

**RELACIÓN ENTRE EL MANEJO DE LOS COSTOS Y LA RENTABILIDAD
DEL SECTOR HOTELERO**



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

Autores:

ADRIANA MARGARITA GUEVARA ARROZOLA

ALEXANDER VERGARA BALSEIRO

Asesor:

WILLIAM SALCEDO QUIROZ

Corporación Universitaria Antonio José De Sucre

Facultad Ciencias Administrativas, Económicas y Contables - FACA

Programa de Contaduría Pública

Sincelejo

2023

RELACIÓN ENTRE EL MANEJO DE LOS COSTOS Y LA RENTABILIDAD DE LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE SINCELEJO

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo principal establecer la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles en Sincelejo. Se clasifica como un estudio de investigación documental. Atendiendo los postulados teóricos de Arroyo , Mendoza, y Santamaría (2020) y Arena (2016), entre otros. La investigación es de tipo descriptiva con un enfoque narración bibliográfica con un diseño de no experimental, se utilizó como técnica de recolección de información documental a fuentes secundarias de revisiones bibliográficas con referente a los manejos de costos y la rentabilidad del sector hotelero. Para el estudio de los resultados se utilizó búsqueda de literatura en repositorio basándose en sistemas de costos en costos por orden de producción y costos basando en actividad. Generando comportamiento en la producción de costos encontramos costos fijos y costos variables. Por otra parte, la determinación de la rentabilidad encontramos margen bruto, margen neto y margen operacional. Por lo tanto, podemos concluir que la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles en la ciudad de Sincelejo es crucial para el éxito y la sostenibilidad de las empresas hotelera. Se recomienda implementar un sistema de costos definido.

Palabras claves: rentabilidad, sistema de costos, sector hotelero, prestación de servicio.

RELATIONSHIP BETWEEN COST MANAGEMENT AND PROFITABILITY OF HOTELS IN THE CITY OF SINCELEJO

Abstract

The main objective of this research study is to establish the relationship between cost management and profitability of hotels in Sincelejo. It is classified as a desk research study. Following the theoretical postulates of Arroyo, Mendoza, and Santamaría (2020) and Arena (2016), among others. The research is descriptive with a bibliographic narrative approach with a non-experimental design, secondary sources of bibliographic reviews regarding cost management and profitability of the hotel sector were used as a technique for collecting documentary information. For the study of the results, a literature search was used in a repository based on cost systems in costs by production order and costs based on activity. Generating behavior in the production of costs we find fixed costs and variable costs. On the other hand, the determination of profitability we find gross margin, net margin and operating margin. Therefore, we can conclude that the relationship between cost management and profitability of hotels in the city of Sincelejo is crucial for the success and sustainability of hotel companies. It is recommended to implement a defined cost system.

Key words: profitability, cost system, hotel sector, service provision.

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

El sector hotelero es una de las actividades económicas con alto potencial de desarrollo a nivel nacional, contribuyendo en la incorporación de empleos y a la producción que le permite a este sector lograr grandes fuentes de ingresos, así lo estableció el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo por el comportamiento que se determinó para el periodo anual 2022. Considerando que el hotelaría y el turismo fue unos de los sectores más afectados por causa de la pandemia COVID -19 entre marzo de 2020 y mayo de 2021, hubo una disminución de ingreso debido a la restricción de viajes principales destinos turísticos del país. Sucre es un departamento principalmente conocido por tener un amplio sector hotelero y la situación no fue diferente, según la Asociación, Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco).

Por otra parte, la rentabilidad es un factor importante para la sostenibilidad y el crecimiento de cada negocio hotelero, teniendo en cuenta que para lograrla de manera consistente y óptima implica un control y manejo eficiente de los costos operativos. Después de todo, existe una falta de comprensión clara sobre cómo el manejo de los costos afecta directamente la rentabilidad en los hoteles en Sincelejo. Asimismo, menciona De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008) cuando los hoteles emplean estrategia financiera concreta, la rentabilidad crece modernamente, esto indica un buen comportamiento para facilitar el proceso de la toma de decisiones, por lo tanto, se procede aumentar las márgenes de ganancias.

Seguidamente, la determinación de los costos es fundamental para saber si la organización está generando las utilidades requeridas que le permita a la empresa mantenerse en el mercado y a su vez conocer y plantear el punto de partida hacia la rentabilidad de la misma.

Adicionalmente, según Vilorio (1993) y Marcuzzi (2003), los hoteles de turismo requieren calcular sus costos según sus lineamientos de la contabilidad, para contribuir a optimizar la rentabilidad y la toma de decisiones de la administración financiera de esas empresas. Por otra parte, Pavlatos y Paggios (2009), plantea que el uso de la contabilidad de costos en las empresas turísticas, incluidos los hoteles, es bastante limitado y poco innovador, pese al gran interés en la gestión de costos hospitalarios, o a la de un sistema de costos tradicional, donde, en lugar de utilizar los centros de costos o departamentos, se utilizan actividades.

Por lo tanto, se desconoce en gran medida cómo los diferentes factores influyen en la rentabilidad de los hoteles en Sincelejo. Estos factores pueden incluir la adquisición de insumos y materias primas, la gestión de recursos humanos, los costos de energía y servicios públicos, así como la inversión en tecnología y mantenimiento de instalaciones.

Posteriormente, este trabajo investigativo nace de la necesidad de analizar la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad en los hoteles de Sincelejo, de este modo, en las actividades económicas puede establecer estrategias de funcionamiento económico que permite optimizar los recursos financieros y operativos para lograr una rentabilidad sostenible en el sector hotelero actual.

1.2. Formulación del problema

Teniendo en cuenta la descripción del problema, se plantea el siguiente interrogante:
¿Cómo es la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles de Sincelejo?

2. Justificación

Teniendo en cuenta, que la rentabilidad es más un resultado que una herramienta dado que forma parte de las necesidades que tienen las organizaciones para la toma de decisiones. y es por eso que las empresas se preocupan por tener la mayor información que les ayude a identificar la situación real de dicha empresa sobre todo en el área financiera especialmente en los sección de costos y además que les permita conocer en qué punto la empresa está obteniendo utilidades, motivo por el cual se analiza el manejo de costos en el sector hotelero de manera que este estudio se pueda conocer la información de cómo se maneja los sistemas de costos ya sea por servicios y/o productos que brindan las empresas de este sector.

Ahora bien, cabe resaltar que la rentabilidad es muy importante para cualquier tipo de empresas y el sector hotelero no es una excepción. No obstante, existe una necesidad importante de investigar y comprender los manejos de los costos que de alguna forma impacta directamente en la rentabilidad de los hoteles de Sincelejo. Esta investigación le permite al sector hotelero de la ciudad tomar las decisiones más exactas y estratégicas que les permita mejorar la eficiencia y sostenibilidad de los negocios. Por otro lado, esta investigación es relevante a nivel social puesto que, el sector hotelero de Sincelejo juega un papel fundamental en la economía regional, y en la generación de empleo. Al analizar y comprender la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles. Lo que a su vez busca una mayor sostenibilidad económica en el sector y que además ayuda a contribuir al desarrollo social de la ciudad. Un manejo eficiente de los costos les permite a los hoteles a mantener tarifas competitivas, atraer más turistas y generar más empleos, lo que beneficia directamente a la sociedad al impulsar el crecimiento económico y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Sumando a lo anterior, al realizar estudio referente a la rentabilidad del sector hotelero es de gran importancia para cualquier negocio como la base

del éxito sobre todo para los propietarios de los hoteles que por alguna razón desconocen el porcentaje del dinero invertido y que no puedan determinar si su inversión si fue buena o mala.

Por otra parte, esta investigación también tiene un enfoque institucional en la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre dado que le permite fortalecer el conocimiento y promover la investigación en el ámbito de la gestión financiera y el sector hotelero. Al realizar este estudio en Sincelejo, se puede fortalecer la relación entre la universidad y la comunidad empresarial al presentar colaboraciones y brindar a los estudiantes la oportunidad de aplicar sus conocimientos teóricos en un entorno real. Asimismo, los resultados obtenidos pueden ser usados por la universidad como base para la creación de programas de formación y capacitación dirigidos a los profesionales del sector hotelero. Con el fin de mejorar las habilidades y potenciar en la parte de gestión financiera para el desarrollo del sector de esta región. Por último, a nivel personal esto nos otorga como investigadores y participantes tener la posibilidad de profundizar en un área específica adquiriendo conocimiento, experiencia y habilidades en la investigación científica. De este modo, los hoteles de Sincelejo se beneficiarán al obtener información y recomendaciones mucho más prácticas para mejorar la gestión de sus costos y la rentabilidad, por ende, esto les permite tomar las decisiones más exactas y estratégicas para el crecimiento y la viabilidad en un largo plazo.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles en Sincelejo.

3.2. Objetivos específicos

- Conocer cuál es el sistema de costos usado en las empresas del sector hotelero.
- Identificar el comportamiento de los costos en la actividad hotelera.
- Determinar la rentabilidad en las empresas del sector hotelero

4. Antecedentes de la Investigación

Un proyecto que fue presentado por Arena (2016), realizó una investigación titulada “Diseño de un sistema de costo para el hotel Plaza Real que permita determinar la rentabilidad del negocio” del cual el objetivo fue diseñar un sistema de costos para la entidad objeto de estudio que permita determinar la rentabilidad del negocio. La investigación fue de carácter descriptiva, con una población de estudio por parte de los propietarios, administrador y contador, utilizando como instrumento de recolección de datos encuestas y entrevistas. Por medio de los resultados, se encontró que los costos del hotel son determinados de manera general, es decir, una relación de todos sin discriminar de que servicios pertenece por cada área, sino que se toman el total y se compara con el ingreso recibido a nivel global.

Por consiguiente, Alvarado y otros (2015), realizaron una investigación que llevó por título “Implementación de un sistema de costos para el sector hotelero del municipio de Arauca, departamento de Arauca” cuyo objetivo fue implementar un sistema de costos para el sector hotelero del municipio de Arauca. Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología de selección de caso, usando como herramienta las visitas y encuestas a los participantes de la muestra, así se obtuvo como resultado que existen varias variantes de los sistemas de costos parciales, pero todos ellos se distinguen por asignar al producto solo una parte de los costos

Seguidamente Chenta (2016) realizó una investigación que obtuvo como título “Determinación de los costos de hospedaje y su influencia en la rentabilidad del hotel Wilson de la ciudad de Bagua” teniendo como objetivo fue determinar los costos de hospedaje y su influencia en la rentabilidad del Hotel “Wilson” de la ciudad de Bagua, con respecto a método que fue usado para el desarrollo de la investigación de carácter descriptivo, usando como técnica

de recolección de datos las entrevista y encuesta aplicada al personal de apoyo de la entidad como objeto de estudio, así obtuvieron como resultados que el hotel no existe una estructura de costos, dado a que los precios se fijan en arreglo con el cliente.

Por otra parte, Espinosa (2017) realizó una investigación titulada “Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz” este trabajo tuvo como finalidad, determinar el análisis de costos incidía en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz en el año 2016, asimismo, la metodología que fue usada para el desarrollo de la investigación fue de carácter nivel descriptivo y tipo cuantitativo con la técnica de recolección datos a través de un cuestionario, con esto el autor obtuvo como resultado, que la mayoría del personal laboral de la empresa tiene conocimiento sobre costos fijos, variables y totales en la empresa y que con respecto a la rentabilidad no contaba con liquidez.

En este mismo contexto, Ramírez (2017) en su tesis de grado profesional titulado “Análisis de costos y la rentabilidad de las empresas hoteleras el Tumi y La Joya en la ciudad de Huaraz”. El objetivo fue Determinar la relación entre costos y rentabilidad de las empresas hoteleras el Tumi y la Joya en la ciudad de Huaraz para el año 2017, trabajado bajo el método del tipo de nivel de investigación fue cualitativo y correccional con un diseño transversal. Con referente a la técnica de recolección de datos, el autor trabajo bajo con el instrumento de encuesta, dando como resultado que el manejo de costo que tiene la determinado la rentabilidad de la empresa objeto estudio, por medio, el incremento y disminución de ciertas variables.

En cuanto a Viloría y Marcuzzi (2003) realizaron una investigación titulada “Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida” cuyo objetivo fue

implementar la contabilidad de costo en los hoteles. Con relación al método que fue usado para el desarrollo de la investigación de carácter descriptivo, usando como técnica de recolección de datos de las entrevistas que se le realizaron a los directivos se determinó que los hoteles requieren calcular sus costos según los lineamientos de la contabilidad para contribuir y optimizar tanto para la rentabilidad y la toma de decisiones de las administraciones financieras de estas empresas.

Por una parte, Reyes y Suárez (2017) en su tesis titulada “Implementación de un sistema de costos por servicios para mejorar la rentabilidad de la empresa” el objetivo consistió en la implementación de un sistema de costos por servicios para mejorar la rentabilidad. La presente investigación es de tipo cualitativa y descriptiva que se llevó a cabo por medio de análisis e interpretación de documentos contables, además el diseño corresponde a estudio no experimental. En el cual se obtuvieron los resultados de la población conformada por los trabajadores que se aplicaron las entrevistas se logró determinar que no tienen conocimientos exactos sobre los insumos que se deben utilizar para el servicio de hospedaje dado que no les permite llevar un control por no contar con sistema de costos por servicios.

Así mismo, Hernández (2010) realizó una investigación titulada “Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hostel el recuerdo”. Cuyo objetivo es realizar capacitaciones en el sector hotelero para incrementar la rentabilidad. El método de la investigación posee un tipo de estudio experimental, mediante este estudio se buscó determinar si la capacitación aplicada con respecto al turismo, en la parte de atención al cliente y calidad de servicio ha mejorado la rentabilidad en el sector hotelero.

5. Marco teórico

5.1. Costo

Según Rojas (2007) expone que los costos son la suma de las erogaciones en que incurre una persona para la adquisición de un bien o servicio, con la intención de que se genere un ingreso en el futuro. Por otro lado, el autor Pérez (1990) planteo que los costos es el conjunto de pagos, obligaciones contraídas, consumos, depreciaciones, amortizaciones y aplicaciones atribuibles a un periodo determinado, relacionadas con las funciones de producción, distribución, administración y financiamiento.

Con los aportes de los autores mencionados, se puede definir los costos como la salida de dinero por medio de una inversión, ya sea por una compra, la fabricación de un producto o la prestación de un servicio en un tiempo determinado, dando esta parte una importancia el desarrollo y control en el manejo una empresa y cualquier tipo de negocio. Con base a esta investigación el concepto de costos, se tiene una inclinación al autor Pérez (1990), de modo que, en su definición se puede entender de manera detallada y clara lo que tiene que ver el concepto de esta variable.

5.1.1. Sistema de costo

Según Tejada (2019) menciona que dentro de la contabilización de costos se encuentra dos sistemas que se maneja comúnmente, que son costos por órdenes de producción y costos basados en actividad para sector de prestación de servicio. De la misma forma, Rojas (2007) expone que un sistema de costos es la información contable, que tiene el propósito de determinar el costo que se incurre a realizar un proceso productivo y la forma como se genera para una actividad en proceso de producción.

Teniendo en cuenta los aportes de los autores, se complementa los conceptos entre sí, de este modo, un sistema de costo se abarca en determinar los costos en los procesos productivos de una actividad como menciona Roja (2007); asimismo, que los sistemas de costos más usados son costos por órdenes de producción y costos basados en actividad. Después de todo, para el desarrollo de la actividad hotelera se fundamenta determinar los sistemas de costos ya sea, por orden de producción o basado en actividades, debido al ejercicio en prestación de servicio, de tal razón que, se tiene como referencia teórica al autor Tejada (2019) para el desarrollo de la investigación.

5.1.1.1. Costos por orden de producción

Para Tejada (2019) menciona que los costos por orden de producción son todos aquellos costos que se involucra de una manera directa con la elaboración de un bien o servicio, de este mismo modo, destaca que este se encuentra conformado por los costos de suministro diversos y costo de mano de obra. Por otro lado, Según Cabrera y Quiroz (2017) exponen que un sistema costos por órdenes de producción son costos basados en actividad por el cual para sector de prestación de servicio es un método en la contabilidad de costo que se centra en el análisis del comportamiento de los costos de producción y operación.

En consecuencia, se compone los conceptos de los autores mencionado, que los costos por órdenes de producción son costos que influyen de manera directa en el desarrollo de un producto o servicio, a su vez, es un método que se basa en el análisis en el comportamiento de producción de costos. De manera que, la base teórica de esta investigación se enfoca por los expuesto del autor Tejada (2019), teniendo en cuenta, la definición de costo directo es más acoplada al manejo de costo en el sector hotelero.

5.1.1.2. Costo basado en actividades

Según Hurtado, Ordeñana y Romero (2018) aportaron que los costos indirectos son todos aquellos costos que no tienen que ver directamente con la producción de un bien o servicio, pero este contribuye en la producción, en los hoteles se puede estimar la nómina del personal administrativo. Asimismo, Arena (2016) define los costos indirectos como la intervención en la transformación de los productos, pero este mismo, no se llega a cuantificar plenamente en la elaboración de partidas especificadas de producción.

De manera similar, se relacionan los conceptos de los autores donde se destaca que los costos indirectos no se identifican en la elaboración de un bien o servicio, pero intervienen para llevar a cabo su resultado final, dando ejemplo el servicio de energía eléctrica. Por consiguiente, Arena (2016) permite plasmar claramente la base teórica de esta investigación.

5.1.2. Comportamiento en la producción de costos

Para García (2018) menciona que el comportamiento en la producción de costos en la empresa es generado por los cambios que responde en el nivel de su actividad, es decir, cuando aumenta el nivel de actividad tiende a aumentar el costo en particular. De la misma forma, tiene presente los elementos que entiende el comportamiento en la producción de costo, con base teórica a la investigación se menciona la clasificación en costos fijos y costos variables.

5.1.2.1. Costos fijos

Según Rojas (2007) define los costos fijos como aquellos costos que permanecen persistentes en un periodo determinado, sin depender del cambio del volumen en la producción. Del mismo modo, los autores Hurtado, Ordeñana, y Romero (2018) aportan que los costos fijos

no varían, sino que un periodo son constante, aunque existan variaciones en las ventas o producción.

Por lo tanto, los autores mencionados anteriormente comparten conceptos similares, dando entender que los costos fijos no tienen cambio en los costos, aunque aumente o disminuye la producción o las ventas de la empresa, aunque también no ejerce su actividad, dando como ejemplo el arrendamiento. De modo que, Hurtado, Ordeñana y Romero (2018) se inclinan en la referente base teórica de la investigación.

5.1.2.2. Costos variables

García (2018) explica que los costos variables son denominados así porque el monto total monetario varía por los cambios dando en el nivel de actividad en proporción directa. De la misma manera, Rojas (2017) define los costos variables aquellos que cambian o fluctúa en relación directa a una actividad o volumen dado.

De lo anterior, se puede recalcar similitud entre los conceptos de los autores, de modo que se destaca los costos variables como aquellos cambios que incide por el aumento o disminución del volumen de la productividad o el nivel del desarrollo de la actividad y asimismo se proporciona directamente. De este modo, esta variable tiene una inclinación al autor García (2018).

5.2. Rentabilidad

Según De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008) exponen la rentabilidad como los objetivos que se destacan en una entidad para conocer el rendimiento de una inversión a ejecutar una serie de actividades en un periodo determinado. Por otro lado, Feijoo & Ronaldo (2021) nos dice que la rentabilidad es una ratio donde se puede determinar a través de los resultados obtenidos y el

costo de ventas, igualmente es posible determinar la capacidad que tiene la empresa para generar utilidad.

Con los conceptos anteriores, se puede observar la importancia de la rentabilidad en una empresa para conocer el cumplimiento de objetivos como menciona los autores De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008), de la misma forma, se puede resaltar que Feijoo y Ronaldo (2021) menciona que por medio de resultados y costo de venta es una ratio para el análisis en rentabilidad en una entidad. Es conciso decir, que la rentabilidad permite obtener una indagación de las utilidades que se generaron en un tiempo determinado, conociendo el rendimiento de una inversión a través de los objetivos que se traza, por consiguiente, la base teórica de esta investigación se basara en el concepto de los autores De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008).

5.2.1. Determinación de Rentabilidad

Según los autores De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008) explican que los métodos o medidas para determinar la rentabilidad permiten la evaluación de las utilidades que ha generado una empresa, ya sea a través de un nivel ventas o de inversión del propietario o un nivel de activos. Por otra parte, Callero, (2016) explican que el análisis de la determinación de la rentabilidad es importante, debido a que, es el centro de discusión para conocer la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia en toda actividad económica.

De este modo, se puede resaltar cuando una empresa determina su estado de rentabilidad, ha llegado a un análisis de las utilidades que se generan por medio de su actividad económica o por otro cualquier tipo de ingreso. En concreto, para la base teórica de la dimensión en la variable se tiene inclinación por los autores De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008).

5.2.1.1. Margen bruto

Para Andrade (2012) explica el margen bruto es la comparabilidad entre la utilidad brutas con las ventas, este indica cuanto representa la utilidad bruta antes el total de las ventas.

Seguidamente, De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008) precisan que el margen bruto de utilidades es el porcentaje de cada unidad monetario en las ventas, pero después que la entidad ha pagado sus bienes, asimismo, para conllevar un análisis positivo el margen bruto se debe llevar lo más posible un porcentaje alto.

Teniendo en cuenta los conceptos de los autores, se puede relacionar que el margen bruto permite representar la porcentualidad del rendimiento de las ventas en un periodo determinado. De este mismo, la base teórica del indicador de basa en Andrade (2012) ya que, encontramos un concepto más concreto.

5.2.1.2. Margen neto

Según Fontalvo, Vergara y De la Hoz (2012) definen margen neto como la utilidad sobre las ventas netas, en este se representa las ganancia o perdidas que se obtuvo en un periodo sobre los ingresos operaciones. No obstante, Andrade (2012) expresa que el margen neto representa la relación entre la utilidad neta y el nivel de venta, resaltando, este indicador permite un análisis de impacto de todos los costos y gastos en la operación de los resultados.

En particular, margen neto permite un análisis más objetivo ante el margen bruto, permitiendo medir la eficiencia de los manejos de costos y gastos de la entidad, de modo similar, Andrade (2012) acceder obtener un concepto más claro para la base teórica de la investigación.

5.2.1.3. Margen operacional

Para Espinoza, Figueroa, Láinez y Malavé (2017) definen margen operacional como la utilidad que influye en los costos de venta y a su vez a los gastos que opera directamente a la empresa para desarrollar sus actividades. Por otro lado, (Fontalvo, Vergara y De la Hoz (2012) aportaron que el indicador de rentabilidad margen operacional, influye en la utilidad sobre las ventas analizando si la actividad de la empresa es o no lucrativo.

Por consiguiente, el margen operacional permite evaluar las ventas sobre los costos y gastos que influye en la actividad con el objeto si la entidad es productiva en cierto periodo determinado. De este modo, el concepto de los autores Espinoza, Figueroa, Láinez y Malavé (2017) es preciso para la base teórica de la investigación.

6. Marco conceptual

Costos: salida de dinero por medio de una inversión, ya sea por una compra, la fabricación de un producto o la prestación de un servicio en un tiempo determinado, dando esta parte una importancia el desarrollo y control en el manejo una empresa y cualquier tipo de negocio.

Rentabilidad: Es la que permite obtener una indagación de las utilidades que se generaron en un tiempo determinado, conociendo el rendimiento de una inversión a través de los objetivos que se planteados

Sector hotelero: se refiere a la industria dedicada a ofrecer servicios de alojamiento y hospedaje a los turistas y viajeros, además comprende una amplia gama de establecimientos, desde pequeñas posadas y hostales hasta grandes cadenas hoteleras y complejos turísticos. Al mismo tiempo, el sector hotelero es fundamental para la industria turística, generando empleo, impulsando el desarrollo económico y contribuyendo a destacar el turístico de una región o país.

Sistema de costo: es la información contable que permite determinar el costo incurrido en la realización de un proceso productivo y cómo se genera dicho costo para una actividad en proceso de producción, de este modo, implica el análisis y cálculo de los costos asociados a la prestación de servicios, tomando en cuenta las particularidades propias de esta industria.

7. Operacionalización y definición de variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Objetivo general: Establecer la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles de la ciudad de Sincelejo.			
Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicador
Conocer cuál es el sistema de costos usado en las empresas del sector hotelero	Costos	Sistema de costo	Costo por orden de producción
			Costo basado en actividad
Identificar el comportamiento de los costos en la actividad hotelera		Comportamiento en la producción de costos	Costos fijos
			Costos variables
Definir la rentabilidad en las empresas del sector hotelero en el municipio de Sincelejo.	Rentabilidad	Determinación de rentabilidad	Margen Bruto
			Margen Neto
			Margen Operacional

Fuente: *autores*

7.1. Definición de variables

Costos: Samuelson (2014) define costo como la suma de erogaciones en que incurre una persona física o moral para la adquisición de un bien o de un servicio, con la intención de que genere ingresos en el futuro.

Rentabilidad: Chenta (2016) expone que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

8. Diseño Metodológico

8.1. Tipo y diseño de la investigación:

- **Tipo de investigación:** la presente investigación se utilizó de tipo narración bibliográfica para el desarrollo de este trabajo, puesto que, se siguió un enfoque de investigación documental en el que se empleó documentos ya existentes y fiables con respecto a la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad teniendo en cuenta, para el desarrollo de la revisión bibliográfica fue muy útil, precisamente para profundizar y analizar las posibles soluciones del problema planteado.
- **Enfoque: Descriptivo:** Para realizar la investigación planteada se aplicó el siguiente enfoque descriptivo dado que esta investigación se centra en la relación del manejo de los costos y la rentabilidad en el sector hotelero en Sincelejo y para llegar allí se necesita según los objetivos específicos conocer, identificar y determinar los elementos que nos permita reconocer la situación u objeto de estudio planteado anteriormente y esto a su vez nos ayuda a tener una buena percepción del tema a investigar y conocer el problema detalladamente.
- **Diseño: no Experimental:** Ahora bien, el presente estudio se pretende describir la relación del manejo de costos y la rentabilidad de los hoteles en Sincelejo, donde la información documental es recolectada en un tiempo determinado.

8.2. Método de recolección de información

En este marco de ideas, en el presente estudio se recurrió a fuentes secundarias se realizaron búsquedas por medio de revisiones bibliográficas con referente al manejo de los costos para determinar la rentabilidad en el sector hotelero. Así mismo, se realizó una

búsqueda de literatura en repositorios como Redalyc, Scielo y Google académico, utilizando palabras claves que faciliten a la búsqueda de la investigación.

8.3. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario cumplir con una serie de etapas que permitieran lograr los pasos necesarios para el análisis del manejo de costos para determinar la rentabilidad en el sector hotelero de la ciudad de Sincelejo las cuales se detallan a continuación:

Inicialmente, se desarrolló el marco teórico de la investigación, por medio de la revisión de distintos antecedentes y bases teóricas que permitieron operacionalizar las variables de Rentabilidad y Manejo de costos. Así mismo, la elaboración del sistema de variables y operacionalización de las variables estudiadas con las dimensiones e indicadores que permitieron llevar a cabo el instrumento de recolección de información de la problemática estudiada.

Por otra, se elaboró el marco metodológico donde se estableció el tipo y diseño de la investigación, el enfoque objeto de estudio, las técnicas de recolección de información bibliográfica, la descripción del instrumento, la validez y confiabilidad del mismo para el análisis de la información. Finalmente, la Formulación de conclusiones y recomendaciones con base al análisis de la información encontrada.

9. Análisis de los resultados

Sistema de costos usado en las empresas del sector hotelero

Con el objeto de determinar el sistema de costos usados en las empresas del sector hotelero, comúnmente el más conocido es el sistema costos por actividades (Activity-Based Costing, ABC), este sistema permite un mayor nivel de detalle en la asignación de costos al identificar las actividades específicas que generan los costos, asimismo, ayuda a identificar áreas no rentables, facilita la toma de decisiones estratégicas, permite establecer precios más precisos y evalúa el desempeño de las diferentes áreas del hotel.

Por un lado, Arroyo, Mendoza y Santamaría (2020) establecen en su estudio para un hotel de la ciudad de Sincelejo, dedujeron que el cálculo de costos por actividad mediante la aplicación del sistema ABC ofrece un mayor nivel de control para la toma de decisiones, ya que nos brinda información sobre los costos unitarios asociados a cada actividad. Al comparar estos costos con las tarifas cobradas, podemos determinar si se obtiene una utilidad o pérdida en cada actividad de forma individual. Además, este sistema nos proporciona una visión clara de cómo se distribuyen los costos en cada centro de costos, lo cual resulta útil para identificar oportunidades de reducción de costos o reubicación de recursos. Asimismo, no permite identificar y eliminar aquellas actividades que no agregan valor, lo cual se alinea particularmente con la técnica de administración del costo total.

Seguidamente, Arena (2016) en su investigación al Hotel Plaza Real, llegó a determinar que no se había implementado un sistema de costos específicos, ya que solo se realiza un seguimiento general de los costos y gastos. Por lo tanto, se llevó a cabo un estudio y análisis para

determinar qué sistema existente sería más adecuado para el hotel, y logró identificar que el sistema ABC es la mejor opción. Teniendo en cuenta que este sistema se basa en la pantalla de costos por actividad en lugar de por producto.

Por otra parte, Arrunategui (2021) concluyeron en su estudio con referente a los costos a un hotel, que una vez que se ha identificado las actividades en cada proceso del servicio que presta la entidad, obtuvo que es importante destacar la implementación del sistema de costeo ABC, este puede resultar muy útil a la toma de decisiones, ya que puede proporcionar información oportuna y relevante.

Si bien es cierto, además del sistema de costos por actividad ABC, algunas empresas hoteleras también pueden utilizar otros sistemas de costos complementarios, como el sistema de costos absorbentes, los autores Morillo y Cardozo (2017) en su investigación a los costos de un hotel, llegaron a recopilar que el sistema de costeo utilizado en el hotel corresponde a un sistema de costos absorbente. En este sistema, independientemente del comportamiento de los costos (ya sean fijos o variables, directos o indirectos), el costo de los servicios en las áreas de eventos y alimentos y bebidas se calcula sumando todos los costos relacionados con la prestación de dichos servicios. Es decir, los costos se identifican, cuantifican, registran y acumulan en cada servicio como si fueran órdenes de trabajo. Por otro lado, en el servicio de alojamiento, los costos se promedian y distribuyen en función de una tasa de ocupación promedio, de manera similar al funcionamiento de un sistema de costos por proceso.

No obstante, hay empresas hoteleras que no cuenta con un departamento de contabilidad interno, sino que utiliza servicios de contabilidad externos, a partir de esto los autores Cabrera y

Quiroz (2017) determinaron esta situación en un hotel como objeto de su investigación, puesto que, no tienen implementado un sistema de costos específico. En lugar de ello, los precios del servicio se determinan mediante estimaciones y evaluaciones del mercado, lo que impide una determinación precisa de los costos incurridos en la prestación del servicio de hospedaje, en su lugar, se utiliza un enfoque empírico en el cual se aplica cierto porcentaje del precio como estimación de los costos.

Resumiendo lo planteado anteriormente, se destaca el sistema de costos por actividades (ABC) como el más conocido y beneficioso, ya que proporciona un mayor nivel de detalle en la asignación de costos, ayuda a la toma de decisiones estratégicas, establece precios más precisos y evalúa el desempeño de las áreas del hotel. Varios estudios respaldan la efectividad del sistema ABC en la gestión de costos en hoteles, al proporcionar información sobre los costos asociados a cada actividad y permitir identificar áreas no rentables y oportunidades de reducción de costos.

Además del sistema ABC, se menciona el uso de otros sistemas de costos complementarios, como el sistema de costos absorbentes, que se utiliza en áreas como eventos, alimentos y bebidas, y el sistema de costos por proceso, que se aplica al servicio de alojamiento. Sin embargo, se señala que algunas empresas hoteleras no tienen un sistema de costos específico y dependen de estimaciones y evaluaciones del mercado para determinar los precios de los servicios, lo que dificulta la determinación precisa de los costos incurridos. En general, se destaca la importancia de contar con sistemas de costos adecuados para una gestión eficiente en la industria hotelera.

Comportamiento de los costos en la actividad hotelera

El comportamiento de los costos en la actividad hotelera se ve influido por la complejidad y extensión de los procesos involucrados en la provisión de servicios de alojamiento, gastronomía y otros servicios de carácter personal, comercial o recreativo. En este sector, los costos se clasifican según su naturaleza o tipo, así como por el área o centro de costo en el que se originan. De esta manera, se establece una estructura de costos que permite una adecuada gestión y control en la administración de los recursos económicos en el ámbito hotelero.

Sumado a lo anterior, una de las razones principales por las cuales los hoteles optan por llevar una contabilidad separada se debe a la naturaleza propia del producto hotelero, así lo señala Peralta (2015), cada uno de los productos dentro del hotel se crea a partir de diferentes rubros y bases de costeo, lo que requiere determinar una particularidad para cada departamento.

Por otra parte, los autores Mayorga y Fernandez (2021) mencionaron que la adopción de herramientas de gestión de costos en el control de la producción proporciona la oportunidad de optimizar los recursos mediante acciones estratégicas que facilitan la toma de decisiones. De este modo se tiene objetivo es alcanzar metas específicas y anticipar posibles desafíos futuros dentro de la organización, esto se logra a través de un seguimiento detallado de las actividades, así como de la reducción y mejora continua de la estructura de costos y en última instancia, esto garantiza el éxito y el control efectivo de los procesos, asegurando una gestión eficiente en la empresa.

No obstante, los costos asociados a los servicios ofrecidos por un hotel, existe en la actualidad empresas que emplea un enfoque tradicional de cálculo de costos, el cual permite una adecuada determinación de las tarifas o costos de un hotel. Además, los gastos fijos se consideran como gastos del período y no se incluyen como elementos de costos, lo que resulta en una imprecisión en el sistema de costeo y pone en riesgo la fiabilidad de la información.

En virtud de los resultados, el comportamiento de los costos en la industria hotelera es influenciado por la complejidad y extensión de los procesos involucrados en la prestación de servicios hoteleros, como alojamiento y gastronomía. La clasificación de los costos según su naturaleza y área de origen permite establecer una estructura de costos que facilita la gestión y el control de los recursos económicos en el ámbito hotelero. Una de las razones por las cuales los hoteles optan por llevar una contabilidad separada es la naturaleza específica de los productos hoteleros. Cada departamento dentro del hotel se crea a partir de diferentes rubros y bases de costeo, lo que requiere una determinación precisa de los costos para cada uno de ellos.

Por otro lado, la adopción de herramientas de gestión de costos en el control de la producción brinda la oportunidad de optimizar los recursos y tomar decisiones estratégicas. Mediante un seguimiento detallado de las actividades y la mejora continua de la estructura de costos, se busca alcanzar metas específicas y anticipar desafíos futuros. Sin embargo, algunos hoteles todavía emplean un enfoque tradicional de cálculo de costos, lo que puede llevar a una imprecisión en la determinación de tarifas y costos, poniendo en riesgo la confiabilidad de la información contable.

Rentabilidad en las empresas del sector hotelero de Sincelejo

Luego de realizar la recolección bibliográfica sobre la rentabilidad en las empresas del sector hotelero de Sincelejo, no se encontraron resultados pertinentes que permitan llevar a cabo una conclusión sólida; después de haberse buscado y revisado diversas fuentes, no se halló información relevante que aborde específicamente el tema de la rentabilidad en este contexto particular; de este modo, la falta de resultados puede deberse a la escasez de investigaciones o publicaciones que se centren en el análisis de la rentabilidad en el sector hotelero de Sincelejo. Es importante destacar la importancia de futuros estudios o investigaciones que aborden esta temática con el fin de obtener información más precisa y detallada sobre la rentabilidad en este sector específico.

10. Conclusiones

En síntesis, al haber realizado el análisis de investigación con respecto a la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles de la ciudad de Sincelejo, el problema planteado mediante a la recolección documental con su respectiva información proporcionada se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Con relación al primer objetivo que se encuentra enfocado en conocer cuál es el sistema de costos usado en las empresas del sector hotelero, se concluyó que el sistema de costos por actividad ABC, es el más conocido, recomendable y beneficioso para las empresas del sector hotelero; considerando que este sistema facilita la toma de decisiones estratégicas, establece precios más precisos y evalúa el desempeño de las áreas de un hotel, por medio de un análisis detallado en la asignación de costos. De la misma forma, los estudios garantizan la eficacia del

sistema de costo por actividad ABC por procurar información sobre la contabilidad de costos a cada actividad, ya sea, por alojamiento, restaurante, lavandería, entre otros; según las prestaciones de servicios que ofrece el hotel, permitiendo conocer el nivel de rentabilidad por área.

Adicionalmente, existen otros sistemas de costos ejecutados por hoteles, como el sistema de costos absorbentes y el sistema de costos por proceso, estos son mas aplicados a ciertas áreas específicas de un hotel. No obstante, hay que destacar que algunas empresas hoteleras no tienen un sistema de costo definido, sino que tiene en cuenta las estimaciones y evaluaciones del mercado, por tal razón es difícil determinar con precisión los costos incurridos y el margen de utilidad. De todo esto, es fundamental cualquier empresa perteneciente a la industria hotelera tenga definido un sistema de costos para obtener un buen desempeño en la rentabilidad.

Con respecto al siguiente, que tiene como objetivo identificar los comportamientos de los costos del sector hotelero que se utilizó para el desarrollo de esta investigación es importante que estas empresas utilicen un sistema de control para tener una mejor gestión en la contabilidad principalmente identificar los costos para que les permita canalizar adecuadamente los ingresos y los egresos para las actividades que realizan dentro de los servicios que ofrece la industria hotelera sobre todo en los costos variables, fijos y semivariables con base a servicios y administración, de modo que normalmente se cuantifican las operaciones e inversiones que realizan.

Por otra parte, estas empresas reconocen la importancia de gestionar y controlar los costos en su negocio con el fin de alcanzar el punto de equilibrio en sus ganancias. Son

conscientes de que necesitan asesoramiento y consultoría para comprender las características de los costos y su comportamiento en los diferentes niveles de operación, esto les ayudará a planificar sus ganancias, controlar los costos y tomar decisiones informadas, con el objetivo de lograr un control efectivo en su hotel. Así mismo, en el entorno económico actual, las empresas hoteleras se encuentran inmersas en un mercado globalizado y se enfrentan cada vez más al desafío de los costos fijos a corto plazo en busca de obtener una ventaja competitiva. Para lograrlo, estas empresas deben someterse a un proceso de planificación que guiará su desarrollo. En este sentido, es necesario utilizar herramientas que permitan medir y evaluar los cambios que experimentarán en términos de volumen de ventas, precios, costos variables y costos fijos.

Finalmente, en relación al objetivo general que tiene como propósito de establecer la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles en Sincelejo se concluye que la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad de los hoteles en la ciudad de Sincelejo es crucial para el éxito y la sostenibilidad de estas empresas. El uso de un sistema de costos, como el sistema de costos por actividad ABC, resulta beneficioso al facilitar la toma de decisiones estratégicas, establecer precios más precisos y evaluar el desempeño de las áreas de un hotel mediante la asignación detallada de costos, asimismo, este sistema también permite conocer el nivel de rentabilidad por área, lo que contribuye a una gestión más eficiente.

De este modo, es importante que las empresas hoteleras en Sincelejo implementen un sistema de costos definido para obtener un buen desempeño en la rentabilidad, sin embargo, aquellas que reconocen la importancia de gestionar y controlar los costos tienen mayor probabilidad de alcanzar el punto de equilibrio en sus ganancias. En un entorno económico

globalizado, donde los costos fijos representan un desafío a corto plazo, es fundamental planificar y utilizar herramientas que permitan medir y evaluar los cambios en volumen de ventas, precios y costos variables, además, la capacidad de adaptación, la eficiencia operativa y la calidad del servicio siguen siendo elementos clave para mantener una rentabilidad sostenible en el largo plazo en un mercado altamente competitivo.

Finalmente, con relación al objetivo general que tiene como propósito establecer la relación entre el manejo de costos y la rentabilidad en los hoteles en Sincelejo se concluye que, el manejo de costo y la rentabilidad son aspectos cruciales para una gestión eficiente y beneficios sostenibles. Dado que, el sistema de costos por actividades (ABC) destaca como el más beneficioso, permitiendo decisiones estratégicas y evaluación precisa del desempeño; asimismo, existen otros sistemas de costos complementarios, algunas empresas carecen de un sistema específico, lo que dificulta la determinación precisa de costos. De este modo, es fundamental contar con sistemas de costos adecuados, clasificarlos según su naturaleza y área, y adoptar herramientas de gestión para optimizar recursos y tomar decisiones estratégicas. Aunque algunos hoteles aún emplean enfoques tradicionales, se necesita promover la adopción de sistemas efectivos, mejorar la precisión en la determinación de costos y fomentar la gestión estratégica para garantizar la rentabilidad sostenible.

11. Recomendaciones

Luego de realizar el análisis de los resultados, así como las conclusiones respectivas de los objetivos de la investigación, se proponen una serie de recomendaciones con la finalidad que se pueda ayudar a las empresas hoteleras de Sincelejo a mejorar su rentabilidad y gestión de costos, mencionando las siguientes:

- **Implementar un sistema de costos definido:** esto permite a las empresas tener un mejor control de los costos, identificar áreas de oportunidad para optimizar recursos, tomar decisiones estratégicas informadas y evaluar la rentabilidad de cada área del hotel, con un sistema de costos definido contribuye a una gestión financiera más eficiente y a la generación de mayores beneficios en el sector hotelero.
- **Utilizar un sistema de control y gestión de costos:** es importante porque a través de la contabilización de los costos, se pueden controlar los elementos del costo y tener información veraz con respecto a los ingresos netos en un periodo, por ende, por medio de la contabilización adecuada de los costos se puede obtener información referente al costo unitario de producir un servicio, de acuerdo a su clasificación.
- **Buscar asesoramiento y consultoría:** las empresas hoteleras deben reconocer la importancia de gestionar y controlar los costos en su negocio para alcanzar el punto de equilibrio en sus ganancias. Se recomienda buscar asesoramiento y consultoría especializada para comprender las características de los costos y su comportamiento en diferentes niveles de operación.
- **Fortalecer la competitividad y rentabilidad a través del estudio macroeconómico del sector servicios:** realizar un estudio y análisis macroeconómico exhaustivo del sector



servicios es de gran importancia, ya que brinda la oportunidad de comprender en detalle su funcionamiento, características y particularidades. Este conocimiento adquirido se traduce en una mayor capacidad competitiva y la generación de mayores niveles de rentabilidad para las empresas involucradas en este sector.

- **Mejorar la precisión en la determinación de costos y tarifas:** Es importante que los hoteles realicen esfuerzos para mejorar la precisión en la determinación de los costos y tarifas de sus servicios; de esta manera, implica llevar un registro detallado de los costos asociados a cada actividad y servicio, así como realizar análisis periódicos para identificar oportunidades de reducción de costos y ajuste de tarifas.

12. Referencias Bibliográficas

- Alvardo, L., Gutierrez, I., & Molina, E. (2015). *Implementación de un sistema de costos para el sector hotelero del municipio de Arauca, departamento de Arauca*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/231/2/TRABAJO%20DE%20GRADO%20-%20SISTEMA%20DE%20COSTOS%20SECTOR%20HOTELERO%20MUNICIP.pdf>
- Alviz, t. (2006). Salario emocional y el mejoramiento de la productividad. *xyz*, 123.
- Andrade Pinelo, A. M. (2012). *Analisis de los ratios de rentabilidad*. 2012: Gaceta Juridica. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/609170/Art%C3%ADC?sequence=1>
- Arena Jimenez, Y. (2016). *Diseño de un sistema de costo para el Hotel Plaza Real que permita determinar la rentabilidad del negocio*. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/handle/123456789/1543>
- Arroyo , F., Mendoza, A., & Santamaría, Á. (2020). *Sistema de costos basado en actividades – el caso del Hotel Panorama del municipio de Sincelejo, Colombia*. Sincelejo: Revista espacios. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n47/a20v41n47p26.pdf>
- Arrunategui, C. (2021). *Influencia de los costos basados en actividades para mejorar la rentabilidad hotelera de la Provincia de Tumbes*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2642/TESIS%20-%20ARRUNATEGUI%20FEIJOO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barragán Viancha, N. C. (2015). *Implementación de un sistema de costos para la empresa*

Soldimontajes Díaz LTDA. Sogamoso, Colombia. Obtenido de

[https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1560/TGT-](https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1560/TGT-296.pdf;jsessionid=C5FAA1D0988F60388F147F39FD79122B?sequence=1)

[296.pdf;jsessionid=C5FAA1D0988F60388F147F39FD79122B?sequence=1](https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1560/TGT-296.pdf;jsessionid=C5FAA1D0988F60388F147F39FD79122B?sequence=1)

Cabrera Arana, W. J., & Quiroz Armas, Y. B. (2017). *Aplicación de un sistema de costos directo*

para la mejora de la utilidad del hotel Plaza Grau S.A.C., Trujillo primer trimestre del

2017. Trujillo, Perú: Universidad Privada Andenor Orrego. Obtenido de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3006/1/RE_CONT_WALTER.CABRERA_YERSON.QUIROZ_SISTEMA.DE.COSTOS.DIRECTO_DATOS.PDF

Callero Martínez, D. C. (2016). *Análisis de la rentabilidad financiera del hotel Luna S.A. en los*

periodos comprendidos 2013-2014. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional

Autonoma de Nicaragua.

Cueva Mendoza, E. D., & Vargas Quintana, M. E. (2016). *Programa de capacitación en*

servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hostel el recuerdo, Chepen

2015. Pimentel, Perú. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3139/TESIS%20EDUARDO%20CUEVA-MANUEL%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- De La Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & De La Hoz Suárez, A. (2008). *Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo*. Maracaibo, Venezuela: Red Universidad de Zulia.
- Espinosa, M. (2017). *Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Peru E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2316/ANALISIS_DE_COSTOS_RENTABILIDAD_ESPINOZA_CASTILLO_MARITZA_MARGARET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, J., Figueroa, I., Laínez, A., & Malavé, L. (2017). *Rentabilidad financiera del sector camaronero: formulación del árbol de decisión mediante el algoritmo de CHAID*. Ciudad de México, México: label ECORFAN. Obtenido de https://www.ecorfan.org/congresos/8voanual/2_PRESENTACIONES/Presentaciones/Rentabilidad%20financiera%20del%20sector%20camaronero.pdf
- Fontalvo Herrera, T., Vergara Schmalbach, J. C., & De la Hoz, E. (2012). *Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40*. Cartagena, Colombia: Pensamiento & Gestión. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a08.pdf>
- García Plaza, Á. (2018). *Patrón de comportamiento de los costos*. Utel Universidad. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23949w/redisen04s/2_Contabilidad%20administrativa%20y%20de%20costos.pdf

- Hurtado, E., Ordeñana Barzola, J. M., & Romero García, E. L. (2018). *Contabilización de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/empresas-actividades-hoteleras.html>
- Mayorga Diaz, M. P., & Fernandez Agreda, E. M. (2021). *Control de costos de producción en organizaciones hoteleras*. Apuntes contables. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6880/9751>
- Morillo Moreno, M. C., & Cardozo, C. D. (2017). *Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida, Venezuela*. Mérida, Venezuela: Innovar. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v27n64/v27n64a08.pdf>
- Novoa Carrasco, C. E. (2022). *Impacto del Covid en el desempeño organizacional y financiero de la industria hotelera y situación actual en escenario de postpandemia: Caso de estudio Hotel Génesis*. Sincelejo: Universidad Antonio Nariño. Obtenido de http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7991/1/2022_CarmenElenaNovoaCarrasco.pdf
- Ortegas Pérez De León , A. (1990). *Contabilidad de Costos*. Utela.
- Ramirez, N. V. (2017). *Análisis de costos y la rentabilidad de las empresas hoteleras el Tumi y La Joya en la ciudad de Huaraz*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5414/ANALISIS_DE_C

OSTOS_EMPRESA-

RAMIREZ_ORELLANO_NENA_VERONICA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Reveles López, R. (2019). *Análisis de los elementos del costo* (Segunda ed.). Ciudad de México.

Obtenido de <https://books.google.es/books?id=5pGpDwAAQBAJ&lpg=PT13&ots=c-8eqqh1s2&dq=que%20son%20los%20elementos%20del%20costos&lr&hl=es&pg=PT2#v=onepage&q=que%20son%20los%20elementos%20del%20costos&f=false>

Rojas Medina, R. A. (2007). *Sistema de costos: un proceso para su implementación*. Manizales:

Primera Edición. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/9803>

Tejada Silva, J. Y. (2019). *Análisis del costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la*

empresa Danubio Hotel, Jaén. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35383/Tejada_SJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, D., & Triviño, J. (2015). *El salario emocional factor de eficiencia y competitividad empresarial*". Bogotá : Universidad Sergio Arboleda.