

Diseño de un Sistema de Gestión de Costos para el Hospedaje en Glamping Mi Abuelita en Balboa Cauca

Nombre y apellido:

Liseth Bambague Plaza

Sebastián Fernández

Docente:

Norman Caldon



Corporación Universitaria Unicomfacaucá - Facultad de Facultad de Ciencias

Empresariales

Programa de Contaduría Pública 2025

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 7 |
| Planteamiento del problema..... | 8 |
| Formulación del problema | 9 |
| Objetivos | 10 |
| Objetivo general | 10 |
| Objetivos específicos | 10 |
| Marco Teórico..... | 10 |
| Gestión de Costos en Empresas Turísticas y de Hospitalidad | 11 |
| Aplicación de Actividades del Costeo Basado en Actividades (ABC)..... | 11 |
| Rentabilidad y Gestión Financiera en Empresas Turísticas | 12 |
| Fijación de Precios en la Industria del Glamping | 12 |
| Desarrollo y Sostenibilidad de los Negocios Turísticos en Regiones Rurales..... | 12 |
| Tecnología en la Gestión de Costos: Uso de Herramientas Tecnológicas no | |
| Automatizadas..... | 13 |
| Implementación de sistemas Estructurados de Costeo en pequeñas Empresas | 13 |
| Diseño metodológico | 13 |
| Naturaleza de estudio | 13 |
| Enfoque metodológico..... | 14 |
| Tipos de estudio..... | 14 |
| Fases metodológicas..... | 15 |
| Fase I: Diagnóstico de la gestión de costos | 15 |
| Fase II: Aplicación de actividades del modelo de costeo ABC..... | 15 |
| Fase III: Técnicas e instrumentos de recolección de información..... | 16 |
| Diagnóstico de la gestión de costos | 16 |
| Costos de infraestructura costo fijo..... | 16 |
| Costos de mantenimiento | 16 |

| | |
|--|----|
| Costos operativos del alojamiento..... | 16 |
| Costos de personal costo directo | 16 |
| Gasto de marketing y publicidad..... | 16 |
| Gasto administrativos y legales | 17 |
| Gasto de suministros y alimentos..... | 17 |
| Gasto de energía y agua | 17 |
| Gasto de seguridad y emergencias | 17 |
| Estructura y evaluación de proyecto | 18 |
| Conclusión análisis margen de utilidad..... | 23 |
| Detalle del Proceso de Asignación de Costos para actividades sistema ABC | 23 |
| Paso 1..... | 23 |
| Paso 2..... | 23 |
| Paso 3..... | 24 |
| Paso 4..... | 24 |
| Control Interno y Mapeo de Riesgos | 24 |
| Control interno | 24 |
| Mapeo de Riesgos | 24 |
| Análisis Crítico..... | 25 |
| Propuesta de Lineamientos Estratégicos..... | 26 |
| Conclusión Benchmark | 27 |
| Plan de Implementación de actividades del sistema ABC | 27 |
| Análisis de cambios en ocupación y costos | 28 |
| Conclusiones | 28 |
| Recomendaciones | 28 |
| Referencias..... | 29 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 | 15 |
| Tabla 2 <i>Resumen de Costos Fijos y Variables</i> | 17 |
| Tabla 3 Costo de funcionamiento | 18 |
| Tabla 4 <i>Costos diferidos</i> | 18 |
| Tabla 5 Identificación de los inductores (cost driver)..... | 20 |
| Tabla 6 <i>Total costo y Costo unitario de los inductores (cost driver)</i> | 21 |
| Tabla 7 <i>Costo unitario por huésped y noche</i> | 21 |
| Tabla 8 | 22 |
| Tabla 9 <i>Comparación con la competencia</i> | 22 |
| Tabla 10 <i>Análisis margen de utilidad según precio de venta</i> | 22 |
| Tabla 11 <i>Benchmark: Punto de referencia comparativo de costos con otros Glamping</i> <i>Caucanos</i> | 26 |
| Tabla 12 <i>Plan de acción</i> | 27 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Árbol de problema</i> | 9 |
| Figura 2 <i>Cálculo del margen de utilidad</i> | 23 |

Resumen

Este proyecto de Hospedaje en Glampíng Mi Abuelita es una alternativa la cual busca atraer a personas que sean amantes de la naturaleza, logrando que se sientan cómodos y tranquilos, promoviendo de esta manera el Ecoturismo así mismo proteger el medio ambiente y despertar conciencia ambiental para dar un buen uso de los recursos, este tipo de alojamiento ofrece una alternativa atractiva a los hoteles tradicionales al proporcionar una experiencia única en entornos naturales, se busca dar a conocer la oferta turística del sur del Cauca basados en un enfoque social, económico y ambiental. La familia Bambague Plaza tiene su negocio ubicado en el municipio de Balboa, Cauca, una región conocida por su belleza natural rodeado de una impresionante biodiversidad, la cultura local de Balboa está profundamente vinculada con sus tradiciones rurales y su gente. Los habitantes del municipio son conocidos por su hospitalidad y su estilo de vida tranquilo, lo que ofrece a los turistas una experiencia auténtica y cálida. Balboa es un tesoro escondido en el Cauca, con un futuro brillante como destino turístico que atraerá a muchos turistas nacionales e internacionales amantes de la naturaleza y la tranquilidad. Desde 2004, han estado trabajando en la construcción de un centro recreativo turístico, un proyecto que ha ido evolucionando con el tiempo, impulsado por el espíritu emprendedor de la familia, En 2020, la familia decide diversificar su oferta y crear el Hospedaje Rural y Glampíng Mi Abuelita, una propuesta innovadora que se enfoca en brindar servicios de hospedaje de calidad. Este servicio de hospedaje se caracteriza por su enfoque en la satisfacción del cliente, ofreciendo una experiencia única en un entorno natural, ideal para quienes buscan desconectar de la rutina diaria y disfrutar de la naturaleza con un nivel de confort ofreciendo una alternativa diferente a los turistas que desean disfrutar de la naturaleza sin renunciar a la comodidad, el objetivo es proporcionar diferentes actividades recreativas para los visitantes, lo que convierte este sitio en un destino ideal para quienes buscan descansar y disfrutar de un ambiente tranquilo. En resumen, el negocio de la familia Bambague Plaza se dedica al turismo y hospedaje en el municipio de Balboa, Cauca, con más de 19 años de experiencia en la industria, comenzando en el ámbito recreacional y diversificándose en el sector de hospedaje desde el año 2020.

Palabras clave: Glamping, gestión de costos, turismo rural, rentabilidad.

Introducción

El hospedaje rural y Glamping Mi Abuelita ha experimentado un crecimiento notable en el sector turístico, en línea con la creciente demanda de experiencias de alojamiento únicas que integran confort y naturaleza. Sin embargo, en este contexto de expansión, la administración de los costos ha presentado desafíos importantes, debido a la ausencia de un modelo estructurado y eficiente para la asignación y redistribución de estos costos. Actualmente, la falta de un sistema adecuado impide identificar con precisión los costos reales de los servicios ofrecidos y no permite una evaluación efectiva de la rentabilidad, lo que dificulta la toma de decisiones estratégicas sobre precios, inversión y mejoras en los servicios.

La implementación de un sistema de gestión de costos basado en el modelo ABC aplicando algunas actividades de este costeo lo cual representa una solución práctica para abordar estas deficiencias. Esta metodología no solo permitirá una redistribución más precisa de los costos, sino que también proporcionará a Mi Abuelita una herramienta efectiva para mejorar su gestión financiera. De esta forma, se optimizarán los recursos, se incrementará la rentabilidad y competitividad en el mercado de hospedaje rural y Glamping, lo cual será beneficioso tanto para la entidad como para el estudiante, que podrá aplicar esta metodología en un contexto real y relevante.

El modelo ABC es reconocido por su capacidad para proporcionar una asignación de costos más precisa, vinculando los costos a las actividades que realmente los generan. Esto permitirá a Mi Abuelita entender mejor qué servicios generan mayores costos y cuáles aportan mayores beneficios, contribuyendo a una correcta toma de decisiones. La metodología ABC justifica su aplicación en este contexto porque permite identificar de manera detallada cómo se distribuyen los costos entre los diferentes servicios del hospedaje en Glamping, lo que facilitará la mejora de la eficiencia operativa y la evaluación precisa de la rentabilidad. Este enfoque metodológico es fundamental para resolver las ineficiencias actuales y tomar decisiones basadas en datos concretos.

Desde el punto de vista teórico, la investigación se fundamenta en las teorías de costos y las teorías organizacionales que subrayan la importancia de una gestión eficiente de los recursos y una asignación correcta de los costos para mejorar el rendimiento organizacional. El problema central que enfrenta Mi Abuelita radica en la falta de un sistema de gestión de costos adecuado, lo que resulta en una asignación incorrecta de los recursos y en decisiones de negocio mal

informadas. Esto afecta no solo la rentabilidad del negocio, sino también la capacidad para competir en un mercado altamente dinámico. La aplicación de algunas actividades del modelo de costeo ABC está respaldada por la teoría de costos, que establece que una gestión adecuada de los costos no solo mejora la rentabilidad, sino que optimiza el uso de los recursos, lo que lleva a una mayor eficiencia y sostenibilidad. Esta justificación teórica respalda la necesidad de investigar cómo este modelo ABC puede transformar la administración de costos de Mi Abuelita y mejorar sus capacidades competitivas.

Planteamiento del problema

Actualmente, la gestión financiera de Voladero Mi Abuelita, un emprendimiento familiar en el sector de hospedaje rural y Glamping, se lleva a cabo de manera empírica. La información relacionada con los gastos y costos se maneja mediante una hoja de cálculo en Excel. Esta tarea está a cargo de la hija del propietario, quien también es la administradora del lugar, en el archivo de Excel, se registran manualmente los distintos egresos y gastos operativos del negocio. Si bien este método es funcional presenta limitaciones en términos de precisión y organización. Esto dificulta la toma de decisiones informadas a largo plazo y puede comprometer el crecimiento y la sostenibilidad del negocio, la estructura administrativa del negocio es de tipo vertical, lo que significa que las decisiones se toman de forma centralizada, sin una división clara de funciones ni herramientas de apoyo.

Esta situación ha llevado a que los costos de los servicios ofertados se determinen de forma informal, es decir, basados en la experiencia previa de los propietarios, sin un análisis detallado de los costos reales involucrados en cada servicio. El precio de venta de los servicios se fija basándose en los precios de la competencia en los lugares del departamento donde se tiene este mismo servicio, sin una evaluación precisa de los costos internos y la rentabilidad del negocio. Este enfoque puede resultar problemático, ya que no garantiza que el precio de venta cubra completamente la inversión realizada por la familia Bambague Plaza. Dado que los costos y gastos no están completamente documentados ni analizados, los propietarios no pueden confiar en la utilidad real que están obteniendo, lo que genera incertidumbre y limita el potencial de crecimiento del negocio.

A pesar del potencial de crecimiento y la demanda creciente, el negocio de hospedaje rural y Glamping enfrenta varios desafíos críticos que afectan su éxito y sostenibilidad. Estos desafíos incluyen la gestión eficiente de los recursos, la satisfacción del cliente, y la integración

de prácticas sostenibles y unas causas que pueden estar generando inconvenientes en la organización como:

Fijación Empírica de Precios: Es una de las principales causas del problema ya que los precios son establecidos de manera empírica o basándose en competencia del mercado sin un análisis detallado. Esta práctica puede generar una falta de claridad en cuanto a si los precios fijados cubren todos los costos operativos y generan la utilidad necesaria para los propietarios.

Administración Vertical del Emprendimiento Familiar: Esta estructura puede ocasionar que las decisiones se tomen sin un análisis profundo de los aspectos financieros y estratégicos

Falta de un Sistema Formal de Gestión de Costos: Al no contar con un sistema formal de gestión de costos que permita analizar los gastos y los ingresos de manera detallada, es difícil determinar la rentabilidad real de cada servicio ofrecido y los márgenes de ganancia que deberían aplicarse en cada tipo de alojamiento o actividad recreativa.

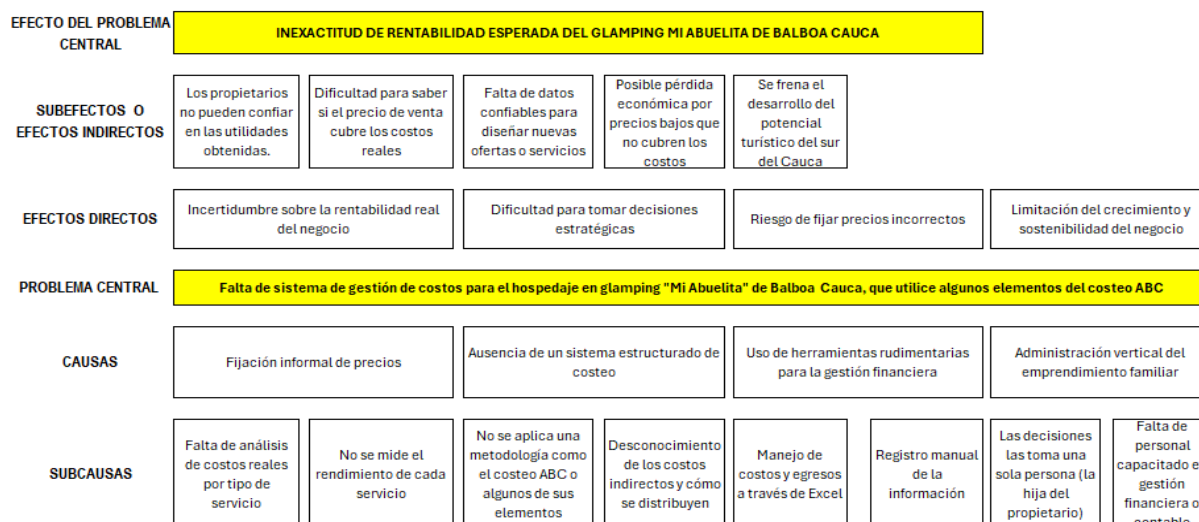
Estos componentes podrían generar incertidumbre en la organización al no tener claridad sobre si el precio actual de los servicios es el adecuado para alcanzar los objetivos financieros y si puede generar la rentabilidad requerida, riesgo de no cubrir los costos operativos, la falta de satisfacción de los clientes y una desventaja competitiva frente a otros actores del mercado al no contar con un análisis de costos adecuado y no establecer precios basados en el valor de la experiencia y los costos reales.

Formulación del problema

¿Cómo diseñar un sistema de gestión de costos para el hospedaje en Glamping "¿Mi Abuelita" en Balboa Cauca, utilizando algunos elementos del costeo ABC?

Figura 1

Árbol de problema



Objetivos

Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de costos para el hospedaje rural y Glamping Mi Abuelita de Balboa, Cauca, que permita mejorar la toma de decisiones a través de la redistribución adecuada de los costos de los servicios ofertados.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico detallado de la situación actual de la gestión de costos en el hospedaje rural y Glamping Mi Abuelita de Balboa, Cauca, identificando las principales ineficiencias en la asignación y redistribución de los costos, a través de la recolección de datos específicos y análisis de los costos actuales.
- Aplicar el modelo de costos basados en actividades (ABC) para cuantificar las actividades clave del hospedaje rural y Glamping Mi Abuelita, vinculando los costos de manera precisa a cada actividad, con el fin de obtener un modelo de gestión de costos más equitativo y alineado con las necesidades del negocio.
- Diseñar y proponer un modelo de costos adecuado a las características y necesidades del negocio Mi Abuelita, que permita optimizar la asignación de recursos, reducir costos innecesarios y mejorar la rentabilidad, proponiendo estrategias de mejora para incrementar la eficiencia operativa y la calidad del servicio, y así mejorar la satisfacción del cliente.
- Presentar el sistema de gestión de costos diseñado como una herramienta práctica para la empresa, que permita priorizar medidas de control de los elementos del costo, facilitando la toma de decisiones estratégicas basadas en el análisis de rentabilidad y mejorando la capacidad de adaptación y competitividad del negocio.

Marco Teórico

Diversos estudios han abordado la aplicación del sistema de costos ABC en pequeñas empresas del sector turismo, enfatizando en su utilidad para mejorar la gestión financiera en entornos con recursos limitados. Por ejemplo, investigaciones realizadas en hostales rurales de Colombia, cabañas ecológicas en Perú y Glamping emergentes en México han demostrado que el costeo ABC permite una mejor asignación de los costos indirectos en comparación con métodos tradicionales. Estas experiencias muestran que, aunque el modelo ABC fue originalmente diseñado para entornos industriales, su adaptación al sector turístico es viable cuando se simplifican los inductores y se aprovechan herramientas tecnológicas básicas como hojas de

cálculo. Entre las principales críticas al modelo ABC se encuentra la dificultad para recopilar datos precisos sobre todas las actividades y el tiempo requerido para mantener actualizado el sistema. Sin embargo, se han propuesto soluciones prácticas como la identificación de inductores (por ejemplo, número de huéspedes, noches de estancia o uso de servicios comunes) y el uso de tecnologías accesibles como Excel, aplicaciones móviles o formularios digitales. Estas estrategias permiten que microempresas con infraestructura limitada puedan implementar el sistema ABC con beneficios tangibles en la toma de decisiones.

Gestión de Costos en Empresas Turísticas y de Hospitalidad

Concepto: La gestión de costos es el proceso de planificar, controlar y monitorear los costos relacionados con la producción de bienes y servicios. En la industria turística, en particular en el sector de la hospitalidad, esto implica un enfoque estratégico para asegurar que los costos operativos sean controlados, mientras se maximiza la rentabilidad (Schmidgall, 2006).

Teoría: La gestión de costos busca equilibrar la calidad de los servicios con la eficiencia en los costos, especialmente en servicios de alojamiento y recreación, como es el caso del Glamping (Hassanien, 2020).

Aplicación de Actividades del Costeo Basado en Actividades (ABC)

Concepto: el costeo basado en actividades (ABC) es un método que asigna los costos a productos o servicios con base en las actividades que realmente los generan. A diferencia de los métodos tradicionales, este enfoque permite una asignación más precisa de los costos indirectos al identificar los inductores de costo relevantes (Kaplan & Cooper, 1998).

Aplicación en Glamping: en el contexto del Glamping Mi Abuelita, no se implementará el sistema completo de costeo ABC, sino que se adoptarán algunas de sus actividades clave para mejorar la precisión en la asignación de costos. Esto permitirá tener una visión más clara de los recursos consumidos por cada servicio, sin necesidad de estructurar un sistema completamente automatizado o complejo (Drury, 2013).

Las actividades específicas que se consideran dentro de esta aplicación parcial del costeo ABC incluyen:

- Alojamiento: limpieza, lavandería, suministros por huésped.
- Alimentación y bebidas: número de servicios ofrecidos por huésped.
- Marketing y promoción: campañas mensuales o por temporada.

- Mantenimiento: reparaciones periódicas, cuidado de infraestructura y zonas verdes.
- Servicios públicos: consumo mensual de energía, agua e internet.
- Gestión administrativa: licencias, permisos, seguros y contabilidad.

Rentabilidad y Gestión Financiera en Empresas Turísticas

Concepto: La rentabilidad es un indicador clave para cualquier negocio. Para un emprendimiento de Glamping, calcular la rentabilidad real no solo se refiere a ingresos menos costos directos, sino también a considerar los costos indirectos y variables, los cuales pueden cambiar según la ocupación y las actividades ofrecidas. Sin una adecuada estructura de costeo, se corre el riesgo de fijar precios incorrectos y no generar suficientes ingresos para cubrir todos los costos (Baker & McKenzie, 2012).

Teoría: La rentabilidad debe ser analizada desde un enfoque completo, que incluya costos fijos y variables. Un sistema adecuado de costeo ayudará a mejorar la precisión en el cálculo de la rentabilidad, lo que también impacta en decisiones como fijación de precios, expansión de servicios y estrategia de crecimiento (Baker & McKenzie, 2012).

Fijación de Precios en la Industria del Glamping

Concepto: La fijación de precios es un proceso clave para asegurar que el precio cubra los costos y sea competitivo en el mercado. En el contexto de un Glamping, el precio no solo debe cubrir los costos de infraestructura y mantenimiento, sino también reflejar el valor percibido de la experiencia y la diferenciación del servicio (Garrison, et al., 2010).

Teoría: La fijación de precios en la industria de la hospitalidad puede beneficiarse enormemente de un sistema que considere todos los costos asociados, especialmente los indirectos, para evitar precios bajos que no cubren los costos o precios demasiado altos que pueden alejar a los clientes (Schmidgall, 2006).

Desarrollo y Sostenibilidad de los Negocios Turísticos en Regiones Rurales

Concepto: el desarrollo y sostenibilidad del turismo en zonas rurales, como el sur del Cauca, depende en gran medida de la capacidad de los negocios turísticos para gestionarse eficientemente y generar rentabilidad. Un sistema de gestión de costos que facilite la toma de decisiones estratégicas es crucial para evitar la estancación y promover el crecimiento (Ritchie & Crouch, 2003).

Teoría: la implementación de sistemas de costeo eficientes no solo mejora la rentabilidad a nivel microeconómico, sino que también contribuye al desarrollo económico regional, facilitando la creación de empleo, la atracción de inversiones y el fortalecimiento de la cadena de valor turística (Hassanien, 2020).

Tecnología en la Gestión de Costos: Uso de Herramientas Tecnológicas no Automatizadas

Concepto: La incorporación de herramientas tecnológicas en la gestión de costos es esencial para mejorar la organización, control y análisis de la información financiera. Aunque en muchas empresas se utilizan sistemas automatizados como software contable o plataformas ERP, en contextos como el del Glamping Mi Abuelita, donde se dispone de recursos limitados, se recurre al uso de herramientas tecnológicas no automatizadas, como hojas de cálculo, que permiten llevar a cabo procesos contables y de costeo de manera más estructurada y precisa que el registro manual tradicional.

Teoría: Según Simons (2000), el control de gestión puede fortalecerse significativamente mediante el uso de sistemas tecnológicos que organizan y estructuran la información, incluso en formatos no automatizados. Biederman (2008) sostiene que, en pequeñas empresas, la contabilidad basada en hojas de cálculo sigue siendo una práctica efectiva cuando se utiliza de forma disciplinada y sistemática.

Implementación de sistemas Estructurados de Costeo en pequeñas Empresas

Concepto: La implementación de un sistema estructurado de costeo es crucial para mejorar la gestión financiera y la toma de decisiones en empresas pequeñas o familiares. El costeo ABC es ideal para empresas que requieren un enfoque detallado y flexible, especialmente cuando no tienen la infraestructura de grandes empresas para realizar costeo tradicional (Lanen & Anderson, 2010).

Teoría: Un sistema estructurado permite hacer análisis de costos más precisos, asignar correctamente los costos indirectos, y tomar decisiones informadas sobre precios, nuevos servicios, y expansión (Garrison, & Noreen, 2006).

Diseño metodológico

Naturaleza de estudio

La investigación es de naturaleza empírica, dado que se desarrolla en un contexto real el hospedaje Glamping Mi Abuelita busca generar soluciones aplicables a una problemática práctica relacionada con la gestión de costos que puede y mejora la rentabilidad del negocio.

Enfoque metodológico

Se adopta un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo).

El enfoque cuantitativo permite el análisis estadístico de los costos y eficiencia operativa a través de encuestas estructuradas.

El enfoque cualitativo facilita la comprensión profunda de los procesos y dinámicas internas mediante entrevistas y observación directa.

Tipos de estudio

Este es un estudio de caso descriptiva: Glamping mi abuelita busca describir detalladamente los procesos, actividades, costos y estructuras internas que afectan la gestión financiera.

- Trabajo de campo: Este estudio se realizó en el Voladero mi abuelita que es donde se encuentra el hotel rural, inicialmente se hizo la recolección de la recolección de información de primera mano mediante la observación de los procesos, actividades y los involucrados. Esta etapa inicial permitió obtener una visión detallada del funcionamiento del hotel
- Ubicación: Se logra determinar que la ubicación será en Balboa, ya que es una zona central de fácil acceso desde la vía panamericana El Estrecho Patía, tiene buena ubicación estratégica para el mercado y posibles clientes.
- Infraestructura: Instalaciones disponibles
- Operaciones Diarias: Se describe cómo se gestionan las operaciones diarias, desde la recepción de los huéspedes hasta el mantenimiento y limpieza.
- Servicios Ofrecidos: Se detalla sobre los servicios y actividades disponibles para los huéspedes, como excursiones y actividades al aire libre como el parapentismo.
- Ingresos y Costos: Información detallada sobre los costos operativos, incluyendo costos fijos y variables, mantenimiento, y suministros.
- Atención y Servicio: Descripción de cómo se maneja la atención al cliente, el proceso de reserva, la experiencia del huésped durante su estancia, y el proceso de salida.

Tabla 1

| ÁREA | LUGAR | DESCRIPCIÓN |
|--------|--------------|--|
| Área 1 | Recepción | Espacio diseñado para el recibimiento de los turistas y brindar información a su llegada |
| Área 2 | Restaurante | Espacio diseñado para degustar la comida local, con una decoración que refleje la cultura y tradiciones de la región |
| Área 3 | Tienda | Espacio dedicado a la exhibición y venta de productos. |
| Área 4 | Bebidas | Está diseñado para ofrecer un ambiente acogedor y relajante, donde los huéspedes pueden disfrutar de una amplia gama de bebidas en un entorno natural |
| Área 5 | Zonas verdes | Zonas de recreación, zona de vuelo en parapente, senderos y áreas de descanso |
| Área 6 | Piscina | Estratégicamente ubicada en un área central del hospedaje, rodeada de amplios jardines y con vistas panorámicas del paisaje lo que garantiza un ambiente tranquilo y agradable. |
| Área 7 | Mirador | Es una estructura diseñada para proporcionar vistas panorámicas excepcionales hacia el Valle del Patía situado en una ubicación estratégica, el mirador es una característica que enriquece la experiencia de los huéspedes. |

Fuente: Elaboración propia

Fases metodológicas

Fase I: Diagnóstico de la gestión de costos

Revisión documental y observación directa de las operaciones.

Entrevistas al personal para conocer los métodos actuales de asignación de costos.

Identificación de deficiencias en el manejo contable.

Fase II: Aplicación de actividades del modelo de costeo ABC

Identificación de actividades clave (alojamiento, alimentación, mantenimiento, recreación).

Determinación de inductores de costo (cost drivers).

Asignación de costos a las actividades mediante actividades del modelo ABC.

Fase III: Técnicas e instrumentos de recolección de información

Observación directa: análisis de procesos diarios y de trabajo.

Entrevistas semiestructuradas: aplicadas a administradores y operativos clave del voladero mi Abuelita

Revisión documental: hojas de cálculo y registros contables

Diagnóstico de la gestión de costos

Costos de infraestructura costo fijo

Terreno y construcción: Incluye el costo de la construcción del Glamping (guadua, madera, plástico, paja etc.), caminos, y otros elementos de la infraestructura básica (baños, sistemas de agua, electricidad, jacuzzi).

Costos de mantenimiento

- Mantenimiento de las instalaciones: Incluye los costos asociados con la reparación y el mantenimiento regular de las instalaciones, tanto las que forman parte del Glamping.

Costos operativos del alojamiento

Ropa de cama y decoración: Incluye el costo de las camas, sábanas, mantas, alfombras y otros elementos decorativos de las unidades de alojamiento, que son esenciales para crear la experiencia de lujo.

Suministros: Como jabones, champús, toallas, velas aromáticas, y otros productos que los huéspedes usan durante su estancia.

Costos de personal costo directo

Salarios y beneficios: Remuneración para el personal necesario para operar el Glamping, como recepcionistas, cocineros, guías turísticos y empleados de mantenimiento y aseo.

Capacitación: Capacitación en hospitalidad.

Gasto de marketing y publicidad

Publicidad en línea y redes sociales: Gastos en campañas de marketing digital, incluyendo anuncios en redes sociales, creación de contenido visual.

Colaboraciones y patrocinios: Costos de trabajar con influencers o embajadores de marca, promoción en blogs de viajes, o asociaciones con empresas turísticas.

Gasto administrativos y legales

Licencias y permisos: Gastos para obtener permisos de funcionamiento, licencias de turismo, RNT hospedaje rural, cámara y comercio

Contabilidad y auditoría: Costos asociados a los servicios contables y fiscales.

Gasto de suministros y alimentos

Restaurante o comedor: El Glamping ofrece servicio de comidas, este gasto cubre los ingredientes, el personal de cocina, y los suministros (platos, utensilios, menaje, etc.).

Suministro de bebidas y snacks: Costo de ofrecer opciones de bebidas, café, té, refrescos, cócteles y otros aperitivos para los huéspedes durante su estancia.

Gasto de energía y agua

Electricidad y gas: Los costos de electricidad para las instalaciones, iluminación, así como el gas para la cocina o el agua caliente para la ducha y jacuzzi.

Agua potable y tratamiento de aguas residuales: los costos de perforación de pozos, tratamiento de agua y gestión de residuos ya que el agua es de nacimiento.

Gasto de seguridad y emergencias

Sistemas de seguridad: Incluye cámaras de seguridad, alarmas y otros sistemas para proteger tanto a los huéspedes como a las instalaciones del Voladero Mi Abuelita.

Planes de emergencia y primeros auxilios: Gastos relacionados con el equipo de primeros auxilios, formación en primeros auxilios, y personal capacitado para gestionar situaciones de emergencia, especialmente durante actividades de aventura como el parapentismo.

Tabla 2

Resumen de Costos Fijos y Variables

| COSTOS VARIABLES | | | | VALOR | ACTIVIDAD |
|-------------------------|----------|---|-------|--------------|----------------------------------|
| Limpieza | Glamping | y | zonas | \$500.00 | Limpiar/aseo |
| comunes | | | | 0 | |
| Lavandería | | | | \$100.00 | (sábanas, cobijas, toallas etc.) |
| | | | | 0 | |
| TOTAL | | | | \$600.00 | |
| | | | | 0 | |
| COSTOS FIJOS | | | | VALOR | |

| | | |
|--------------|----------------|-------------------------|
| Permisos | \$200.00 | RNT, licencias |
| | 0 | |
| Servicios | \$100.00 | Agua, Energía, internet |
| | 0 | |
| Suministros | \$120.00 | Jabón, papel higiénico |
| | 0 | |
| TOTAL | 400.000 | |

Estructura y evaluación de proyecto

Tabla 3

Costo de funcionamiento

| CONCEPTO | CANTIDAD | VLR UNITARIO | VLR TOTAL |
|---|----------|---------------------|---------------------|
| Terreno | 36m2 | \$0 | \$0 |
| Adecuación terreno, construcción e infraestructura | 36m2 | \$30.000.000 | \$30.000.000 |
| Jacuzzi | 1 | \$5.500.000 | \$5.500.000 |
| colchón 2x2 | 1 | \$3.000.000 | \$3.000.000 |
| Lámparas | 5 | \$50.000 | \$250.000 |
| Chimenea bioetanol | 1 | \$200.000 | \$200.000 |
| Luces solares led | 10 | \$55.000 | \$550.000 |
| Sillas descanso | 2 | \$400.000 | \$800.000 |
| Malla catamarán | 1 | \$350.000 | \$350.000 |
| Teatro en casa | 1 | \$600.000 | \$600.000 |
| Total costo funcionamiento | | \$40.155.000 | \$41.250.000 |

Tabla 4

Costos diferidos

| CONCEPTO | CANTIDAD | VLR UNITARIO | VLR TOTAL |
|----------------------|----------|--------------|-----------|
| Protector de colchón | 1 | \$100.000 | \$100.000 |
| Almohadas | 4 | \$40.000 | \$160.000 |
| Juego de sábanas | 1 | \$80.000 | \$80.000 |

| | | | |
|-----------------------|---|---------------------|---------------------|
| Plumón | 1 | \$230.000 | \$230.000 |
| Toallas cuerpo y mano | 3 | \$30.000 | \$90.000 |
| Total costo diferido | | \$480.000 | \$660.000 |
| TOTAL COSTO | | \$40.635.000 | \$41.910.000 |

| | | | | |
|---|---|------------------|--------------------|------------------|
| 1 | GASTOS COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS | VLR MENSUAL | VLR SEMESTRAL | VLR ANUAL |
| | Publicidad y promoción | \$400.000 | | |
| | Comisiones agencias y personal | \$15.000 | | |
| | TOTAL | \$415.000 | | |
| 2 | GASTOS DE SERVICIOS PÚBLICOS | | | |
| | Energía | \$150.000 | | |
| | TOTAL | \$150.000 | | |
| | GASTOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN CADA 6 MESES | | | |
| | Jacuzzi | | \$100.000 | |
| | Jardín y caminos | | \$100.000 | |
| | Fumigar | | \$300.000 | |
| | Pintura | | \$500.000 | |
| | TOTAL | | \$1.000.000 | |
| 3 | GASTOS DE SEGUROS FUNCIONAMIENTO ANUAL | | | |
| | Cámara y comercio | | | \$300.000 |
| | Predial | | | \$100.000 |
| | TOTAL | | | \$400.000 |
| 4 | GASTOS DE SUMINISTROS GENERALES | | | |

| | | | |
|-----------------------|------------------|--------------------|--------------------|
| Desinfectante galón | \$40.000 | | |
| Límpido galón | \$30.000 | | |
| Jabón en polvo grande | \$25.000 | | |
| Jabón pequeño | \$25.000 | | |
| Decoración | | | \$2.000.000 |
| TOTAL | \$685.000 | \$1.000.000 | \$2.400.000 |

Tabla 5*Identificación de los inductores (cost driver)*

| COSTO | INDUCTOR | UNIDAD | FUENTE DE VALIDACION |
|--|--|---------------------|--|
| Alojamiento | Numero huéspedes por noche | huésped/noche | Registro de reservas |
| Servicios Públicos (energía, internet) | kWh y m³ de consumo | kWh / m³ | Facturas |
| Permisos | área construida | m² | Facturas |
| Mantenimiento | área mantenida frecuencia | m²/minutos promedio | Registro del personal |
| Costo de personal | Número de empleados y horas trabajadas | Empleado/hora | Planillas de pago Registro asistencia |
| Marketing y promoción | % de campaña | % unidad | Reporte de gasto por campaña |
| Suministros | Número de huéspedes o noches vendidas | huésped/noche | Registro de consumo y reservas |
| Alimentación y bebidas | Número de servicios | servicio/huésped | Registro de cocina |
| Depreciación | Vida útil del activo | mes | Facturas de compra, registro de inventario |

Tabla 6*Total costo y Costo unitario de los inductores (cost driver)*

| COSTO | INDUCTOR | UNIDAD | TOTAL COSTO | BASE UTILIZADA | COSTO UNITARIO |
|--|---------------------|----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Servicios Públicos (energía, internet) | Consumo mensual | kWh / m ³ | 150.000 | 1,268 kWh | \$118,31/kWh |
| Permisos | área construida | m ² | 400.000 | 36 m ² | \$11,111/m ² |
| Mantenimiento | área mantenida | m ² | 1.000.000 | 36 m ² | \$27,778/m ² |
| Costo de personal | Número de empleados | Empleado | 500.000 | 2 empleados | \$250,000 |
| Marketing y promoción | % de campaña | campaña | 400.000 | 1 campaña | \$250,000 |
| Suministros | huéspedes por mes | huésped | 120.000 | 20 huéspedes | \$6,000 |
| TOTAL | | | 2.570.000 | | |

Tabla 7*Costo unitario por huésped y noche*

| | |
|--|------------------|
| Costo total mensual de actividades | \$2.570.000 |
| Número de huéspedes estimado por mes | 20 |
| Número de noches por huésped (promedio) | 1 noche |
| Costo total por huésped (2.570.000/20) | \$128.500 |
| Costo por noche por huésped (128.500/1) | \$128.500 |

Cálculo precio venta sugerido

Precio de venta= $\frac{\text{Costo}}{1-\text{Margen deseada}}$

1-Margen deseada

Costo por noche por huésped 128.500

Tabla 8

| Margen de utilidad | Formula | Formula | Precio de venta sugerido |
|--------------------|-------------|---------------|--------------------------|
| 20% | $1-0.2=0.8$ | $128.500/0.8$ | \$160.625 |
| 30% | $1-0.3=0.7$ | $128.500/0.7$ | \$187.572 |
| 40% | $1-0.4=0.6$ | $128.500/0.6$ | \$214.167 |
| 50% | $1-0.5=0.5$ | $128.500/0.5$ | \$257.000 |
| 60% | $1-0.6=0.4$ | $128.500/0.4$ | \$321.250 |

Tabla 9

Comparación con la competencia

| Tipo de Glamping | Precio por noche aproximado |
|------------------|-----------------------------|
| Básico Económico | \$120.000 hasta \$200.000 |
| Gama media | \$210.000 hasta \$320.000 |
| Premium | \$330.000 hasta \$450.000 |

Tabla 10

Análisis margen de utilidad según precio de venta

| Glamping | Precio venta | Costo por huésped | Utilidad por huésped | Margen de utilidad % |
|------------------|--------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Básico económico | \$150.000 | \$128.500 | \$21.500 | 14,33% |
| Gama media | \$250.000 | \$128.500 | \$121.500 | 48.6% |

| | | | | |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Premium | \$400.000 | \$128.500 | \$271.500 | 67.9% |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-------|

Figura 2

Cálculo del margen de utilidad

$$\text{Margen de Utilidad} = \left(\frac{\text{Precio de Venta} - \text{Costo}}{\text{Precio de Venta}} \right) \times 100$$

Conclusión análisis margen de utilidad

- El Glamping básico económico presenta margen muy bajo (14.3%), en este caso sería viable solo si se busca atraer clientes y aumentar volumen de visitas.
- El Glamping gama media presenta una margen una poco más sólida (48.6%), lo cual nos indica que puede ser sostenible y sirve para realizar reinversión.
- El Glamping premium presenta una margen de rentabilidad excelente (67.9%), pero exige que este hospedaje tenga un alto valor agregado de experiencia, lujó y exclusividad como lo proyecta el Glamping mi abuelita.

Detalle del Proceso de Asignación de Costos para actividades sistema ABC

Paso 1

Identificación de actividades principales del Glamping:

- Recepción y atención
- Limpieza
- Mantenimiento
- Cocina y alimentación
- Marketing y reservas

Paso 2

Clasificación de costos indirectos:

- Servicios públicos
- Mantenimiento general
- Publicidad
- Sueldos administrativos

Paso 3

Determinación de generadores de costos (cost drivers):

- N° de noches de alojamiento
- N° de reservas
- Tiempo de uso de instalaciones

Paso 4

Distribución del costo final por huésped, sumando los costos directos e indirectos asignados por actividad, resultando en \$128.500 por noche/huésped

Control Interno y Mapeo de Riesgos

Control interno

- Gestión Financiera: Asegurar un buen uso de los recursos financieros, evitando posibles fraudes y mal manejo de fondos, esta Supervisión puede llevarse a cabo en los siguientes aspectos gastos para la construcción del Glamping, marketing.
- Control de Inventarios: Llevar un control adecuado del inventario de suministros (ropa de cama, alimentos, utensilios, etc.) para evitar pérdidas y asegurar la disponibilidad para los huéspedes.
- Calidad del Servicio: Asegurar que se ofrezcan servicios de calidad que cumplan con las expectativas de los clientes, a través de formación del personal y evaluación continua del servicio.
- Control de Costos: Monitorear y gestionar los costos del proyecto, desde la construcción hasta la operación, para mantenerlos dentro de los presupuestos establecidos.

Mapeo de Riesgos

Riesgos Ambientales:

- Condiciones climáticas adversas (lluvias, tormentas, incendios forestales).
- Desastres naturales (terremotos, inundaciones).
- Probabilidad: media
- Impacto: alta
- Mitigaciones: Plan de evacuación y capacitación al personal
- Riesgos Operacionales:
- Fallas en la infraestructura (electricidad, agua)

- Incidentes de salud o seguridad (accidentes de los huéspedes o del personal).
- Probabilidad: media
- Impacto: alta

Mitigaciones: Sistemas de respaldo eléctrico planta

- Protocolos de seguridad
- Primeros auxilios
- Instalación de cámaras y luminarias en zonas comunes
- Control de calidad de agua y alimentos

I. Capacitación al personal de cocina y limpieza

Riesgos Financieros:

- Baja ocupación durante la temporada baja.
- Probabilidad: alta
- Impacto: alta
- Mitigaciones: Fondo de contingencia, monitorea a flujo de caja
- Riesgos del Mercado:

Cambios en la demanda de los turistas (bajas visitas por crisis económicas, pandemia, violencia en el departamento, orden público.).

- Alta competencia en el sector del Glamping
- Probabilidad: media
- Impacto: alta
- Mitigaciones: Gestión activa de redes sociales y reputación digital

Análisis Crítico

El análisis de la situación actual revela que la gestión de costos en el Glamping Mi Abuelita es limitada y carece de herramientas estructuradas para garantizar la eficiencia y la rentabilidad. A pesar de contar con información sobre costos fijos y variables, la asignación empírica de precios y la carencia de un sistema sistemático para calcular los costos reales por servicio generan incertidumbre financiera. Se evidencia una dependencia de métodos manuales como hojas de Excel, lo que aumenta el riesgo de errores y limita la capacidad de análisis. La aplicación de actividades de Costeo ABC ha permitido vislumbrar un camino hacia una gestión

de costos más precisa, pero aún requiere fortalecerse mediante una estructura de costos formal, capacitación del personal y uso sistemático de inductores de costos.

Propuesta de Lineamientos Estratégicos

- Implementar un sistema formal de costeo ABC adaptado al tamaño y recursos del negocio.
- Incluir en el sistema todas las actividades clave: alojamiento, alimentación, mantenimiento, promoción, administración, etc.
- Reservas y clientes herramienta recomendada Google Forms, que permite que se logre automatización de reservas.
- Comunicación y atención herramienta recomendada WhatsApp Business, Meta Business Suite lo cual permite atención personalizada, respuestas automáticas.
- Digitalización progresiva del sistema contable.
- Sustituir registros manuales por herramientas tecnológicas accesibles como software contable básico.
- Finanzas y costos herramienta recomendada, Siigo o Excel avanzado que permite un buen control de ingresos, egresos y flujo de caja
- Definición clara de precios basada en estructura de costos + margen de rentabilidad.
- Garantizar que cada servicio cubra sus costos y genere utilidad.

Tabla 11

Benchmark: Punto de referencia comparativo de costos con otros Glamping Caucanos

| Glamping del Cauca | Precio promedio por noche | Estimación de costo por huésped | Margen estimada promedio |
|--|----------------------------------|--|---------------------------------|
| Glamping tierra de colores Silvia | \$180.000 a 250.000 | \$120.000 a 150.000 | Medio (30 % a 40 %) |
| Glamping Purace Natural | \$200.000 a 280.000 | \$130.000 a 160.000 | Medio alto (35% a 45%) |
| Eco Glamping | \$150.000 a 200.000 | \$110.000 a 130.000 | Medio (25% a 35%) |
| Glamping mi abuelita | \$150.000 a 250.000 | \$128.500 | Tarifa usada (14% a 49%) |

Conclusión Benchmark

El costo por huésped de \$128.500 es consistente en comparación con otros Glamping de la región

El precio mínimo de venta sugerido para asegurar utilidad razonable debería estar en \$200.000 – \$250.000.

Glamping Mi Abuelita, está bien posicionado frente a la competencia si se consolida una propuesta de valor diferenciadora (gastronomía tradicional, experiencia cultural, actividades naturales).

Plan de Implementación de actividades del sistema ABC

Para aplicar de forma efectiva actividades el sistema ABC, se propone un plan de acción con plazos, recursos y responsables.

Tabla 12

Plan de acción

| FASE | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PLAZO ESTIMADO |
|------------------|---|--|----------------|
| 1. Preparación | capacitación del personal, Diseño de formatos para recolección de datos | Administrador /contador | 3 semanas |
| 2. Análisis | Identificación de generadores de costos | Administrador /contador | 4 semanas |
| 3. Asignación | Clasificación y registros de costos, calculo de costo por actividad | contador | 2 semanas |
| 4 Implementación | Prueba piloto en 2 mes de operación | administración del Glamping | 2 meses |
| 5 Evaluación | Ajustes y mejoras según resultados | Todo el equipo de Glamping mi abuelita | permanente |

Análisis de cambios en ocupación y costos

La rentabilidad del Glamping es vulnerable frente a los cambios en ocupación y costos teniendo en cuenta que, entre más huéspedes, los costos variables aumentan, pero así mismo los costos fijos se distribuyen entre más hospedajes, generando aumento significativo en la rentabilidad; en el caso de una ocupación menor, los costos fijos se distribuyen entre menos huéspedes y por ende se aumenta el riesgo de pérdida. El cambio de los costos, debe ser monitoreado periódicamente para determinar necesidad de ajuste en los precios o en su defecto, busca de estrategias que impulse el aumento o mantenga la ocupación ya que es el factor más sensible.

Conclusiones

El Glamping Mi Abuelita presenta una gran oportunidad en el mercado del turismo rural, pero su gestión de costos es deficiente.

La falta de un sistema estructurado afecta la rentabilidad y dificulta decisiones estratégicas.

La aplicación parcial de actividades de Costeo ABC demuestra ser útil para identificar costos por actividad, pero necesita ser profundizada e institucionalizada.

El uso de herramientas tecnológicas y la capacitación del equipo administrativo son fundamentales para garantizar la sostenibilidad del proyecto.

Recomendaciones

- Formalizar la implementación del costeo ABC con todas las actividades relevantes del negocio.
- Establecer indicadores clave de gestión (KPI) financieros para evaluar el desempeño mensual.
- Incorporar un software contable que permita registrar y analizar ingresos, costos y gastos.
- Aplicar revisiones periódicas del sistema de precios según fluctuaciones de los costos.

Referencias

- Baker, M., & McKenzie, L. (2012). *Measuring and Managing Performance in Hospitality*. Cornell University Press.
- Biederman, D. (2008). *Small Business Accounting and Cost Control* . Wiley.
- Conekta. (2023). *¿Qué es el sistema de costos y cuáles tipos existen?* Conekta:
<https://www.conekta.com/blog/que-es-el-sistema-de-costos-y-cuales-tipos-existen>
- Drury, C. (2013). *Management and Cost Accounting*. Cengage Learning.
- García, M., & De la Calle, M. (2006). *Sostenibilidad en el turismo rural*. Redalyc.
- Garrison, R., Noreen, E., & Brewer, P. (2010). *Managerial Accounting* . McGraw-Hill Education.
- Hassanien, A. (2020). Cost Management in Hospitality Industry . *Journal of Hospitality Management*, 37(2), 88-104.
- Instituto Europeo de Posgrado. (2018). *¿Cuáles son los elementos del costo de producción?* IEP:
<https://www.iep-edu.com.co/elementos-costo-de-produccion/>
- Jamal, B., Gardi, B., Jabbar, B., Ali, S., Bushan, N., Abdalla, P., . . . Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality . *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)* , 5(3), 14-28.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.22161/ijeem.5.3.2>
- Kaplan, R., & Cooper, R. (1998). *Cost and Effect: Using Integrated Cost Systems to Drive Profitability and Performance*. Harvard Business School Press.
- Lanen, W. (2010). *Cost Management: A Strategic Emphasis* . McGraw-Hill/Irwin.
- Ritchie, J., & Crouch, G. (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective* . CABI Publishing.

Schmidgall, R. (2006). *Hospitality Industry Managerial Accounting* . Wiley.

Simons, R. (2000). *Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy*.

Prentice Hall.

Utopía Glamping. (s.f.). *El turismo rural en Colombia*. Utopía Glamping:

<https://utopiaglamping.com/?p=3264>

Valdez, D., & Ochoa, B. (2015). *Turismo rural*. Instituto Tecnológico de Sonora.