



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA CONTABILIDAD HOTELERA:
EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
EN LA GESTIÓN FINANCIERA DEL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de ciencias contables
Programa de contaduría pública

YEISON ALFONSO MIENTES
MARIA GLADYS HINESTROZA MENDOZA
TUTOR: Lewis Ferley Palacios Palacios Palacios Palacios
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.
2025

Dedicatoria

A Dios y a nuestros seres queridos que han sido nuestra fuente de inspiración y motivación durante este proceso.

Agradecimientos

A Dios que nos dio la sabiduría para llevar a cabo y terminar este proyecto de manera exitosa.

A los administradores y dueños de los hoteles que tuvieron a bien servirnos de apoyo para tan ardua investigación.

Queremos expresar nuestra más sincera gratitud a todas las personas e instituciones que han contribuido de manera significativa a la realización de este trabajo de grado.

Agradecemos profundamente a nuestro director de trabajo de grado Lewis Ferley Palacios Palacios, por su orientación experta, sus valiosas sugerencias y su constante apoyo a lo largo de este proceso. Su dedicación y compromiso fueron fundamentales para el éxito de este proyecto.

A todos los profesores y profesoras del programa de Contabilidad de Corporación Universitaria Remington, cuyos conocimientos y enseñanzas sentaron las bases para nuestro desarrollo académico y profesional en el campo de la contabilidad.

A la Corporación Universitaria Remington, por brindarnos los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo esta investigación.

Nuestro más sincero agradecimiento también va dirigido a nuestras familias y amigos, por su amor, comprensión y apoyo incondicional en cada etapa de este proceso. Sus palabras de aliento y motivación fueron una fuente constante de inspiración.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabras clave.....	6
Pregunta orientadora de búsqueda.....	6
Metodología de búsqueda de la información.....	6
Sustentación teórica de la pregunta.....	7
Transformación digital en la contabilidad hotelera.....	8
Gestión financiera del sector hotelero en Colombia.....	8
Gestión financiera de los casos estudiados.....	10
La era digital en el sector hotelero.....	11
La brecha de desinformación.....	15
Conclusiones.....	17
Referencias.....	19

Resumen

Este proyecto de grado busca evaluar la eficacia de las estrategias metodológicas de transformación digital en la gestión financiera del sector hotelero en Colombia. A través de un estudio de casos, se analizarán las tendencias y desafíos de la transformación digital en la contabilidad hotelera, y se evaluará la eficacia de las estrategias implementadas por los hoteles en Colombia. El proyecto busca contribuir al conocimiento sobre la transformación digital en la contabilidad hotelera y proporcionar recomendaciones prácticas para los profesionales de la contabilidad y la gestión hotelera. Es importante precisar que la industria hotelera es uno de los sectores económicos y comerciales más grandes del país, pues en cada rincón existen grandes, medianas y pequeñas empresas o emprendedores que se dedican a esta industria. La modernidad ha traído consigo nuevas formas de gestión financiera y logística en todos los sectores económicos del país sin excepción alguna, pero de distintas formas se ha logrado evidenciar que en muchos recintos hoteleros no han implementado un sistema tecnológico que logre gestionar las acciones financieras del país. Este planteamiento nos lleva a la pregunta que orientara esta investigación: **¿SON EFICACES LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS EN LA GESTIÓN FINANCIERA DEL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA?**

Palabras clave

Sector hotelero, contabilidad, transformación digital, gestión financiera, eficacia de las estrategias metodologicas

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿SON EFICACES LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS EN LA GESTIÓN FINANCIERA DEL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA?

Metodología de búsqueda de la información

Ésta investigación se realizará desde un enfoque cualitativo, utilizando el método de estudio de casos y encuestas como estrategia principal. Este enfoque fue elegido porque permite una comprensión profunda y detallada de la transformación digital en la contabilidad hotelera en Colombia. Se seleccionarán tres hoteles de los cuales dos tendrá implementada las estrategias metodológicas para la gestión financiera y el caso restante será un hotel que no ha implementado estas estrategias, de esta forma se busca hacer un sistema comparativo que permita evidenciar la eficacia de las estrategias metodológicas y las razones por las que algunos recintos hoteleros no han realizado su implementación.

Resultados esperados: Proporcionar herramientas a la administración de hoteles que aún no han implementado las estrategias metodológicas, a implementarlas en sus hoteles, viendo esto antes de la investigación como un aspecto positivo y de gran impacto para un buen manejo financiero y contable de las empresas del sector hotelero.

Sustentación teórica de la pregunta

La gestión es un proceso esencial para el éxito de cualquier organización. Henri Fayol define la gestión como "la función que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos" (Fayol, 1916). La planificación se considera una de las funciones más cruciales de la gestión.

Frederick Winslow Taylor señala que "la planificación es la función que consiste en determinar qué se va a hacer, cómo se va a hacer y quién lo va a hacer" (Taylor, 1911).

La organización también juega un papel vital en el éxito de una entidad. Elton Mayo menciona que "la organización es la estructura que se establece para alcanzar los objetivos de la organización" (Mayo, 1933). La dirección es otra función clave dentro de la gestión. Joan Woodward afirma que "la dirección es la función que consiste en motivar y liderar a los empleados para que trabajen hacia el logro de los objetivos de la organización" (Woodward, 1965).

Por último, el control implica monitorear y evaluar el desempeño de la organización, tomando medidas correctivas cuando sea necesario. Henri Fayol también dice que "el control es la función que consiste en asegurarse de que todo se haga según lo planeado" (Fayol, 1916). En conclusión, la gestión es un proceso fundamental para el éxito de cualquier organización, que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos para alcanzar sus objetivos.

Transformación digital en la contabilidad hotelera

Según GEORGE WESTERMAN del MIT Center for Digital Business, “la transformación digital marca un cambio fundamental en la forma en que una organización ofrece valor”.

La transformación digital se define como la integración de tecnologías digitales en todas las áreas de una empresa, cambiando fundamentalmente la forma en que opera y ofrece valor a sus clientes. Implica una reivindicación de procesos, modelos de negocio y cultura organizacional, para adaptarse a las nuevas demandas del mercado y aprovechar las oportunidades que ofrece el mundo digital.

Accenture Limited es una empresa multinacional de consultoría estratégica, servicios tecnológicos y externalización. Fue constituida en Hamilton, Bermudas, aunque el día 26 de mayo de 2009 se anunció la aprobación por parte del comité ejecutivo del traslado de su domicilio social a Irlanda. Señala que “la transformación digital no se trata solo de tecnología, sino de reimaginar la organización para la era digital”.

Lo anterior resalta que la adaptación de la nueva era digital no es solo acostumbrarse a la tecnología, sino moverse en un espacio estratégico y calculador que permita la sostenibilidad de la empresa en todos sus aspectos.

Gestión financiera del sector hotelero en Colombia

De acuerdo con Boned y Bagur (2006), la contabilidad de gestión tiene sus raíces en la contabilidad de costos, la cual experimentó un notable desarrollo a partir de la revolución industrial. Sin embargo, al igual que el sector hotelero, su origen se remonta a tiempos

antiguos. Los mismos autores indican que la contabilidad de costos parece tener su origen en las antiguas civilizaciones de Oriente Medio, aunque también existe la posibilidad de que se haya desarrollado en la Italia medieval o incluso más atrás, en la civilización egipcia.

En un contexto económico caracterizado por una competencia cada vez más intensa, una gestión financiera eficiente se erige como un pilar fundamental para el éxito de los hoteles en Colombia. La implementación de estrategias metodológicas apropiadas puede marcar una diferencia sustancial entre la obtención de beneficios e incurrir en pérdidas, garantizando así la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de la organización.

La eficacia de las estrategias metodológicas aplicadas a la gestión financiera dentro del sector hotelero colombiano constituye un aspecto de suma importancia para asegurar la perdurabilidad y el avance de las empresas que lo integran. La adopción de metodologías financieras apropiadas posibilita la optimización de los recursos disponibles, perfecciona la calidad en la toma de decisiones estratégicas y, consecuentemente, incrementa la rentabilidad general. No obstante, la eficiencia de estas estrategias se encuentra supeditada a una serie de factores críticos, entre los que destacan la envergadura del establecimiento hotelero, su emplazamiento geográfico, el perfil del cliente objetivo y las condiciones imperantes en el entorno económico nacional, como se logra evidenciar en la siguiente gráfica, producto de nuestro método investigativo.

¿Usa estrategias metodológicas en la gestión financiera del hotel que representa?

3 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas.

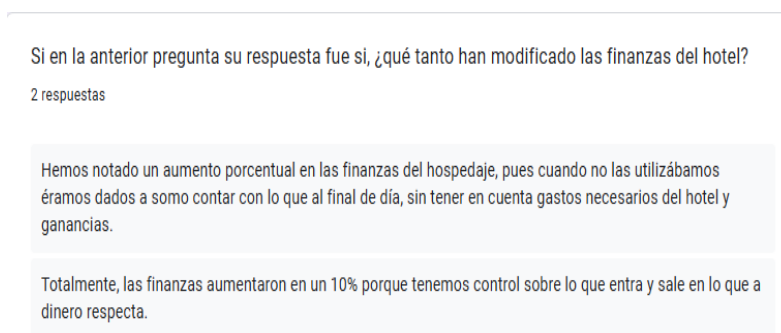
Gestión financiera de los casos estudiados

La meca es un establecimiento de recreación y hospedaje, con más de 10 años de existencia en la industria hotelera del departamento del Chocó, cuenta con zonas húmedas, naturales, sociales y privadas, bar, restaurante y cabañas confort. El hotel los Robles, es un hotel ubicado en el municipio de Medellín, con más de 5 años en la industria hotelera y ofreciendo un espacio agradable para realizar actividades de ocio u hospedaje de trabajo.

En un caso distinto a los anteriores, el hotel Mamá Juana, está ubicado en el municipio de Tadó, departamento del Chocó, es un pequeño emprendimiento que solo le ha generado el sustento diario a doña Juana, una mujer pujante chocoana que empezó este sueño con las ansias de algún día tener una empresa en el sector hotelero.

Empiezan como un emprendimiento sin control de los ingresos y egresos, sin metas de aumento en ganancia y sin reducción de costos, pero que se posicionan en sus municipios como unos espacios llamativos y de comodidad para el cliente. Con relación a la gestión

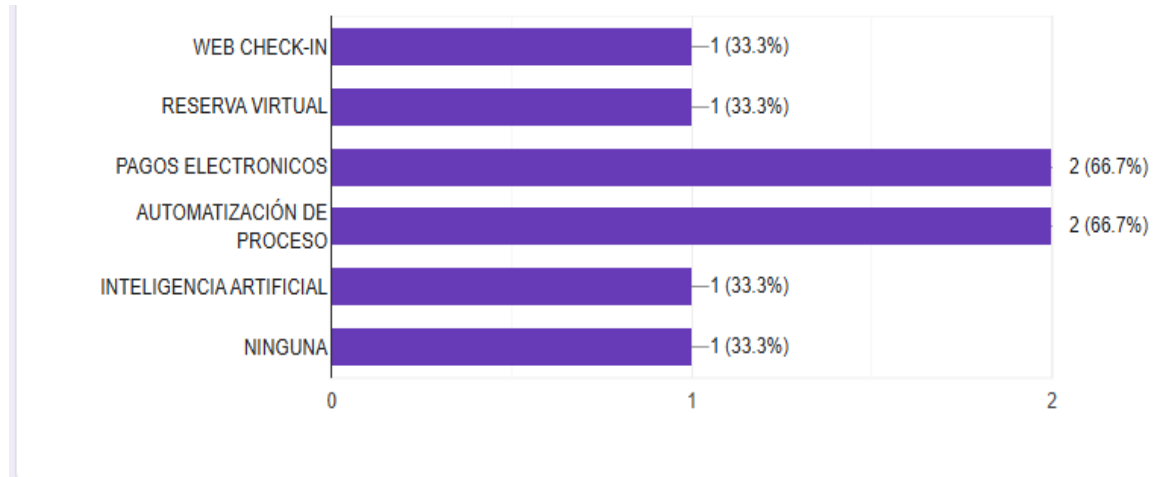
financiera, pudimos notar que, como todos, empiezan pequeños emprendimientos que quedan el sustento diario pero que a quienes han contado con la suerte del conocimiento, han logrado implementar estrategias de gestión financiera y digital que les permiten manejar los ingresos y egresos, como trazarse metas de aumento porcentual en los activos que adquieren como empresa. Lo anterior se evidencia en la siguiente grafica imagen:



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas.

La era digital en el sector hotelero

Aún cuando la pregunta que orienta nuestra investigación es más sobre la eficacia que la existencia de estas estrategias, es importante precisar que como grupo nos inquieta conocer el procedimiento contable y logístico de la industria para tomar posturas significativas que sean relevantes para esta investigación. En respuesta a la inquietud, los representantes de los hoteles contestaron así:



Dentro de las estrategias metodológicas que usan los hoteles de forma constante tenemos:

Tabla 1.

Estrategia digital	Descripción	Citación
Web check-in	El web check-in es un proceso digital que permite a los huéspedes registrarse en un hotel antes de	Scan, C. I. (2025, 28 enero). Qué es el check-in online en un hotel y cuando se debe hacer. Check-in Scan https://www.checkinscan.com/que-es-check-in-online-hotel-y-por-que-hacerlo/

	llegar a la propiedad.	
Reserva virtual	Una reserva virtual en un hotel es una visita interactiva a las instalaciones del hotel que se realiza a través de la web.	Ramon, N. D., Fransi, E. C., Fuentes, E. M., & Marine-Roig, E. (2017). Desarrollo de las TIC en el turismo de nieve: Análisis de la presencia en línea de las estaciones de esquí de España y Andorra. Documents D Anàlisi Geogràfica, 63(2), 399-426. https://doi.org/10.5565/rev/dag.348
Pagos electrónicos	Los pagos electrónicos en el sector hotelero son transacciones digitales que permiten a los huéspedes pagar sus reservas y servicios.	Dawson, M. (2024, 21 agosto). Pagos online en hoteles: métodos, opciones y sistemas. SiteMinder. https://www.siteminder.com/es/r/pagos-online-en-hoteles/

<p>Automatización de procesos</p>	<p>Permite optimizar las operaciones del hotel, reducir errores y mejorar la experiencia de los huéspedes.</p>	<p>Soho Apps. (2023, 18 octubre). Automatización de Tareas en Hoteles: Herramientas para Simplificar la Operación-2023. Soho Apps. https://sohoapps.co/automatizacion-de-tareas-en-hoteles-herramientas/</p>
<p>Sistemas contables digitales</p>	<p>son programas que permiten registrar y gestionar las finanzas del hotel. Se trata de software especializado que se basa en la nube.</p>	<p>Elphick, D. (2024, 21 noviembre). Contabilidad hotelera: la guía completa de tu establecimiento. SiteMinder. https://www.siteminder.com/es/r/contabilidad-hotelera/</p>

Fuente: Elaboración propia basada en el proceso investigativo.

La brecha de desinformación

En Colombia, las personas de municipios alejados del centro del país enfrentan numerosos desafíos para emprender y mantener un negocio exitoso en la industria hotelera. Uno de los principales obstáculos es la falta de conocimiento sobre estrategias metodológicas y digitales para la gestión financiera. La industria hotelera es un sector competitivo que requiere una gestión financiera eficiente para mantener la sostenibilidad y el crecimiento. Sin embargo, muchas personas emprendedoras en municipios rurales no tienen acceso a información y recursos sobre estrategias metodológicas y digitales para la gestión financiera. Esto las lleva a enfrentar dificultades para gestionar las finanzas y la contabilidad de sus emprendimientos hoteleros, lo que puede llevar al fracaso.

La brecha de conocimiento en gestión financiera es un problema estructural que afecta a muchas personas emprendedoras en municipios rurales de Colombia. La falta de acceso a información y recursos sobre estrategias metodológicas y digitales para la gestión financiera limita su capacidad para tomar decisiones informadas y gestionar sus emprendimientos de manera eficiente.

Es importante destacar que los emprendedores en municipios rurales de Colombia tienen un gran potencial para contribuir al desarrollo económico y social de sus comunidades. Sin embargo, es necesario abordar la brecha de conocimiento en gestión financiera para que puedan acceder a oportunidades y recursos que les permitan crecer y prosperar. Ello se evidenció en una de las preguntas de nuestra encuesta como se evidencia en la imagen posterior:

Si en la anterior pregunta su respuesta fue ninguna, ¿por qué no utiliza las estrategias metodologicas en la gestion financiera y general de su hospedaje?

3 respuestas

No aplica

no aplica

no conozco de las estrategias, tengo un pequeño hotel con costos bajos que solo me deja lo necesario para vivir, no se cuanto gano, pierdo o invierto.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones.

Para cerrar este horizonte informativo, académico e investigativo, y dando respuesta a nuestra pregunta orientadora a nuestro criterio, las estrategias metodológicas marcaron un antes y un después en la gestión financiera de las industrias comerciales, toda vez que, permitieron el control y el aumento de ganancias en el sector hotelero hablando de nuestra investigación en específico y que generó un desvalance y una desventaja para los pequeños emprendedores porque no conocían de ellas o simplemente no contaban con los recursos para contribuir al crecimiento del país, generando empleo y utilidad pública. Ha demostrado de manera contundente que las estrategias metodológicas digitales son eficaces para el control legal, financiero y contable de los hoteles en el país.

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que la implementación de estrategias metodológicas digitales en la gestión financiera de los hoteles en Colombia permite un control más eficiente y efectivo de los ingresos, egresos, inversiones y ganancias del hotel, una mejora en la toma de decisiones financieras y contables, gracias a la disponibilidad de información precisa y oportuna y un aumento en la productividad y la eficiencia en la gestión financiera del hotel.

La brecha de conocimiento en gestión financiera es un obstáculo significativo para los emprendedores en municipios rurales de Colombia. Es necesario abordar este problema para que puedan acceder a oportunidades y recursos que les permitan crecer y prosperar. Al implementar soluciones que brinden acceso a información y recursos sobre

estrategias metodológicas y digitales para la gestión financiera, podemos ayudar a los emprendedoras en municipios rurales de Colombia a alcanzar su máximo potencial.

En este sentido, se puede concluir que la transformación digital en la gestión financiera del sector hotelero en Colombia es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia, la productividad y la competitividad de los hoteles en el país.

Referencias

Bagur, F & Boned, J. (2006). Contabilidad y control de gestión: una perspectiva histórica. Revista de Contabilidad y Dirección. Vol. 3, año 2006, pp 103-127.

https://accid.org/wp-content/uploads/2018/09/tendencias_castellano_103-127.pdf

Dawson, M. (2024, 21 agosto). Pagos online en hoteles: métodos, opciones y sistemas.

SiteMinder.

<https://www.siteminder.com/es/r/pagos-online-en-hoteles/>

Elphick, D. (2024, 21 noviembre). Contabilidad hotelera: la guía completa de tu establecimiento. SiteMinder.

<https://www.siteminder.com/es/r/contabilidad-hotelera/>

Ramon, N. D., Fransi, E. C., Fuentes, E. M., & Marine-Roig, E. (2017). Desarrollo de las TIC en el turismo de nieve: Análisis de la presencia en línea de las estaciones de esquí de España y Andorra. Documents D Anàlisi Geogràfica.

<https://raco.cat/index.php/DocumentsAnalisi/article/view/322096/412720>

Fayol, H. (1916) Dirección general e industrial. Instituto de Ingeniería Eléctrica y Electrónica

Fayol, H. (1996). *Considerado el padre de la administración*. Reddín Consultants.

Innovación y sostenibilidad en la era digital. (s. f.). ACCENTURE.

<https://www.accenture.com/es-es/case-studies/technology/isdi>

Martínez-Jaramillo, H. A., y Moreno-Duarte, J. (2020). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como factor de competitividad en la gestión del sector hotelero en Villavicencio, Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 93–114.

<https://doi.org/10.21158/01208160.n0.2020.2739>

Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. The Macmillan publishers

Scan, C. I. (2025, 28 enero). Qué es el check-in online en un hotel y cuando se debe hacer. Check-in Scan

<https://www.checkinscan.com/que-es-check-in-online-hotel-y-por-que-hacerlo/>

Soho Apps. (2023, 18 octubre). *Automatización de Tareas en Hoteles: Herramientas para Simplificar la Operación- 2023*. Soho Apps.

<https://sohoapps.co/automatizacion-de-tareas-en-hoteles-herramientas/>

Taylor, f. W. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Universidad Militar Nueva Granada

http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_i/unidad_2/DM.pdf

Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como factor de competitividad en la gestión del sector hotelero en Villavicencio, Colombia. (2020, 3 diciembre).

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2739>

Westerman, G. (2014). *La transformación digital*. Harvard Business University Press

<https://ignaciogavilan.com/la-transformacion-digital-vista-por/>

Woodward, D.E., & Jensen, E.J. (1965). *Industrial Organization: Theory and Practice* (4th ed.). Routledge.

<https://doi.org/10.4324/9781315510538>