

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL COSTO DE ALOJAMIENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES: UN ESTUDIO EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Luz Amira Rocha Valencia ¹, Ana Ruth Martínez Vélez ²

¹MSc. En Ciencias de la Administración, larocho@elpoli.edu.co

²Mg. En Educación Docencia, armartinez@elpoli.edu.co. Profesoras del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, integrantes del Grupo de Investigación en Organización, Ambiente y Sociedad Colectivo "Likapañy" Carrera 48 número 7-151, Medellín, Colombia.

RESUMEN

El propósito de la investigación fue indagar acerca del uso de la información contable, administrativa y financiera para determinar el costo de alojamiento en hoteles de Medellín y en la toma de decisiones gerenciales. De la información obtenida mediante la aplicación de entrevistas y encuestas a gerentes y empleados, respectivamente, se evidenció la carencia de políticas enfocadas a la administración del costo de alojamiento para la toma de decisiones en relación con contrataciones, reducción de costos y gastos, asignación de tarifas y otorgamiento de descuentos, así como la necesidad del diseño de un *software* para calcular los costos de alojamiento, integrando los costos fijos y variables, para proveer información útil, íntegra y oportuna para propietarios, administradores e inversionistas potenciales, toda vez que este sector es objeto de políticas proteccionistas que dinamizan este importante renglón de la economía nacional.

Palabras clave: servicio de alojamiento, costos hoteleros, costos de alojamiento, toma de decisiones en hoteles.

Recibido: 15 de abril de 2011. Aceptado: 22 de mayo de 2012

Received: April 15th, 2011. Accepted: May 22th, 2012

USEFULNESS OF THE ACCOMMODATION COST INFORMATION FOR THE DECISIONS MAKING: A RESEARCH AT THE HOTELS OF MEDELLÍN CITY

ABSTRACT

The purpose of the research was to inquire about the use of the accounting, management, and financial information to determine the cost of accommodation in hotels in Medellín and for managerial decision-making. From the information through the use of interviews and surveys of managers and employees, respectively, it was shown the lack of policies focused on cost management of accommodation for making decisions regarding to hiring, cost reduction and expense, rates allocation and discounts, as well as the need to design software to calculate the costs of accommodation, integrating fixed and variable costs, to provide useful, complete and timely information for owners, managers and potential investors, since this sector is the subject of protectionist policies that encourage this important sector of the national economy.

Keywords: accommodation, hotel costs, costs of service, decision making in hotels.

1. INTRODUCCIÓN

Los sectores empresariales han basado la toma de decisiones en los informes generados por la contabilidad financiera, dado que ésta soporta el sistema impositivo. Sin embargo, en las últimas décadas, debido a la competencia, globalización y mejoramiento en el proceso de fiscalización por parte de los organismos estatales; se ha dado mayor importancia a la contabilidad gerencial y de costos. El sector hotelero no ha sido ajeno a este fenómeno, los gerentes no solo se preocupan por las cifras que arroja el Balance General y el Estado de Resultados; sino que se evidencia un mayor interés por los informes de tipo gerencial, entre estos el Estado de Costos y el efecto que produce el porcentaje de ocupación hotelera en los costos fijos.

Al respecto, se plantea que durante el ejercicio 2009, algunos hoteleros percibieron ya la importancia de gestionar en forma más eficientes sus principales centros de costos, pero será en el 2010 cuando la aplicación de estrategias de optimización de costos se volverá un elemento diferenciador y un requisito fundamental para posicionar los hoteles en niveles de máxima eficiencia y asegurar así su futuro en el corto y mediano plazo. (Menéndez, B, 2010) [1].

El gobierno Nacional ha mantenido en los últimos años una política que promueve e incentiva la construcción y apertura de nuevos hoteles en el país, consecuencia de ello es el crecimiento de la oferta habitacional, que en el período 2007-2010, fue del 24% solo en Medellín, de acuerdo con estadísticas del Sistema de Indicadores Turísticos para Medellín-SITUR- lo que ha afectado considerablemente las tarifas de alojamiento

La investigación se llevó a cabo en el contexto de los hoteles de la ciudad de Medellín, enfocado en el costeo del servicio de alojamiento básico, puesto que la mayoría de los huéspedes obedecen a asuntos de negocios, eventos académicos y culturales; a diferencia de los servicios de turismo recreativo que demandan los huéspedes de los hoteles ubicados en ciudades costeras, los cuales ofrecen actividades de esparcimiento y recreación y en su mayoría se dedican a la hotelería todo incluido.

El objetivo general de la investigación, es analizar el uso de la información de costos del servicio de

alojamiento, por parte de los gerentes hoteleros de la ciudad de Medellín, a partir de la revisión de los informes contables, con el fin de determinar la utilidad de tal información en la toma de decisiones económicas.

Para el cumplimiento de este objetivo, fue necesario indagar sobre el procedimiento para la generación de los informes de costos correspondientes al servicio de alojamiento de los hoteles objeto de estudio, a partir de los testimonios suministrados por las personas encargadas del manejo de los datos contables y financieros. Por último, se investigó acerca del uso de los informes de costos del servicio de alojamiento, por parte de los niveles gerenciales.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los hoteles generalmente, se maneja un alto porcentaje de costos fijos, por el mantenimiento que se debe dar a la edificación y el sostenimiento de una planta de empleados fijos, aún cuando el establecimiento no se encuentra con un alto porcentaje de ocupación. En las temporadas de alta ocupación, como son las de vacaciones, feria de las flores y eventos importantes de la ciudad, los costos fijos son cubiertos con facilidad; sin embargo, en las temporadas de baja ocupación los costos fijos se convierten en relevantes, porque muchas veces no alcanzan a ser cubiertos.

Paradójicamente, en las temporadas bajas, con la disminución de la demanda, los hoteles se ven obligados a disminuir tarifas, tratando de captar los pocos clientes y se presentan pérdidas importantes en los resultados operacionales.

Para el sector hotelero, hostales y similares, el objeto principal es el servicio de alojamiento; los otros servicios, tales como alimentos y bebidas, el servicio de lavandería y medios de comunicación, son complementarios, por lo tanto, en su manejo administrativo es importante establecer el costo de alojamiento de los huéspedes.

En esta investigación se trató de establecer si en los diferentes establecimientos dedicados al servicio de alojamiento, se elaboran informes de costos de alojamiento por huésped de acuerdo con las metodologías y sistemas existentes y si estos informes son tenidos en cuenta para la toma de

decisiones gerenciales, desde el control de costos hasta el establecimiento de tarifas competitivas.

A partir de este planteamiento se formularon las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son los sistemas de acumulación y metodologías de costeo utilizados en los sistemas gerenciales hoteleros de la ciudad de Medellín?

2. ¿Cuál es la utilización que se da a la información sobre costos de alojamiento, por parte de los administradores hoteleros?

3. PROCESO METODOLÓGICO

La investigación se centró en los hoteles de la ciudad de Medellín, inscritos en el Registro Nacional de Turismo, después de depurar la base de datos se envió comunicación vía correo electrónico a 170 hoteles, 20 de los cuales colaboraron con la investigación.

La investigación se realizó bajo una metodología de estudio de carácter exploratorio-descriptivo que buscó analizar el uso de la información de costos del servicio de alojamiento en hoteles de la ciudad de Medellín, a partir de tres fases:

En la primera fase, se revisaron conceptos que permitieron definir las categorías temáticas del problema, entre los que se destacaron conceptos importantes sobre hotelería, tales como: tipo de hoteles, servicios hoteleros, y temáticas sobre sistemas y metodologías de acumulación de costos, además se realizó un acercamiento con aquellos conceptos que ayuden a pensar los hoteles desde su funcionamiento y la generación de informes de costos para la toma de decisiones.

Adicionalmente se construyeron los instrumentos de recolección de información (encuesta y entrevistas semi-estructuradas), que permitieron la indagación a los empleados encargados del manejo de los costos y a los gerentes y/o administradores de los hoteles objeto de estudio.

Con los empleados se indagó el origen de la información registrada, los procedimientos para la acumulación de costos y las variables que contienen los informes solicitados y suministrados a la gerencia, para inferir las metodologías de costeo que se utilizan. Con los gerentes y/o administradores se confrontó la información

reportada, para establecer la relevancia de los datos del informe para el desarrollo de la labor gerencial, e identificar otro tipo de información de costos que les pueda aportar más elementos para la toma de decisiones.

En la segunda fase, se llevó a cabo una prueba piloto con un hotel, la que permitió mejorar los instrumentos para la recolección de la información. Posteriormente, se aplicaron las encuestas y las entrevistas y a partir de los datos obtenidos se realizó el plan de análisis, que consistió en el cruce de objetivos de investigación con las preguntas de las entrevistas y encuestas. Con el plan de análisis se logró determinar las variables, realizar el análisis de información e interpretar las respuestas obtenidas. Todo esto ayudó a la construcción de un esquema de valoración de la información reportada por las dependencias de costos y sobre la importancia que la gerencia le otorga a esa información en el ejercicio de la toma de decisiones económicas de las empresas.

En la tercera fase, se develaron los principales hallazgos, y se formularon las conclusiones y recomendaciones. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron fuentes primarias y fuentes secundarias. Como fuentes primarias se pueden nombrar los gerentes, empleados y asesores del sector hotelero que colaboraron con la investigación. Entre las fuentes secundarias se encuentran los libros especializados, artículos de revistas, páginas Web y estadísticas del Registro Nacional de Turismo.

Como limitación en el proceso de investigación, se puede mencionar la dificultad para contactar a los administradores hoteleros y que brindaran información que permitiera una mayor cobertura de respuestas a las entrevistas y encuestas aplicadas, no obstante esta limitante, el porcentaje de respuestas (11.76%) con las cuales se realizó el análisis de la información, permitió concluir la necesidad de revisar e implementar metodologías de costos para determinar el costo de alojamiento.

4. REFERENTES TEÓRICOS

Actualmente, debido al proceso de globalización, la mayoría de los empresarios no solo se preocupan por la generación de estados financieros basados en las transacciones normales del giro de su objeto social, sino también por la necesidad de generar

otro tipo de informes de carácter gerencial que les permitan obtener información de su proceso productivo, trátese éste de bienes o de servicios. Uno de los informes gerenciales por excelencia es el informe de costos de los productos, líneas de productos y servicios (Gómez, 2005) [2].

El Reglamento General de la Contabilidad, establecido en el Decreto 2649 de 1993 [3], dispone que los estados de costos “son aquellos que se preparan para conocer en detalle las erogaciones y cargos realizados para producir los bienes o prestar los servicios de los cuales un ente económico ha derivado sus ingresos”, como puede derivarse de este concepto, la normatividad contable colombiana no es ajena a la importancia de la determinación de los costos, razón por la cual ha determinado los Estados de Costos, como estados financieros de propósito especial, en consecuencia, todos los entes económicos están obligados a su preparación.

Para esta investigación se trabajarán dos categorías temáticas: la primera relacionada con los principales conceptos de la industria hotelera y la segunda con los conceptos básicos de metodologías y sistemas de acumulación de costos.

Existen diferentes sistemas para clasificar, hoteles; se destacan los hoteles según su dimensión, el tipo de clientela y la calidad en los servicios.

De acuerdo con De la Torre, 2007 [4], la clasificación por la dimensión, hace referencia al tamaño del hotel; en la medida en que sea más grande, hay mayores posibilidades de encontrar una mayor cantidad de servicios y comodidades. Se encuentran los pequeños, con menos de 50 habitaciones; los medianos están en un rango entre 50 y 150 habitaciones; por último, los grandes ofrecen más de 150 habitaciones.

Igualmente, la clasificación según el tipo de clientela, se basa en la satisfacción de las necesidades del huésped, como negocios para ejecutivos o personas de paso; los vacacionales que cubren la demanda de turismo, entre otros.

Por último está la clasificación según las estrellas, definida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [5], la cual se hace de acuerdo con las características de las instalaciones, los servicios que ofrecen y la calidad de mobiliario y logística. En

Colombia las categorías más utilizadas se basan en su dimensión y el sistema de estrellas

Un adecuado sistema de información, permite enfocarse en el llamado costo objetivo, definido como “la diferencia entre el precio de venta que se necesita para lograr una participación de mercado proyectada y la utilidad deseada por unidad” (Hansen y Mowen, 2007) [6] y en el total conocimiento de los costos incurridos en el proceso de producción. Toda esta información, unida a la estructuración adecuada de la contabilidad de costos, posibilita en las organizaciones el diseño de productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes, detectar oportunidades de mejora continua o reingeniería de calidad, eficiencia o rapidez, tomar decisiones de inversión y de oferta de producto, elegir entre proveedores alternativos y negociar con el cliente, entre otros.

Los autores Barfiel, et al, 2007 [7], determinan que “los costos del producto se relacionan con los productos o servicios que generan los ingresos de una entidad. Estos pueden separarse en tres componentes: materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de producción”. Otro aspecto importante a considerar, son los cambios en el volumen de la producción porque inciden en el comportamiento de los costos, razón por la cual estos se pueden clasificar en fijos, variables y mixtos. Para efectos de esta investigación se hablará de cambios en el porcentaje de ocupación de los hoteles.

Al interior de la teoría tradicional del costo se presentan dos sistemas básicos de acumulación de costos: por órdenes de producción y por procesos, en éstos, solo se tienen en cuenta como elementos del costo aquellos que están directa o indirectamente relacionados con el proceso de producción, afirmación ampliamente difundida en el medio académico (Gómez, 2005) [2] e (Isaza, 2007) [8]

La acumulación de costos por el sistema de órdenes de producción, puede utilizarse cuando se trata de producción por lotes o de un solo producto o servicio, también cuando se trata de trabajos especiales que se van a producir sobre pedido; o si es posible la identificación de los elementos del costo asociados al producto, tanto para el proceso como para producto terminado; se emplea una orden de producción para cada orden de trabajo.

En este sistema la unidad de costeo es la orden de producción, conociendo el costo total de fabricación de la orden, así como el costo unitario del producto o servicio. Bajo este sistema se puede costear a nivel normal, a nivel real o también utilizando costos estándar, (Gómez, 2005) [2].

El costeo a nivel normal, permite asignar el costo indirecto de fabricación mediante la utilización de tasas predeterminadas, lo que da origen a información del costo de las órdenes de producción, incluso sin haber terminado el periodo contable, aunque solo al final de éste, se puedan realizar los ajustes pertinentes en cuanto al costo indirecto de fabricación.

El costeo a nivel real, permite asignar el costo de los materiales directos y la mano de obra directa, a medida que se van terminando las órdenes de producción, pero se tiene una seria restricción en cuanto a los costos indirectos en vista de que solo al finalizar el periodo contable, se tendrá información disponible para distribuirla entre las diferentes órdenes.

El costeo al estándar, permite tener información importante para las proyecciones y la elaboración de presupuestos, permitiendo el costeo anticipado de cada una de las órdenes de producción y realización de los ajustes necesarios. Se debe tener presente que al tener como base el estándar para el costeo, éste debe ser evaluado constantemente, sin dejar de lado la importancia de costear las órdenes al real; este procedimiento permite realizar análisis de variaciones en cuanto a los elementos del costo.

En el sistema de costos por procesos, el proceso productivo se ejecuta en forma continua y constante, es por ello que su mayor utilización se da en producciones en serie y por grupos homogéneos; en artículos con características, medidas y cantidades estándar.

Este sistema permite identificar, acumular y totalizar los costos unitarios y totales para cada uno de los procesos de producción o servicios, siendo el costo total unitario, la sumatoria de los costos unitarios de cada uno de los procesos; la gran dificultad de este sistema es la valoración del inventario de producto en proceso, por esta razón, el inventario de producto en proceso se expresa en unidades completas, es decir, se requiere del

cálculo de la llamada producción equivalente (Gómez, 2005) [2] e (Isaza, 2007) [8].

Los anteriores sistemas de costeo presentan una limitante en cuanto a la asignación de los costos indirectos, originando distorsiones en el costo total unitario, porque para la asignación de los indirectos, se utilizan tasas basadas en el volumen de producción como son: unidades de producción, horas mano de obra directa, horas máquina, costo de materiales directo y costo primo. Para el caso de los hoteles se habla de índice de ocupación hotelera, entendido como la utilización de las unidades habitacionales, es decir, el cociente entre el número de huéspedes y el número de habitaciones disponibles (Martínez, 2009) [9].

Ahora bien, la necesidad de la implantación de un adecuado sistema de costos, está dada no solo por la necesidad de conocer los resultados financieros y económicos y cumplir con las normas contables vigentes; Dentro de la actividad turística, el alojamiento constituye un gran soporte estratégico, por lo que el estudio de su gestión es vital; existen investigaciones en el sector de alojamiento que denotan deficiencias en los sistemas de costos que demandan el uso de sistemas de información adecuados, para su competitividad y permanencia en el mercado. (Morillo, 2009) [10]. Al respecto Ramírez 2004 [11] expresa “no se puede controlar eficientemente lo que no se puede medir, requiriéndose pues, una medición expedita de costos”.

Otros aspecto a tener en cuenta y que demandan una mejor gestión operacional para estos establecimientos son los incentivos tributarios creados por el Gobierno Nacional para beneficiar este importante sector de la economía. Estos incentivos buscan promover la creación de nuevos hoteles y motivar la ampliación y readecuación de los ya existentes, otorgándoles exenciones impositivas a los ingresos generados en razón de la ocupación adicional que se logre como consecuencia de las ampliaciones, mejoras o nuevas construcciones (Ley 788 de diciembre 27 de 2002, artículo 18) [12]

El artículo 18 modificó el artículo 207-2 del Estatuto Tributario colombiano, en el cual se dispone que las rentas generadas por servicios hoteleros prestados en nuevos hoteles que se construyan dentro de los quince (15) años siguientes a partir de la vigencia de la ley en mención, tendrán exención del

impuesto de renta por un término de treinta (30) años, beneficio que también cubre a las rentas generadas por los servicios hoteleros prestados en hoteles que se remodelen y/o amplíen dentro de los quince (15) años siguientes a la vigencia de la presente la ley, por un término de treinta (30) años.

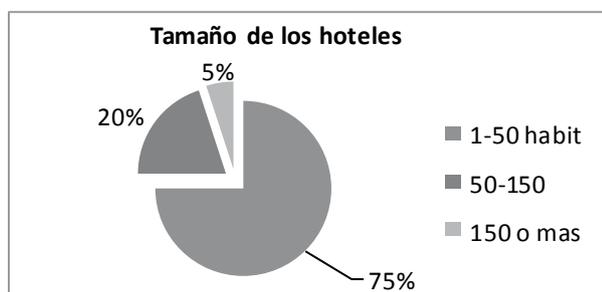
Por último, la norma tributaria en mención, establece los requisitos para la procedencia de la exención prevista, entre los cuales está la certificación del Representante Legal y del Revisor Fiscal y/o Contador Público, según el caso, en la cual conste que la contabilidad se lleva separada de los ingresos por servicios hoteleros y de los originados en otras actividades, [12].

En este sentido, es evidente la necesidad del registro de los costos de los servicios, de manera que permita asociarlos con los ingresos generados por los mismos, de manera que se puedan identificar y demostrar su procedencia, disminuyendo el riesgo de sanciones de tipo tributario, que resultarían onerosas y afectarían los resultados económicos y financieros de los hoteles.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Con los resultados de las entrevistas y las encuestas, se realizaron los siguientes análisis, que derivaron algunas conclusiones sobre los establecimientos de alojamiento y hospedaje, ubicados en la ciudad de Medellín.

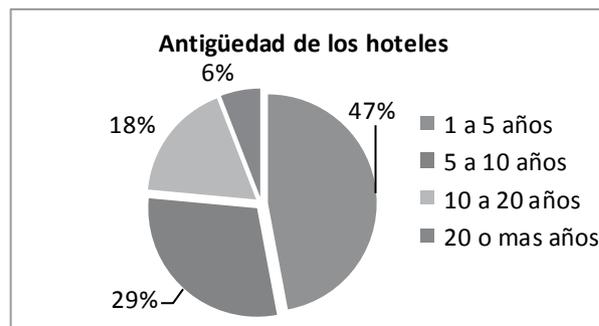
Gráfico 1. Tamaño de los hoteles



Fuente: elaborado por las investigadoras

De acuerdo con lo observado en el gráfico 1 y las respuestas a las entrevistas por los administradores o Gerentes, se evidenció que el 75% de estos hoteles son pequeños, el 20% son medianos y solo un 5% son grandes, clasificación sugerida por De la Torre [3].

Gráfico 2. Antigüedad de los hoteles

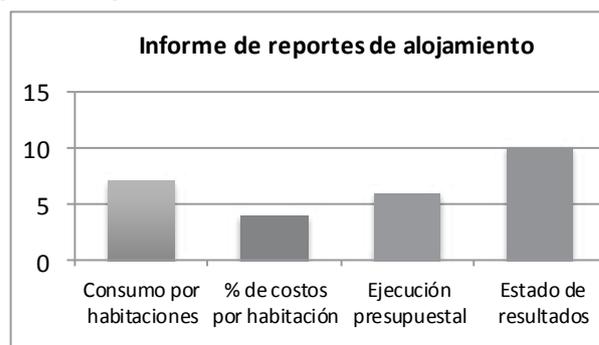


Fuente: elaborado por las investigadoras

En el gráfico 2 y con base en respuestas suministrados por los gerentes y administradores, se evidencia que el 47% de los hoteles visitados son menores de 5 años, el 29% tienen entre 5 a 10 años, el 18% de 10 a 20 años y el 6% más de 20 años.

Es de anotar que el incremento de la oferta hotelera se presenta a partir del 2002, año en el que expide la Ley 788, que establece la exención en el impuesto de renta. Esto se puede evidenciar en el gráfico 2 porque en los últimos 10 años se construyen nuevos hoteles; además el sistema de Indicadores turísticos para Medellín, SITUR, también menciona un incremento.

Gráfico 3. Informe sobre alojamiento reportado por el departamento contable

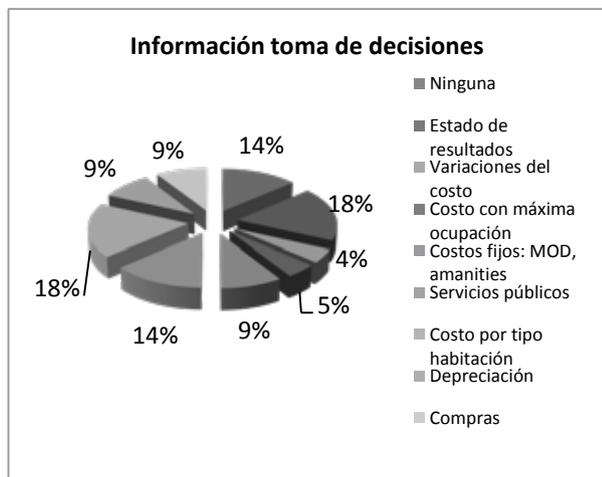


Fuente: elaborado por las investigadoras

Al indagar sobre los informes de reporte sobre alojamiento que suministra el departamento contable por petición de la gerencia, se evidenció los resultados presentados en el gráfico 3: el primer lugar lo ocupa el estado de resultados con un 71%, le siguen los consumos por habitación con un 50%, la ejecución presupuestal con un 43% y el porcentaje de costos para habitaciones con el 29%.

En relación con el estado de resultados, los empleados de contabilidad lo consideran parte de todos los informes mensuales, que solo muestra el ingreso por alojamiento; pero en lo referente a los costos, estos no son clasificados en la mayoría de los casos y se registran como un gasto más, en forma global y no detallada

Gráfico 4. Información relevante para la toma de decisiones

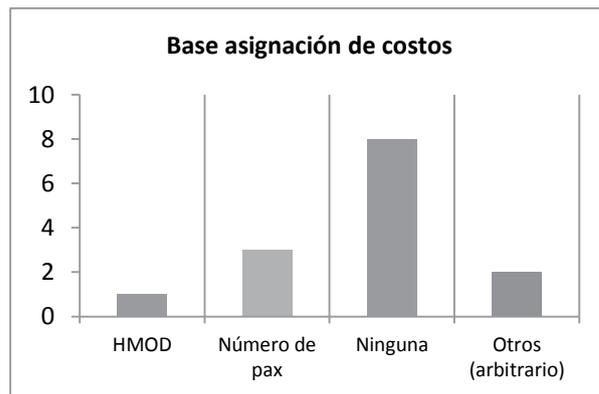


Fuente: elaborado por las investigadoras

De acuerdo con lo observado en el gráfico 4, al preguntar sobre el tipo de información contable consultada para la toma de decisiones, el 18% de los gerentes consideraron importante el estado de resultados; otro 18% consideró relevante la información sobre el costo por tipo de habitación; para un 14% es significativo el valor de los servicios públicos; los costos fijos son tenidos en cuenta por un 9%; el gasto por depreciación y las compras de suministros, cada uno con 9%. Solo un 5% y 4%, respectivamente, fundamentan sus decisiones sobre las variaciones sobre el costo y el costo por habitación. Es de anotar que el 14% de los gerentes manifestaron no acudir ni consultar ninguna información contable.

En relación con las bases de asignación de costos indirectos utilizadas como información para determinar el costo por servicio de alojamiento y como se evidencia en el gráfico 5, se encontró que el 58% manifiesta no asignar costos indirectos, el 21% los asigna de acuerdo con el número de huéspedes, el 14% realiza asignaciones en forma arbitraria y el 7% utiliza las horas de mano de obra directa.

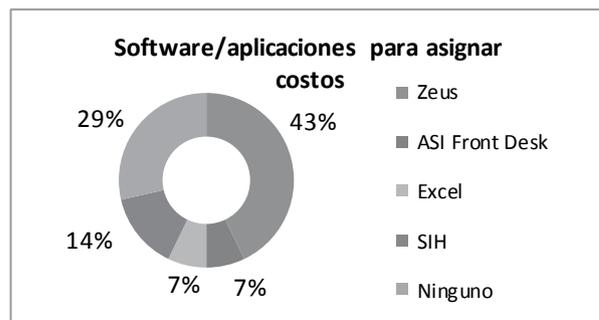
Gráfico 5. Base de asignación de costos



Fuente: elaborado por las investigadoras

De acuerdo con lo observado en el gráfico 6 y las respuestas suministradas por las personas encargadas de los costos en los hoteles, la mayoría no diferencian entre las aplicaciones administrativas y contables y los software de costos; toda vez que el 43% respondieron que el software utilizado es Zeus, 29% manifiesta no utilizar ningún software, el 14% SIH, el 7% ASI Front desk y Excel; estos software mencionados son de tipo administrativo y contable y la información que reportan es utilizada para la elaboración de informes contables y financieros, que incluye el costo global por habitaciones.

Gráfico 6. Software utilizado en la asignación de costos



Fuente: elaborado por las investigadoras

6. CONCLUSIONES

El análisis y la interpretación de datos, a partir de las visitas y la aplicación de los instrumentos para la recolección de información, permiten concluir lo siguiente:

Los hoteles estudiados carecen de información de costos detallada y concebida a partir de una metodología de acumulación de costos reconocida, por cuanto la información que generan se basa en el estado de resultados que contiene ingresos y gastos globales; los gastos son contabilizados en forma total sin distribuir entre los diferentes generadores de ingresos y los pocos hoteles que lo hacen, los distribuyen en forma parcial y arbitraria.

La contabilización de los gastos en forma global y la falta de identificación de los elementos del costo para cada noche de alojamiento por huésped o por habitación, no permite calcular el costo de alojamiento, ni la identificación de costos fijos y variables que son básicos al realizar costeo con las variables de temporadas y el cambio continuo de porcentajes de ocupación.

Los empleados de contabilidad encuestados, expresaron que los principales informes reportados a la gerencia son: estado de resultados, consumo por habitación, ejecución presupuestal y el porcentaje de costos por habitación. Esta información no ayuda con el control de suministros como lencería y *amenities* y tampoco permite la toma de decisiones puntuales tales como: valor mínimo en que se puede vender una habitación, punto de equilibrio para un nivel determinado de costos fijos, máximos y mínimos en compra de lencería, suministros de aseo para los huéspedes y las habitaciones, porcentajes de descuentos de acuerdo con los niveles de ocupación.

Por su parte, los gerentes entrevistados, destacaron como relevantes para su gestión los siguientes informes: estado de resultados, costo por tipo de habitación, servicios públicos, costos fijos, depreciación, compras, variación de los costos y costo habitación con máxima ocupación.

Lo anterior, permite inferir que los gerentes requieren de información detallada que les de una visión más amplia de todos los costos y gastos en que se incurre para atender el servicio de alojamiento de un huésped por una noche; para ello se requiere la contratación de personal interno que

maneje la información de costos y realice los reportes en la periodicidad que requiera la gerencia.

Para que en los hoteles de la ciudad de Medellín se genere una información confiable, detallada y oportuna, se debe diseñar una metodología de costos especial para hoteles ejecutivos y de negocios. Esta metodología debe incluir la identificación de los costos y gastos para el servicio de alojamiento de un huésped o de una habitación; así mismo, la sistematización de datos puede realizarse mediante la compra o el diseño de un software que permita la exportación de datos hacia las aplicaciones contables o adecuar las aplicaciones existentes, toda vez que se evidencia que el reporte de información no se basa en una metodología apropiada de acumulación de costos.

Para investigaciones futuras, se recomienda la elaboración de un proyecto interinstitucional que involucre personal especializado y con amplio conocimiento del sector turístico, los sistemas y metodologías de acumulación de costos y programación de sistemas, para estructurar el diseño e implementación de un sistema de información de costos de alojamiento para los hoteles.

7. AGRADECIMIENTOS

Por último y para el cierre de esta investigación, el cual no es absoluto ni hermético por cuanto quedan campos abiertos ya descritos en las conclusiones, las autoras expresan un agradecimiento especial a quienes participaron en esta investigación por su valiosa y generosa colaboración, como administradores y personal de los Hoteles que abrieron sus puertas y suministraron la información; y al Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid por apoyar procesos investigativos que fortalecen y enriquecen la academia.

8. BIBLIOGRAFÍA

[1] Menéndez, B. Firma Consultora Irea. Optimización de los costos en la gestión Hotelera, 2010. Disponible en: <http://static.hosteltur.com/web/uploads/fdd233c6b0b0b2f3.pdf> [consultado el 06 de febrero de 2012].

[2] Gómez, O., Contabilidad de costos. McGraw-Hill, México, 2005.

[3] Colombia. Ministerio de Desarrollo Económico. Decreto 2649 de 1993, por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Cartagena de Indias, 2003.

[4] D e la Torre, F., Administración Hotelera 1 – División Cuartos, Trillas, México, 2007.

[5] COLOMBIA. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Resolución 657 de abril 14 de 2005, Por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia. Bogotá, 2005.

[6] Hansen, D. y Mowen M., Administración de Costos: contabilidad y control, Thomson, México, 2007.

[7] Barfield J, et al., Contabilidad de Costos: tradiciones e innovaciones, Thomson, México, 2005.

[8] Isaza R., Manual de costos. Sistemas de cálculo y toma de decisiones para optimizar utilidades, División Editorial CIJUF, Medellín, 2007.

[9] Martínez M. Evaluación Financiera y operacional aplicada en PYMES hoteleras. Escuela Administración de Negocios, 65, enero-abril, 31-48, 2009.

[10] Morillo, M. Sistemas de costos basados en actividades para establecimientos de alojamiento turístico. Visión Gerencia, 8, edición especial, 67-84, 2009.

[11] Ramírez, D., Contabilidad Administrativa, 6ed, McGraw-Hill, México, 2004.

[12] Colombia. Congreso de la República. Ley 788 de 2002, por la cual se expiden normas en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial; y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 2002.