN</u>   | 13          |
| 1. <u>DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTO PARA EL HOTEL PLAZA REAL QUE PERMITA DETERMINAR LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO</u> | 14          |
| 1.1 <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>   | 14          |
| 1.2 <u>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>   | 14          |
| 1.3 <u>OBJETIVOS</u>  | 15          |
| 1.3.1 Objetivo General  | 15          |
| 1.3.2 Objetivos Específicos   | 15          |
| 1.4 <u>JUSTIFICACION</u>  | 15          |
| 1.5 <u>DELIMITACIONES</u>   | 16          |
| 1.5.1 Conceptual  | 16          |
| 1.5.2 Operativa   | 16          |
| 1.5.3 Temporal  | 16          |
| 1.5.5 Geográfica  | 16          |
| 2. <u>MARCO REFERENCIAL</u>   | 17          |
| 2.1 <u>MARCO HISTÓRICO</u>  | 17          |
| 2.1.1 Historia de la contabilidad de costos en Colombia   | 17          |
| 2.1.2 Historia de la contabilidad de costos en Colombia   | 17          |
| 2.1.3 Historia de la contabilidad de costos en Ocaña  | 19          |
| 2.1.4 Historia de los hoteles en el mundo   | 20          |
| 2.1.5 Historia de los hoteles en Colombia   | 22          |
| 2.1.6 Historia de los hoteles en Ocaña  | 23          |
| 2.1.7 Historia del Hotel Plaza Real de la Ciudad de Ocaña   | 23          |
| 2.2 <u>MARCO CONTEXTUAL</u>   | 24          |
| 2.3 <u>MARCO CONCEPTUAL</u>   | 25          |
| 2.4 <u>MARCO TEÒRICO</u>  | 31          |
| 2.4.1 Teoría del valor como costo de producción   | 31          |
| 2.4.2 Teoría del costo objeto de inversión  | 33          |
| 2.4.3 Teoría de costos por absorción  | 34          |
| 2.5 <u>MARCO LEGAL</u>  | 35          |
| 3. <u>DISEÑO METODOLÓGICO</u>   | 37          |
| 3.1 <u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>  | 37          |
| 3.2 <u>POBLACIÓN</u>  | 37          |
| 3.3 <u>MUESTRA</u>  | 37          |
| 3.4 <u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>  | 37          |
| 3.5 <u>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</u>   | 37          |
| 4. <u>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>  | 38          |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.1   | <u>ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS Y ENCUESTAS APLICADAS A PROPIETARIO, EMPLEADOS, CONTADOR DEL HOTEL PLAZA REAL</u>   | 38 |
| 4.1.1 | Análisis de la entrevista dirigida al propietario del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña   | 38 |
| 4.1.2 | Análisis de la entrevista dirigida a la Administradora del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña  | 39 |
| 4.1.3 | Análisis de la entrevista dirigida a la Contador del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña  | 40 |
| 4.1.4 | Análisis de la encuesta realizado a los empleados del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña   | 41 |
| 4.2   | <u>DIAGNOSTICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL AREA FINANCIERA Y E MANEJO DEL AREA DE COSTOS DEL HOTEL PLAZA REAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA</u>  | 50 |
| 4.3   | <u>IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACION DE COSTO Y GASTOS GENERADOS POR LOS SERVICIOS DEL HOTEL PLAZA REAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA</u>   | 51 |
| 4.4   | <u>CUADRO COMPARATIVO SOBRE LOS COSTOS DETERMINADOS EN EL ESTUDIO Y LOS COSTOS ESTABLECIDOS POR LOS PROPIETARIOS, DE MANERA QUE SE LOGRE IDENTIFICAR LAS DIFERENCIAS PRESENTADAS</u> | 54 |
| 4.5   | <u>DETERMINACIÓN DEL SISTEMA DE COSTOS MÁS ADECUADO PARA EL HOTEL PLAZA REAL, DE MANERA QUE PUEDE SER IMPLEMENTADO EN LA EMPRESA</u>   | 58 |
| 5.    | <u>CONCLUSIONES</u>  | 62 |
| 6.    | <u>RECOMENDACIONES</u>   | 63 |
|       | <u>BIBLIOGRAFÍA</u>  | 64 |
|       | <u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS</u>   | 66 |
|       | <u>ANEXOS</u>  | 67 |

## LISTA DE TABLAS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Tabla 1. Nombre del cargo  | 41          |
| Tabla 2. Tiempo en el cargo  | 42          |
| Tabla 3. Tipo de vinculación   | 43          |
| Tabla 4. Funciones que desempeña en el cargo   | 44          |
| Tabla 5. Conocimiento de todos los servicios el hotel                                    | 45          |
| Tabla 6. Conocimiento de las tarifas empleadas por los hoteles de la competencia         | 46          |
| Tabla 7. Realización de comparación de costos y precios entre hoteles                    | 47          |
| Tabla 8. Inconvenientes en términos de costos y precios que presenta el Hotel Plaza Real | 48          |
| Tabla 9. Expectativas frente al Hotel Plaza Real   | 49          |

## LISTA DE GRÁFICAS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Gráfica 1. Nombre del cargo  | 42          |
| Gráfica 2. Tiempo en el cargo  | 43          |
| Gráfica 3. Tipo de vinculación   | 44          |
| Gráfica 4. Funciones que desempeña en el cargo   | 45          |
| Gráfica 5. Conocimiento de todos los servicios el hotel                                    | 46          |
| Gráfica 6. Conocimiento de las tarifas empleadas por los hoteles de la competencia         | 47          |
| Gráfica 7. Realización de comparación de costos y precios entre hoteles                    | 48          |
| Gráfica 8. Inconvenientes en términos de costos y precios que presenta el Hotel Plaza Real |             |
| Plaza Real   | 49          |
| Gráfica 9. Expectativas frente al Hotel Plaza Real   | 50          |

## LISTA DE CUADROS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Cuadro 1. Descripción costos y gastos de Hotel Plaza Real  | 52          |
| Cuadro 2. Organización costos y gastos del Hotel Plaza Real  | 53          |
| Cuadro 3. Clasificación de costos y gastos del Hotel Plaza Real  | 53          |
| Cuadro 4. Costos y gastos determinados en el Hotel Plaza Real  | 54          |
| Cuadro 5. Manejo de costos servicio de habitación del Hotel Plaza Real   | 55          |
| Cuadro 6. Costos servicio de habitación del Hotel Plaza Real   | 55          |
| Cuadro 7. Manejo de costos servicio Salón de Eventos del Hotel Plaza Real  | 56          |
| Cuadro 8. Costos servicio Salón de Eventos del Hotel Plaza Real  | 56          |
| Cuadro 9. Manejo de costos servicio de Restaurante del Hotel Plaza Real  | 56          |
| Cuadro 10. Costos servicio de Restaurante del Hotel Plaza Real   | 57          |
| Cuadro 11. Cuadro comparativo de los costos y gastos del Hotel Plaza Real entre los elaborados por la Gerencia y los realizados en el proyecto | 57          |
| Cuadro 12. Cuadro actividades/Cost-drivers   | 61          |



## LISTA DE ANEXOS

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Anexo A. Encuesta dirigida al propietario del Hotel Plaza Real  | 68          |
| Anexo B. Entrevista a la administradora del Hotel Plaza Real    | 70          |
| Anexo C. Entrevista a la contadora del Hotel Plaza Real         | 72          |
| Anexo D. Encuesta dirigida a los empleados del Hotel Plaza Real | 73          |

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de grado consiste en el diseño de un sistema de costos para El Hotel Plaza Real del municipio de Ocaña que permita determinar la rentabilidad del negocio, mediante la ejecución de cada uno de los objetivos planteados.

De igual manera se realizó un diagnóstico sobre el manejo de los costos y gastos realizados en el hotel, el tipo de investigación aplicada fue la descriptiva por ajustarse a las características del estudio, la población estuvo conformada por los empleados del hotel y el contador, así mismo como instrumento se utilizó la entrevista y la encuesta mediante la elaboración de un cuestionario el cual fue analizado.

Los objetivos desarrollados estuvieron relacionados con el diagnóstico sobre el funcionamiento del área financiera, así como la clasificación de los costos y gastos para la realización de un cuadro comparativo de los costos determinados por las directivas del hotel frente a los calculados en el presente trabajo y por último la identificación del sistema de costos que más se ajusta al hotel.

Así mismo se plantearon unas conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados y análisis del estudio con el propósito de mejorar la posición actual del hotel, mediante el adecuado manejo de los costos y gastos que permitirá la mejor toma de decisiones en la organización.

## INTRODUCCIÓN

La importancia del área de costos en una empresa radica en el conocimiento que puede tener la organización para la acertada toma de decisiones, es decir proporcional la información necesaria para el planeamiento empresarial, el estudio de alternativas, y medidas que eviten la actuación negativa de los factores que provocan las desviaciones entre los costos reales y la planeación del ejercicio

El presente estudio corresponde al diseño de un sistema de costos para El Hotel Plaza Real del municipio de Ocaña que permita determinar la rentabilidad del negocio; para lo cual se hizo necesario la realización de los siguientes objetivos específicos: elaboración del diagnóstico sobre el funcionamiento del área financiera y el manejo que se le ha dado al área de costos, identificación, clasificación de los costos y gastos que generan los servicios brindados por el Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña, realización del cuadro comparativo sobre los costos determinados en el estudio y los costos establecidos por los propietarios, de manera que se logre identificar las diferencias presentadas y determinación del sistema de costos más adecuado para el Hotel Plaza Real, de manera que puede ser implementado en la empresa.

Para la realización del proyecto fue necesaria la elaboración del marco referencial y el diseño metodológico, donde el tiempo de investigación utilizada fue la descriptiva, la población estuvo conformado por empleados y contador del hotel, la información fue recolectada y analizada por la autora del proyecto.

Dentro del desarrollo de los objetivos se pudo conocer que en el hotel los costos son manejados de manera general y no por servicio, aspecto que permite identificar que nos e cuenta con una organización y clasificación del área por parte de las directivas del Hotel Plaza Real.

De igual manera se pudo identificar que el sistema de costos más adecuado para el hotel dadas las características del sector y teniendo en cuenta que ofrece servicios, se recomiendo el sistema ABC, que se basa en el cálculo de costos teniendo en cuenta las actividades generadas para brindar un servicio y que además este puede ser implementado mediante un software que facilita la aplicación del mismo en el hotel

Al final y de acuerdo a los resultados obtenidos de presentaron las conclusiones basada es cada uno de los objetivos específicos al igual que las recomendaciones enfocadas principalmente en la implementación del sistema ABC para la determinación de los costos y gastos lo que, le permitirá a la Hotel Plaza Real mejorar el registro de toda la información de la sección de costos del área contable.

# **1. DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTO PARA EL HOTEL PLAZA QUE PERMITA DETERMINAR LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La determinación de costos es la parte fundamental para conocer si una empresa está generando las utilidades deseadas y requeridas para que la compañía se mantenga en el mercado, pues permite conocer y establecer el punto de partida hacia la rentabilidad de la misma. Plaza Real es un hotel de la ciudad de Ocaña, ubicado en pleno centro, y cuenta con instalaciones adecuadas para brindar un excelente servicio; a partir del año 2006 el hotel sufre un cambio en su estructura orgánica y física, y pasa a ser propiedad de la familia Rozo, cuyo propósito fundamental es lograr el reconocimiento en el sector hotelero de la ciudad, para lo cual han venido estableciendo estrategias de mejoramiento continuo, lo que ha arrojado buenos resultados para la empresa.

No obstante todo el proceso de mejoramiento se ha venido trabajando en las áreas fundamentales de la empresa, como el área administrativa, de mercadeo y servicios, así como de personal, manejando una cultura de calidad total enfocada en el servicio al cliente, buscando liderazgo y reconocimiento en el mercado y mejorando notablemente sus instalaciones, sin embargo el área financiera, siguen siendo manejada de forma sencilla y práctica, según propietarios, ya que la información en cuanto a ingresos y egresos se expresan en términos generales por el funcionamiento de la organización, y no tienen claro los costos y gastos por cada servicio brindando así como por los ingresos generados, lo que demuestra que en el Hotel Plaza Real<sup>1</sup> no se cuenta con un sistema de costos que les permitan a los directivos tener mayor claridad en términos de rentabilidad sobre cada servicio y/o producto ofrecido, teniendo presente que, no solo se maneja hospedaje, sino que además cuenta con el servicio de restaurante y salón de eventos, realizando registros unificados en términos de costos, lo que demuestra la carencia del sistema de costos, que proporcione información exacta y detallada por cada servicio.

La falta de un diseño de costos para el hotel Plaza Real, ha generado como resultado poca claridad sobre la utilidad y rentabilidad del hotel, por tanto la no realización del proyecto ocasionaría que el desconocimiento en costo por lo que afecta la toma de decisiones para la estrategia del mejoramiento continuo que se viene implementando.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo el diseño de un sistema de costos para el Hotel Plaza Real permitirá determinar la rentabilidad del negocio?

---

<sup>1</sup>CARRASCAL, Liduvina Administradora Hotel Plaza Real, Ocaña 21 de noviembre de 2015

### **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 Objetivo general.** Diseñar un sistema de costos para el hotel plaza real del municipio de Ocaña que permita determinar la rentabilidad del negocio.

**1.3.2 Objetivos específicos.** Elaborar el diagnóstico sobre el funcionamiento del área financiera y el manejo que se le ha dado al área de costos, que permitan la identificación de los factores más relevantes de área.

Identificar y clasificar los costos y gastos que generan los servicios brindados por el Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña.

Realizar un cuadro comparativo sobre los costos determinados en el estudio y los costos establecidos por los propietarios, de manera que se logre identificar las diferencias presentadas.

Determinar el sistema de costos más adecuado para el Hotel Plaza Real, de manera que puede ser implementado en la empresa

### **1.4 JUSTIFICACION**

Hoy en día la información se ha convertido en la herramienta más importante para la toma de decisiones y el establecimiento de estrategias, es por eso que las organizaciones se preocupan por tener a la mano la mayor información que le permita conocer la situación real de la empresa como lo es el área financiera, específicamente la sección de costo donde permite conocer a partir de qué punto la empresa empieza a obtener utilidad, motivo por cual el diseño de un sistema de costos para el Hotel Plaza Real , es un estudio que se justifica, ya que mediante el proyecto se podrá conocer la información sobre como son manejados los costos por los servicios y/o productos brindados por la empresa, qué importancia le brindan sus propietarios al tema y como afectan la rentabilidad de la misma.

Por tanto el diseño de un sistema de costo proporcionará la identificación de posibles falencias en el área financiera y la posibilidad de tomar los correctivos necesarios, así como contar con la una herramienta que le permitirá al Hotel Plaza Real obtener la información oportuna y exacta sobre los costos de los servicios ofrecidos, logrando facilitar la toma de decisiones.

Los beneficiarios del proyecto se determinan de manera directa que son los propietarios empleados y clientes de hotel, y de manera indirecta la comunidad en general al contar con una empresa sólida que tiene claro la inversión realizada y la utilidad generada por los servicios que brinda logrando sus sostenibilidad en el medio.

El estudio contará con los recursos humanos, técnicos y económicos para su realización, y la dirección de un docente de planta del programa de contaduría pública para su ejecución.

## **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1 Conceptual.** El presente trabajo estará encaminado a la realización de un diseño de costos y gastos para el Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña, que permita determinar la rentabilidad del negocio, por lo tanto se abordarán de manera general temas sobre: contabilidad, ingresos, egresos, costos, gastos, rentabilidad, hotel, cliente, servicio.

**1.5.2 Operativa.** Para el desarrollo del presente trabajo de grado se prevén inconvenientes en la consecución y ejecución de la información relacionado con la veracidad y suministro de la misma, para ello se recurrirá a la asesoría de personas conocedoras del tema relacionadas con la determinación de costos en el sector hotelero así mismo el trabajo de campo será realizado por la autora del proyecto de modo que se pueda obtener una información real y objetiva para el proyecto.

**1.5.3 Temporal.** El tiempo estipulado para la realización de la propuesta es de 8 semanas tal como se muestra en el cronograma de actividades.

**1.5.5 Geográfica.** El proyecto se desarrollará en la ciudad de Ocaña (N de S) Carrera 13 No 11 25 centro.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO HISTÓRICO

**2.1.1 Historia de la contabilidad de costos**<sup>2</sup>, El surgimiento de la contabilidad de costos se ubica una época antes de la Revolución Industrial. Ésta, por la información que manejaba, tendía a ser muy sencilla, puesto que los procesos productivos de la época no eran tan complejos. Estos consistían en un empresario que adquiría la materia prima; luego ésta pasaba a un taller de artesanos, los cuales constituían la mano de obra a destajo; y después, estos mismos últimos eran los que vendían los productos en el mercado. De manera que a la contabilidad de costos sólo le concernía estar pendiente del costo de los materiales directos. Este sistema de costos fue utilizado por algunas industrias europeas entre los años 1485 y 1509.

En Italia se piensa surgió la "teneduría de libros" por el método de partida doble, ya que por ser esta una región con mucha influencia mercantil, así los primeros textos de contabilidad eran escritos para los comerciantes ya que el proceso de fabricación estaba en manos de unos pocos artesanos vinculados a asociaciones y por lo tanto sometidos a las reglas de sus gremios.

En 1557 los fabricantes de vinos empezaron a usar algo que llamaron "Costos de producción", entendiendo como tales lo que hoy sería materiales y mano de obra. El editor francés Cristóbal Plantin establecido en Amberes en el siglo XVI, utilizaba diferentes cuentas para las diversas clases de papeles importados y otras para la impresión de libros. Se afirma también que sus registros contables incluían una cuenta para cada libro en impresión hasta el traslado de los costos a otra cuenta de existencias para la venta

El objetivo de la contabilidad en esa época era rendir un informe de cuentas sin diferenciar entre ingresos y costos sin contribuir a la fijación de precios de venta ni determinar el resultado neto de operaciones. Durante el siglo XVI y hasta la mitad del siglo XVII, la contabilidad de costos experimentó un serio receso. En 1776 el surgimiento de la revolución industrial trajo las grandes fábricas. Se pasó de la producción artesanal a una industrial, creando la necesidad de ejercer un mayor control sobre los materiales y la mano de obra y sobre el nuevo elemento del costo que las máquinas y equipos originaban. El "maquinismo" de la revolución industrial originó el desplazamiento de la mano de obra y la desaparición de los pequeños artesanos. El crecimiento anterior creó un ambiente propicio para un nuevo desarrollo de la contabilidad de costos.

En 1777 se hizo una primera descripción de los costos de producción por procesos con base en una empresa fabricante de medias de hilo de lino. Mostraba como el costo de los productos terminados se puede calcular mediante una serie de cuentas por partida doble que

---

<sup>2</sup>LAVOLPE, Antonio, "Reseña histórica del proceso de costeo y su relación con el avance tecnológico y las técnicas de gestión", [en línea], disponible en: [<http://eco.unne.edu.ar/contabilidad/costos/VIIIcongreso/156.doc>].

llevaba en cantidades y valores para cada etapa del proceso productivo. En las últimas tres décadas del siglo XIX a Inglaterra fue el país que se ocupó mayoritariamente de teorizar sobre los costos. En 1.778 se empezaron a emplear los libros auxiliares en todos los elementos que tuvieran incidencia en el costo de los productos, como salarios, materiales de trabajo y fechas de entrega. Fruto del desarrollo de la industria química es la aparición del concepto costo conjunto en 1.800 aunque la revolución Industrial se originó en Inglaterra, Francia se preocupó más en un principio por impulsar la contabilidad de costos.

A finales del siglo XIX el autor HENRY METCALFE <sup>3</sup>.publicó su primer libro que denominó costos de manufactura. El mayor desarrollo de la contabilidad de costos tuvo lugar entre 1890 y 1915 en este lapso de tiempo se diseñó la estructura básica de la contabilidad de costos y se integraron los registros de los costos a las cuentas generales en países como Inglaterra y Estados Unidos y se aportaron conceptos tales como: Establecimientos de procedimientos de distribución de los costos indirectos de fabricación adaptación de los informes y registros para los usuarios internos y externos, valuación de los inventarios y estimación de costos de materiales y mano de obra.

Hasta ahora la contabilidad de costos ejercía control sobre los costos de producción y registraba su información con base en datos históricos pero al integrarse la contabilidad general y la contabilidad de costos entre 1900 y 1910, este llega a depender de la primera. Pero la contabilidad se comenzaba a entender como una herramienta de planeación lo cual demandaba la necesidad de crear formas para anticiparse a los simples hechos económicos históricos, fruto de esto el surgimiento de los costos predeterminados entre 1920 y 1930 cuando el norteamericano FEDERICO TAYLOR empezó a experimentar los costos estándar en la empresa de acero BETHLEHEM STEEL CO.

Hay evidencias que permiten afirmar que los costos predeterminados fueron empleados en 1928 por la empresa americana WESTINGHOUSE antes de difundirse por las grandes empresas de la unión americana. Estos costos permitían disponer de datos antes de iniciar la producción luego viene la depresión de los años 30 época durante la cual los países industrializados tuvieron que realizar considerables esfuerzos para proteger su capital. Posterior a la gran depresión se comienza a dar gran preponderancia a diferentes sistemas de costos y a los presupuestos como herramienta clave en la dirección de las organizaciones. Entre las razones que evidenciaban el nuevo auge de la contabilidad de costos

Hasta antes de 1980 las empresas industriales consideraban que sus procedimientos de acumulación de costos constituían secretos industriales pues el sistema de información financiera no incluía las bases de datos y archivos de la contabilidad de costos. Indiscutiblemente, esto se tradujo en estancamiento para la contabilidad de costos con relación a otras ramas de la contabilidad hasta cuando se comprobó que su aplicación producía beneficios.

---

<sup>3</sup>Ibid., p.1.



Así fue como en 1981 el norteamericano HT. JHONSON<sup>4</sup> resalto a importancia de la contabilidad de costos y los sistemas de costos como herramienta clave para brindar la información a la gerencia sobre la producción, lo cual implicaba existencia de archivos de costos útiles por la fijación de precios adecuados en mercados competitivos. Es así como han surgido los actuales sistemas de costeo, y mientras más avance y cambie el sistema organizacional y los sistemas de producción se implementaran nuevas metodologías y herramientas de medición y control de los costos

**2.1.2 Historia de la contabilidad de costos en Colombia.** En Colombia, desde cuando se inició la legislación mercantil se impulsó al comerciante la obligación de organizar su contabilidad y se le prescribieron pautas sobre el Contenido y forma de llevar los libros de contabilidad con los cuales se pretendía que se cumplieran con los objetivos básicos de esa época, de la información contable a saber:<sup>5</sup>

El 29 de mayo de 1853 el Congreso de la Nueva Granada expidió el primer Código de Comercio derogando las Ordenanzas de Bilbao aprobadas en España en 1737, las que rigieron hasta la fecha. El Código de 1853 tuvo una vigencia corta, pues al establecer la constitución de 1863 el sistema federalista permitió a los Estados legislar en materia comercial en virtud de esta facultad es Estado de Panamá adoptó en octubre de 1869 el Código de Comercio que había sancionado Chile en 1855.

Con el decreto 2160 de 1986 se empezó a configurar la contabilidad y costos como el medio más importante y útil para preparar y dar a conocer los diferentes aspectos que integran la información relativa a las empresas, constituyéndose en un vehículo idóneo de comunicación a los diferentes usuarios de la información contable.

Este decreto fue un ordenamiento integral de la contabilidad mercantil que incluyó normas contables básicas, normas contables técnicas y normas sobre presentación de los estados financieros y sus revelaciones. La mayor bondad del decreto 2160, hoy sustituido por el decreto 2649 de 1993, es que armonizó en el país las normas de contabilidad y la presentación de los estados financieros, pues hay que reconocer las diferencias anteriores en la aplicación de algunas normas, pero especialmente en la presentación de los estados financieros donde la situación era caótica, sin que hubiera una norma legal de referencia que unificara los registros y presentaciones.

En la medida en que Colombia ha definido su naturaleza económica capitalista, también se cumple para nuestro país la definición de la Contabilidad como un estilo de racionalidad de control, ya se trate de considerar el principio de ganancia, la eficiencia en las diversas etapas de producción de bienes o de su comercialización, etc.

---

<sup>4</sup>Ibid., p.1.

<sup>5</sup>Contabilidad. Historia de la contabilidad en Colombia..[On line] 10 de septiembre de 2013. Disponible en internet:

<[http://www.asfacop.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=104:revistacolcon&catid=32&Itemid=178](http://www.asfacop.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=104:revistacolcon&catid=32&Itemid=178)>

**2.1.3 Historia de la contabilidad de costos en Ocaña.** En Ocaña la contabilidad y los costos se relacionan con la actividad empresarial y comercio de la región, donde el desarrollo durante las últimas décadas del siglo XIX y comienzos del siglo XX. Esta circunstancia fue favorecida por las políticas librecambistas imperantes en la época, que permitieron, incluso, la designación de agentes consulares de Italia y de Alemania.<sup>6</sup>

Así mismo, al tener en cuenta el componente territorial se estima necesario enfatizar en la evaluación del sector comercial, de servicios e industrial (pequeña empresa) y basados en cifras oficiales del Registro Público Mercantil de la Cámara de Comercio de Ocaña, durante el 2010 se encontraban registradas 2.876 empresas, un indicador relativamente alto en el escenario departamental. No obstante, este indicador revela una alta concentración en personas naturales (93%) de las unidades económicas con una capacidad de generación de valor menor. Las restantes 203 corresponden a sociedades jurídicas, en su mayoría empresas asociativas y unipersonales. Adicionalmente, se debe destacar que en el municipio se ha avanzado en procesos de formalización de la base empresarial, en la medida que al comparar los resultados del Registro Público Mercantil (renovados y matriculados) con los del censo empresarial realizado por la Cámara de Comercio de Ocaña en 2010, donde se pudo establecer que del total de establecimientos registrados el 86% tienen su matrícula o la renovaron, es decir que están pendiente por este proceso un 14% de los establecimientos identificados, estos empresarios al registrarse en la Cámara de Comercio se comprometen a llevar los libros contables que le permitan cumplir con sus obligaciones financieras y tributarias, al mismo tiempo organizar sus contabilidad, con el apoyo de los profesionales en la contabilidad que ofrecen sus servicios en el municipio.

No obstante toda la organización contable de sus empresas depende de la organización que cada propietario implementar para llevar un mayor control como son los sistemas de costos que buscan estructurar contable y financieramente las organizaciones que funcionan en Ocaña.

**2.1.4 Historia de los hoteles en el mundo.**<sup>7</sup> En el tiempo antiguo más que de hoteles se hablaba de posadas que eran las que generalmente pequeñas, ofrecían un alojamiento bastante rudimentario que incluía establos para los caballos. Las tabernas sólo servían comida y bebida, generalmente a la población local. No alojaban huéspedes. Además de cerveza, en las cervecerías se ofrecían bebidas refrescantes y apenas se comía. Se introdujeron leyes para controlar los precios de las posadas y tabernas, así como para garantizar la calidad de los servicios. A mitad del siglo XVI las tabernas y posadas crecieron en importancia como consecuencia del desarrollo del comercio en la Inglaterra de los Tudor. Las carreteras y las vías fluviales seguían siendo esenciales para los viajes, por lo que las posadas se establecieron en puntos claves a lo largo de los ríos y en poblaciones cercanas a las carreteras. Las posadas se hicieron más grandes y algunas tenían capacidad

---

<sup>6</sup>Municipio de Ocaña. Estrategia de Internacionaización. Empleo y emprendimiento. Ocaña 2011.

<sup>7</sup> Historia de los hoteles. Biblioteca de consulta en carta..(on line) 22 de octubre de 2011. Disponible en internet: <<http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-historia.html>>

para albergar hasta cien viajeros e incluso disponían de habitaciones individuales, aunque lo usual era que se compartieran los cuartos.

Las posadas disponían de grandes establos para caballos y carretas, así como de amplios patios que servían como escenario para diversiones nocturnas, como podía ser una representación teatral de obras de Shakespeare o Marlowe. En el siglo XVII las diligencias se convirtieron en un medio de transporte bastante rápido. Las posadas ofrecían hospitalidad y la posibilidad de cambiar caballos para continuar hasta la próxima parada. Se establecieron servicios de diligencia en las rutas principales que unían la capital con ciudades de provincias. Algunos de estos servicios pertenecían a los mismos propietarios de las posadas. En el siglo XVIII la diligencia pasó a ser el medio más importante para viajar, en un momento en que el crecimiento del comercio aumentaba la necesidad de trasladarse de un lugar a otro. Pero los viajes todavía resultaban demasiado lentos y en los trayectos largos se hacían varias paradas para pernoctar. En el siglo XVIII se vivió el desarrollo de instalaciones de recreo como los baños, en principio con fines terapéuticos, pero que con el tiempo se convirtieron en lugares de reunión social y de vacaciones. Los niveles a los que llegó la hostelería se debieron a las necesidades surgidas de la frecuencia cada vez mayor de viajeros adinerados. El transporte de viajeros no se desarrolló por motivos sociales o de placer, sino más bien por exigencias del comercio y por necesidad<sup>8</sup>

Las instalaciones costeras crecieron en la segunda mitad del siglo XVIII a causa de la creencia popular en las propiedades terapéuticas de los baños de mar. Una parte de los primeros hoteles y albergues se construyeron durante esta época en los puertos y playas. La aparición de la locomotora y la extensión de las vías férreas en el siglo XIX revolucionaron el transporte y posibilitaron un crecimiento extraordinario de las ciudades costeras. Por primera vez la extensa población trabajadora que vivía en las ciudades industriales podía acudir con facilidad a lugares de vacaciones y a precios razonables. Los hoteles y pensiones se construyeron a miles. En las ciudades, y sobre todo en las estaciones terminales, se levantaron grandes hoteles, en algunos casos palaciegos. Muchas veces eran propiedad de las mismas compañías ferroviarias que ofrecían prestigiosos servicios de alojamiento a los viajeros más acomodados. Algunos eran grandes establecimientos de medio millar de camas. Otros empresarios se dedicaron a la construcción de grandes hoteles de lujo en las capitales, como el Savoy, en 1889, y el Ritz, a principios del siglo siguiente. La competencia entre los hoteles provocó la mejora del servicio y el aumento de la comodidad. Los nuevos establecimientos ofrecían comida de lujo preparada por cocineros franceses, a disposición de los residentes y de los clientes ocasionales. Los hoteles se convirtieron en centros sociales para almuerzos privados y banquetes para grupos. El auge de los automóviles como medio de transporte en el siglo XX provocó un nuevo desarrollo que contribuyó en gran medida a la modernización de las posadas de carretera tradicionales, y amplió el acceso a lugares en los que se iban a construir numerosos hoteles y posadas. En la segunda mitad del siglo XX, el automóvil y el avión llegaron a ser los medios de transporte más importantes. Ello hizo que surgiesen nuevas formas de demanda de servicios de hostelería. Los complejos hoteleros y los hoteles de las ciudades tienden a ser más grandes,

---

<sup>8</sup>Ibid., p.2.

en especial cuando están pensados para satisfacer las necesidades de los viajeros procedentes de vuelos internacionales. Este tipo de hoteles suele dirigirse a un determinado mercado de consumidores. En general, se pueden clasificar por el nivel de los servicios ofrecidos y sus precios se ajustan a la capacidad económica de los segmentos de población a los que están orientados. Hay gran diversidad de hoteles para quienes viajan en automóvil; desde mansiones rurales de lujo con restaurantes elegantes, hasta los económicos y modernos moteles que ofrecen alojamiento y servicios sencillos. Las asociaciones y consorcios turísticos proporcionan al consumidor información diversa sobre hoteles y precios, lo que facilita la elección. La competencia entre establecimientos y grupos hoteleros ayuda a mantener el nivel de los precios para los distintos servicios que se ofrecen.

**Últimas tendencias de los hoteles** Los modelos de restauración sufrieron cambios profundos en la segunda mitad del siglo XX. Antes de la II Guerra Mundial salir a comer o a cenar era una actividad reservada a las clases más adineradas. A partir de 1950 se produjo un desarrollo espectacular de los restaurantes populares que ofrecen comidas a precios económicos. El transporte público ha extendido la costumbre de comer fuera del hogar. Hoy se ofrece comida barata en una gama amplia de establecimientos como cadenas de restaurantes, bares y restaurantes típicos de otros países o especializados. La hostelería vivió un auge especial en la década de 1980 al aumentar la variedad de elección del consumidor e introducirse con éxito nuevas ofertas como el servicio a domicilio. Con la incorporación de la mujer al trabajo se ha incrementado y se ha hecho más asequible la comida fuera del hogar y los servicios a domicilio. El futuro desarrollo de la hostelería depende en gran medida de la evolución de la economía, pero ciertos factores sociales, como el empleo de la mujer, tienen considerable influencia. Es posible que esos factores, junto con el aumento de los viajes, irán empujando a la industria de la hostelería a ofrecer mayor variedad de servicios y calidad a los clientes dentro de su evolución<sup>9</sup>

**2.1.5 Historia de los hoteles en Colombia.** La historia de los hoteles en Colombia tienen su creación y surgimiento en Barranquilla, la bien llamada Puerta de Oro de Colombia, la ciudad más importante del Caribe Colombiano y que ha sido la precursora de muchos acontecimientos importantes en el país. Tuvo el privilegio de ser la primera en la navegación marítima y fluvial, recibir el primer teléfono y crear la primera compañía, hoy Empresa Distrital de Teléfonos de Barranquilla. También cuenta con el muelle de Puerto Colombia, situado en el municipio que lleva su nombre, que en su época fue el más largo del mundo. Es la capital del Atlántico donde vuela por primera vez un aeroplano en toda Colombia, se crea el primer hotel turístico en Latinoamérica, El Prado<sup>10</sup>

En Colombia el sector hotelero ha tenido un buen desarrollo principalmente los ubicados en la costa Caribe como Cartagena, Santa Marta, Barranquilla y los que se encuentran las

---

<sup>9</sup> Ibid., p. 2.

<sup>10</sup> LEMUS JIMENEZ, Ligia Fernanda. Plan estratégico propuesto al Hotel Hacaritama de la ciudad de Ocaña con el propósito de mejorar su posicionamiento en el mercado. Consultado 22 de octubre de 2014. Biblioteca Argemiro Bayona U.F.P.S.O

capitales de cada uno de los departamentos colombianos, es por eso se creó La asociación Hotelera de Colombia COTELCO. Desde hace 50 años con el propósito de representar a la hotelería Colombiana ante las instancias oficiales y privadas, nacionales e internacionales, comprometidas con el turismo. Cuenta con cerca de 500 establecimientos afiliados, en sus 20 capítulos regionales, entre cadenas hoteleras, grandes, medianos y pequeños hoteles, fincas y alojamientos rurales y urbanos. Tiene una importante vocería ante el Gobierno, el Congreso Nacional y hace parte de los más importantes gremios de la cúpula en Colombia. En el ámbito internacional está presente en el Consejo Empresarial de la OMT, la Asociación Latinoamericana de Hoteles y Restaurantes

En COTELCO se agrupan los hoteles de todo el departamento, buscando fortalecerlos e integrarlos promoviendo su participación, el acercamiento institucional y brindándoles la importancia debida a cada uno de nuestros afiliados, con el fin de que se proyecten, ganen liderazgo, competitividad, aprovechen descuentos, participen en alianzas comerciales que les signifiquen beneficios económicos y turísticos, mejorando así las utilidades de los mismos hoteles.

Incrementar la industria hotelera y todas las actividades relacionadas con el turismo.

Ejercer la representación gremial de la industria hotelera. Establecer y mantener relaciones con todas las organizaciones similares en Colombia y en todo el mundo. Propender la actividad hotelera, como factor fundamental de la industria turística.

**2.1.6 Historia de los hoteles en Ocaña.** En la ciudad de Ocaña al igual que la historia de los hoteles en el mundo se contaba con posadas donde se hospedaban las damas y caballeros de la época e incluso aun en esta ciudad encuentran sitios como La Casona de las Ibáñez con el letrero que dice “Aquí se hospedo Bolívar” al igual que el Club Ocaña y a medida que pasa el tiempo este negocio ha evolucionado al sector de hoteles, aunque también existe lugares mucho más económicos llamadas residencias que se encuentran principalmente en el sector del mercado público.<sup>11</sup>

La ciudad de Ocaña cuenta con hoteles reconocidos y de trayectoria como Hotel Vicamor, Hotel Real, Hotel el Príncipe, Hotel Hacaritama, este último creado para fomentar el desarrollo de la ciudad e incentivar el turismo, aunque no arrojó los resultados esperados, pues no se ha diseñado estrategias que permitan que el turismo alcance los niveles de productividad esperados, mostrando la gran necesidad de implementar planes, programas estrategias para lograr un desarrollo sostenido del medio, además de tener presente que la ciudad de Ocaña cuenta con un valor cultural que puede ser aprovechado en forma muy beneficiosa para todos los sectores de la economía de la región.

**2.1.7 Historia del Hotel Plaza Real de la Ciudad de Ocaña.** <sup>12</sup>El Hotel Plaza Real su inauguración fue el 6 de noviembre de 2006, por la sociedad entre los señores Jorge

---

<sup>11</sup>Ibid., p. 25

<sup>12</sup>Hotel Plaza Real. Carta de presentación (estructura administrativa y organizacional). Ocaña. 25 de septiembre 2.013.

Ascanio y Fernando Rozo, a quienes se les presentó la oportunidad, de ofrecer servicios hoteleros en Ocaña, pues las instalaciones les fueron ofrecidas y por la ubicación consideraron ser un sitio estratégico, para lo cual realizaron adecuaciones internas, con el propósito de ofrecer excelente servicios.

Dos año después la sociedad fue disuelta, pero el señor Fernando Rozo proyectando el hotel y su iniciativa por ser uno de los mejores en la ciudad junto con sus esposa Melba Carrascal deciden hacerse cargo del total manejo y administración del Hotel , logrando ser destacado en el sector.

Actualmente ofrecen el servicio de hospedaje con habitaciones sencillas, dobles, triples, cuádruples y quíntuples, de igual manera se brinda el servicio de restaurante y salón de eventos, tienen convenios con: Aviatur, Ecotur, Laboratorios, Banco de Bogota y WWB.

## **2.2 MARCO CONTEXTUAL**

Ocaña se ha caracterizado por ser un municipio donde predominan las actividades comerciales y de servicios. Según los registros de Industria y Comercio por actividad económica encontramos la siguiente distribución: Comercial 67,4%; Servicios 28,5%; Consultoría profesional 2,9%; Entidades financieras 0,2%; Fabricación 1%, (Análisis de la situación en salud vigencia 2010 - alcaldía municipal de Ocaña - Conpes 140).En el municipio se encuentran debidamente constituidas 10 empresas de transporte, de las cuales 3 prestan en el servicio de transporte urbano CootransurbanosLtda, Cootranshacaritama Ltda., y Cootranserpic Ltda.; 8 presan el servicio intervederal e interdepartamental: Cootransurbanos Ltda., Cootranshacaritama Ltda. Cootransunidos Ltda., CootransHacaritama Ltda., Cooptmoton Ltda., Coopetran Ltda., Transporte Peralonso Ltda., Omega Ltda, Cotaxi Ltda., Cootragua Ltda. (Indicadores Económicos 2010, Cámara de Comercio).<sup>13</sup>

La débil planificación económica, la falta de visión de estudios prospectivos en materia socioeconómica y el desequilibrio en las relaciones político –administrativas no han permitido tomar decisiones propias encaminadas a la ejecución de macro proyectos que den un desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de la población Ocañera.. El municipio tiene dificultades para realizar alianzas estratégicas con otros entes territoriales, pues desconoce sus potencialidades, oportunidades y renglones de competitividad en la región, situación que ha llevado a deficientes procesos de planificación del desarrollo, como han sido la explotación agropecuaria de zonas consideradas de protección de recursos hídricos y reserva forestal según la Ley 388 de 1997.

La pérdida de identidad económica no es ajena a los deficientes sistemas de información y de estadísticas que contribuyan a fortalecer la débil planificación en esta área en el municipio.

---

<sup>13</sup>Municipio de Ocaña. Estrategia de Internacionaización. Empleo y emprendimiento. Ocaña 2011

Los niveles de educación y cualificación de la población se desconocen, y son limitantes para la toma de decisiones en el diseño y ejecución de proyectos encaminados a disminuir la tasa de desempleo. En el tema de competitividad e innovación, el municipio en el 2011 fue incluido en el plan departamental de competitividad lo que requiere un trabajo constante y eficiente para el cumplimiento de objetivos.<sup>14</sup>

El sector Hotelero en temas económicos para el municipio de Ocaña está relacionado y es manejado como un tema turístico donde la región es reconocidos a nivel nacional por su importancia histórica, actividades religiosas, festividades y atributos naturales, sin embargo no se ha podido consolidar este potencial que sirva como plataforma hacia los demás sectores en Ocaña, no obstante el sector ha venido presentando crecimiento y avances gracias a los movimientos de los sectores comerciales y de servicios, donde los hoteles brindas sus servicios a propios y extraños como el Hotel Plaza Real Ubicando en la Carrera 13 11 25 Centro.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

La **contabilidad de costos**<sup>15</sup> es un sistema de información para predeterminar, registrar, acumular, distribuir, controlar, analizar, interpretar e informar de los costos de producción, distribución, administración y financiamiento.

Se relaciona con la acumulación, análisis e interpretación de los costos de adquisición, producción, distribución, administración y financiamiento, para el uso interno de los directivos de la empresa para el desarrollo de las funciones de planeación, control y toma de decisiones

Es una disciplina social que considéralos siguientes aspectos:

**Contabilidad:** genera información medible en términos monetarios, presentándola en forma estructurada y sistemática para reflejar las operaciones de una empresa (Aquí se ubica la contabilidad de costos)

**Auditoría:** verifica la información contable

**Finanzas:** proporciona información financiera a partir de la información contable

**Sistema de costos.** Son el conjunto de procedimientos, técnicas, registros e informes estructurados sobre la base de la teoría de la partida doble y otros principios técnicos, que tienen por objeto la determinación de los costos unitarios de producción y el control de las

---

<sup>14</sup>Ibid. P.16.

<sup>15</sup>CONTABILIDAD DE COSTOS. Actualizado mayo 2009. Disponible en internet: <<http://www.ingenieria.unam.mx/~materiafc/CCostos.html>>.

operaciones fabriles, y también a los sectores comerciales y de servicios como el sector hotelero.<sup>16</sup>

Objetivos de la contabilidad de costos

Proporcionar información oportuna y suficiente para una mejor toma de decisiones.

Generar información para ayudar en la planeación, evaluación y control de las operaciones de la empresa.

Determinar los costos unitarios para evaluar los inventarios de producción en proceso y de artículos terminados.

Generar informes sobre el costo de los artículos vendidos, para determinar las utilidades.

Contribuir a la planeación de utilidades proporcionando anticipadamente los costos de producción, distribución, administración y financiamiento.

Contribuir en la elaboración de los presupuestos de la empresa, programas de producción, ventas y financiamiento.

Técnicas de un sistema de control de costos

Procedimientos de control. Órdenes de producción

Procesos

Técnicas de valuación. Históricos

Predeterminados

Métodos de costeo. Para obtener los costos

Para el control de los materiales

**Procedimientos de control.** Por órdenes de producción. Se presenta cuando la producción tiene un carácter lotificado, discreto, que responde a instrucciones concretas y específicas de producir uno o varios artículos o un conjunto similar de los mismos.

Para el control de cada partida de artículos se requiere, por consiguiente, la emisión de una *orden de producción*.

---

<sup>16</sup>Ibid., p.2.



En este procedimiento cada persona produce a través de órdenes y generalmente se hace por lotes, lo que hace que la identificación de costos sea más específica.

Por procesos productivos. Se presenta cuando la producción no está sujeta a interrupciones, sino que se desarrolla en forma continua e ininterrumpida, de tal manera que no es posible tomar decisiones aisladas para producir uno u otro artículo, sino que la producción está sujeta a una secuencia durante periodos indefinidos. La producción es en serie o en línea.

En el *Sistema de costos por procesos* el costo se obtiene hasta que se hace el cierre o inventario final, y siempre se calcula de manera más general.

**Componentes del costo total.** Componentes del costo total: Costo de producción.<sup>17</sup>

Costo de distribución.

Costo administrativo.

Costo financiero.

Otros gastos.

**Costo de Producción.** Son los costos que se generan en el proceso de transformar las materias primas en productos terminados.

Son tres los elementos esenciales que integran el costo de producción:

**Materia prima.** Son los materiales que serán sometidos a operaciones de transformación o manufactura para su cambio físico y/o químico, antes de que puedan venderse como productos terminados. Se divide en:

**Materia Prima Directa.** Son todos los materiales sujetos a transformación, que se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados

**Materia Prima Indirecta.** Son todos los materiales sujetos a transformación, que no se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados.

**Mano de obra.** Es el esfuerzo humano que interviene en el proceso de transformar las materias primas en productos terminados. Se divide en:

---

<sup>17</sup>Contabilidad de costos. Introducción y definiciones. Mexico 2011. Disponible en internet: <<http://www.ingenieria.unam.mx/~materiafc/CCostos.html>>

Mano de Obra Directa. Son los salarios, prestaciones y obligaciones que den lugar de todos los trabajadores de la empresa, cuya actividad se puede identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados.<sup>18</sup>

Mano de Obra Indirecta. Son los salarios, prestaciones y obligaciones que den lugar de todos los trabajadores y empleados de la empresa, cuya actividad no se puede identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados.

Cargos indirectos. Intervienen en la transformación de los productos pero no se identifican o cuantifican plenamente con la elaboración de partidas específicas de producción.

Conocidos los elementos del costo de producción es posible determinar otros conceptos de costo:

Costo primo = materia prima + mano de obra directa

Costo de transformación = mano de obra directa + costos indirectos

Costo de producción = costo primo + gastos indirectos

Gastos de operación = gastos de distribución + gastos de administración + gastos de financiamiento

Costo total = costo de producción + gastos de operación

Precio de venta = costo total + % de utilidad deseada

Otros Gastos:

Gastos indirectos = (mano de obra indirecta + material indirecto) / periodo

Gastos de operación por orden de producción = gastos de operación del periodo / unidad de tiempo

**Los costos** en general, es la medida de lo que "cuesta" algo. En términos económicos, el *costo* de un producto o servicio es el valor de los recursos económicos utilizados para su producción. El costo de producir un par de zapatos, por ejemplo, comprende el precio pagado por los materiales utilizados para fabricarlos (cuero, suela, cordones, hilo, pegamento, tinte, etc.) la remuneración de la mano de obra (por el tiempo de dedicación de los operarios a la fabricación de cada zapato), más una porción de los costos generales de funcionamiento de la fábrica o taller (depreciación o alquiler del edificio de la fábrica, según sea propio o alquilado, electricidad, mantenimiento, reparaciones, seguros, depreciación de la maquinarias y equipos, etc.).

---

<sup>18</sup>Ibid., p.5.

Así como se determinan los costos de los productos, también se pueden determinar los costos de los servicios. Por ejemplo, el costo de transportar un pasajero desde una ciudad a otra, comprendería tanto el costo de los productos entregados al pasajero durante el viaje (comidas, bebidas, revistas, accesorios, etc.) como las remuneraciones efectuadas por el trabajo realizado por la mano de obra asignada al vuelo (tripulantes, azafatas y auxiliares de vuelo), más una porción del valor de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio, tales como depreciación, mantenimiento y reparaciones del aparato, equipos, combustible, derechos de uso de aeropuerto, personal de tierra, etc.

Para efectos contables, y especialmente para la clasificación funcional de los costos, es conveniente distinguir, de manera convencional, entre lo que es un **COSTO**, y lo que constituye un **GASTO**. Algunos autores, en lugar de las denominaciones *costo* y *gasto*, prefieren llamar Costos de Fabricación a los **Costos** y Costos Operativos a los **Gastos**.

Para la Contabilidad de Costos, la principal diferencia entre un **Costo** y un **Gasto** radica en que el primero se incorpora al valor del producto durante el proceso de fabricación, y se va transfiriendo al Activo a medida que los productos se van procesando; el **Gasto** en cambio, no se incorpora al valor del producto, sino que afecta directamente el Resultado del periodo, y se registra en el Estado de Pérdidas y Ganancias sin pasar por el Activo. El devengamiento de un gasto implica una reducción directa del Patrimonio Neto de la empresa, mientras que la generación de un costo produce un incremento en el Activo.

Los costos no ha tenido una notable evolución desde los orígenes científicos, más bien permanece estático para economistas y contables. El inicio del estudio científico de costos data de 1494 cuando Lucas Pacioli publica inserto en un tratado de matemáticas el capítulo XI con los rudimentos de la técnica contable a través del registro de las operaciones por Partida Doble.

**Diferencias entre costos y gastos.**<sup>19</sup> **Costos.** Costo del producto o costos inventariables.

El valor monetario de los recursos inherentes a la función de producción; es decir, materia prima directa, mano de obra directa y los cargos indirectos.

Estos costos se incorporan a los inventarios de materias primas, producción en proceso y artículos terminados, y se reflejan dentro del Balance General.

Los costos totales del producto se llevan al Estado de Resultados cuando y a medida que los productos elaborados se venden, afectando el renglón de costo de los artículos vendidos.

**Gastos.** Gastos del periodo o gastos no inventariables

Son los que se identifican con intervalos de tiempo y no con los productos elaborados.

---

<sup>19</sup>Ibid. p3.

Se relacionan con las funciones de distribución, administración y financiamiento de la empresa<sup>20</sup>.

Estos costos no se incorporan a los inventarios y se llevan al Estado de Resultados a través del renglón de gastos de ventas, gastos de administración y gastos financieros, en el periodo en el cual se incurren.

Costos capitalizables. Son aquellos que se capitalizan como activo fijo o cargos diferidos y después se deprecian o amortizan a medida que se usan o expiran, dando origen a cargos inventariables (costos) o del periodo (gastos).

### **Clasificación de los costos y gastos.**

**Por su función.** Costo de Producción. Son los que se generan en el proceso de transformar las materias primas en productos elaborados: materia prima directa, mano de obra directa y cargos indirectos.

Gasto de Distribución. Corresponden al área que se encarga de llevar los productos terminados desde la empresa hasta el consumidor: sueldos y prestaciones de los empleados del departamento de ventas, comisiones a vendedores, publicidad, etcétera.

Gasto de administración. Se originan en el área administrativa, relacionados con la dirección y manejo de las operaciones generales de la empresa: sueldos y prestaciones del director general, del personal de tesorería, de contabilidad, etcétera.

Gastos Financieros. Se originan por la obtención de recursos monetarios o crediticios ajenos.

**Por su identificación.** Costos Directos. Son aquellos que se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos o áreas específicas.

Gastos indirectos. Son costos que no se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos o áreas específicas.

**Por el periodo en que se llevan al Estado de Resultados.**<sup>21</sup>Costos del Producto o Inventariables. Están relacionados con la función de producción. Se incorporan a los inventarios de materias primas, producción en proceso y artículos terminados y se reflejan como activo dentro del balance general.

Los costos del producto se llevan al estado de resultados, cuando y a medida que los productos elaborados se venden, afectando el renglón de costo de los artículos vendidos.

---

<sup>20</sup>Ibid., p 4

<sup>21</sup>Ibid., p 5

Gastos del Periodo o No Inventariables. Se identifican con intervalos de tiempo y no con los de productos elaborados. Se relacionan con la función de operación y se llevan al estado de resultados en el periodo en el cual se incurren.

**Por su grado de variabilidad.** Costos Fijos. Son los costos que permanecen constantes dentro de un periodo determinado, independientemente de los cambios en el volumen de operaciones realizadas.

Costos Variables. Aquellos cuya magnitud cambia en razón directa del volumen de las operaciones realizadas.

Costos Semifijos. Los que tienen elementos tanto fijos como variables.

**Por el momento en que se determinan.** Costos Históricos. Se determinan después de la conclusión del periodo de costos.

Costos Predeterminados. Se determinan con anticipación al periodo en que se generan los costos o durante el transcurso del mismo.

La **hoja de costos** es un documento que se utiliza en industrias que controlan la fabricación por el sistema de costeo denominado órdenes de fabricación. Este formato se formula con varios ejemplares para informar el proceso de fabricación desde su inicio hasta su terminación.

**La rentabilidad**<sup>22</sup> se relaciona con el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener recursos necesarios para obtener ese lucro. A nivel de empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos a nivel individual muestra el retorno de ingreso por la actividad realizada. La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

## 2.4 MARCO TEÒRICO.

**2.4.1 Teoría del valor como costo de producción** o "suma de costos de producción" es la teoría según la cual el valor de cambio de un bien depende del gasto invertido en el mismo, tanto en la remuneración del trabajo como de las ganancias (representadas por la tasa de ganancia multiplicada por el capital invertido).<sup>23</sup>

**Adam Smith** osciló entre la aceptación de esta teoría y la teoría del valor-trabajo. **David Ricardo** intentó salvar la teoría del valor por tiempo de trabajo explicando que las

---

<sup>22</sup>Ibid., p 6.

<sup>23</sup>Microeconomía. Teoría de la producción y costos. Academia 2014. Disponible en internet: <[http://www.academia.edu/3355403/Microeconom%C3%ADa\\_-\\_Teoria\\_de\\_la\\_Producci%C3%B3n\\_y\\_Costos](http://www.academia.edu/3355403/Microeconom%C3%ADa_-_Teoria_de_la_Producci%C3%B3n_y_Costos)>

ganancias y las rentas eran deducciones del porcentaje destinado a salarios, pero finalmente terminaría aceptando como "excepcional" (sin explicarla) una situación que luego se demostraría como regla: que la igualación de las tasas de beneficio lleva a que un cambio en el capital invertido no reduce el porcentaje destinado a salarios sino que aumenta el valor total del bien.

**John Stuart Mill** daría por aceptada la teoría del valor como costos de producción, y representaría la culmine de la economía política clásica que se convertiría en el paradigma dominante hasta fines del siglo XIX. Ésta sería enfrentada parcialmente por **Karl Marx** en un nuevo intento de revivir la teoría del valor trabajo mediante fundamentos análogos propios de la economía clásica (en ésta encontraría la mejor explicación de la sociedad mercantil pero a la vez también del inevitable colapso del capitalismo del cual sería corolario, ya que las correctas premisas de la economía clásica sobre la competencia implicarían una tendencia decreciente de la tasa de beneficio y una crisis de sobreproducción por una reducción de los salarios). La teoría marxiana, sin embargo, chocaría nuevamente con el problema de la relación entre la igualación de las tasas de beneficio y las variaciones de los precios resultantes en relación con la proporción del capital fijo invertido, que permanecería irresuelto hasta el presente (el debate sobre su solución continúa al día de hoy entre las diferentes corrientes de economistas marxistas).

Hasta entonces, sin embargo, tanto los clásicos (que adhirieron a la teoría de los costos) como sus críticos (que se mantenían fieles a la teoría laboral) consideraban que el valor de uso se reducía a ser sólo una condición necesaria de la existencia de un valor de cambio pero sin determinar su valor (la única excepción eran los "bienes no renovables" que, sin mayores análisis, se determinaban por su escasez absoluta y en forma no mensurable).

El contrapuesto teórico a lo que estas dos teorías tenían en común surgió con la teoría del valor utilidad que afirmaría que el valor de cambio de un bien es fijado por la utilidad marginal para el consumidor de acuerdo a su valor de uso. Las tres ramas del marginalismo (**Léon Walras, William Jevons y Carl Menger**) aceptarían con diferencias sustanciales esta proposición: Walras y Jevons consideraban la utilidad en términos más objetivos y el estudio de las relaciones de utilidad entre bienes era cardinal, mientras que en Menger la utilidad es enteramente subjetiva y el estudio de las escalas de preferencias son ordinales. Los orígenes de este método se remontaban a la escolástica tardía y a algunos economistas clásicos clave que habían desarrollado en esbozo esta posición, a saber **Richard Cantillon** y **Jean-Baptiste Say**. Los sistematizadores y divulgadores respectivos del marginalismo (**Vilfredo Pareto, Alfred Marshall** e **Eugen von Bohm-Bawerk**) aumentarían las diferencias entre las diferentes corrientes.

La particular posición marshalliana, que se convertiría en el "mainstream" de la moderna microeconomía, consistió en absorber la teoría del valor como costo de producción de los clásicos en términos marginalistas y aplicarlo al estudio de la oferta de los bienes en el mercado, mientras que mantendría la relación entre valor de cambio y su propia idea del valor de uso para el lado de la demanda de los mismos bienes. A esta

síntesis entre la economía política clásica y el marginalismo se la denominaría como "síntesis neoclásica" o economía neoclásica.

**2.4.2 Teoría del costo objeto de inversión.**<sup>24</sup> La esencia del costo es dar, emplear, colocar, bienes o servicios, técnicamente denominados recursos, constituyendo cada uno en sí mismo un costo que reconoce como origen un acto económico de inversión, en este sentido para el Hotel Plaza Real sería un perspectiva muy favorable plantear los costos por objeto de inversión la cual genera utilidades.

Es el costo el concepto que materializa los recursos empleados a efectos de su conocimiento en particular y en general para informar sobre la evolución de la riqueza, integrado por dos componentes, uno físico, la porción de factor utilizado que se encarna en la cantidad de unidades constituyentes, y otro monetario, indicativo del valor económico surgido de la significación dada al objeto por los sujetos y mensurado convencionalmente a través de la valorización dineraria de las unidades que permite el intercambio generalizado. El objeto del costo, caracterizado como la riqueza buscada, es la causa por la cual el agente económico invierte sus recursos productivos.

Para satisfacer un objeto de costo comúnmente se requieren aplicar más de un recurso, conformándose así un conjunto de costos que denominamos costo total.

Costo Total es el conjunto de costos aplicables a un objeto identificado por el cual deliberadamente un ente decide invertir sus recursos productivos. En círculos académicos bajo la denominación "relatividad del costo" se encuentra muy arraigada la creencia de que no existe una acepción única del costo, por el contrario habrá tantas como fines perseguidos, de tal forma se dice que si bien el costo es un sacrificio económico habrá una cantidad de conceptos como empresas haya. No es cierta esta afirmación pues confunde el "concepto de costo" con la "determinación del costo total".

El concepto de costo es unívoco siendo estudiado por la Economía como ciencia e informado por la Contabilidad como técnica, y tal como lo expusiera **Arnold Simoni** adquiere mayor precisión a medida que se puntualiza el propósito que se tuvo al disponer los recursos, agregándose a su nombre adjetivos que transmiten la idea de la limitación operada en el contenido universal representado. Así, el "costo de producción" solo se referirá a los recursos empleados en el proceso de transformación ya que esto es lo previsto conocer, lo propio ocurre con el resto de las denominaciones. Cada empresa tendrá su propio costo de producción y un concepto universal de costo definido por la doctrina.

**Furlan y Provenzali**<sup>25</sup> expresan que "...cada empresa individual tiene su propio concepto de costo y anota, determina, agrupa, clasifica y analiza los costos sobre la base de su particular organización técnica y administrativa, reflejo directo de la naturaleza de la

---

<sup>24</sup>FUNDACIÓN UNIVERSITARIO ANDULZA INCA. TEORÍA DE COSTOS. Málaga 2007. Disponible en internet: <<http://www.eumed.net/libros/2008b/408/costos%20operacionales.htm>>

<sup>25</sup>Ibid., p 2.

producción y de las dimensiones de la empresa, teniendo en cuenta, sobre todo, los objetivos que se persiguen a través de la utilización de los datos de costo”

En el párrafo bibliográfico transcrito puede verse el error incurrido -confusión entre concepto y determinación- la correcta redacción sería «...cada empresa individual tiene su propia determinación del costo y anota, agrupa, clasifica y analiza los costos sobre...». Determinar el costo es encontrar el costo total -recursos empleados, unidades físicas y su valuación-, consecuentemente habrá un “costo total” para cada “objeto de costo total”. He ahí entonces, la relatividad del costo total pues cada agente económico tendrá, por ejemplo, su propio costo de producción en términos de costo total, pero no un concepto diferente del costo. La Relatividad del Costo Total expresa la probabilidad de que cada ente tenga más de un costo total para a un objeto de costo identificado.

**2.4.3 Teoría de costos por absorción**<sup>26</sup>. El modelo de costos por absorción es el más antiguo, difundido y aplicado, su fundamento económico debe buscarse en la teoría de la producción. Se define como producción a un proceso donde a partir del ingreso de los tres factores bastamente conocidos, naturaleza, trabajo y capital, se desarrollan actividades para la obtención de bienes útiles para la satisfacción de las necesidades humanas. La doctrina contable asimila los factores de la producción con los que denomina elementos del costo a saber, materias primas, mano de obra y carga fabril, respectivamente. Reconoce a los dos primeros como costos directos por “mantener una relación con cada unidad de producto elaborado evidente, clara e inequívoca, lo que permite su apropiación o imputación en forma inmediata y precisa, con prescindencia de su comportamiento respecto de los cambios en los volúmenes de actividad posibles, previstos o reales” . La carga fabril que no presenta las características señaladas es considerada un costo indirecto de fabricación, realizándose su imputación a cada unidad de producto elaborado por medio de ciertas bases de prorrateo.

Para el modelo de costos por absorción toda la inversión de recursos en la función de producción tiene como objeto de costo a los productos elaborados. Mientras el producto elaborado se encuentre en stock su costo constituye un activo, expuesto en el rubro “bienes de cambio”. Cuando se vende pasa a ser un resultado bajo la denominación “costo de las mercaderías y servicios vendidos” relacionado inequívocamente con el “ingreso por ventas” por él generado. Las variaciones habidas con los estándares, como así también las diferencias con recuentos físicos de inventarios, se muestran normalmente incorporadas al "costo de las mercaderías y servicios vendidos" cuando lo aconsejable es presentarlas por separado, pero, existen intereses creados (no sincerarse ante la competencia, ocultar errores de gestión, etc.).

En materia de control de gestión el modelo de costos por absorción lleva como filosofía el “costo unitario del producto” concentrando el análisis en la fórmula:

$$IV - CMV = MB$$

---

<sup>26</sup>Ibid., p 3



(Ingreso por Ventas menos Costo de las Mercaderías Vendidas igual a Margen Bruto).

El margen bruto total debe ser capaz de contener el costo de las otras funciones, comercial, administrativa y financiera, y otros ingresos y egresos, dejando un superávit previsto.

Las otras funciones comercial, administrativa y financiera, tienen un objeto de costo general y sus costos son devengados al incurrirse, imputándose a los respectivos rubros del Estado de Resultados.

## **2.5 MARCO LEGAL**

El artículo 25 de la Constitución Política se refiere al trabajo como un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado, el artículo 38 al derecho a asociarse e 52 El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano y el 333 que describe la actividad económica y la iniciativa privada son libres dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidad.

Con el objeto de enmarcar el estudio se tuvo a la Legislación Colombiana basada en La Constitución Política de 1.991, Código de Comercio y La 300 de 1.996 Ley General del Turismo.

Código de Comercio en sus artículos 26 al 49 donde habla del Registro Mercantil. El registro mercantil tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad. El registro mercantil será público. Cualquier persona podrá examinar los libros y archivos en que fuere llevado, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de los mismos, así como Competencia de las cámaras de comercio para llevar el registro mercantil - competencias de la superintendencia de industria y comercio, personas, actos y documentos que deben inscribirse en el registro mercantil, reglas para llevar el registro mercantil, reglas para llevar el registro mercantil, plazo para solicitar la matrícula mercantil, contenido de la solicitud de matrícula mercantil, renovación de la matrícula mercantil, trámite de registro de las escrituras de constitución de sociedades y el artículo 515 donde se expone que ninguna autoridad podrá exigir licencia o permiso de funcionamiento para la apertura de los establecimientos comerciales definidos en el artículo

Ley 300 de 1996 Ley General del Turismo. El artículo 1° se refiere a la importancia de la industria turística, siendo una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social. Así mismo El Estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

**El artículo 2°** habla de los Principios generales de la industria turística, regida bajos los siguientes principios generales:

**Concertación.** En virtud del cual las decisiones y actividades del sector se fundamentarán en acuerdos para asumir responsabilidades, esfuerzos y recursos entre los diferentes agentes comprometidos, tanto del sector estatal como del sector privado nacional e internacional para el logro de los objetivos comunes que beneficien el turismo.

**Coordinación.** En virtud del cual las entidades públicas que integran el sector turismo actuarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones.

**Descentralización.** En virtud del cual la actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del Estado en sus áreas de competencia y se desarrolla por las empresas privadas y estatales, según sus respectivos ámbitos de acción.

**Planeación.** En virtud del cual las actividades turísticas serán desarrolladas de acuerdo con el plan sectorial de turismo, el cual formará parte del plan nacional de desarrollo.

**Protección al ambiente.** En virtud del cual el turismo se desarrollará en armonía con el desarrollo sustentable del medio ambiente.

**Desarrollo social.** En virtud del cual el turismo es una industria que permite la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, actividades que constituyen un derecho social consagrado en el artículo 52 de la Constitución Política.

De igual manera el también se soportará en el artículo 354 de la Constitución Política, donde se establece que habrá un Contador General, funcionario de la rama ejecutiva, quien llevará la contabilidad general de la Nación y consolidará ésta con la de sus entidades descentralizadas territorialmente o por servicios, cualquiera que sea el orden al que pertenezcan, excepto la referente a la ejecución del Presupuesto, cuya competencia se atribuye a la Contraloría.

Ley 490 de 1990. Reglamento de la profesión del Contador Público, en el artículo 6 se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el Conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e Informar contablemente, sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas.

El Decreto 2649 de 1993<sup>27</sup>, Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

---

<sup>27</sup>COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 2649 de 1993. Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Bogotá diciembre 1.993.Diario Oficial No. 41.156.

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del presente trabajo se realizó a través de la investigación descriptiva, buscando delimitar hechos característicos del problema en estudio donde se indaga, describe y se observa una situación concreta, ya que gracias a esta se analizaron los beneficios que trae para el Hotel Plaza Real para la determinación de sus costos y gastos que permita medir la rentabilidad.

#### **3.2 POBLACIÓN**

La población objeto de estudio estuvo conformada por el propietario del Hotel Plaza Real, y los 7 empleados del hotel incluyendo a la administradora y contadora para un total de 8 personas, según los registros de la organización.

#### **3.3 MUESTRA**

Para mayor confianza en la información y teniendo como base el tamaño de la población se tomará el 100% de la población.

#### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la recolección de la información se utilizaron la entrevista y la encuesta aplicada a los propietarios y empleados del Hotel Plaza Real, como instrumento se aplicó el cuestionario dirigido, con el objeto de conocer aspectos relacionados sobre el funcionamiento del Hotel considerando estos elementos como parte de las fuentes primarias (Anexo A-B-C-D) como fuentes secundarias se consultaron bibliografías sobre el tema de contabilidad, costos, gastos. Así mismo, se complementó con algunas personas conocedoras del manejo del sector hotelero.

#### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Los datos fueron tomados mediante la entrevista y la encuesta, los cuales se valoraron cuantitativamente mediante el conteo de respuestas frente a cada variable y la ponderación de cada grupo de respuestas y cualitativamente a través de la interpretación de cada respuesta en forma individual.

## **4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1 ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS Y ENCUESTAS APLICADAS A PROPIETARIO, EMPLEADOS, CONTADOR DEL HOTEL PLAZA REAL**

**4.1.1 Análisis de la entrevista dirigida al propietario del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña.** El tiempo que tiene el actual dueño de Hotel Plaza Real de ser propietario del mismo es de 4 años, permitiéndole conocer el sector hotelero en la ciudad y las características del mismo.

Las funciones que desempeña el propietario en rol corresponden a ser el encargado de dirigir, evaluar la administración, así como velar que el hotel funcione normalmente que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado, para que se conviertan en clientes permanentes del hotel y medio publicitario.

El área contable para el propietario del hotel es una de las más importantes porque es la que permite conocer la rentabilidad de las actividades y servicios ofrecidos por el mismo, y así determinar y establecer su presencia en el medio.

El funcionamiento del Hotel Plaza Real, es el siguiente:

Administrativo. Se cuenta con una administradora que es la encargada de supervisar que todo el hotel funcione conforme a lo establecido, que los huéspedes lleguen a recepción y se haga el respectivo de registro de todas las actividades del hotel

Operativo. Todos los clientes se tratan con el mismo protocolo de respeto y atención

Financiero. Se obtienen los recursos financieros que hotel necesita para desarrollar su actividad.

En el Hotel Plaza Real los costos son determinados por la administradora del hotel con la ayuda del contador y la forma es haciendo costo general que conlleva el funcionamiento del hotel y que preste un excelente servicio.

Según el propietario los gastos del hotel están determinados en el pago de impuestos, recibos por servicios públicos compra de sabanas, toallas, útiles de aseo y todo lo necesarios para brindarle lo mejor a los clientes.

El registro contable en el hotel se realiza mediante los comprobantes de ingresos y egresos basados en los movimientos del mismo, los cuales son registrados en los libros para llevar el control de las salidas y entradas de dinero para después esa información sea entrega al contador.

Los controles que se realizan en el hotel son: a nivel operativo se esta en constante vigilancia para que el hotel funcione de manera efectiva, cuartos en orden, mobiliario organizado, insumos suficientes y empleado realizando sus funciones correctamente.

A nivel administrativo, la persona encargada del área, verifica cada uno de las tareas y acciones que se deben realizar en el momento y lugares indicados, así como la supervisión de cada acción que se realiza en el hotel.

A nivel financiero y contable se registran todos los ingresos y egresos que genera en el hotel, identificando su fuente y uso, así como el suministro de información al contador para la elaboración de los estados financieros del hotel.

En el área de personal, se maneja por parte de la administradora quien es la encargada de seleccionar el personal, contratación y que ellos realice sus funciones

Con el tema de realizar sondeo de precios y costos de los hoteles de la competencia, se realiza una comparación de precios de acuerdo al hotel y las características del servicio que ofrece cada uno

Dentro de las proyecciones que se tiene con el Hotel se encuentra la de mejorar fotinariamente las instalaciones y ofrecer excelentes servicios para ser reconocidos en el sector hoteleros como uno de los mejores en Ocaña.

**4.1.2 Análisis de la entrevista dirigida a la Administradora del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña.** El tiempo que tiene la persona de está a cargo de la administración del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña es de 4 años, permitiéndole, adquirir experiencia y manejo del mismo en todo su funcionamiento.

Las funciones que desempeña como administradora son: planear, organizar, todas las actividades del hotel, al igual que delegar funcionar y supervisar al personal para que realice sus tareas conforme a lo establecido y se pueda brindar un excelente servicio.

La vinculación actual con el hotel es empleada con un contrato escrito a término definido, de manera que establezca la relación laboral entre el hotel y la administradora.

Funcionamiento del hotel a nivel administrativo. Se organiza y se lleva un control eficaz del funcionamiento el hotel.

Operativo. Cada empleado tiene funciones por cumplir de acuerdo al cargo que se le asigno

Financiero. Se registra todas las transacciones del hotel de manera que la contabilidad sea organizada y actualizada.

Los costos son determinados en el hotel pero a nivel general, es decir no se manejan costos por cada servicio brindado sino costos generales y se establece relación con los ingresos para conocer cuáles son los gastos y costos del hotel.

Los gastos del hotel se encuentran identificados según la administradora de hotel como publicidad, recibos, impuestos, pagos de nóminas.

El registro contable se realiza de los soportes generados por los servicios que prestan en el Hotel Plaza Real, como son los recibos de ingresos y egresos, así como las fichas realizadas en recepción.

Controles realizados.

Operativo. Supervisión de todas las actividades de hotel.

Administrativo. Se establecen planes de trabajo de acuerdo al servicio y a la actividad a realizar.

Financiero y contable. Registro diario de las entradas y salidas que se hace en el hotel.

Personal. Supervisión de los empleados en cuanto a puntualidad, eficiencia y eficacia de sus funciones

Se realiza sondeos sobre los precios y costos manejados por los otros hoteles existentes en la ciudad, comparando con los servicios que brinda, para el establecimiento de comparativos y así ser más competitivos.

Las proyecciones del hotel están orientadas hacia el reconocimiento del mismo y sus servicios, destacándose por la calidad de servicio y la atención brindada a los clientes, llegando a ser el mejor hotel de la región.

**4.1.3 Análisis de la entrevista dirigida al Contador del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña.** El tiempo que tiene el contador de estar trabajando con el hotel es de 3 años, permitiendo conocer sus movimientos y brindar la mejor asesoría en el tema contable y financiero.

Las funciones como contador están identificadas como: revisar y analizar todos los movimientos del hotel y elaborar los estados financieros, así como, establecer correctivos y sugerencias en el registro de las transacciones que se realizan en el hotel.

La vinculación que actualmente tiene el contador con el Hotel Plaza Real mediante un Contrato de Prestación de servicios, para realizar las funciones en el área contable y financiera.

El funcionamiento del hotel en términos financieros se puede concluir que con sus entradas son originadas por los diferentes servicios brindados dada las características del sector hotelero, las cuales se disponen para el pago de los diferentes compromisos y tener un funcionamiento normal

Los costos del hotel son determinados de manera general, es decir una relación de todos sin discriminar de que servicios son, sino que se toman el total y se compara con el ingreso recibido a nivel global.

Los gastos están determinados por los servicios públicos, arriendo, prestaciones de servicios, mantenimiento, pago de contribuciones hoteleras

Los registros contables en el hotel se realizan mediante los comprobantes de egresos con sus soportes, facturas y los recibos de caja, consignaciones, para realizar los asientos contables.

Los controles financieros se identifican según los recursos, se cancelan los compromisos, generando la responsabilidad financiera y registrando cada una de las transacciones realizadas.

Los ingresos son registrados mediante las facturas y recibos de caja generados por una entrada al hotel y los egresos mediante los comprobantes de egresos de acuerdo al movimiento generado.

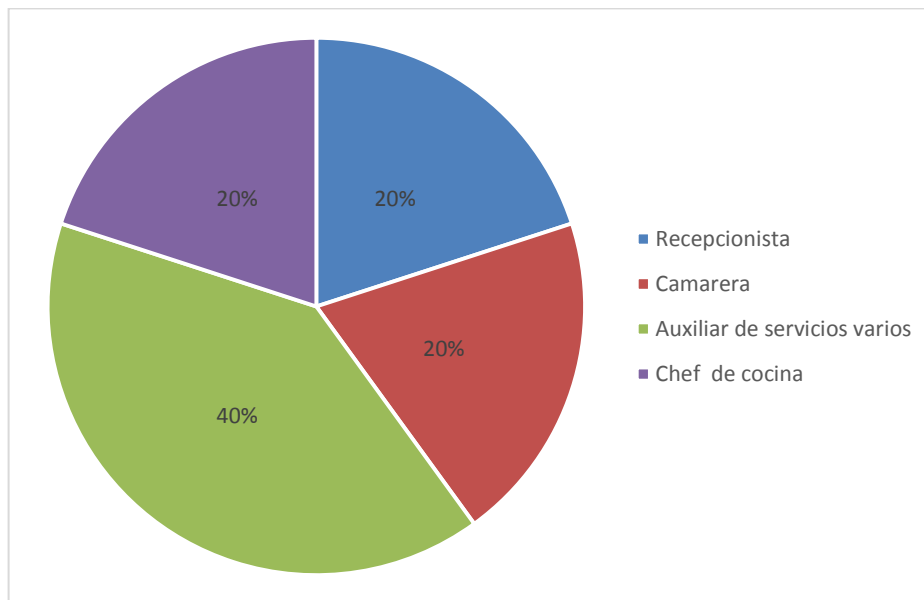
#### **4.1.4 Análisis de la encuesta realizado a los empleados del Hotel Plaza Real de la ciudad de Ocaña**

**Tabla 1. Nombre del cargo**

| Detalle                             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|------------|
| <b>Recepcionista</b>                | 1          | 20%        |
| <b>Camarera</b>                     | 1          | 20%        |
| <b>Auxiliar de servicios varios</b> | 2          | 40%        |
| <b>Chef de cocina</b>               | 1          | 20%        |
| <b>Total</b>                        | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

**Gráfica 1. Nombre del cargo**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

De acuerdo al análisis de las encuestas que pudo conocer que el Hotel plaza Real cuenta con cinco empleados distribuidos de la siguiente manera: una camarera, dos personas encargadas de servicios varios y un chef de cocina, quienes son supervisados por la administradora y realizan las funciones de acuerdo al cargo asignado, información a tener en cuenta para la determinación de los costos.

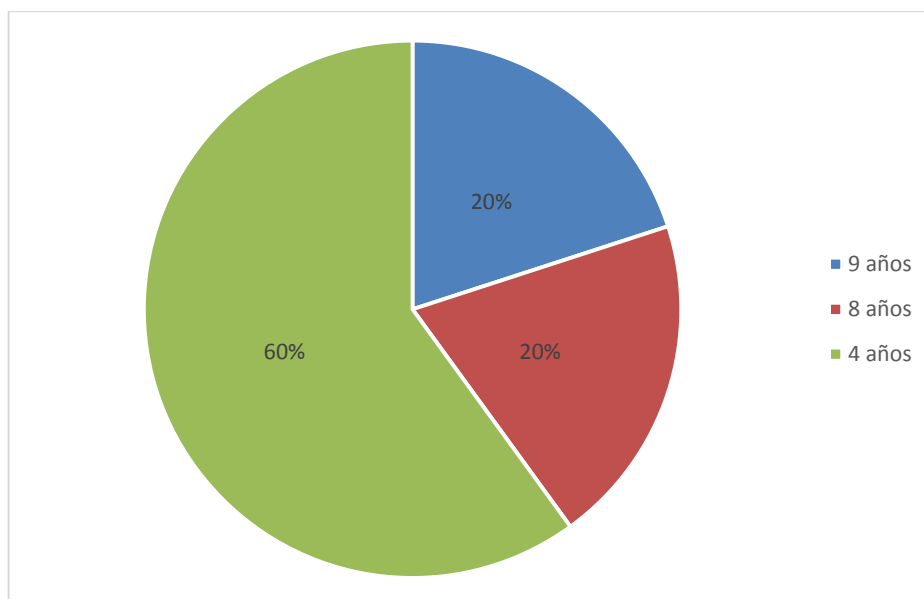
**Tabla 2. Tiempo en el cargo**

| Detalle   | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| <b>9 años Chef de cocina</b>                          | 1          | 20%        |
| <b>8 años Recepcionista</b>                           | 1          | 20%        |
| <b>4 años Camarera y auxiliar de servicios varios</b> | 3          | 60%        |
| <b>Total</b>  | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto



**Gráfica 2. Tiempo en el cargo**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

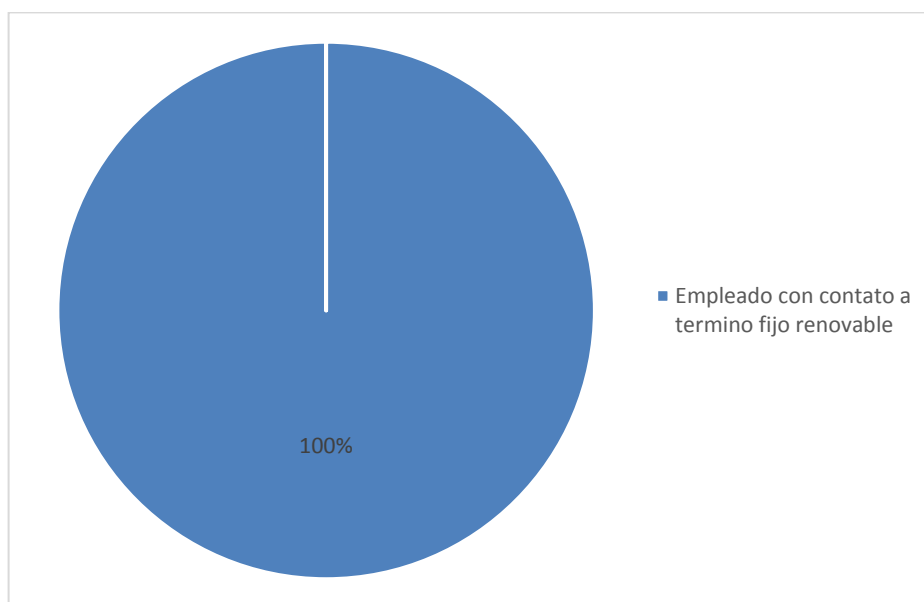
Según los resultados obtenidos por parte de los empleados se puede evidencia que el total de ellos tiene tiempo de trabajar en el hotel, ya que el 20% tiene 9 años, otro 20% tiene 8 años y el 60% restante cuenta con 4 años, mostrando estabilidad el personal, y al mismo tiempo experiencia de las labores realizadas, lo que permite una realización de la tareas de manera eficiente y eficaz, beneficiando a hotel, al no tener que perder tiempo ni dinero en estar enseñándole a los empleados en forma continua.

**Tabla 3. Tipo de vinculación**

| Detalle   | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| <b>Empleada con contrato a término fijo renovable</b> | 5          | 100%       |
| <b>Total</b>  | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

**Gráfica 3. Tipo de vinculación**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

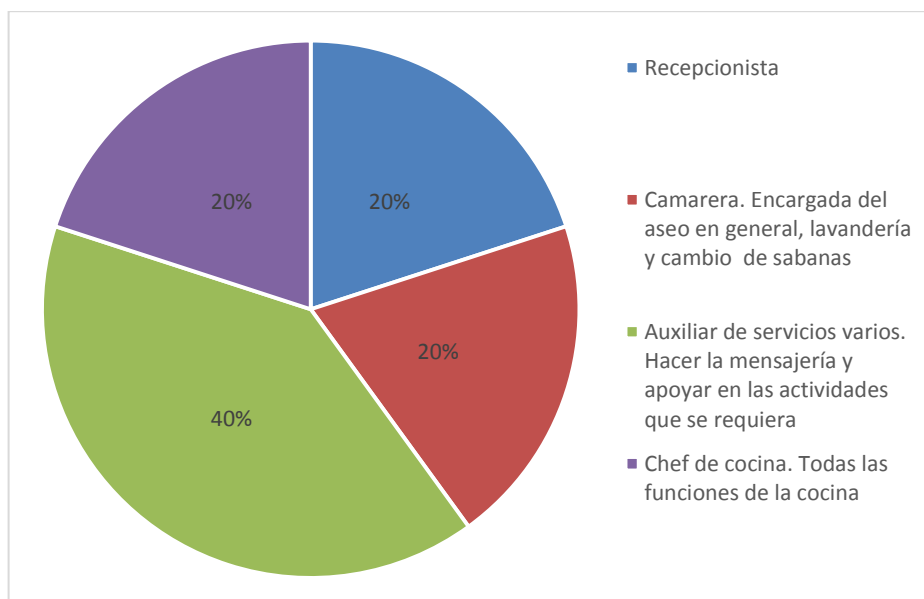
El total de los empleados del Hotel Plaza Real están vinculados por contrato a término fijo pero renovables, ya que el hotel considera tener buenos empleados y la experiencia que el personal ha adquirido en cada uno de sus cargos es importantes, permitiendo la optimización del servicio.

**Tabla 4. Funciones que desempeña en el cargo**

| Detalle  | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| <b>Recepcionista</b>   | 1          | 20%        |
| <b>Camarera. Encargada del aseo en general, lavandería y cambio de sábanas</b>                       | 1          | 20%        |
| <b>Auxiliar de servicios varios. Hacer la mensajería y apoyar en las actividades que se requiera</b> | 2          | 40%        |
| <b>Chef de cocina. Todas las funciones de la cocina</b>  | 1          | 20%        |
| <b>Total</b>   | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

**Gráfica 4. Funciones que desempeña en el cargo**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

Las funciones de los empleados están determinadas por el cargo en el cual fueron contratados.

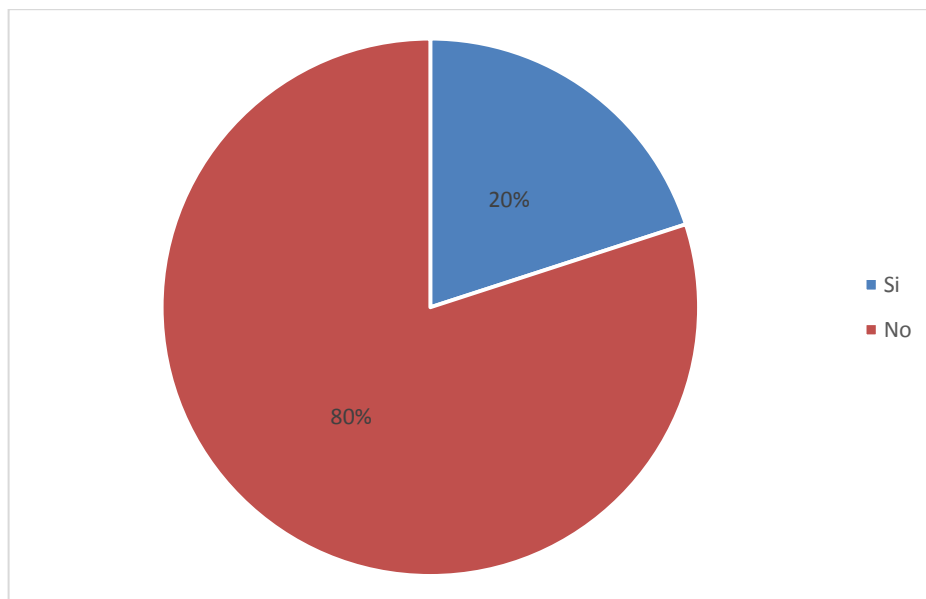
La recepcionista se encarga de decepcionar los clientes del hotel, la camarera en la encargada el aseo tanto en habitaciones como en todo el hotel, de la lavandería y el cambio de sabanas, las personas auxiliares de oficios varios realizan tareas de mensajería y de apoyo donde se necesite y el chef es el encargado de la cocinas de las compras y preparación de las comidas.

**Tabla 5. Conocimiento de todos los servicios el hotel**

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| <b>Si</b>    | 1          | 20%        |
| <b>No</b>    | 4          | 80%        |
| <b>Total</b> | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

**Gráfica 5. Conocimiento de todos los servicios el hotel**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

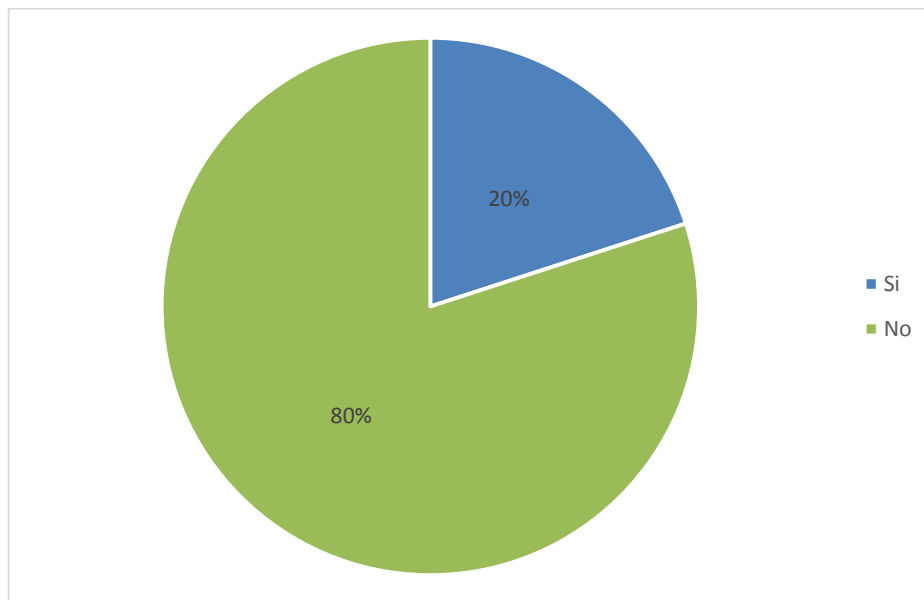
Según los resultados obtenidos la mayoría de los empleados representados en un 80% no conocen de servicios que ofrece el hotel, pues manifiesta encargarse de las funciones que le asignan, solo el 20% manifestó conocer todos los servicios del hotel y corresponde a la recepcionista, ya que debido al cargo debe brindar la información solicitada por los clientes, de esta manera se muestra la necesidad de capacitar a los empleados y socializar corporativamente lo que es el hotel y los servicios brindados.

**Tabla 6. Conocimiento de las tarifas empleadas por los hoteles de la competencia**

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| <b>Si</b>    | 1          | 20%        |
| <b>No</b>    | 4          | 80%        |
| <b>Total</b> | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

**Gráfica 6. Conocimiento de las tarifas empleadas por los hoteles de la competencia**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

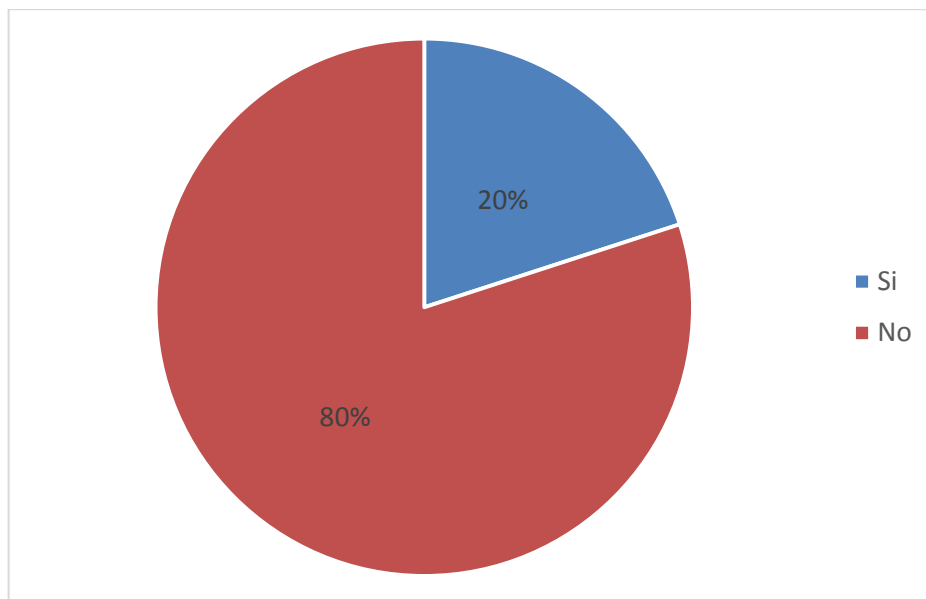
El 80% de los empleados no conocen cuales son las tarifas empleadas por los hoteles de la competencia, solo 20% que corresponde a la recepcionista manifestó conocerlas, pero se debe a los comentarios que realizan los huéspedes cuando llegan al Hotel Plaza Real, esta situación evidencia la necesidad de que las capacitaciones a los empleados también debe hacerles en sentido de pertenencia.

**Tabla 7. Realización de comparación de costos y precios entre hoteles**

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| <b>Si</b>    | 1          | 20%        |
| <b>No</b>    | 4          | 80%        |
| <b>Total</b> | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

**Gráfica 7. Realización de comparación de costos y precios entre hoteles**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

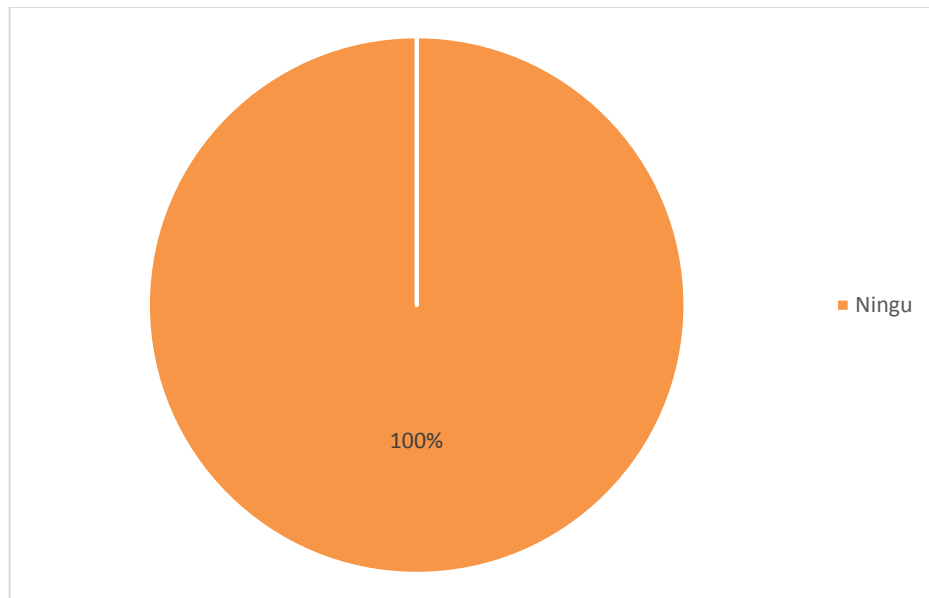
Los empleados en un 80% no han realizado comparación de precios entre hoteles, pues consideran que esta labor corresponde al propietario y administradora, su preocupación está orientada hacia la realización de sus funciones en forma eficiente, solo el 20% que sigue siendo la persona que desempeña el cargo de recepcionista si ha realizado el ejercicio para compararlos con los del hotel y manifestarle a la administradora.

**Tabla 8. Inconvenientes en términos de costos y precios que presenta el Hotel Plaza Real**

| Detalle        | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| <b>Ninguno</b> | 5          | 100%       |
| <b>Total</b>   | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

**Gráfica 8. Inconvenientes en términos de costos y precios que presenta el Hotel Plaza Real**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

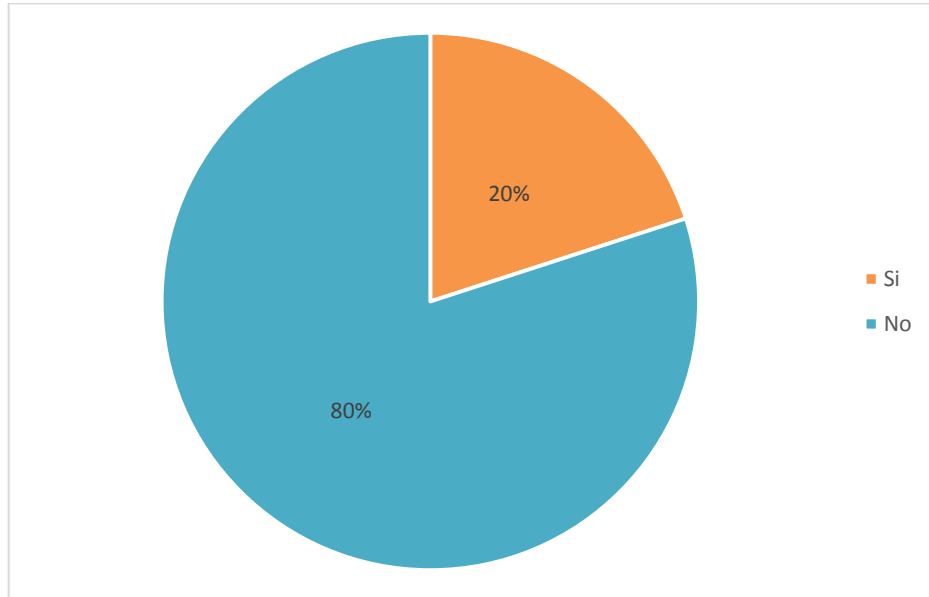
Para los empleados del Hotel Plaza Real en términos de costos y precios consideran que no se presenta ningún inconveniente y que además estos temas son manejados por el propietarios y la administradora y ella a su vez le entrega la información a la recepcionistas que para se la pueda comunicar a los clientes cuando soliciten los servicios que ofrece el hotel.

**Tabla 9. Expectativas frente al Hotel Plaza Real**

| Detalle   | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| <b>Mejorar las instalaciones y las habitaciones</b> | 1          | 20%        |
| <b>Que se uno de los mejores en la region</b>       | 4          | 80%        |
| <b>Total</b>  | 5          | 100%       |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

**Gráfica 9. Expectativas frente al Hotel Plaza Real**



Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del Proyecto

Dentro de las expectativas que tienen los empleados del Hotel Plaza Real, la principal es que sea el mejor hotel de la localidad y de la región, lo que permite la permanencia del mismo y por tanto el trabajo para los empleados, y el 20% restante manifiesta que se mejoren las habitaciones y las instalaciones en general para brindar un mejor servicios, de modo que el hotel sea reconocido en el sector.

#### **4.2 DIAGNOSTICO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL AREA FINANCIERA Y EL MANEJO DEL AREA DE COSTOS DEL HOTEL PLAZA REAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

El Hotel Plaza Real es uno de los hoteles que funciona en la ciudad de Ocaña y que ofrece el servicio de hospedaje con habitaciones sencillas, dobles, triples, cuádruples y quíntuples, de igual manera se brinda el servicio de restaurante y salón de eventos, tienen convenios con: Aviatur, Ecotur, Laboratorios, Banco de Bogota y WWB.

A nivel contable el hotel cuenta con un contador encargado de elaborar los estados financieros, así como revisar y analizar todas las transacciones el hotel y esta pendiente para establecer correctivos en caso de necesitarlos y hacer las sugerencias que se requieran. Los ingresos el hotel corresponden a la venta de sus servicios, y la transacciones son registradas por la administradora del mismo apoyada por la recepcionistas quien la personas que está en contacto directo con los clientes.



Los soportes de las operaciones financieras y contables están identificados en facturas, y los recibos de caja, consignaciones y los gastos y costos corresponde a servicios públicos, arriendo, prestaciones de servicios, mantenimiento, pago de contribuciones hoteleras, pago a empleados, por tanto los ingresos son registrados mediante las facturas y recibos de caja generados por una entrada al hotel y los egresos mediante los comprobantes de egresos de acuerdo al movimiento generado.

A pesar de llevar registro de los movimientos del hotel, los costos y gastos son calculados de manera general y por servicio, es decir el hotel no tiene claridad sobre el valor de cada servicio brindado a sus clientes.

#### **4.3 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACION DE COSTO Y GASTOS GENERADOS POR LOS SERVICIOS DEL HOTEL PLAZA REAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

Por costo se entiendo el valor económico que significa la fabricación de un producto, lo que incluye todos los elementos que intervienen para el producto sea terminado y entregado a un cliente final y un gasto, es un costo cargado contra el ingreso en un periodo contable; entonces, los gastos son deducidos del ingreso en ese periodo contable

Los objetivos de los costos consisten: Proporcionar suficiente información en forma oportuna a la dirección de la empresa, para una mejor toma de decisiones<sup>28</sup>

Generar información para ayudar a la dirección en la planeación, evaluación y control de las operaciones de la empresa

Determinar los costos unitarios

Generar informes para determinar las utilidades, proporcionando el costo de los artículos vendidos

Contribuir a la planeación de utilidades y a la elección de alternativas, proporcionando anticipadamente los costos de producción, distribución, administración y financiamiento

Contribuir a la elaboración de los presupuestos de la empresa

En resumen el costo tiene que ver directamente con la función de producción, afecta cuentas reales y se recupera en el momento de la venta, por tanto es el valor sacrificado para adquirir bienes o servicios. En el momento de la adquisición, el costo en que se incurre es para lograr beneficios presentes o futuros, mientras que el gasto se relaciona con la función de distribución, administración, mercadeo y finanzas. Afecta cuentas nominales. Costo que ha producido un beneficio y ha expirado. Los costos no expirados que pueden dar beneficios futuros se clasifican como activos.

---

<sup>28</sup>Costos. Concepto y clasificación. [En línea]. 05 de julio 2011. Disponible en internet: <[http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/economia1/costos\\_concepto\\_y\\_clasificacin.html](http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/economia1/costos_concepto_y_clasificacin.html)>

**Clasificación. De Acuerdo con la función o actividad que realiza la empresa.**

Costos de Producción  
Costos de Distribución. (gastos)  
Costos de administración (gastos)  
Costos financieros (gastos)  
Costos de servicios

**De acuerdo a su identificación con una actividad, área o producto.<sup>29</sup>**

Costos directos  
Costos indirectos

**De acuerdo con el momento en que fueron calculados.**

Costos históricos  
Costos predeterminados

**De acuerdo con su comportamiento o variabilidad.**

Costos fijos  
Costos variables  
Costos mixtos

Los costos y gastos causados en el Hotel Plaza Real son los siguientes:

**Cuadro 1. Descripción costos y gastos de Hotel Plaza Real**

| Costo y/o gasto                               | Número | Descripción  |
|---|--------|--|
| Personal                                      | 1      | Administradora   |
|   | 3      | Operadores de servicio al cliente                      |
|   | 1      | Cocinera   |
|   | 1      | Camarera   |
|   | 1      | Auxiliar de camarería                                  |
|   | 1      | Adicional turno los domingos                           |
|   | 1      | Contador   |
| <b>Costos y Gastos Generales</b>              |        |  |
| <b>Arriendo</b>                               | 1      | Pago instalaciones                                     |
| <b>Agua, Luz, Teléfono, tv cable internet</b> | 4      | Servicios para funcionamiento y ofrecer a los clientes |

<sup>29</sup>Ibid., p.5.

Cuadro 1. (Continuación)

|                                       |   |  |
|---------------------------------------|---|--|
| <b>Provisión de alimentos y otros</b> | 6 | Bebidas, productos perecederos, no perecederos |
| <b>Publicidad</b>                     | 1 | Promoción del Hotel                            |
| <b>Otros</b>                          | 2 | Imprevistos del Hotel                          |

Fuente: Hotel Plaza Real Autora del proyecto

**Cuadro 2. Organización costos y gastos del Hotel Plaza Real**

| Descripción                             |                      | Organización      |
|---|----------------------|-------------------|
| Administradora                          | Mano de obra directa | Gastos directo    |
| Operadores de servicio al cliente       | Mano de obra directa | Costo directo     |
| Cocinera                                | Mano de obra directa | Costo directo     |
| Camarera                                | Mano de obra directa | Costo directo     |
| Auxiliar de camarería                   | Mano de obra directa | Costo directo     |
| Adicional turno los domingos            | Mano de obra directa | Costo directos    |
| Contador                                | Gasto por honorarios | Gasto indirecto   |
| Arriendo                                | Costo por arriendo   | Costo directo     |
| Agua, luz, teléfono, tv cable, internet | Gastos por servicios | Gasto directo     |
| Provisión de alimentos y otros          | Costo directos       | Costos directos   |
| Publicidad                              | Gastos indirecto     | Gasto indirecto   |
| Otros                                   | Gastos varios        | Gastos indirectos |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

**Cuadro 3. Clasificación de costos y gastos del Hotel Plaza Real**

| Detalle                                  | Clasificación |
|--|---------------|
| <b>COSTOS</b>                            | <b>C</b>      |
| Costos directos                          | <b>CD</b>     |
| <b>Arriendo</b>                          | <b>CD</b>     |
| Costos materia prima                     | <b>CMP</b>    |
| <b>Provisión de alimentos y otros</b>    | <b>MP-CD</b>  |
| Mano de obra                             | <b>MO-CD</b>  |
| <b>Operadores de servicio al cliente</b> | <b>MO-CD</b>  |
| <b>Cocinera</b>                          | <b>MO-CD</b>  |
| <b>Camarera</b>                          | <b>MO-CD</b>  |
| <b>Auxiliar de camarería</b>             | <b>MO-CD</b>  |
| <b>Adicional turno los domingos</b>      | <b>MO-CD</b>  |
| <b>GASTOS</b>                            | <b>G</b>      |
| Gastos de Administración                 | <b>GA</b>     |

Cuadro 3. (Continuación)

|  |            |
|--|------------|
| Gastos operacionales de Administración | <b>GOA</b> |
| <b>Administradora</b>                  | <b>GOA</b> |
| <b>Servicios públicos</b>              | <b>GOA</b> |
| Gatos indirectos                       | <b>GI</b>  |
| <b>Contador</b>                        | <b>GI</b>  |
| <b>Publicidad</b>                      | <b>GI</b>  |
| <b>Otros Gastos</b>                    | <b>GI</b>  |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

#### 4.4 CUADRO COMPARATIVO SOBRE LOS COSTOS DETERMINADOS EN EL ESTUDIO Y LOS COSTOS ESTABLECIDOS POR LOS PROPIETARIOS, DE MANERA QUE SE LOGRE IDENTIFICAR LAS DIFERENCIAS PRESENTADAS

Un cuadro comparativo se puede definir como aquella herramienta que permite realizar como el nombre lo indica la comparación entre diversos elementos, aspectos, factores y situaciones de un mismo tipo, para lo cual se hace un listado de cada una de las características más importantes, de modo que facilite la identificación de diferencias o similitudes entre variables.

En el presente estudio el cuadro comparativo está relacionado con los costos y gastos que realiza El Hotel Plaza Real, con relación al, que se elabora en el presente proyecto, siguientes parámetros de costos gastos contables.

El método para elaborar un cuadro comparativo es el mismo en casi todos los casos, lo que puede variar es la apariencia.

Los pasos para elaborar un cuadro comparativo

Identificar los elementos que se desea comparar.

Señalar los parámetros a comparar.

Identificar las características de cada objeto o evento.

Construir afirmaciones donde se mencionen las afirmaciones más relevantes de los elementos comparados.

#### **Cuadro 4. Costos y gastos determinados en el Hotel Plaza Real**

| Detalle                                  | Numero | Valor   | V/Total   |
|--|--------|---------|-----------|
| <b>Administradora</b>                    | 1      | 616.000 | \$616.000 |
| <b>Operador de servicio al cliente 1</b> | 1      | 455.000 | \$455.000 |
| <b>Operador de servicio al cliente2</b>  | 1      | 500.000 | \$500.000 |
| <b>Operador de servicio al cliente 3</b> | 1      | 435.000 | \$435.000 |

Cuadro 4. (Continuación)

|  |   |           |                     |
|--|---|-----------|---------------------|
| <b>Cocinera</b>                                | 1 | 375.000   | \$375.000           |
| <b>Camarera</b>                                | 1 | 375.000   | \$375.000           |
| <b>Auxiliar de camarería</b>                   | 1 | 350.000   | \$350.000           |
| <b>Adicional turno los domingos</b>            | 1 | 100.000   | \$100.000           |
| <b>Contador</b>                                | 1 | 550.000   | \$550.000           |
| <b>Arriendo</b>                                | 1 | 4.000.000 | \$4.000.000         |
| <b>Agua, luz, teléfono, tv cable, internet</b> | 1 | 1.250.000 | \$1.250.000         |
| <b>Provisión de alimentos y otros</b>          | 1 | 2.560.000 | \$2.560.000         |
| <b>Publicidad</b>                              | 1 | 250.000   | \$250.000           |
| <b>Otros</b>                                   | 1 | 200.000   | \$200.000           |
| <b>TOTAL</b>                                   |   |           | <b>\$12.016.000</b> |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

El Hotel Plaza Real ofrece los siguientes servicios:

Servicios de Habitación: Para este servicio cuenta con 21 habitaciones  
Restaurante

Salón de Eventos

Cuadro 5. Manejo de costos servicio de habitación del Hotel Plaza Real

| Item                               | Valor Total      | % de participación   | Valor costo        |
|------------------------------------|------------------|----------------------|--------------------|
| Arriendo                           | <b>4.000.000</b> | <b>75% del valor</b> | <b>\$3.000.000</b> |
| Servicios públicos                 | <b>1.250.000</b> | <b>75% del valor</b> | <b>\$937.500</b>   |
| <b>Personal</b>                    |                  |                      |                    |
| <b>Administradora</b>              | 616.000          | 75% del valor        | \$462.000          |
| <b>Operadores SS Cliente 1-2-3</b> | 1.390.000        | 75% del valor        | \$1.042.500        |
| <b>Personal adicional</b>          | 100.000          | 100% del valor       | \$100.000          |
| <b>Camarera y Auxiliar de Cam</b>  | 725.000          | 100% del valor       | \$725.000          |
| <b>Cocinera</b>                    | 375.000          | 25% de valor         | \$93.750           |
| <b>Total Personal</b>              |                  |                      | <b>\$2.423.250</b> |
| Contador                           | <b>550.000</b>   | <b>75% del valor</b> | <b>\$412.500</b>   |
| Provisión de alimentos y otros     | <b>2.560.000</b> | <b>25% del valor</b> | <b>\$640.000</b>   |
| Publicidad                         | <b>250.000</b>   | <b>75% del valor</b> | <b>\$187.500</b>   |
| Otros                              | <b>200.000</b>   | <b>75% del valor</b> | <b>\$150.000</b>   |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

Cuadro 6. Costos servicio de habitación del Hotel Plaza Real

| <b>Servicio de Habitación</b>                  |             |
|--|-------------|
| <b>Arriendo</b>                                | \$3.000.000 |
| <b>Agua, luz, teléfono, tv cable, internet</b> | \$937.500   |
| <b>Personal</b>                                | \$2.423.250 |

Cuadro 6. (Continuación)

|                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| <b>Contador</b>                       | \$ 412.500         |
| <b>Provisión de alimentos y otros</b> | \$ 640.000         |
| <b>Publicidad</b>                     | \$ 187.500         |
| <b>Otros</b>                          | \$ 150.000         |
| <b>TOTAL MENSUAL</b>                  | <b>\$7.750.750</b> |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

Cuadro 7. Manejo de costos servicio Salón de Eventos del Hotel Plaza Real

| Item                               | Valor Total      | % de participación   | Valor costo      |
|------------------------------------|------------------|----------------------|------------------|
| Arriendo                           | <b>4.000.000</b> | <b>15% del valor</b> | <b>\$600.000</b> |
| Servicios públicos                 | <b>1.250.000</b> | <b>15% del valor</b> | <b>\$187.500</b> |
| <b>Personal</b>                    |                  |                      |                  |
| <b>Administradora</b>              | 616.000          | 15% del valor        | \$92.400         |
| <b>Operadores SS Cliente 1-2-3</b> | 1.390.000        | 15% del valor        | \$208.500        |
| <b>Cocinera</b>                    | 375.000          | 15% del valor        | \$56.250         |
| Total Personal                     |                  |                      | <b>\$357.150</b> |
| Contador                           | <b>550.000</b>   | <b>15% del valor</b> | <b>\$82.500</b>  |
| Provisión de alimentos y otros     | <b>2.560.000</b> | <b>15% del valor</b> | <b>\$384.000</b> |
| Publicidad                         | <b>250.000</b>   | <b>15% del valor</b> | <b>\$37.500</b>  |
| Otros                              | <b>200.000</b>   | <b>15% del valor</b> | <b>\$30.000</b>  |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

Cuadro 8. Costos servicio Salón de Eventos del Hotel Plaza Real

| <b>Servicio de Salón de Eventos</b>            |                    |
|--|--------------------|
| <b>Arriendo</b>                                | \$600.000          |
| <b>Agua, luz, teléfono, tv cable, internet</b> | \$187.500          |
| <b>Personal</b>                                | \$357.150          |
| <b>Contador</b>                                | \$ 82.500          |
| <b>Provisión de alimentos y otros</b>          | \$ 384.000         |
| <b>Publicidad</b>                              | \$ 37.500          |
| <b>Otros</b>                                   | \$ 30.000          |
| <b>TOTAL MENSUAL</b>                           | <b>\$1.678.650</b> |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

Cuadro 9. Manejo de costos servicio de Restaurante del Hotel Plaza Real

| Item                  | Valor Total      | % de participación   | Valor costo      |
|-----------------------|------------------|----------------------|------------------|
| Arriendo              | <b>4.000.000</b> | <b>10% del valor</b> | <b>\$400.000</b> |
| Servicios públicos    | <b>1.250.000</b> | <b>75% del valor</b> | <b>\$125.000</b> |
| <b>Personal</b>       |                  |                      |                  |
| <b>Administradora</b> | 616.000          | 10% del valor        | \$61.600         |

Cuadro 9. (Continuación)

|                                       |                  |                      |                    |
|---------------------------------------|------------------|----------------------|--------------------|
| <b>Operadores SS Cliente 1-2-3</b>    | 1.390.000        | 10% del valor        | \$139.000          |
| <b>Cocinera</b>                       | 375.000          | 60% del valor        | \$225.000          |
| <b>Total Personal</b>                 |                  |                      | <b>\$425.600</b>   |
| <b>Contador</b>                       | <b>550.000</b>   | <b>10% del valor</b> | <b>\$55.000</b>    |
| <b>Provisión de alimentos y otros</b> | <b>2.560.000</b> | <b>60% del valor</b> | <b>\$1.536.000</b> |
| <b>Publicidad</b>                     | <b>250.000</b>   | <b>10% del valor</b> | <b>\$25.000</b>    |
| <b>Otros</b>                          | <b>200.000</b>   | <b>10% del valor</b> | <b>\$20.000</b>    |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

Cuadro 10. Costos servicio de Restaurante del Hotel Plaza Real

| <b>Servicio de Habitación</b>                  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Arriendo</b>                                | \$400.000          |
| <b>Agua, luz, teléfono, tv cable, internet</b> | \$125.000          |
| <b>Personal</b>                                | \$425.600          |
| <b>Contador</b>                                | \$ 55.000          |
| <b>Provisión de alimentos y otros</b>          | \$ 1.536.000       |
| <b>Publicidad</b>                              | \$ 25.000          |
| <b>Otros</b>                                   | \$ 20.000          |
| <b>TOTAL MENSUAL</b>                           | <b>\$2.586.600</b> |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

Para la determinación de los costos y gastos por servicio del Hotel Plaza Real, el cálculo se realizó con la administradora del Hotel de acuerdo a la participación de los servicios en los ingresos de la empresa, por tanto el servicio de habitación representa el mayor porcentaje de participación determinado en un 75%, el salón de eventos en un 15% y el servicio de restaurante en un 10%, pero en el último servicio la provisión de alimentos y la persona encargada de preparar los alimentos dada las características del servicio su participación es del 60%

Cuadro 11. Cuadro comparativo de los costos y gastos del Hotel Plaza Real entre los elaborados por la Gerencia y los realizados en el proyecto

| <b>Elaborados por la Gerencia del Hotel Plaza Real</b> |                     | <b>Elaborados en el desarrollo del proyecto</b>  |                     |
|--|---------------------|--|---------------------|
| <b>Costos y gastos totales</b>                         | \$12.016.000        | Costos y gastos por servicio de habitación       | \$7.750.750         |
|  |                     | Costos y gastos por servicio de Salón de Eventos | \$1.678.650         |
|  |                     | Costos y gastos por servicio de Restaurante      | \$2.586.600         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>\$12.016.000</b> | <b>TOTAL</b>                                     | <b>\$12.016.000</b> |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

Como se puede observar en el cuadro de comparación de costos y gastos del Hotel Plaza Real el valor total del costos y gastos mensuales es el mismo \$12.016.000=, sin embargo el cálculo realizado en el presente estudio con relación a esos mismos costos y costos se puede observar y tener claro el valor por cada servicio brindado: Servicio de habitación \$7.750.750= y cada habitación cuesta \$369.083 mensualmente, en el servicio de Salón de Eventos el valor mensual corresponde a \$1.678.600 y por servicio de Restaurante es de \$2.586.000=, de esta manera se tiene una idea más clara con relación a los costos y gastos por servicio de manera mensual que tiene el Hotel Plaza Real.

El cálculo realizado estuvo basado en toda la información suministrada por los encargados del área administrativa y contables del Hotel, teniendo presente que en la empresa solo realizan un relación general de costos y gastos.

#### **4.5 DETERMINACIÓN DEL SISTEMA DE COSTOS MÁS ADECUADO PARA EL HOTEL PLAZA REAL, DE MANERA QUE PUEDE SER IMPLEMENTADO EN LA EMPRESA**

Al estudiar los sistemas de costos existentes y analizando cuál de ellos se ajustaba más al Hotel Plaza Real y de acuerdo a las características del sector hotelero se optó por el Sistema ABC

El nuevo contexto económico mundial, modifica los modos de gestionar la producción y los servicios, por lo que nuevas técnicas irrumpen en los escenarios cambiando la filosofía de gestión, existiendo la necesidad de desarrollar una novedosa metodología para presupuestar (ABB), costear (ABC) y administrar (ABM) en hoteles en función de las actividades, estudiando la Cadena de Valor y diseñando el Cuadro de Mando Integral, penetrando en la Gestión Estratégica de Costos Hoteleros, identificando los portadores de cada actividad como señales para las decisiones estratégicas. El modelo propuesto se aplica en diversas instalaciones hoteleras, brindando un instrumento adecuado para procesar, interpretar y comunicar a la Alta Dirección la información estratégica, relevante y oportuna, que sirva de apoyo al proceso de mejora continua, enlazando elementos de la Contabilidad de Dirección Estratégica.

El ABC es un sistema de gestión “integral” que permite: conocer el flujo de las actividades realizadas en la organización en este caso del Hotel Plaza Real, que están consumiendo los recursos disponibles y por lo tanto incorporando o imputando costos a los procesos, donde se puede obtener información de medidas financieras y no financieras que permiten una gestión óptima de la estructura de costos.

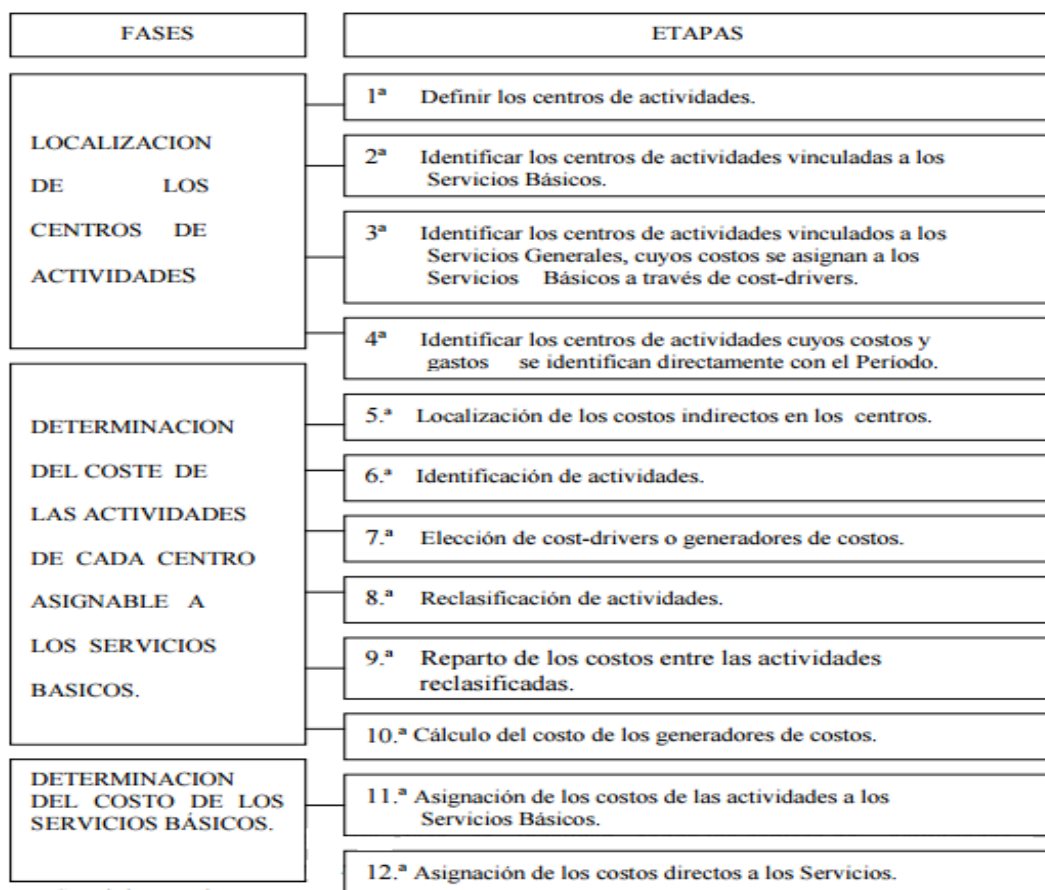
Conocer el flujo de las actividades, de tal manera que se pueda evaluar cada una por separado y valorar la necesidad de su incorporación al proceso, con una visión de conjunto; proporcionar herramientas de valoración objetivas de imputación de costo y valorar los recursos consumidos por cada actividad, discriminando por lo tanto en función del tiempo consumido y el costo unitario por recurso consumido.



Entre los objetivos que persigue la implantación de un sistema de gestión de costos (ABC) se pueden citar los siguientes: visión estratégica de los recursos consumidos en los procesos; valoración de las tareas que se están realizando dentro de la organización y análisis de las de alto costo; eliminación o reducción mediante automatización de las que aportan poco valor añadido al cliente; potenciar las que aportan alto valor añadido a los clientes (internos o externos) y que no se les presta la atención que merecen

**Metodología del ABC propuesta para las instalaciones hoteleras.** Hasta este momento se han examinado los fundamentos del sistema ABC de Contabilidad de Costos. Ahora corresponde pasar a un aspecto más concreto, como es el proceso de asignación de los costos. Es frecuente hablar de dos fases por la mayoría de los autores que abordan esta temática, como es el caso de J. Brimson(1991), Cooper y Kaplan(1999), en el propuesto en este trabajo, se sugiere tres fases, introduciendo una fase inicial en la cual se localizan los centros de actividades

**Figura 1. Metodología ABC**



Fuente: Diseño y aplicación de un sistema de costo basado en actividades en instalaciones hoteleras

## Etapas del sistema ABC

**Etapa 1.** Se definen todos los centros de actividades que se encuentran en los costos y gastos, actividades directas a los servicios básicos, costos y gastos actividades servicios generales, costos y gastos que se asignan a los servicios básicos a través de Cost-drivers costos y gastos de los servicios que se asignan al periodo de cargos fijos

**Etapa 2.** Esta etapa identifica los centros de actividades que recaen directamente a los Servicios Básicos. Para el modelo propuesto serían los centros de actividades

**Etapa 3** En la tercera etapa se identifican los centros de actividades vinculados a los Servicios Generales que necesitan de un cost-drivers, para que sus costos y gastos sean asignados a los Servicios Básicos.

**Etapa 4.** En la cuarta etapa se identifican los centros de actividades que sus costos y gastos no van a ser asignados a los Servicios Básicos, considerándose éstos como gastos del período, pero que van a ser controlados por actividades.

**Etapa 5.** En esta etapa se procede a localizar las cargas indirectas respecto del producto en cada uno de los centros en que se encuentra dividido el hotel, de manera similar como lo hacen los modelos tradicionales. Esta localización se limita a situar las cargas en el centro donde se realiza la actividad

**Etapa 6.** En el ámbito de actuación de cada centro generalmente tiene lugar la ejecución de actividades diferentes. Mediante esta etapa se identifican cada una de las actividades que se realizan. El proceso de identificación de las actividades que tienen lugar en los distintos centros constituye una de las etapas más delicadas e importante. Para ello, uno de los procedimientos que se utilizan es el cuestionario o entrevista entre personas integradas en los centros

**Etapa 7.** Elección de los cost-drivers o generadores de costos. Esta etapa supone un momento crucial en estos procesos de asignación. En efecto dentro de cada actividad se deberá elegir aquel cost-drivers, portador o inductor de costos, que mejor respete la relación causa - efecto entre: Consumo de Recursos - Actividad de Servicios Básicos, asimismo se deberá tender, entre los que cumplan la anterior condición, hacia aquel más fácil de medir e identificar.

En el modelo existe una peculiaridad, y es que existen un grupo de actividades que van a portar un mismo cost-drivers. Esto ocurre porque estas actividades se interrelacionan entre sí, en función de un mismo propósito; y donde el generador seleccionado pasa de actividad en actividad.

## Principales componentes del sistema de Costos ABC

**Actividades.** Definimos las actividades como actuaciones o tareas que crean valor. Pueden ser directas (las que contribuyen directamente a atender los deseos del cliente) o indirectas (actividades que apoyan a las directas).

**Cost drivers.** No hay una traducción única de este término al español. En el material se propone la de “impulsores del coste” o “inductores del coste”. Es un concepto muy parecido al de “unidades de obra”, aunque aplicado a las actividades, en vez de a las secciones homogéneas. Es el factor que crea el coste de una actividad, la causa del mismo. Así, por ejemplo, el cost driver de la mano de obra directa son las horas trabajadas.

**Cuadro 12. Cuadro actividades/Cost-drivers**

|                                | Actividades  | Proceso                               | Cost-drivers |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|--------------|
| Servicios Básicos              | Hospedaje  | Recepción del clientes                | \$           |
|                                |  | Traslado del clientes a la habitación | \$           |
|                                | Eventos  | Recepción del cliente                 | \$           |
|                                |  | Adecuación del salón                  |              |
|                                | Alimentación                                       | Compra de alimentación                | \$           |
|                                |  | Preparación de alimentos              |              |
| Atención del servicio          |  |                                       |              |
| Servicios Generales            | Lavandería   | Revisión del material a lavar         | \$           |
|                                |  | Utilización de implementos de aseo    |              |
|                                | Aseo General                                       | Aseo en habitación                    | \$           |
|                                |  | Aseo salón de eventos                 |              |
|                                |  | Aseo demás secciones del hotel        |              |
|                                | Mantenimiento de sistemas eléctricos, tecnológicos | Revisión de sistemas eléctricos       | \$           |
| Revisión sistemas tecnológicos |  |                                       |              |

Fuente: Hotel Plaza Real y Autora del proyecto

En este sistema se propone establecer los costos de cada actividad, así se podrá determinar con mayor claridad los costos del Hotel Plaza Real, de igual manera la ventaja que tiene este sistema es que se puede manejar a través de software, ajustado a las actividades específicas del hotel y con la información exacta de los cost-drivers que se pueden definir como aquellos motivos que causan los costos producidos en todas y cada una de las actividades

## **5. CONCLUSIONES**

Al finalizar el presente estudio se permitió identificar el diseño de un sistema de costos para el Hotel Plaza Real de la Ciudad de Ocaña.

En El Hotel Plaza Real en el área contable, específicamente en la sección de costos no se realiza un cálculo de costos por los servicios que brinda el hotel, sino que la elaboración de estos se hace mediante una relación general de gastos y costos para ser incluidos dentro del estado de ganancias y pérdidas, por tanto no conocen el valor del costo que genera cada uno de los servicios que allí se brinda, lo que dificulta la identificación de la rentabilidad generada por cada uno.

No se cuenta con una clasificación de los costos y gastos, por tanto no se tienen plenamente identificados, aspecto que dificulta la organización de costos y gastos por servicio brindado.

Con la realización del cuadro comparativo se pudo observar que los costos y gastos arrojan el mismo resultado tanto el realizado en el Hotel Plaza Real como los determinado en el presente estudio correspondiente a un valor de \$12.016.000=, la diferencia del presentado en el proyecto es la visualización del costo por cada servicio brindado en el hotel, los cuales se clasificaron en tres: servicio de habitación valor \$7.750.750, salón de eventos valor \$1.678.650 y restaurante valor 2.586.600.

Actualmente en el Hotel Plaza Real no se cuenta con la implementación de sistemas costos, porque solo llevan una relación general de costos y gastos, por tanto de estudio y analizó cuál de los sistemas existentes que le convenía al hotel, donde se puede identificar al sistema ABC, como la mejor opción ya que los costos se basan por actividad y no por producto.

## **6. RECOMENDACIONES**

La ejecución del presente trabajo permite presentar las siguientes recomendaciones:

Implementar un proceso organizativo contable, que le permita al Hotel Plaza el conocimiento pleno del área contable y los costos y gastos generados por cada uno de los servicios brindados.

Aplicar la clasificación propuesta en el presente trabajo de manera que inicie el proceso de estructuración de costos y gastos que le permita al Hotel Plaza Real iniciar el proceso organizativo contable.

Tener en cuenta el cuadro comparativo para el establecimiento de precios ofertas y determinación de utilidades por servicio ofrecido en el Hotel Plaza Real

Para el Hotel Plaza Real es recomendable implementar el sistema de costos ABC a través de un software , identificando las actividades realizadas y asignándole el costo, de esa manera llevar sus sistema contable en la sección de costos de manera más organizada y estructurada.

## BIBLIOGRAFÍA

ANDERSON, HENRY R. y Mitchell H. Raiborn. Conceptos básicos de contabilidad de costos. Tr. del original en inglés Basic Cost Accounting Concepts por el CP Alberto García Mendoza. 16ª reimpresión de la primera edición de 1980. Compañía Editorial Continental (CECSA), México, 1980. 802 pp

BACCA URBINA, Gabriel. Evaluación de Proyectos. Santa Fe de Bogotá. McGraw-Hill, 3º ed., 1998. 756p.

CASHIN, JAMES A. y Ralph S. Polimeni. Teoría y problemas de contabilidad de costos. Tr. del original en inglés Cost Accounting por Lilia Guerrero. McGraw Hill Interamericana de México, México, 1993. 226 p

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría General de la Administración. Quinta Edición. Mc Graw Hill. 989

CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA 1991.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 2649 de 1993. Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Bogotá diciembre 1.993. Diario Oficial No. 41.156.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 300 de 1996. Por medio de la cual se expide la Ley General del Turismo y de dictas otras disposiciones. Bogotá D.C. julio 26 de 1996. Diario Oficial No. 42.845

DEL RÍO GONZÁLEZ CRISTÓBAL, Cristóbal del Río Sánchez et al. Costos I. Históricos. Introducción al estudio de la contabilidad y control de los costos industriales. Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, México, 1997. XXXI, I-34, II-20, III-50, IV-124, V-30 y VI-64

GARCÍA COLÍN, JUAN. Contabilidad de costos. McGraw Hill Interamericana de México, México, 1996. XIV, 269 pp

Hotel Plaza Real. Carta de presentación (estructura administrativa y organizacional). Ocaña. 25 de septiembre 2.013.

LEMUZ JIMENEZ, Ligia Fernanda. Plan estratégico propuesto al Hotel Hacaritama de la ciudad de Ocaña con el propósito de mejorar su posicionamiento en el mercado. Consultado 22 de octubre de 2014. Biblioteca Argemiro Bayona U.F.P.S.O

Municipio de Ocaña. Estrategia de Internacionaización. Empleo y emprendimiento. Ocaña 2011

MORENO FERNÁNDEZ, JOAQUÍN. *Contabilidad básica*. Serie Contabilidad Financiera, número 1. México, Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos, AC, 1997, 312 pp.

ORTEGA PÉREZ DE LEÓN ARMANDO. Contabilidad de costos. Incluye la técnica para el control de costos por actividad (A.B.C.). Primera reimpresión de la 6ª edición. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, AC, Limusa, Noriega Editores, México, 1996. 928 pp. y 3 secciones desplegables.

Plan de Desarrollo Municipio de Ocaña, confiable y participativa 2012-1015

## REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

Contabilidad. Historia de la contabilidad en Colombia..[On line] 10 de septiembre de 2013. Disponible en internet: <[http://www.asfacop.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=104:revista\\_c olcon&catid=32&Itemid=178](http://www.asfacop.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=104:revista_c olcon&catid=32&Itemid=178)>

Costos. Concepto y clasificación. [En línea]. 05 de julio 2011. Disponible en internet: <[http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/economia1/costos\\_concepto\\_y\\_clasificacin.html](http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/economia1/costos_concepto_y_clasificacin.html)>

CONTABILIDAD DE COSTOS. Actualizado mayo 2009. Disponible en internet: <<http://www.ingenieria.unam.mx/~materiafcf/CCostos.html>>.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIO ANDULZA INCA. TEORÍA DE COSTOS. Málaga 2007. Disponible en internet: <<http://www.eumed.net/libros/2008b/408/costos%20operacionales.htm>>

Historia de los hoteles. Biblioteca de consulta en carta..(on line) 22 de octubre de 2011. Disponible en internet: <<http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-historia.html>>

LAVOLPE, Antonio, “Reseña histórica del proceso de costeo y su relación con el avance tecnológico y las técnicas de gestión”, [en línea], disponible en: [<http://econo.unne.edu.ar/contabilidad/costos/VIIcongreso/156.doc>].

Microeconomía. Teoría de la producción y costos. Academia 2014. Disponible en internet: <[http://www.academia.edu/3355403/Microeconom%C3%ADa\\_-\\_Teoria\\_de\\_la\\_Producci%C3%B3n\\_y\\_Costos](http://www.academia.edu/3355403/Microeconom%C3%ADa_-_Teoria_de_la_Producci%C3%B3n_y_Costos)>



# **ANEXOS**

**Anexo A. Encuesta dirigida al propietario del Hotel Plaza Real**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

Objetivo: Conocer aspectos relacionados con el funcionamiento, costo y gastos del Hotel Plaza Real

1- Tiempo que tiene de ser propietario del Hotel Plaza Real.

\_\_\_\_\_

2- ¿Cuáles son las funciones que desempeña como propietario?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3- ¿Qué tan importante considera usted el área contable?

\_\_\_\_\_

4- ¿Cómo funciona el Hotel Plaza Real?

Administrativo\_\_\_\_\_

Operativo\_\_\_\_\_

Financiero\_\_\_\_\_

5- ¿Determinan los costos en el Hotel? ¿En qué forma? ¿Quién es el encargado?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles son los gastos del Hotel?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Cómo es el registro contable que se lleva en el Hotel?

\_\_\_\_\_

8- ¿Cuáles son los controles que se realizan en el Hotel?

Control operativo \_\_\_\_\_

Control administrativo \_\_\_\_\_

Control financiero y contable \_\_\_\_\_

Control de personal \_\_\_\_\_

9- ¿Realiza sondeos sobre los precios y costos de los hoteles de la competencia?

\_\_\_\_\_

11- ¿Cuáles son las proyecciones y expectativas del Hotel?

---

---

OBSEVACIONES

---

---

---

## Anexo B. Entrevista a la administradora del Hotel Plaza Real

### UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

Objetivo: Conocer aspectos relacionados con el funcionamiento, costo y gastos del Hotel Plaza Real

1- Tiempo que tiene de estar a cargo de la administración del Hotel Plaza Real

---

2- ¿Cuáles son las funciones que desempeña como administradora del Hotel Plaza Real.

---

3- ¿Qué tipo de vinculación tiene usted el Hotel?

4- ¿Cómo es el funcionamiento del Hotel?

Administrativo \_\_\_\_\_

Operativo \_\_\_\_\_

Financiero \_\_\_\_\_

5- ¿Determinan los costos del hotel? ¿En qué forma? ¿Quién es el encargado?

---

---

6. ¿Cuáles son los gastos del hotel?

---

---

7. ¿Cómo es el registro contable que se lleva en el hotel?

---

8- ¿Cuáles son los controles que se realizan en el Hotel?

Control operativo \_\_\_\_\_

Control administrativo \_\_\_\_\_

Control financiero y contable \_\_\_\_\_

Control de personal \_\_\_\_\_

9- ¿Conoce la competencia del hotel, sus estrategias y tarifas utilizadas?

---

10-¿Cómo reportan los ingresos y egresos generados en el Hotel?

---

---

11- ¿Cuáles son las proyecciones y expectativas del Hotel?

---

---

**OBSEVACIONES**

---

---

---

**Anexo C. Entrevista al contador del Hotel Plaza Real**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

Objetivo: Conocer aspectos relacionados con el funcionamiento, costo y gastos del Hotel Plaza Real

1- Tiempo que tiene de estar a cargo del área contable del Hotel Plaza Real

---

2- ¿Cuáles son las funciones que desempeña como contador del Hotel Plaza Real.

---

---

3- ¿Qué tipo de vinculación tiene usted el Hotel?

4- ¿Cómo es el funcionamiento financiero del Hotel?

---

5- ¿Cómo son determinados los costos?

---

---

6. ¿Cuáles son los gastos del hotel?

---

---

7. ¿Cómo es el registro contable que se lleva en el hotel?

---

8- ¿Cuáles son los controles financieros que se realizan en el Hotel?

---

10-¿Cómo son registrados los ingresos y egresos generados en el Hotel?

---

OBSEVACIONES

---

---

---

**Anexo D. Encuesta dirigido a los empleados del Hotel Plaza Real**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

Objetivo: Conocer aspectos relacionados con el funcionamiento, costo y gastos del Hotel Plaza Real

1- Nombre del cargo \_\_\_\_\_

2- Tiempo en el cargo \_\_\_\_\_

3- Tipo de vinculación con el Hotel \_\_\_\_\_

4- Funciones que desempeña en el cargo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5- ¿Conoce usted la tarifas de todos los servicios del Hotel Plaza Real?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

6- ¿Conoce usted las tarifas empleadas por los hoteles de la competencia?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

7- ¿Ha realizado alguna comparación de precios entre hoteles?

\_\_\_\_\_

8- ¿Cuál considera usted en temas de costos y precios presenta inconvenientes el Hotel Plaza Real?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9- ¿Cuáles son sus expectativas frente al Hotel Plaza Real?

\_\_\_\_\_

OBSEVACIONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_