

SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA MICROEMPRESAS DEL
SECTOR HOTELERO DE GUADALAJARA DE BUGA
CASO APLICADO HOTEL EL FARO BUGA

YEISON ARLEY BASTIDAS JARAMILLO
CÓDIGO 201360427

ANDRÉS FELIPE ORTEGA SOLARTE
CÓDIGO 201360242

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO CONTADURÍA PÚBLICA
GUADALAJARA DE BUGA
2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA MICROEMPRESAS DEL
SECTOR HOTELERO DE GUADALAJARA DE BUGA
CASO APLICADO HOTEL EL FARO BUGA

YEISON ARLEY BASTIDAS JARAMILLO
CÓDIGO 201360427

ANDRÉS FELIPE ORTEGA SOLARTE
CÓDIGO 201360242

Monografía para optar por el título de Contador Público

Directora:
Profesora Claudia Martínez Cortés - MBA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO CONTADURÍA PÚBLICA
GUADALAJARA DE BUGA
2019

CONTENIDO

RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1 PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	16
2 MARCO DE REFERENCIA.....	19
2.1 MARCO CONTEXTUAL.....	20
2.2 ESTUDIOS SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLES EN MICROEMPRESAS (ESTADO DEL ARTE).....	21
2.3 MARCO TEÓRICO.....	27
2.3.1 Teoría General de los Sistemas.....	27
2.3.2 La Organización como sistema abierto.....	29
2.3.3 Caracterización del entorno específico para el sector hotelero.....	33
2.3.4 Información y sistemas de información.....	34
2.3.5 Teoría de la contabilidad como sistema de información.....	38
2.3.6 Sistema de información Contable.....	41
3 METODOLOGIA.....	44
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.5 MUESTRA.....	45
3.6 FUENTES DE LA INFORMACIÓN.....	46
3.6.1 Fuentes primarias.....	46
3.6.2 Fuentes secundarias.....	47
3.7 GUÍA METODOLÓGICA.....	47

4	CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES DEL ENTORNO EXTERNO GENERAL Y ESPECÍFICO DEL SECTOR HOTELERO	49
4.1	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DEL ENTORNO GENERAL	50
4.1.1	Entorno legal	50
4.1.2	Entorno económico	60
4.1.3	Entorno cultural y político	62
4.1.4	Entorno tecnológico.....	63
4.2	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DEL ENTORNO EXTERNO ESPECÍFICO.....	64
4.2.1	Financiamiento empresarial	67
5	CARACTERIZACIÓN EL ENTORNO INTERNO DEL HOTEL EL FARO BUGA EN CUANTO A LOS PROCESOS DE TRABAJO Y LOS RECURSOS FÍSICOS DE APOYO	76
5.1	PERFIL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL EL FARO BUGA.....	76
5.2	ANÁLISIS DEL NIVEL ESTRATÉGICO DEL HOTEL EL FARO BUGA....	79
5.2.1	Caracterización de la financiación del Hotel el Faro Buga	81
5.2.2	Caracterización del Hotel el Faro Buga frente a las disposiciones normativas.	82
5.3	ANÁLISIS DEL NIVEL TÁCTICO DEL HOTEL EL FARO BUGA	83
5.3.1	Caracterización de los procesos del Hotel el Faro Buga.....	84
6	ANÁLISIS EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES Y LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL HOTEL EL FARO BUGA.....	87
6.1	ANÁLISIS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DEL HOTEL EL FARO BUGA	87
6.2	CARACTERIZACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL HOTEL EL FARO BUGA.....	90
6.2.1	Recursos Humanos y físicos del área contable	90
6.2.2	Marco normativo contable, manuales de control y el sistema documental del Hotel El Faro Buga.	91
7	VARIABLES QUE DEBE CONTENER UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DE GUADALAJARA DE BUGA	94
7.1	VARIABLES PARA EL NIVEL ESTRATÉGICO	94
7.2	VARIABLES PARA EL NIVEL TÁCTICO.....	96
7.3	VARIABLES PARA EL NIVEL OPERATIVO.....	98
8	CONCLUSIONES	101

9 RECOMENDACIONES.....	104
ANEXOS.....	106
BIBLIOGRAFÍA.....	112

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Modelos organizativos.	28
Tabla 2. Clasificación de los componentes del entorno general y específico.	32
Tabla 3. Operación de los sistemas de información.	35
Tabla 4. Corrientes de investigación en contabilidad.	39
Tabla 5. Composición empresarial de las empresas hoteleras de Guadalajara de Buga.	45
Tabla 6. Guía metodológica.	47
Tabla 7. Elementos del Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas. Decreto 2420 de 2015 (Anexo 3)	51
Tabla 8. Responsabilidades a través del vínculo contractual.	54
Tabla 9. Clasificación de los impuestos en Colombia.	56
Tabla 10. Normas Técnicas Sectoriales para Hoteles.	59
Tabla 11. Tipos de créditos ofrecidos por la banca local.	68
Tabla 12. Tasas de interés para créditos.	69
Tabla 13. Incidencia del entorno en el sector hotelero.	70
Tabla 14. Perfil de los empleados.	76
Tabla 15. Perspectivas, necesidades y herramientas respecto al análisis del entorno externo específico.	79
Tabla 16. Caracterización de los aspectos normativos.	82
Tabla 17. Caracterización de los procesos.	84
Tabla 18. Servicios prestados.	86
Tabla 19. Fuentes de información para la toma de decisiones.	87
Tabla 20. Elementos para la toma de decisiones en las áreas funcionales.	88
Tabla 21. Recursos físicos	91
Tabla 22. Caracterización del sistema de información contable.	91
Tabla 23. Caracterización del sistema documental contable.	92
Tabla 24. Herramientas para la toma de decisiones a nivel estratégico.	95

Tabla 25. Indicadores relacionados con la perspectiva de procesos internos.....	96
Tabla 26. Indicadores relacionados con la perspectiva de los clientes.	97
Tabla 27. Variables a tener en cuenta en el sistema de información contable a nivel operativo.	99

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Marco de referencia.	19
Figura 2. Composición del entorno.	31
Figura 3. Diamante competitivo de Porter.	33
Figura 4. Niveles organizativos	36
Figura 5. Aspectos del sistema de información contable.	43
Figura 6. Estructura conceptual para el análisis del entorno.....	49
Figura 7. Principios generales.....	52
Figura 8. Variables económicas para el sector hotelero.	62
Figura 9. Elementos del entorno específico del sector hotelero.	65
Figura 10. Alianzas estratégicas del Hotel el faro Buga.....	67
Figura 11. Variables del Sistema de Información Contable de acuerdo a los niveles organizacionales.....	100

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Ficha de conocimiento inicial de la empresa.....	106
Anexo 2. Ficha de caracterización del perfil de los empleados de la empresa. ...	106
Anexo 3. Caracterización de las disposiciones normativas de la empresa.	107
Anexo 4. Caracterización de los procesos tácticos de la empresa.	107
Anexo 5. Caracterización del proceso de toma de decisiones de la empresa. ...	108
Anexo 6. Caracterización de las perspectivas de la empresa.....	108
Anexo 7. Modelo de Presupuesto.	109
Anexo 8. Modelo de Flujo de Tesorería.	111

RESUMEN

El presente trabajo aborda como objeto de estudio las microempresas del sector hotelero de Guadalajara de Buga, las cuales suelen presentar una serie de debilidades estructurales que dificulta hacer frente a la creciente competencia del sector, en especial por sus problemas relacionados con los sistemas de información que afectan la correcta toma de decisiones en sus distintos niveles: estratégico, táctico y operativo. El objetivo de la investigación fue identificar las variables que se deben tener en cuenta para formular un sistema de información contable que contribuya al fortalecimiento de las microempresas del sector hotelero de Guadalajara de Buga en cuanto a su competitividad, por ello, inicialmente se caracterizan las variables del entorno externo general y específico del sector hotelero, determinantes para identificar las necesidades de información respecto a dicho entorno. Seguidamente se realiza una caracterización del entorno interno, tomando como caso de estudio a una de las microempresas del sector en mención, considerando las áreas funcionales y los procesos internos. Por último, se analiza el proceso de toma de decisiones y la estructura del sistema de información de la microempresa que sirvió como caso de estudio. Se concluye que el sistema de información para las microempresas del sector hotelero debe contener elementos que contribuyan a la toma de decisiones de carácter estratégico, táctico y operativo.

Palabras clave: sistema de información contable; sistema de información; estratégico; táctico; operativo; entornos organizacionales; toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

Guadalajara de Buga es un municipio que ha tenido una clara orientación hacia el fomento del turismo, gracias a vocación y elementos patrimoniales que constituyen importantes atractivos para turistas que llegan por diferentes circunstancias. Estos factores han impulsado la oferta del mercado, surgiendo en el contexto municipal una serie de empresas hoteleras que compiten en la actividad, pero, teniendo una mayor participación las microempresas con sus consecuentes debilidades estructurales, que dificulta enfrentar la creciente competencia del sector.

Uno de los elementos que puede contribuir a fortalecer la competitividad de estas organizaciones lo constituyen los sistemas de información, dada su importancia como apoyo a la toma de decisiones. Sin embargo, por las particularidades del segmento, donde las microempresas participan con una mayor cantidad de organizaciones, dichos sistemas presentan debilidades que, a su vez, impiden una correcta toma de decisiones en sus diferentes niveles estratégico, táctico y operativo.

Por lo anterior, en esta investigación se abordó la problemática de las microempresas del sector hotelero relacionadas con las debilidades de sus sistemas de información, al no tener identificadas las variables que se deben tener en cuenta para informar sobre los aspectos relevantes que se requieren para adelantar un proceso decisorio adecuado.

Para este propósito general, inicialmente se caracterizaron las variables del entorno externo general y específico del sector hotelero, determinantes para identificar las

necesidades de información respecto a su entorno. Luego se caracterizó el entorno interno del Hotel el Faro Buga en cuanto a las áreas funcionales y procesos internos, tomando esta empresa como un caso de estudio. Finalmente, se analizó el proceso de toma de decisiones y se proponen las variables que debe contener el sistema de información del Hotel el Faro Buga, el cual puede ser extensivo a las otras empresas hoteleras del municipio.

El método de investigación aplicado fue el inductivo, pues a partir del análisis particular del entorno y las características presentadas por la unidad de análisis, el Hotel el Faro Buga, se diseñó un sistema de información contable que pueda adaptarse a cualquier microempresa del sector hotelero del municipio.

Al final se concluye que el sistema de información contable debe contener aspectos no solamente de contabilidad financiera, sino también elementos que contribuyan a la toma de decisiones de largo, mediano y corto plazo, es decir, decisiones de carácter estratégico, táctico y operativo.

1 PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La dinámica del turismo en Guadalajara de Buga está asociada principalmente al turismo religioso y cultural, esto básicamente porque el municipio es uno de los más antiguos de Colombia y hace parte de la red de pueblos patrimoniales. Por lo anterior, la economía local tiene una gran incidencia de esta dinámica aspecto que se demuestra a partir de las cifras que presenta la Cámara de Comercio de Buga¹ en el año 2016 respecto al desempeño de la actividad; así, el alojamiento en hoteles reporto ventas por \$13.033.242.152 y activos por \$17.898.079.295 así mismo el crecimiento de empresas de este tipo aumentó 8,65% con relación al año 2015 generando el 5,80% de los empleos formales de la ciudad para el año 2016. Este sector en el año 2016 se encuentra constituido por 91 empresas, de las cuales el 96,70% son microempresas, 2,19% son pequeñas empresas y 1,09% medianas empresas.

Lo anterior, significa que para poder dar un dinamismo al sector hotelero en el municipio, de acuerdo a su potencial presentado y a la significativa participación de las microempresas, es importante fortalecer estas pequeñas unidades de negocio, agenciando procesos que le permitan mejorar su desempeño y su competitividad ya que de acuerdo a lo planteado por el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) “las debilidades que presentan las microempresas son: sus altos niveles de informalidad, sus bajos niveles de asociatividad, la estrechez de los mercados a los que dirigen sus productos, el bajo nivel tecnológico y de formación

¹ CÁMARA DE COMERCIO DE BUGA. [En línea], 2016. Composición Empresarial Municipio de Guadalajara de Buga. Guadalajara de Buga. Disponible en: <https://www.cbuga.org.co/sites/default/files/descargas/2017/Composicion%20Empresarial/COMPOSICION_EMPRESARIAL_BUGA_2016.pdf>

de sus recursos humanos, y el limitado acceso al sector financiero”². Esto reduce el crecimiento y desarrollo económico efectivo, al no lograr posicionar en el mercado la oferta de productos y servicios con diferenciación en marca y valor agregado.

El panorama anterior no es ajeno a las microempresas del sector hotelero, por tanto, para contribuir a su fortalecimiento es preciso realizar esfuerzos mancomunados a nivel externo e interno. En lo que concierne a los aspectos internos, conviene establecer mecanismo que permitan fortalecerlas a través de procesos de planeación estratégica, innovación en sus productos y servicios, capacitación de sus recursos humanos y mejora y aprovechamiento de sus sistemas de información empresariales.

Sobre los sistemas de información empresariales es importante comprender que en las organizaciones hay diferentes sistemas de información, los cuales dependen de las necesidades y de la complejidad que estas presenten, por tanto, desde la contabilidad se pueden hacer aportes para la formulación y administración de estos, toda vez que la contabilidad como disciplina tiene unas funciones que apuntan a medir, controlar e informar la realidad de un ente económico, soportando este proceso en un sistema de información contable que juega un papel estratégico desde el punto de vista de la información, brindando así herramientas para la toma de decisiones y contribuyendo al mejoramiento de los procesos internos, fortaleciendo la competitividad de las microempresas.

Del mismo modo como se evidencia en los estudios realizados y más adelante desde los contextos teóricos presentados, los sistemas de información que se han desarrollado teniendo en cuenta las necesidades de sus principales usuarios y las diferentes dimensiones del entorno externo e interno, bien pueden constituirse en recursos estratégicos que contribuyen a potenciar la competitividad de las organizaciones.

² CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL. Documento CONPES 3484 de 2007. Política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas. Un esfuerzo público privado. p. 3.

En este sentido, el trabajo apunta a presentar una propuesta de sistema de información contable que a futuro pueda constituirse como un recurso estratégico para potenciar la competitividad de las microempresas del sector hotelero. A fin de contrastar los aspectos teóricos con la realidad práctica, la propuesta del sistema de información se basó en la estructura de una microempresa del sector correspondiente al Hotel el Faro ubicado en el municipio de Buga; microempresa con once años en el mercado en la que su estructura operativa y sus condiciones actuales en términos de la gestión y presentación de la información no son ajenas al panorama descrito anteriormente, puesto que la información generada es muy limitada y apunta únicamente a la presentación de información financiera para fines fiscales y aspectos municipales, desconociendo el papel de la información contable en los procesos de gestión y por ende para la toma de decisiones.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Lo anterior, llevo a formular la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las variables que se deben identificar para formular un sistema de información contable que contribuya al fortalecimiento de las microempresas del sector hotelero de Guadalajara de Buga en cuanto a su competitividad?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Identificar las variables que se deben tener en cuenta para formular un sistema de información contable que contribuya al fortalecimiento de las microempresas del sector hotelero de Guadalajara de Buga en cuanto a su competitividad.

1.3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar las variables del entorno externo general y específico del sector hotelero, determinantes para identificar las necesidades de información respecto a su entorno.
- Caracterizar el entorno interno del Hotel el Faro Buga en cuanto a los procesos de trabajo y los recursos físicos de apoyo.
- Analizar el proceso de toma de decisiones y la estructura del sistema de información del Hotel el Faro Buga.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del trabajo de grado tiene pertinencia teórica en el sentido de que se utilizaron conceptos relacionados con la teoría de sistemas, sistemas de información y sistemas de información contable; los cuales permitieron abordar el desarrollo de la investigación y apoyar el cumplimiento de los objetivos diseñados.

Desde el punto de vista metodológico, la importancia del trabajo reside en el hecho de que proporciona a las empresas del sector hotelero los elementos indispensables para la correcta generación de información relevante para el apoyo a la toma de decisiones, en un segmento que requiere este tipo de herramientas para elevar su competitividad, dadas las características de la actividad que desarrollan, en especial para las microempresas.

Luego, el trabajo adquiere significancia práctica debido a que el sistema de información contable diseñado podrá ser aplicado a las microempresas del sector hotelero, dado que le proporciona los elementos relevantes para informar a los

encargados de la toma de decisiones, también los sistemas de información contable generan información cualitativa y cuantitativa que son de gran utilidad para los usuarios internos y externos, por lo tanto, es importante que este se adecue a las necesidades de la empresa a partir de un análisis del entorno y de la identificación de las necesidades de información de la empresa en particular.

Por lo tanto, el trabajo realiza un aporte a un sector económico del municipio que se encuentra en un proceso de desarrollo y requiere que se efectúen acciones que mejoren su gestión empresarial.

Desde la perspectiva de la profesión contable, el desarrollo del trabajo explora uno de sus principales aspectos, relacionados con la generación de información relevante y de calidad para el apoyo de la gestión empresarial, en especial para tomar decisiones en el nivel estratégico, táctico y operativo. De esta forma, la investigación permite poner en contexto la utilidad del profesional contable al servicio del segmento empresarial, contribuyendo al reconocimiento del entorno y llamando la atención sobre la necesidad de informar a los distintos grupos de interés.

También, Para la Universidad del Valle, este tipo de investigaciones resulta importante, ya que con los resultados se contribuye a fortalecer el tejido empresarial, en este caso, de uno de los sectores más dinámicos del municipio de Guadalajara de Buga, vinculado al turismo. El sistema de información contable, constituye en sí, un apoyo a la gestión empresarial que propende por el fortalecimiento de las organizaciones, por lo tanto, es una forma de contribuir a la transformación del entorno, siendo este un aporte que pretende la universidad como institución reconocedora de su papel en la sociedad.

Al respecto, en la medida que las empresas del municipio se fortalezcan a través de procesos de gestión más eficientes, los beneficios para la sociedad están representados en la solidez de sus organizaciones, fundamental para la generación de empleo y para la prestación de servicios de calidad que favorecen a los clientes o consumidores.

Finalmente, para los autores del trabajo, el desarrollo de esta investigación permitió entrar en contacto con uno de los más importantes sectores económicos del municipio de Guadalajara de Buga, entender su problemática y, desde la visión como contadores públicos, proponer soluciones que benefician la gestión empresarial.

2 MARCO DE REFERENCIA

El presente marco de referencia se estructura en tres partes, tal como se identifica en la figura 1. Este comprende: el marco contextual en el que se exponen las características principales acerca de la unidad de análisis sobre la cual se realizó el trabajo, un estado del arte que permite conocer los diferentes estudios ya desarrollados referentes al tema objeto de estudio y finalmente el marco teórico que expone los diferentes tópicos teóricos sobre los que se sustenta la investigación.

Figura 1. Marco de referencia.



Fuente: Elaboración propia.

2.1 MARCO CONTEXTUAL

El sector hotelero del municipio de Guadalajara de Buga de acuerdo con lo establecido por la Cámara de Comercio cuenta con 91 empresas para el año 2016³, de estas el 96,7% son micro, 2,1% pequeñas y 1,2% medianas. Lo anterior permite evidenciar la significativa importancia que tienen las microempresas hoteleras en la dinámica económica y social del municipio, contribuyendo en la generación de empleo, la modernización de la infraestructura y el desarrollo de otras actividades productivas. De allí el interés en contribuir a su fortalecimiento a partir de estrategias que permitan potenciar su desarrollo. Dentro de las estrategias, el sistema de información contable se convierte en una herramienta fundamental que permite mejorar la gestión de la empresa y la capacidad competitiva al disminuir el riesgo y la incertidumbre en el proceso de toma de decisiones.

En este sentido, surge el interés por realizar la formulación de un sistema de información contable para las microempresas del sector hotelero del municipio de Guadalajara de Buga, en consecuencia, resulta pertinente hacer una contrastación desde lo teórico a la realidad práctica, por tanto, este trabajo se desarrolló en una microempresa del sector hotelero del municipio; microempresa con una trayectoria de once años en el mercado, su objeto social es el servicio de hospedaje, para ello cuenta con una capacidad instalada de 38 habitaciones, lo que le permite albergar 120 personas aproximadamente.

Esta empresa⁴ se encuentra constituida legalmente bajo la figura de persona natural, con el nombre de Hotel El Faro Buga con un único dueño. Fue matriculada en la Cámara de Comercio el 26 de septiembre de 2006 con número de Identificación Tributario 6531042-1 y sus instalaciones se encuentran ubicadas en

³ Según el informe sectorial de la cámara de comercio de Buga.

⁴ Información recopilada a partir de una entrevista realizada al gerente del Hotel el Faro Buga.

la calle 1 No. 17-08 del barrio la Merced. En cuanto a su planta de personal, está conformada por diez personas encargadas de atender las diferentes áreas funcionales desde el punto de vista de la gerencia, la administrativa-financiera y la operativa.

Los objetivos propuestos por la administración están enfocados en brindar a todos los huéspedes una experiencia agradable, logrando la fidelización, así mismo obtener reconocimiento como uno de los mejores hoteles del municipio y ser amigables con el medio ambiente, estos aspectos se enmarcan en lo establecido en su misión y visión.

Su mercado objetivo es principalmente el de turistas nacionales que visitan la Basílica del Señor de los Milagros, así como el de tipo corporativo, atendiendo empresas como: Carvajal, Banco Popular, Finca, Solla, Postobón, Team Foods, Tecnoquímicas, Cartón de Colombia, entre otras.

2.2 ESTUDIOS SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLES EN MICROEMPRESAS (ESTADO DEL ARTE)

A continuación se presentan algunos trabajos realizados desde el punto de vista teórico y empírico acerca de los sistemas de información contables para microempresas, con esto se pretende comprender los avances que se han dado respecto al tema de investigación y cuáles han sido las propuestas planteadas, a fin de identificar la relevancia del trabajo planteado y sus aportes para el fortalecimiento de las microempresas del sector hotelero del municipio.

Por consiguiente, se tomaron en cuenta los estudios publicados en revistas especializadas de contabilidad entre los años 2008 y 2014 y las monografías

relacionadas con los sistemas de información para microempresas desarrollados en la Universidad del Valle sede Buga en el programa de Contaduría Pública.

El primer estudio al que se hace referencia es el titulado “Las necesidades de las pequeñas y medianas empresas y el sistema de información contable y financiero como una estrategia para atenderlas” de Aracely del Socorro Sánchez y Nancy Andrea⁵. El objetivo del estudio fue aportar los sustentos teóricos que, desde las necesidades de las pymes, fueron incorporados en el modelo integrado de sistemas de información, unidos a las variables identificadas desde lo económico y organizacional permiten generar una propuesta conceptual del modelo, que pueda ser aplicado posteriormente en organizaciones reales. La problemática de este estudio en particular se ocupó de mirar cómo se transforma el sistema de información contable para entender y responder a las necesidades de las pymes en el contexto colombiano, y aportar al logro de sus propósitos.

Concluyen las autoras que para poder analizar cómo el sistema de información contable puede ayudar a atender y resolver sus necesidades, es importante inicialmente considerar los diferentes criterios para definir y clasificar una pyme, teniendo en cuenta que más allá de definirla por una medida cuantitativa (ingresos, empleados, etc.), es necesario analizar sus características de manera más amplia, es decir, complementando el análisis utilizando otras características que permiten identificar aspectos, como su relación con el entorno, la cualificación de sus equipos de trabajo, las fuentes de financiación y la capacidad para establecer alianzas estratégicas, entre otros.

⁵ SÁNCHEZ SERNA, Aracely del Socorro y GIRALDO ÁVILA, Nancy Andrea. Las necesidades de las pyme–pequeñas y medianas empresas y el sistema de información contable y financiero como una estrategia para atenderlas. Cuadernos de Contabilidad. 2008, vol. 9, n 25, p 421-464. Disponible en: <<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3232>>

El segundo estudio es el realizado por los profesores Gabriel Rueda Delgado y Martha Liliana Arias Bello⁶ titulado “Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional”, el objetivo fue proponer un esquema en el cual la información contable financiera, gerencial, de control interno y externo y algunos elementos de gobierno y transparencia se integrarán para aumentar la competitividad de las organizaciones y favorecer sus niveles de competencia en un mercado abierto. La metodología utilizada fue la revisión de la literatura, buscando identificar aquellas dimensiones que la teoría de los recursos aporta, como parte del marco de la economía de empresa, a un sistema de información contable y los componentes que ello genera sobre la información y el papel que cada subsistema o mensaje contable puede tener en dicha estructura.

En sus conclusiones afirman que las pymes colombianas para mejorar sus posibilidades de competir en mercados abiertos deben potenciar el uso que la información financiera, gerencial y las prácticas de control interno y externo les brindan a las organizaciones contemporáneas. Ello se facilita en la medida en que la información contable busque resolver necesidades y no sólo sea una obligación legal, jurídica o tributaria.

El estudio titulado “La contabilidad de direccionamiento estratégico como oportunidad de desarrollo empresarial en las Pymes”, realizado por María Angélica Farfán Liévano⁷ se constituye como otro referente. En él se buscaba comprender la importancia de la implementación en la organización de herramientas como el

⁶ RUEDA DELGADO, Gabriel y ARIAS BELLO, Martha Liliana. Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional. Cuadernos de Contabilidad. 2009, vol.10, n.27, p. 247-268. Disponible en: < <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3209/2441>>

⁷ FARFÁN LIÉVANO, María Angélica. La contabilidad de direccionamiento estratégico como oportunidad de desarrollo empresarial en las Pymes. Cuadernos de Contabilidad. 2010, vol.11, n.29, p. 347-365. Disponible en: < <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3150>>

Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balance Scorecard, y los sistemas de administración de riesgos empresariales, de los cuales la contabilidad generará una serie de mediciones e informes, para ofrecer a la administración una información mucho más completa, analítica y útil, no solamente en términos financieros. La problemática planteada se desarrolló desde el supuesto de que el principal usuario de la información generada por las Pymes es el administrador, para lo cual se requieren modelos y sistemas contables que busquen realmente servir a sus intereses y ofrezcan información a la medida de sus necesidades. Es aquí, donde surge el concepto de contabilidad de direccionamiento estratégico que ofrece, además de información cuantitativa, información cualitativa de alta utilidad para la toma de decisiones internas.

Como conclusión la autora plantea que la contabilidad de direccionamiento estratégico puede verse como la versión mejorada y adaptada a los cambios del entorno de la contabilidad administrativa o de gestión con un enfoque orientado a la estrategia para la generación de ventajas competitivas.

Igualmente el estudio presentado por Carlos Castaño⁸ titulado “El Sistema de Información Contable y las MIPYMES en Colombia: una relación estratégica” logra mostrar que la contabilidad en este tipo de organizaciones se convierte en un componente estratégico, siempre y cuando el sistema contable sea ajustado a las condiciones y necesidades particulares de estas empresas. Para esto, el autor plantea que la contabilidad ha sido concebida por muchos micro, pequeños y medianos empresarios como una obligación que surge de la imposición realizada por parte del Estado colombiano para pagar los impuestos rindiendo cuentas de la

⁸ CASTAÑO RIOS, Carlos Eduardo. El Sistema de Información Contable y las MiPyMEs en Colombia: una relación estratégica. Contaduría. Universidad de Antioquia. 2010, n.57, p. 241-254. Disponible en: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/view/15587/13529>

actividad económica que se realizó en la empresa, lo cual reduce la visión que tienen acerca de las ventajas que puede generar el hecho de llevar una contabilidad adecuada en sus organizaciones.

La metodología del estudio intenta comprender cómo es el sistema contable en la organización, sin dejar de lado las características de las MIPYMES donde se observan algunas problemáticas para la implementación del sistema contable, como las limitaciones económicas y la falta de conocimiento administrativo, contable y financiero de los propietarios del capital. Por lo tanto el autor concluye que un sistema contable adecuado al tipo de organización permite mejorar la gestión de la empresa, a la vez que se convierte en un factor que mejora la capacidad competitiva del ente económico en tanto disminuye la incertidumbre y el riesgo al momento de la toma de decisiones y las herramientas gerenciales que se pueden utilizar derivadas de la implementación de un sistema contable en una MIPYMES se convierten en elementos determinantes para su competitividad en el mercado.

Además en el estudio de Solano Rodríguez, Domingo García Pérez y Juan Bernal García⁹ titulado “La influencia de la implementación del sistema de información sobre el rendimiento en pequeñas y medianas empresas. Un estudio empírico en Colombia” realiza un análisis acerca del impacto que ejercen los factores de implementación de los sistemas de información sobre las dimensiones de calidad y el rendimiento individual y organizacional, determinados por el desempeño del usuario de los sistemas de información. La problemática planteada se enfocó en mostrar el interés del ámbito empresarial por analizar el comportamiento de los sistemas de información y su impacto de éxito en las organizaciones, ya que a partir

⁹ SOLANO RODRÍGUEZ, Omar; GARCÍA PÉREZ DE LEMA, Domingo y BERNAL GARCÍA, Juan. Influencia de la implementación del sistema de información sobre el rendimiento en pequeñas y medianas empresas: un estudio empírico en Colombia. Cuadernos de Administración. 2014, vol.30, n.52, p. 31-43. Disponible en: < http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452014000200004&script=sci_abstract&tlng=es >

de diferentes estudios empíricos se ha buscado establecer si los sistemas de información son capaces de contribuir con beneficios colectivos e individuales en la organización. Para ello, se desarrolló un estudio empírico con 107 Pymes de la ciudad de Cali, Colombia, los resultados obtenidos permitieron inferir que un mayor apoyo en la implementación del sistema información por parte de la dirección organizacional mejora la calidad del sistema y la calidad del servicio, contribuyendo al rendimiento individual y organizacional de la empresa. También se concluyó que las Pymes que invierten en tecnología y mejoran los factores tecnológicos, aumentan la calidad de la información y la calidad de los servicios informáticos, contribuyendo al rendimiento organizacional.

Como último referente se presenta el trabajo de grado realizado por Jaime Hernán Flórez y Fabián Alejandro Mona¹⁰ de la Universidad del Valle sede Buga titulado “Sistemas de información contables para proyectos de asociatividad sector turístico rural: caso aplicado al proyecto destino verde de Guadalajara de Buga”. El objetivo del trabajo fue identificar las variables que se deben tener en cuenta para desarrollar un sistema de información contable en sus fases de entrada, proceso y salida que contribuya al fortalecimiento de los procesos de asociatividad en el sector turístico rural; los aspectos metodológicos del trabajo se realizaron a partir de la descripción de las características de los proyectos asociativos turísticos rurales de Guadalajara de Buga, buscando identificar las necesidades y particularizar un sistema de información.

El estudio tuvo un enfoque mixto al contener variables cualitativas y cuantitativas. La conclusión del trabajo resalta la importancia de los proyectos de asociatividad turísticos rurales para la ciudad, se enfoca en diseñar un sistema de información de fácil comprensión y utilización teniendo en cuenta los usuarios de este. Finalmente

¹⁰ FLÓREZ MONTOYA, Jaime Hernán y MONA MARTÍNEZ, Fabián Alejandro. Sistemas de información contables para proyectos de asociatividad sector turístico rural: caso aplicado al proyecto destino verde de Guadalajara de Buga. Trabajo de grado Contador Público: Guadalajara de Buga: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración, 2014. 120 p.

se definen las operaciones sobre las cuales se estructura el sistema de información contable para identificar las entradas, procesos y salidas de información.

Los estudios anteriores evidencian la significativa importancia que tienen los sistemas de información para el fortalecimiento de las microempresas, por consiguiente, la investigación toma en cuenta las teorías y conceptos desarrollados por autores como Jorge Tua Pereda y Mauricio Gómez Villegas para proponer un modelo de sistema de información contable que contribuya al fortalecimiento de la competitividad de las microempresas del sector hotelero del municipio.

2.3 MARCO TEÓRICO

El presente apartado contiene los referentes teóricos que definieron la perspectiva sobre la que sustenta el trabajo y se realiza una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría. También incluye las relaciones más significativas que se dan entre esos elementos teóricos, abordando los conceptos de organización, entorno organizacional, sistema de información contable y contabilidad.

2.3.1 Teoría General de los Sistemas

En los años 60 se desarrolla la Teoría General de los Sistemas - en adelante TGS propuesta por Bertalanffy, esta teoría “tuvo una incidencia preponderante en el ámbito de la gestión administrativa, generando como consecuencia que las organizaciones sean consideradas como sistemas abiertos que hacen parte de una sociedad mayor”¹¹.

La teoría general de los sistemas afirma que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de sus elementos separados,

¹¹ NARVÁEZ, Mercy; GUTIÉRREZ, Carmen; SENIOR, Alexa. Gestión organizacional. Una aproximación a su estudio desde el paradigma de la complejidad. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XVII, núm. 2, julio-diciembre, 2011, p. 32.

la comprensión de los sistemas solamente se presenta cuando se estudian los sistemas globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas.

La TGS se fundamenta en tres premisas básicas: los sistemas existen dentro de sistemas, los sistemas son abiertos y las funciones de un sistema dependen de su estructura.

Por otra parte para Chiavenato¹² la teoría de sistemas penetró rápidamente en las teorías de administración por la imperiosa necesidad de una síntesis y de una integración mayor de las teorías que le precedieron y por otro lado, las matemáticas, la cibernética, de un modo general y la tecnología de la información de un modo especial, trajeron inmensas posibilidades de desarrollo y operativización de las ideas que convergen hacia una teoría de sistemas aplicada a la administración.

La TGS supuso un cambio radical en el paradigma de pensamiento científico de la época, de esta manera surgieron nuevos modelos de organización que se apropiaban de los conceptos esbozados por la TGS como se muestran a continuación en la tabla 1.

Tabla 1. Modelos organizativos.

Modelo	Autores
Toma de decisiones	Hebert Simón
Organización sociotécnica	Tavistock
Organización cómo sistema abierto	Robert Kahn y Daniel Katz
Sistemas adaptativos complejos	John Holland y Murray GellMann

Fuente: Elaboración propia.

De los anteriores modelos organizativos, se desarrolla a continuación el de la organización como sistema abierto, puesto que este permite conocer las diferentes

¹² CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Colombia. Quinta edición. Colombia. McGraw-Hill Interamericana, 2000. p. 152.

interacciones que presentan las organizaciones con su entorno, siendo este uno de los factores preponderantes en la formulación de los sistemas de información contables.

2.3.2 La Organización como sistema abierto

Este modelo administrativo planteado por Robert Kahn y Daniel Katz en su libro *The Social Psychology* define a la organización a partir de los referentes teóricos que propone Bertalanffy, de allí que considera a la organización como “un sistema abierto, con sus propiedades características, que incluye la transformación de energía tomada del entorno en productos o servicios que serán enviados nuevamente al entorno y nuevamente realimentarse del mismo entorno para mantener el sistema”¹³.

Katz y Kahn¹⁴, parten desde el análisis de los modelos administrativos clásicos, refiriéndose al modelo burocrático de Weber, la administración pública de Gulick y la administración científica de Taylor, modelos que tiene como elemento en común la especialización en las tareas y procesos, estandarización en el desempeño de roles, centralización de las decisiones y el énfasis en evitar la duplicidad de funciones. Además de estos elementos, también los tres modelos analizados tienen en común que ninguno de ellos toma en cuenta las transacciones entre la organización y su entorno, pero Katz y Kahn generan un valor adicional al considerar el entorno como elemento central en el estudio de las organizaciones.

Posteriormente, diferentes autores comienzan a dar un mayor énfasis al entorno al momento de definir las organizaciones, dentro de estos autores se encuentra Dávila quien define las organizaciones como “un ente social, creado funcionalmente para

¹³ KATZ, Daniel y KAH, Robert. *The Social Psychology of Organizations*. Estados Unidos: Jhon Wiley & Sons, 1996

¹⁴ *Ibíd.*

el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales (tecnología, equipos, maquinaria, instalaciones físicas)”¹⁵.

Así mismo, para Osorio las organizaciones son “un sistema de partes interdependientes que posee un objetivo o fin como conjunto, pero a la vez permite la interrelación de las partes que a su vez poseen objetivos interdependientes, lo cual refleja la recursividad de dicho sistema y la estructura básica de los mismos”¹⁶.

Finalmente Blank, plantea que la organización es “un sistema socio-técnico compuesto de personas, recursos y tecnología organizados en forma tal que puedan realizar un propósito. Es un sistema socio-técnico ya que en él, intervienen personas (que conforman el aspecto socio o social) recursos y tecnología (que conforman la parte técnica). En este sistema hay una interacción entre la parte social (personas) y la parte técnica (recursos y tecnología).”¹⁷

Lo anterior, permite advertir que al considerar la organización como sistema abierto, el entorno se vuelve un factor determinante toda vez que “las compañías hoy en día tienen una dependencia total y absoluta de este, gran parte de su éxito se debe a su relación y a la manera en que enfrentan los cambios y a su vez, como se adaptan a ellos”¹⁸.

Al respecto, Paturel define el entorno como

Aquellos factores externos sobre los cuales la empresa no tiene casi injerencia directa, mientras que sí puede verse afectada por alguno de estos factores. Sin embargo, se puede diferenciar el entorno global del entorno específico. El entorno global tiene que ver con todos aquellos factores sobre los cuales la empresa tiene poca o nula influencia directa, pero que

¹⁵ DÁVILA LADRÓN DE GUEVARA, Carlos. Teorías organizacionales y administración: enfoque crítico. Colombia: McGraw-Hill, 2001 p. 65.

¹⁶ OSORIO GÓMEZ, Juan. Carlos. Introducción al pensamiento sistémico. Santiago de Cali: Universidad del Valle, 2007 p. 63.

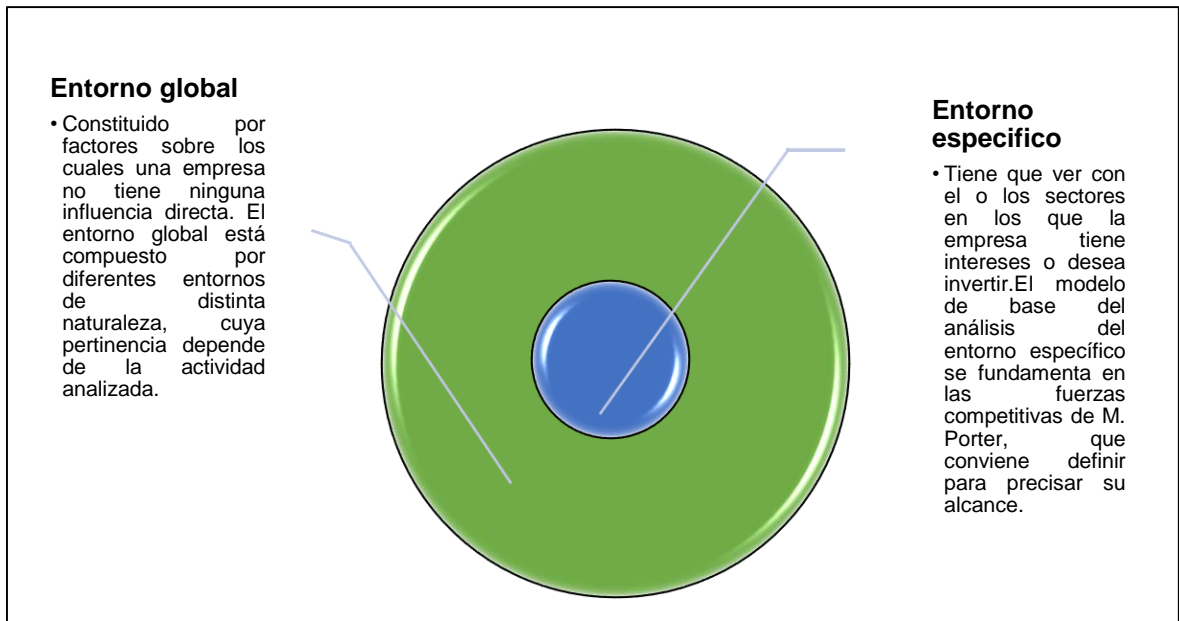
¹⁷ BLANK BUBIS, León. La administración de organizaciones: un enfoque estratégico. Colombia: centro editorial Universidad del Valle, 1990, p. 9

¹⁸ DELGADILLO R. Diego. El sistema de la Información Contable. Fundamentos y marco de referencia para su administración. Santiago de Cali – Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle, Sede San Fernando, 2001. p. 18

al agruparse con otras empresas recobran su capacidad de afectar estos factores por medio del lobby. Cuando las decisiones de la empresa¹⁹

Así mismo Paturel plantea que el entorno está compuesto por un entorno global y un entorno específico como se puede apreciar en la figura 2.

Figura 2. Composición del entorno.



Fuente: Elaboración propia, con información tomada de Paturel, Robert. Por una nueva metodología de análisis del entorno de las organizaciones. Revista Innovar.

¹⁹ PATUREL, Robert. Por una nueva metodología de análisis del entorno de las organizaciones. Revista Innovar. 2006, p. 33. Disponible en: < <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19391/20350>>

Tabla 2. Clasificación de los componentes del entorno general y específico.

Factores	Comprende	Fuerzas	Comprende
Económicos	Las decisiones tomadas en este campo afectan a la casi totalidad de los sectores; es conveniente entonces observar con cuidado sus perspectivas. Así mismo, es indispensable enterarse de los objetivos de inflación, de estabilidad monetaria, de evolución del poder de compra de las familias etc.	Sector	Tiene que ver con todas aquellas organizaciones que producen bienes o servicios escasamente sustituibles.
Tecnológicos	No corresponde a la tecnología que actualmente se emplea en cierta actividad (ésta pertenece al entorno específico), sino a tecnologías provenientes de otras actividades capaces de perturbar el sector estudiado.	Proveedores	Son los agentes económicos encargados de entregar los insumos necesarios para la fabricación de bienes o servicios.
Socioculturales	Muestra cómo los valores, las costumbres de vida y de consumo de los individuos de la zona en donde se venden los productos de la empresa pueden ser objeto de evolución y cambio dejando campo a la innovación	Clientes	Son los destinatarios de los productos o servicios de las empresas del sector.
Legales	Éste, a menudo le impone a las empresas condiciones adicionales en términos de normas de obligatoriedad. Abarca las leyes y reglamentos definidos por la sociedad, así como la forma de gobierno predominante	Competidores potenciales	Son las estructuras existentes o por crear, con la capacidad de invertir en la actividad.
Políticos	En este contexto, la empresa puede ejercer muy pocas presiones; sin embargo, un cambio de régimen puede generar sensibles cambios en el sector estudiado e incluso en el mundo de los negocios		

Fuente: Elaboración propia, con información tomada de Paturol, Robert. Por una nueva metodología de análisis del entorno de las organizaciones. Revista Innovar.

2.3.3 Caracterización del entorno específico para el sector hotelero

El entorno específico se basa en el modelo planteado por Porter en 1979 el cual crea un marco para analizar el nivel de competencia dentro de una industria, y poder desarrollar una estrategia de negocio. Este análisis deriva en la respectiva articulación de las cinco fuerzas que determinan la intensidad de competencia y rivalidad en una industria, para determinar la relación de oportunidades de inversión y rentabilidad.

Porter se refería a estas fuerzas como del micro entorno, para contrastarlas con fuerzas que afectan el entorno en una escala mayor a la industria, el macro entorno. Estas cinco fuerzas son las que operan en el entorno inmediato de una organización, y afectan en la habilidad de esta para satisfacer a sus clientes, y obtener rentabilidad.

Se considera que el análisis del sector contempla el ambiente más cercano a la empresa y sus conclusiones aportan importantes criterios para la formulación de las estrategias que plantean el posicionamiento de la empresa y la correcta toma de decisiones.

Figura 3. Diamante competitivo de Porter.



Fuente: Tomado de PORTER, Michael E. La Ventaja Competitiva De Las Naciones. Javier Vergara Editor, Buenos Aires, Argentina, 1991.

Al respecto Porter plantea que “la esencia de la formulación de una estrategia competitiva consiste en relacionar a una empresa con su medio ambiente. Aunque el entorno relevante es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales como económicas, el aspecto clave del entorno de la empresa es el sector o sectores industriales en los cuales compiten”²⁰. En este sentido, las cinco fuerzas que intervienen en un sector empresarial, se basan en los principales elementos del mercado planteados en la figura 3.

Teniendo en cuenta los anteriores planteamientos, es preciso destacar el papel que cumple la información en la interacción de las organizaciones con el entorno, toda vez que en estas interacciones se generan diferentes flujos de información que deben ser administrados y controlados correctamente. Para esto, los sistemas de información a partir de sus diferentes componentes permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y ejercer un adecuado control en las organizaciones.

En este sentido, se abordarán los referentes teóricos acerca de los sistemas de información para comprender con mayor claridad la relación entre el entorno y los sistemas de información.

2.3.4 Información y sistemas de información

En este apartado se plantean las definiciones de algunos autores acerca del sistema de información, cuáles son sus componentes y finalmente de acuerdo a los planteamientos de Mauricio Gómez se describirá su operativización en la organización.

Los sistemas de información han sido definidos por diversos autores, entre ellos, el profesor Diego Delgadillo quien lo define como

Un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de la empresa, recopila, elabora y

²⁰ PORTER, Michael E. La Ventaja Competitiva De Las Naciones. Javier Vergara Editor, Buenos Aires, Argentina, 1991.

distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia²¹

Así mismo Laudon & Laudon plantean que el sistema de información es “un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización²²”.

De otra parte González lo define como “(...) un sistema, automático o manual, que comprende personas, máquinas y/o métodos organizados para agrupar, procesar, transmitir y diseminar datos que representan información para el usuario”.²³

Respecto a los componentes de los sistemas de información en las empresas, se hace referencia a lo planteado por Burch²⁴ quien explica las actividades básicas de los sistemas de información:

Tabla 3. Operación de los sistemas de información.

Entrada de Información	Almacenamiento de información	Procesamiento de Información	Salida de Información
Es el proceso mediante el cual el sistema de información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas.	Es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior	Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida.	Es la capacidad de un sistema de información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior.

Fuente: Elaboración propia, con información tomada BURCH, J. G & GRUDNITSKY, G. Diseño de un Sistema de información, teoría y práctica.

²¹ Óp. Cit., p. 8

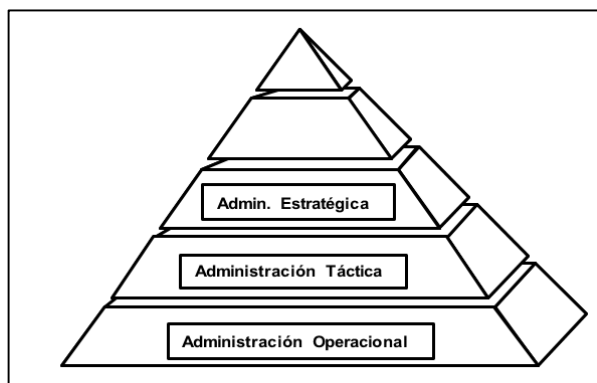
²² LAUDON, Kenneth y LAUDON, Jane. Sistemas de información gerencial. 12ed. Mexico: Pearson, 2012. P. 145.

²³ GONZÁLEZ LONGATT, Francisco. Introducción a los Sistemas de Información. Aragua: 2007, p 1

²⁴ BURCH, J. G & GRUDNITSKY, G. Diseño de un Sistema de información, teoría y práctica. 1992. Editorial limusa.

Finalmente es necesario conocer cómo operan los sistemas de información en las organizaciones, para esto, se debe tener en cuenta que existen generalmente, dentro de una organización tres niveles de administración como se observa en la figura 4, los cuales son: administración operativa, administración táctica y la administración estratégica. Por lo tanto, cabe destacar en cuales áreas se usa cada uno de los diferentes tipos de sistema de información.

Figura 4. Niveles organizativos



Fuente: Elaboración propia.

En consecuencia, González plantea una clasificación acerca de los sistemas de información y los divide en tres:

- **Sistema de información transaccional:** “son aquellos que logran la automatización de los procesos operativos dentro de una organización, ya que su función primordial consiste en procesar transacciones tales como pagos, cobros, pólizas, entradas, salidas, etc.”²⁵
- **Sistema de información de soporte para la toma de decisiones:** “son aquellos que producen información que sirve de apoyo para la toma de decisiones a los mandos intermedios y a la alta administración en caso de organizaciones verticales”²⁶.

²⁵ *Ibíd.*, p. 3

²⁶ *Ibíd.*, p. 3

- **Sistemas de información estratégicos:** “estos tienen como objetivo en las organizaciones lograr ventajas competitivas, a través del uso de la tecnología de información. Ayudan a los niveles directivos a atacar y dirigir las cuestiones estratégicas y las tendencias a largo plazo”²⁷.

Con lo expuesto anteriormente se parte que un sistema de información debe responder a aspectos de corto, mediano y largo plazo. Dentro de los sistemas de información está el sistema de información contable, entendido como “una clase de sistema para la dirección empresarial que, a través de la realización del proceso contable, suministra información económica relevante para la gestión. Su utilización, por consiguiente, puede contribuir notablemente a facilitar y mejorar las decisiones empresariales”²⁸. Por lo tanto se puede advertir que un sistema de información contable cumple con cada uno de los procesos que caracteriza un sistema de información en términos de las entradas, la sistematización y las salidas. Las entradas están vinculadas con el reconocimiento de los hechos económicos, la sistematización con el registro, a través de las técnicas e instrumentos y las salidas con la presentación de los estados financieros.

Esto permite evidenciar que desde el punto de vista del sistema de información contable se cumple con tres funciones básicas relacionadas con la cuantificación a través del reconocimiento de los recursos, con lo instrumental relacionado con las herramientas que se utilizan para la sistematización y el control; y finalmente los aspectos comunicacionales.

Por tanto, se puede deducir que el sistema de información contable es un sistema con el que cuentan las organizaciones cuyo objetivo es medir, controlar y comunicar los recursos que transitan en una organización para un periodo determinado, buscando dar cuenta de todas las dimensiones de la realidad de

²⁷ *Ibíd.*, p. 4

²⁸ ELIZONDO LÓPEZ, Arturo. Proceso contable 1: contabilidad fundamental. 3ed. México: Thomson, 2003. P. 125.

una organización (operativo, táctico y estratégico), sin embargo se encuentra que para las microempresas, el sistema de información predominante es el sistema transaccional, lo anterior indica que las microempresas se concentran en un sistema de información que solo da cuenta del día a día (corto plazo) y esto se debe a que predomina como sistema de información en las microempresas, el sistema de información de contabilidad financiera.

Del mismo modo se busca que las microempresas pasen del desarrollo de un sistema de información orientado únicamente a un nivel operativo, a uno que sea integral, abarcando aspectos del nivel operativo, táctico y estratégico. Es decir un sistema de información que articule todo los aspectos necesarios para la correcta gestión.

2.3.5 Teoría de la contabilidad como sistema de información.

Este apartado se estructura en tres elementos, la primera parte comprende algunas definiciones sobre la contabilidad, en la segunda parte se describe la función de la contabilidad a partir de las definiciones y perspectivas teóricas, y finalmente se estructura la contabilidad como un sistema de información es decir un sistema de información contable.

Para Cañibano, "(...) la contabilidad es una ciencia de naturaleza económica, cuyo objeto es el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos a todos sus niveles organizativos, a fin de elaborar una información que cubra las necesidades financieras externas y las de planificación y control internas"²⁹.

Entre tanto para Angulo, "la contabilidad, (...) como cuerpo de conocimientos, es una ciencia empírica, de naturaleza económica, cuyo objeto es la descripción y predicción, cualitativa y cuantitativa, del estado y la evolución económica de una

²⁹ CAÑIBANO, Leandro. Contabilidad: Análisis contable de la realidad económica, 7ª ed. Madrid: Ed. Pirámide, 2001.p. 33.

entidad específica, realizada a través de métodos propios de captación, medida, valoración, representación e interpretación, con el fin de poder comunicar a los usuarios una información objetiva, relevante y válida para la toma de sus decisiones”³⁰.

Por su parte García plantea que la contabilidad “es una ciencia factual, cultural, aplicada que se ocupa de explicar y normar las tareas de descripción, principalmente cuantitativa, de la existencia y circulación de objetos, hechos y personas diversas en cada ente u organización social y de la proyección de los mismos en vista al cumplimiento de metas organizacionales a través de sistemas basados en un conjunto de supuestos básicos”³¹.

Con las definiciones de los autores anteriores, se puede decir que la contabilidad es concebida desde diferentes enfoques y estos están relacionados con las siguientes perspectivas.

Tabla 4.Corrientes de investigación en contabilidad.

Categoría	Principal	Interpretativa	Crítica
Definición	Muestra una visión simplificada de la contabilidad, se considera como técnica de registro y control, muestra el conocimiento contable con sentido pragmático y utilitarista. Se presenta con la regulación.	Formula una visión amplia, incluyendo aspectos de la realidad física y social. Presenta el conocimiento en perspectiva teórica y práctica.	Exhibe un análisis fustigador y cuestiona la legitimidad política de los diversos regímenes de contabilidad para generar propuestas de cambio y transformación.
	Se ocupa principalmente del funcionamiento de la contabilidad,	Busca describir, comprender e interpretar los significados que	Plantea preguntas sobre el uso de la contabilidad, más allá de

³⁰ GONZALO ANGULO, José. Memoria de la teoría de la contabilidad (concepto, método, fuentes y programa). Madrid. 1983. p 107.

³¹ GARCÍA, Moisés. Ensayos sobre teoría de la contabilidad (origen, desarrollo y contenido actual del análisis circulatorio). Madrid: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. 1997. p 15.

Categoría	Principal	Interpretativa	Crítica
Propósito	mediante el reconocimiento, medición, representación y revelación para la preparación de estados financieros útiles en la toma de decisiones económicas.	los actores humanos aplican a los símbolos y a las estructuras, así como la naturaleza social de las prácticas contables.	implementarla sin ningún cuestionamiento, frente a los diversos regímenes de contabilidad.

Fuente: VILLARREAL, José Luis; CÓRDOBA MARTÍNEZ, Jorge Xavier. Fundamentos para el estudio de las corrientes de investigación en contabilidad. Revista tendencias de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. p. 148.

Existe una especial vinculación de la corriente principal hacia las ciencias económicas, mientras que la corriente interpretativa y crítica, se relaciona con las ciencias sociales; por eso, en el primero predomina el método con un enfoque cuantitativo; mientras que en las últimas, se destaca en el método con enfoque cualitativo.

El desarrollo de este trabajo se realizó bajo la corriente principal y crítica, ya que la formulación de los sistemas de información contables para las microempresas requiere una visión de la contabilidad desde un enfoque amplio que permita evidenciar las condiciones del entorno en el cual se desarrolla. Así lo plantea Gómez, al afirmar que para “la consolidación de un adecuado sistema de información contable trasciende los límites y posibilidades de la contabilidad financiera, no obstante, ella es su núcleo, pues es la base de las mediciones y homogeneizaciones financieras y se encuentra en el origen de la contabilidad de costos y presupuestos (...)”.³²

³² GOMEZ VILLEGAS, Mauricio. Evaluación del enfoque de las NIIF desde la teoría de la contabilidad y el control. 2004. Innovar, Volumen 1, Número 24, p. 112-131.

2.3.6 Sistema de información Contable

El sistema de información contable se define como “el área, sección, departamento, división o gerencia de contabilidad, es un segmento de la empresa en la cual se desarrollan procesos y actividades especiales por la cual, agrupa a personas, recursos con la función de manejar la información que generan sus transacciones, actividades y hechos económicos, a fin de producir y revelar información de carácter contable-financiero que sea confiable y útil”³³.

Para el diseño de un sistema de información también se debe de tener en cuenta el entorno directo e indirecto.

2.3.6.1 Entorno Directo del Sistema de Información Contable

“La empresa es el medio en el que nace y se desarrolla el sistema contable. Esta se constituye en el factor preponderante para diseñar el modelo de sistema de información contable y a la vez para fijar su manejo y dirección”³⁴.

2.3.6.2 Entorno indirecto o externo del sistema de información contable.³⁵

El sistema de información, además del entorno directo – la empresa – tiene la influencia del medio que rodea a la empresa: este es el entorno del sistema general contable. El entorno de la empresa constriñe al sistema contable en varios aspectos, su influencia se hace evidente en el transcurso de las actividades contables y en el contenido de los informes financieros. Por tanto, el entorno general de la empresa circunscribe y delimita la actividad del sistema contable de manera directa. Como consecuencia de ello, influye en la definición de su carácter y en las actividades contables cotidianas.

³³ Óp. cit, p. 17.

³⁴ Ibíd., p. 20

³⁵ Ibíd., p. 25

2.3.6.3 Estructura de un sistema de información contable.³⁶

El componente de un sistema es aquel elemento que es indispensable para que este cumpla su misión y objetivos. Como referencia al sistema de información contable se presenta una lista de componentes que permiten su dinámica y constituyen su estructura de funcionamiento:

- Los documentos de soporte de las transacciones de la empresa y de los hechos económicos.
- La legislación fiscal, la laboral y de seguridad social, la de comercio, etc.
- La tecnología de computación para la captación, el procesamiento y almacenamiento de datos, así como para interpretación, análisis y suministro de la información.
- Los fundamentos teóricos, técnicos y marco conceptual contable y financiero.
- Las personas que intervienen en el funcionamiento y dinámica del sistema.
- Los recursos financieros y materiales necesarios.
- El sistema o subsistema de control interno contable.

2.3.6.4 Usuarios externos de la información contable³⁷

Entidades o individuos que tienen un interés financiero sobre la empresa que presenta el informe. Estos no están involucrados en la operación diaria de la compañía en cuestión. Estos pueden ser los propietarios, acreedores, sindicatos, agencias del gobierno, proveedores, clientes, asociaciones comerciales, entidades financieras, entre otros. Ellos buscan el resultado final para, a partir de este, tomar una decisión sobre la operación a seguir como el tema de inversión, acreditación, etc.

2.3.6.5 Usuarios internos de la información contable³⁸

Son los individuos que se involucran directamente con la actividad diaria de la compañía, desde la labor más básica a la labor ejecutiva. Estos pueden ser la junta de socios, junta directiva, gerentes (general, financiero, unidad de negocios, recursos humanos, planta, almacén) supervisores. Buscan entregar la información ya previamente revisada y validación de los resultados esperados por los usuarios

³⁶Ibid, p. 37.

³⁷ WILLIAMS, Jan; HAKA, Susan; BETHER, Mark y MEIGS, Robert. Contabilidad: La base de las decisiones. 11ed. Colombia. McGraw-Hill Interamericana, 2000.

³⁸ Ibíd.

externos. También se involucran en la toma de decisiones, pero se puede considerar que en un segundo plano.

2.3.6.6 Utilización de la Información Contable

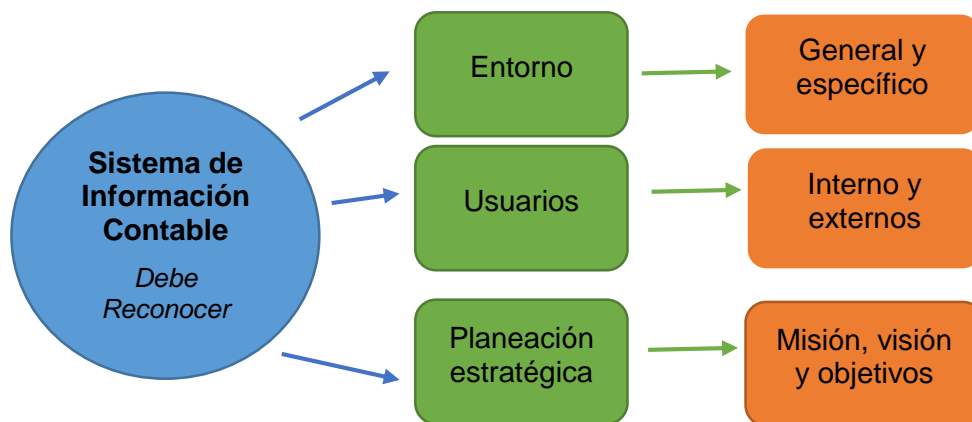
Los usuarios principales del sistema de información contable son los gerentes y empleados dentro de la empresa que interactúan con el sistema. El grado de participación puede variar de acuerdo con el tipo de usuario. Los usuarios directos son quienes realmente interactúan con el sistema. Ellos ingresan los datos o reciben salida de datos.

Teniendo en cuenta los aspectos tratados anteriormente se puede concluir que un sistema de información contable para las microempresas debe tener unas condiciones que se ajuste a sus necesidades, al tamaño, a los requerimientos operativos, a los alcances y a las limitaciones operativas de estas empresas.

De lo anterior se puede concluir que, si el fin de la contabilidad es comunicar, cuando se realiza un diseño de un sistema de información se debe definir qué es lo que se va a comunicar, a quien se le va a comunicar y para qué.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se destacan los aspectos que debe contener el sistema de información contable para microempresas.

Figura 5. Aspectos del sistema de información contable.



Fuente: elaboración propia.

3 METODOLOGIA

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de esta investigación fue mixto, ya que se consideraron aspectos cualitativos y cuantitativos, tanto en el análisis interno de la unidad de negocio, como en el análisis del entorno, con la finalidad de obtener datos acerca de las características generales que presenta la microempresa y el sector hotelero.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación aplicado fue el descriptivo, en este se “identifican las características del universo de investigación, se señala la forma de conducta y actitudes del universo investigado, se establecen comportamientos concretos, se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone a realizar. Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios”³⁹. En este sentido, se caracterizó el sector hotelero en el municipio de Guadalajara de Buga a fin de establecer los aspectos más relevantes para el diseño del sistema de información contable que permita potenciar la competitividad de las microempresas del sector hotelero del municipio.

³⁹ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Calos Eduardo. Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables administrativas. (2 ed.). Bogotá D.C.: McGraw-Hill Interamericana, 1995. p. 126.

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación aplicado fue el inductivo, pues a partir del análisis particular del entorno y las características presentadas por la unidad de análisis, el Hotel el Faro Buga, se diseñó un sistema de información contable que pueda adaptarse a cualquier microempresa del sector hotelero del municipio.

3.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la investigación es identificar las variables que debe contener el Sistema de Información Contable para microempresas del Sector Hotelero del municipio de Guadalajara de Buga y proponer algunas de estas variables de acuerdo a los niveles organizacionales (nivel estratégico, táctico y operativo) para la unidad de análisis particular.

3.5 MUESTRA

La población correspondió a las empresas que hacen parte del sector hotelero del municipio de Guadalajara de Buga, según cifras de la Cámara de Comercio de Buga, la composición según su tamaño es:

Tabla 5. Composición empresarial de las empresas hoteleras de Guadalajara de Buga.

Tamaño	Número	Participación
Microempresas	88	96,7%
Pequeñas empresa	2	2,1%
Mediana empresas	1	1,2%
Total	91	100%

Fuente: Elaboración propia, con datos tomados de la Cámara de Comercio de Buga 2016.

Para realizar el trabajo de manera práctica se tomó el Hotel el Faro Buga, microempresa que presenta unas características similares a las descritas anteriormente y por efectos funcionales, toda vez que el acceso a la información no presento inconveniente alguno para el desarrollo del presente trabajo.

3.6 FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Se requirió contar con fuentes de información que permitieron alcanzar los objetivos propuestos, buscando “que los datos sean confiables, es decir, deben ser pertinentes y suficientes, para lo cual es necesario definir las fuentes y técnicas adecuadas para su recolección”⁴⁰.

3.6.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias comprenden “todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos”⁴¹. En consecuencia, las fuentes primarias están relacionadas con las técnicas de recolección de datos base para el desarrollo del trabajo: indagación documental, entrevistas y cuestionarios.

Por lo anterior, el trabajo se apoyó en las propuestas que presentan los autores Jorge Tua Pereda, Mauricio Gómez Villegas y Diego Delgadillo acerca de los sistemas de información contables. Así mismo, a partir de cuestionarios y entrevistas al Gerente, el Contador y los empleados de la empresa Hotel el Faro Buga tomada como unidad de análisis específica, con la finalidad de realizar una

⁴⁰ BERNAL TORRES, Cesar Augusto. Metodología de la investigación (3 ed.). Bogotá D.C: Pearson educación, 2010. p. 191

⁴¹ *Ibíd.*, p. 191.

caracterización de la estructura del sistema de información, el proceso de toma de decisiones, los recursos físicos de apoyo y sus procesos de trabajo.

3.6.2 Fuentes secundarias

Compuestas por “todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian”⁴². Para el desarrollo de este trabajo fueron fuentes secundarias: artículos y referentes teóricos relacionados con el tema central sobre sistemas de información, el marco normativo contable y hotelero, así como diferentes referentes acerca del entorno empresarial del sector en Colombia.

3.7 GUÍA METODOLÓGICA

La tabla 6 presenta la guía de los procesos metodológicos que identifica las fases y estrategias o instrumentos utilizados para el desarrollo cada uno de los objetivos específicos planteados.

Tabla 6. Guía metodológica.

Objetivos	Fases metodológicas	Estrategia o instrumento
Caracterizar las variables del entorno externo general y específico del sector hotelero, determinantes para identificar las necesidades de información respecto a su entorno.	Revisión a la bibliografía acerca del sector hotelero	Revisión documental
	Revisión de estudios económicos sobre el sector hotelero	Consulta en sitios web oficiales
	Consulta acerca de los entornos y los sistemas de información empresariales	Revisión documental
Caracterizar el entorno interno del Hotel el Faro Buga		Dar a conocer el proyecto

⁴² *Ibíd.*, p. 192.

en cuanto a los procesos de trabajo y los recursos físicos de apoyo.	Visitas a la empresa para conocer sus particularidades	Análisis documental
	Entrevista con el gerente general, el contador y los empleados	Entrevistas formales e informales
		Aplicación de cuestionarios
Analizar el proceso de toma de decisiones y la estructura del sistema de información del Hotel el Faro Buga.	Entrevista con el gerente general, el contador y los empleados	Análisis documental
		Entrevistas formales e informales

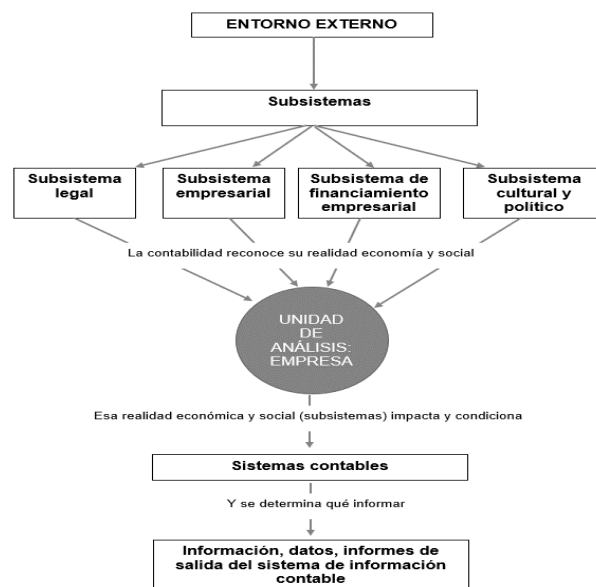
Fuente: Elaboración propia.

4 CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES DEL ENTORNO EXTERNO GENERAL Y ESPECÍFICO DEL SECTOR HOTELERO

Teniendo en cuenta el marco de referencia, en el que se mencionó que para formular un sistema de información el reconocimiento del entorno se vuelve determinante, en este capítulo se desarrollarán las variables que están relacionadas con el entorno externo general y específico del sector hotelero, tomando como base lo que plantea Túa⁴³ respecto al itinerario lógico a seguir para la construcción de un sistema contable.

En este sentido, la base sobre la cual se desarrolla este capítulo identifica los subsistemas o variables externas del sistema contable como se puede apreciar en la figura 6.

Figura 6. Estructura conceptual para el análisis del entorno.



Fuente: elaboración propia basada en: Gómez Villegas, Mauricio. Sistemas de información contable. Revista internacional Legis de Contabilidad y Auditoría.

⁴³ TUA PEREDA, Jorge. Los principios contables y la normalización internacional de la contabilidad. Colombia: Contaduría Universidad de Antioquia 11, p. 198.

4.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DEL ENTORNO GENERAL

De acuerdo a la estructura conceptual reflejada en la figura anterior, a continuación, se procede a identificar variables del entorno externo general para las microempresas del sector hotelero.

4.1.1 Entorno legal

Este comprende todo el marco normativo que se establece para regular los actos y los vínculos entre las organizaciones y las personas. De manera particular el sistema empresarial tiene una estructura normativa amplia, sin embargo para la caracterización del sector, este trabajo se va a limitar a cuatro aspectos fundamentalmente: normatividad de carácter contable, normatividad laboral, normatividad fiscal y la normatividad particular para el sector.

4.1.1.1 Normatividad de carácter contable

En Colombia, a partir de la expedición de la Ley 1314 de 2009,⁴⁴ se inicia el proceso de convergencia de las normas contables colombianas con los estándares internacionales de información financiera. Un aspecto importante del Direccionamiento Estratégico establecido por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública es la identificación de tres grupos de usuarios para la aplicación de las normas. Para efectos del presente trabajo, el interés se centra en el grupo 3, que corresponde a “microempresas que cuenta con una planta de personal no superior a diez (10) trabajadores, o (b) Posee activos totales por valor inferior a quinientos

⁴⁴ CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1314 de 2009 [en línea]. Ley Contable. Bogotá, 13 de Julio de 2009. Disponible en: <http://actualicese.com/normatividad/2009/07/13/ley-1314-de-13-07-2009/>

(500) salarios mínimos mensuales legales vigentes”⁴⁵. Sobre estás se estructura el análisis de la situación.

- **Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas**⁴⁶

Este marco establece un régimen simplificado de contabilidad de causación para las microempresas, conforme al marco regulatorio del decreto 2420 de 2015 en el anexo 3. Dicho marco (anexo 3) establece, además, los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de las transacciones y otros hechos y condiciones de los estados financieros con propósito de información general, que son aquellos que están dirigidos a atender las necesidades generales de información financiera de un amplio espectro de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

Tabla 7. Elementos del Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas. Decreto 2420 de 2015 (Anexo 3)

Objetivo	Usuarios	Características cualitativa	Estados financieros
Suministrar información sobre la situación	Los propietarios, sus directores, las entidades financieras,	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensibilidad ✓ Relevancia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado de situación financiera

⁴⁵ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2706 de 2012 [en línea]. Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas. Disponible en: <http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/cf7c48fb-0359-45d5-a034-436d4759d6bd/D2706-12+Gr+3+Microempresas-1.pdf?MOD=AJPERES>

⁴⁶ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2420 de 2015 [en línea]. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. Disponible en: http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79561&name=DECRETO_2420_DE_2015.pdf&prefijo=file

Objetivo	Usuarios	Características cualitativa	Estados financieros
financiera y el resultado de las operaciones de la microempresa, que sea útil para la toma de decisiones económicas	los acreedores, el Gobierno Nacional y sus organismos, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Materialidad ✓ Fiabilidad ✓ Esencia sobre forma ✓ Prudencia ✓ Integridad ✓ comparabilidad ✓ Oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado de resultados ✓ Notas a los estados financieros

Fuente: Elaboración propia basado en el capítulo segundo del anexo técnico 3 del decreto 2420 del 2015.

Asimismo el capítulo 2 del anterior anexo, establece los conceptos y principios generales acerca de los estados financieros y las cualidades que hacen que la información financiera sea útil. El estado de resultados y el estado de situación financiera de las microempresas, pueden enmarcarse en un sistema simplificado de contabilidad, basado en contabilidad de causación. La base principal de medición que debe ser utilizada por las microempresas es el costo histórico. (Ver figura 7).

Figura 7. Principios generales.

Base de devengo simplificada	• Transacciones
Medición	• Costo histórico
Revelaciones	• Simplificadas
Principio de	• Empresa en marcha

Fuente: Elaboración propia basado en el capítulo segundo del anexo técnico 1 del decreto 2706 del 2012.

- **Normas sobre registro y libros de contabilidad**

La normatividad vigente para esta materia se encuentra en el título tercero del Decreto 2649 de 1993 en los artículos 123 al 135 donde contiene las disposiciones expresas sobre el registro y los libros de contabilidad, dicha normatividad se encuentra vigente dado que los nuevos marcos contables no contienen disposiciones sobre este tema.

De acuerdo a esta normatividad, todos los hechos económicos deben ser documentados a través de soportes, las partidas que estén registradas en los libros deben ser respaldadas con comprobantes, y los libros deben conformarse y diligenciarse de manera que se garantice su autenticidad e integridad, puesto que estos sirven como base para la elaboración de los estados financieros. Adicionalmente, el artículo 134 de este decreto menciona que las empresas deben conservar de forma organizada los libros de contabilidad, las actas, los comprobantes, los soportes y toda la correspondencia que se relacione con la administración y operación del ente económico.

También, el Decreto Ley 019 de 2012 estipuló que solo se mantiene la obligación de registrar en la cámara de comercio los libros de registro de socios o accionistas y los de actas de asamblea y juntas de socios, sin embargo, existen aspectos en cuanto a los libros contables que deben tenerse en cuenta puesto que estos documentos sirven como medio de prueba para diferentes organismos.

Los libros pueden llevarse de forma manual o electrónica de acuerdo con lo establecido en artículo 128 del Decreto 2649 de 1993 y el artículo 173 del Decreto Ley 019 de 2012 teniendo siempre cuidado de no alterar las fechas, asientos, registros, valores y archivos.

4.1.1.2 Normatividad laboral

En Colombia, la relación laboral entre la empresa y el trabajador está regulada por el código sustantivo del trabajo y sus normas reglamentarias, en estas normas se especifican los diferentes vínculos contractuales, desde el punto de vista del contrato a término fijo, a término indefinido, contrato de obra o labor, el contrato de aprendizaje y el contrato de servicios.

Estas formas contractuales derivan en responsabilidades como se presentan a continuación:

Tabla 8. Responsabilidades a través del vínculo contractual.

Vínculos contractuales	Implican		
	Prestaciones sociales	Seguridad Social	Parafiscales
Contrato fijo	Cesantías, intereses sobre cesantías, prima de servicios, vacaciones, dotación* y auxilio de transporte*.	Salud, pensión y riesgos laborales.	SENA, ICBF y Caja de compensación familiar.
Contrato indefinido			
Contrato de obra			
Contrato de aprendizaje	No aplica	Salud y riesgos laborales	No aplica
Contrato de servicios	No aplica	No aplica	No aplica

* Solo para empleados que devenguen hasta 2 SMMLV.

Fuente: Elaboración propia basado en los artículos 45, 46 y 47 del CST.

Respecto a los aportes parafiscales y la cotización al régimen contributivo de salud a cargo del empleador la ley 1819 de 2016 brinda una exoneración para las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del

impuesto sobre la renta y complementarios y para las personas naturales empleadoras que empleen dos o más trabajadores que generalmente son microempresarios.

Igualmente, la ley 789 de 2002 en su artículo 32 plantea que las empresas privadas, desarrolladas por personas naturales o jurídicas, que realicen cualquier tipo de actividad económica diferente de la construcción, que ocupen un número de trabajadores no inferior a quince (15), se encuentran obligadas a vincular aprendices. Sin embargo, las empresas que tengan menos de 15 empleados pueden optar voluntariamente por vincular un aprendiz.

Otro de los aspectos a tener en cuenta en la regulación laboral colombiana, tiene que ver con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) SST.

- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST**

El SG-SST consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

La implementación del SG-SST implica que la empresa debe adoptar un sistema acorde a las necesidades empresariales que permita el control de los diferentes riesgos laborales identificando y estableciendo estrategias para un ambiente de trabajo seguro. A su vez se deben implementar indicadores cuantitativos y cualitativos, que permitan medir la gestión, evaluar la estructura, el proceso y el resultado del sistema de gestión. En su elaboración se deben tener en cuenta que estos indicadores estén alineados con la plataforma estratégica.

El SG-SST debe ser implementado por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o

administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. Esto indica que las microempresas se encuentran obligadas a su implementación.

4.1.1.3 Normatividad fiscal

El sistema tributario colombiano está dividido en dos, por un lado se encuentran los impuestos de orden nacional, que son recaudados y administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y por otra parte los impuestos de orden territorial que son administrados y recaudados por los entes a través de las Secretarías de Hacienda.

Se presenta una clasificación en impuestos nacionales y territoriales a continuación en la tabla 9.

Tabla 9. Clasificación de los impuestos en Colombia.

De orden	Directos	Indirectos
Nacional	-Impuesto de renta y complementarios. -Impuesto a la riqueza.	-Impuesto al Valor Agregado. -Impuesto al consumo. -Gravamen a los Movimientos Financieros.
Territorial	-Impuesto predial -Impuesto de Industria y Comercio.	-Impuesto sobre vehículos. -Impuesto de registro. -Impuesto a la gasolina. -Impuesto al consumo de licores y cigarrillos.

Fuente: Elaboración propia.

Para el sector hotelero se aplica tanto impuestos nacionales como territoriales, para el análisis del presente trabajo se tomará como referente los impuestos nacionales relacionados con el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto de renta, en lo que concierne a impuestos territoriales, el Impuesto de Industria y Comercio.

Adicionalmente de las múltiples responsabilidades que se generan con la legislación tributaria Colombiana, se encuentra la factura electrónica, está se encuentra regulada a través del Decreto 2242 de 2015. La factura electrónica⁴⁷ es un documento que soporta transacciones de venta bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en el Decreto en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por obligado a facturar y su entrega al adquirente.

Ámbito de aplicación⁴⁸:

1. Las personas naturales o jurídicas que de acuerdo con el Estatuto Tributario tienen la obligación de facturar y sean seleccionadas por la DIAN para expedir factura electrónica.
2. Las personas naturales o jurídicas que de acuerdo con el Estatuto Tributario tienen la obligación de facturar y opten por expedir factura electrónica.
3. Las personas que no siendo obligadas a facturar de acuerdo con el Estatuto Tributario y/o decretos reglamentarios, opten por expedir factura electrónica.

Información a entregar a la DIAN⁴⁹: El obligado a facturar electrónicamente deberá entregar a la DIAN, a través de los servicios informáticos electrónicos que disponga la Entidad, en las condiciones y términos que ésta señale:

1. La información de las facturas que se expidan (generación y entrega) en los casos contemplados en el artículo 8 de este Decreto, según las medidas determinadas.
2. Registro Auxiliar de Ventas y Compras e IVA por pagar e Impuesto Nacional al Consumo, cuando la DIAN lo disponga.

⁴⁷ MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. DECRETO 2245 DEL 2015, Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal. Bogotá, D.C., Colombia, 24 noviembre 2015.

⁴⁸ *Ibíd.*

⁴⁹ *Ibíd.*

Habilitación para expedir factura electrónica⁵⁰: Para expedir factura electrónica en el ámbito de este Decreto, deberá surtirse el procedimiento de habilitación que señale la DIAN y que contemplará como mínimo las condiciones que se indican a continuación. Quienes se encuentran obligados a facturar electrónicamente serán sancionados por el incumplimiento en los términos y/o condiciones establecidos en este decreto para la adopción y expedición de la factura electrónica, de conformidad con los artículos 684-2 y 657 del Estatuto Tributario y el artículo 183 de la Ley 1607 de 2012.

Factura electrónica como soporte fiscal⁵¹: La factura electrónica que cumpla las condiciones señaladas en el presente Decreto, servirá como soporte fiscal de los ingresos, costos y/o deducciones, en el impuesto sobre la renta y complementarios, impuesto sobre la renta para la equidad CREE así como de los impuestos descontables en el impuesto sobre las ventas.

4.1.1.4 Normatividad sectorial

La normatividad sectorial hace referencia a normas orientadas a un sector empresarial específico, con las cuales se pretende certificar sus procesos, a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en “un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios”⁵².

En Colombia el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), es el encargado del proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera de acuerdo a sus necesidades según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. En el caso particular del sector

⁵⁰ *Ibíd.*

⁵¹ *Ibíd.*

⁵² BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ, Normas técnicas [En línea] en: http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/normas_tcnicas.html

hotelero es la Asociación Hotelera de Colombia - COTELCO la Unidad Sectorial de Normalización que representa al gremio.

Las normas sectoriales aplicables para los establecimientos de alojamiento y hospedaje se relacionan en la tabla 10, cabe destacar que estas son de carácter voluntario, sin embargo a partir del año 2017, la actualización o inscripción del Registro Nacional de Turismo está condicionada a la implementación o certificación de la Norma Técnica Sectorial de sostenibilidad NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2014.

Tabla 10. Normas Técnicas Sectoriales para Hoteles.

Norma Técnica Sectorial	Objeto
NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.	Específica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.
NTSH 001: Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.	Proporciona los requisitos para organizar el inicio y cierre de actividades y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.
NTSH 002: Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio.	Proporciona los requisitos para atender sugerencias y reclamaciones cumpliendo el protocolo de servicio y brindando información conforme a requisitos del cliente en los establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento.
NTSH 003: Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.	Proporciona los requisitos para ofrecer productos y servicios dando respuesta al cliente, realizar check in y check out de huéspedes y reservar habitaciones de acuerdo con procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.
NTSH 004: Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos.	Proporciona los requisitos para ejecutar labores de apoyo en el servicio a huéspedes y clientes y atender entrega y recibo de habitaciones según procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Norma Técnica Sectorial	Objeto
NTSH 005: Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.	Proporciona los requisitos para cumplir procedimientos definidos para el manejo de valores y realizar el cobro en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.
NTSH 006: Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos.	Tiene como objeto definir la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje y las características de calidad en los servicios ofrecidos y de infraestructura, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de categorización por estrellas.

Fuente: Elaboración propia basado en las NTSH

4.1.2 Entorno económico

El entorno económico es de vital importancia para las organizaciones, pues las medidas económicas influyen directamente en el desarrollo y crecimiento de las empresas, por lo tanto, a continuación, se analizan tres variables económicas que pueden generar un mayor impacto en las microempresas objeto de estudio de acuerdo a su dinámica empresarial.

Producto Interno Bruto (PIB): esta variable permite medir el crecimiento económico del país y por ende la capacidad de consumo de las personas, su análisis permite tomar decisiones en materia de oferta de bienes y servicios.

Inflación: su comportamiento impacta la estructura de costos y las decisiones de inversión.

Política monetaria: esta variable es clave en la dinámica del mercado, ya que define el manejo de la cantidad de dinero y las condiciones financieras, como las tasas de interés y los volúmenes de crédito.

- **Producto Interno Bruto:** el crecimiento económico de Colombia, presenta un buen comportamiento, de acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional

de Estadística (DANE) el segundo trimestre del año 2018 el PIB creció 2,8%, mientras que en el primer semestre lo hizo 2,5%.

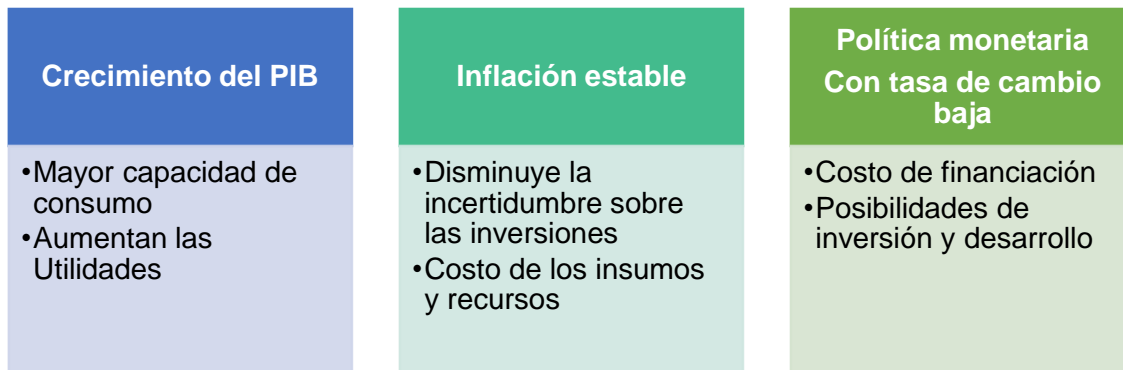
Respecto al PIB nacional del Sector Turismo de acuerdo con cifras del DANE y cálculos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el primer trimestre de 2018 la participación del turismo en el PIB fue de 6,9%, y una de las seis ramas que tuvieron una variación positiva fue la de restaurantes y hoteles con 1,8%.

- **Inflación:** esta variable se mantiene dentro de los rangos fijados por el Banco de la República (2% - 4%), según el DANE la variación del índice de precios al consumidor (IPC) en agosto de 2018 fue de 0,12%. Con este resultado, la variación en los precios acumulada en el 2018 va en 2,46% mientras que la de los últimos doce meses (septiembre 2017 - agosto 2018) se ubica en 3,1 %. Lo anterior refleja un ambiente positivo para el mercado al reducir la incertidumbre respecto a las inversiones que se realizan en el país.
- **Política monetaria:** de acuerdo con el Banco de la República “la política monetaria en Colombia se rige por un esquema de Inflación objetivo, cuyo propósito es mantener una tasa de inflación baja y estable, y alcanzar un crecimiento del producto acorde con la capacidad potencial de la economía”.⁵³ Para esto, el Banco de la República modifica las tasas de interés con lo cual suministra y retira liquidez de la economía. A través de ellas, el Banco afecta las tasas de interés de mercado y el costo del crédito, esto repercute directamente sobre las decisiones de gasto, producción y empleo de las empresas.

Lo anterior evidencia que existen condiciones económicas favorables para las empresas en Colombia, por tanto, a continuación en la figura 8 se describe la incidencia que tiene cada variable en el sector hotelero.

⁵³ BANCO DE LA REPUBLICA, Política Monetaria: La estrategia de inflación objetivo en Colombia. En <http://www.banrep.gov.co/es/politica-monetaria>

Figura 8. Variables económicas para el sector hotelero.



Fuente: elaboración propia.

De lo anterior, se puede concluir que el crecimiento del PIB aumenta la capacidad de consumo de las personas lo que se podría traducir en un aumento en los viajes de turismo que impacta directamente los ingresos de los hoteles.

Una inflación estable permite que las empresas hoteleras realicen inversiones con mayor confianza y además permite que los precios de los proveedores y los gastos que soportan la estructura empresarial no se incrementen aceleradamente.

También, una inflación estable permite que la política monetaria mantenga las tasas de interés bajas y por ende los costos de financiación, con esto las posibilidades de inversión y desarrollo de las microempresas hoteleras son mayores.

4.1.3 Entorno cultural y político

Se consideran aspectos como el sistema político, las políticas gubernamentales y de fomento al sector.

El entorno cultural y político define una serie de elementos que pueden ser aprovechados por las empresas hoteleras para beneficio de su actividad comercial.

Es por ello que se requiere estar informados de diferentes aspectos, para la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.

La planificación de largo plazo en el municipio de Buga define una visión de futuro, establece unos propósitos estratégicos de desarrollo e identifica apuestas productivas con la participación del Gobierno local, los gremios empresariales, las autoridades eclesiásticas, los representantes de las universidades, de las organizaciones ecológicas, sociales y de las comunidades organizadas.⁵⁴

La política de desarrollo municipal precisa las estrategias que deben ser consideradas por las empresas hoteleras para definir su visión a largo plazo. También se presentan particularidades en las apuestas del desarrollo departamental que buscan la integración de cadenas y clúster turísticos que generan oportunidades para los hoteles, porque posibilitan la conformación de alianzas entre organizaciones pertenecientes a dichos clúster.

Por su parte, la oferta turística del municipio constituye un referente importante para los hoteles, ya que se convierten en atractivos que pueden incidir en la demanda turística aprovechable por el sector.

4.1.4 Entorno tecnológico

A nivel empresarial, el sector tecnológico se considera como de alto riesgo, dadas las fuertes inversiones que exige, la intensidad de la competencia, las fuertes relaciones de sustitución entre productos y servicios, la rápida obsolescencia tecnológica.

En Colombia cada vez se incrementa más la dependencia tecnológica por parte de las empresas, pues con una tecnología nacional y con un buen desarrollo tecnológico garantiza productividad, costos, calidad en los productos y permite el

⁵⁴ ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA Y CÁMARA DE COMERCIO DE BUGA. Guadalajara de Buga. Guía del Inversionista, 2017 [en línea]. Cámara de Comercio de Buga, 2018. Disponible en: http://www.ccbuga.org.co/guia_de_inversiones/libs/guia_inversionista.pdf

ser altamente competitivo; pero también hay que tener en cuenta que el continuo desarrollo modifica constantemente las condiciones en las que se compete, representando la apertura de nuevas posibilidades, o peligro para aquellas que no sepan adaptarse.

En el caso del sector de hotelería y hospedaje “A partir de los análisis que realizan las marcas sobre sus hoteles se evidencia que el mundo de la comercialización hotelera está cambiando y que la tecnología se ha convertido en un elemento clave para el negocio hotelero. En parte, es el propio consumidor el que lleva a las cadenas hoteleras a ser cada vez más digitales.”⁵⁵

Por otro lado, en Colombia, dado el crecimiento que ha tenido el sector y el impacto que eso representa en la ocupación hotelera del país, los establecimientos de hotelería y hospedaje con el fin de mantener y mejorar los estándares de calidad en su servicio, creando mejores experiencias para satisfacer las necesidades de sus clientes, han empezado a tener en cuenta “Opciones como pedir servicio a la habitación por medio del celular, hacer check-in a través de un Smartphone o compartir la ubicación desde el teléfono móvil al hotel, son algunos de los servicios que se planean implementar en las más grandes cadenas hoteleras de Colombia, tal como se ha hecho en otros países.”⁵⁶.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DEL ENTORNO EXTERNO ESPECÍFICO

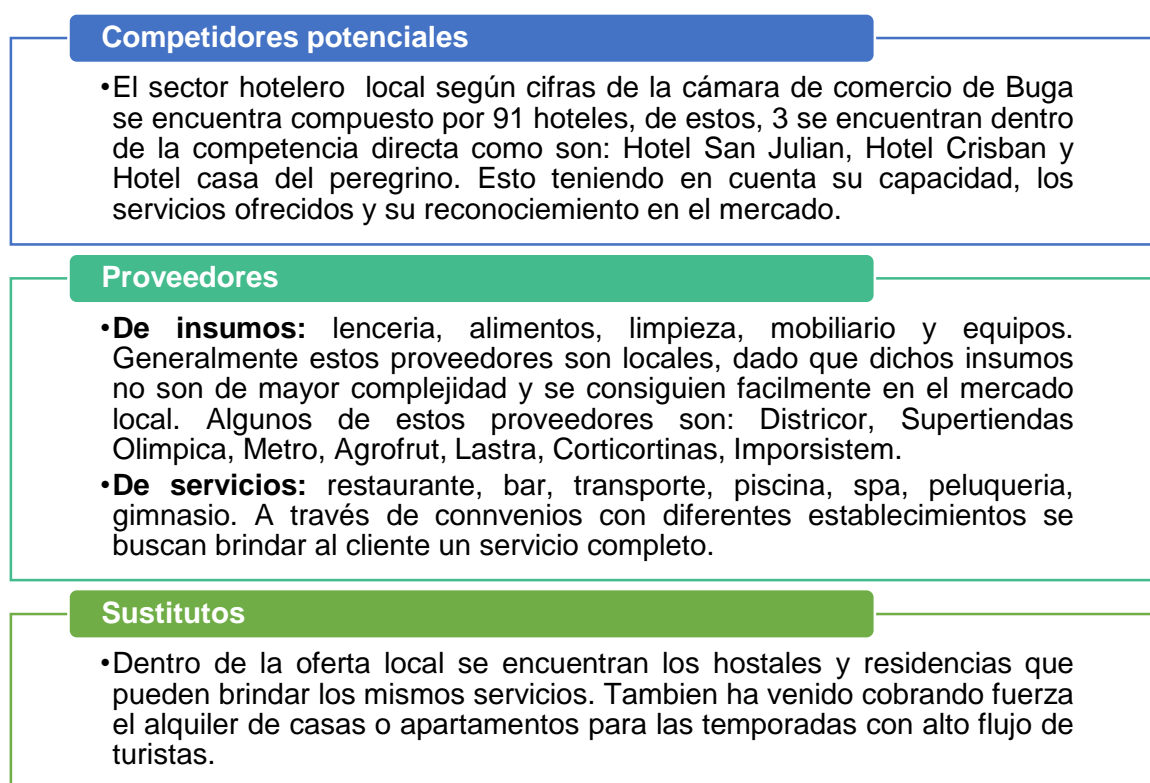
El análisis del entorno externo específico se estructura a partir de la cadena de valor, para el caso del sector hotelero, esta es amplia puesto que incluye

⁵⁵ SERRA, Álvaro. Tecnología, un papel cada vez más importante en el sector hotelero. Rincón de la tecnología. [en línea]. Disponible en internet en: <https://rincondelatecnologia.com/la-tecnologia-y-el-sector-hoteler/>

⁵⁶ CERRO, Juan. La tecnología revoluciona el sector turismo. La República. [en línea]. Disponible en internet en: <https://www.larepublica.co/internet-economy/la-tecnologia-revoluciona-el-sector-turismo-2488041>

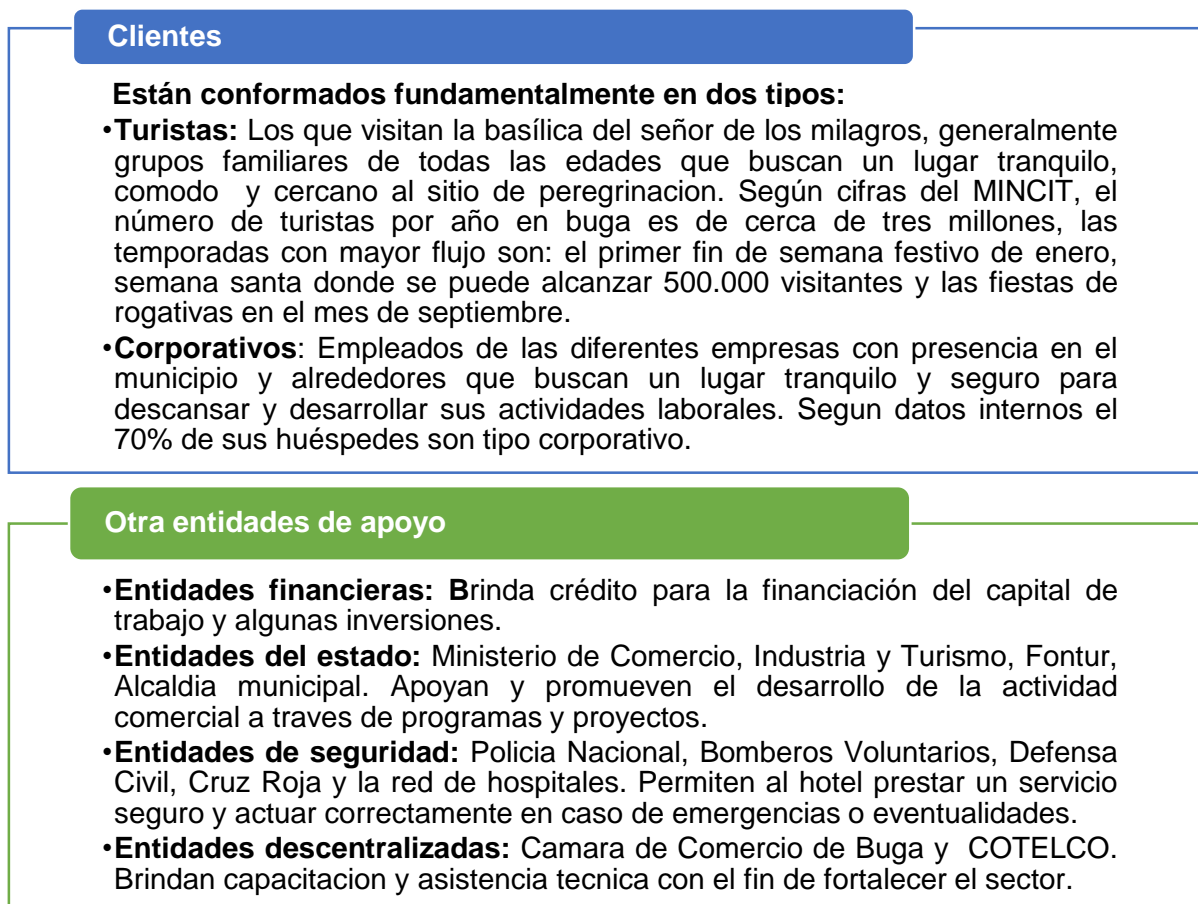
proveedores de materias primas como comidas, lencería, iluminación, servicios públicos, proveedores de software hoteleros, insumos de limpieza y de transporte; los canales de comercialización como agencias de turismo; los aliados estratégicos como bares, discotecas, restaurantes, centros de eventos culturales, hospitales; los clientes; y el estado que incluye todas las acciones legales y condiciones que favorecen y se le exigen al sector para garantizar la competitividad del sector. Respecto al caso específico de análisis, se plantean los siguientes elementos que describen las características del entorno específico que inciden en las microempresas hoteleras del municipio.

Figura 9. Elementos del entorno específico del sector hotelero.



Fuente: elaboración propia con información tomada de la entrevista al Gerente y Administrador del Hotel El Faro Buga.

Figura 9. Elementos del entorno específico del sector hotelero.



Fuente: elaboración propia con información tomada de la entrevista al Gerente y Administrador del Hotel El Faro Buga.

También, el sector hotelero local, cuenta con la posibilidad de realizar alianzas estratégicas donde los eslabones que participan en la prestación de servicios pueden vincularse a partir de alianzas que les permiten potenciar su oferta. Esto se puede evidenciar a través de las diferentes alianzas que realiza el Hotel el Faro Buga como se aprecia en la siguiente figura:

Figura 10. Alianzas estratégicas del Hotel el faro Buga.

Servicios de hospedaje	<ul style="list-style-type: none">•Hotel Guadalajara•Hotel Ecoturístico
Servicios de transporte	<ul style="list-style-type: none">•Cooperativa de transportes el Faro•Empresa de transporte de taxis Guadalajara
Servicios de alimentos y bebidas	<ul style="list-style-type: none">•Restaurante-Bar Burako•Restaurante la Avenida•Restaurante Pollos Carioca
Servicios de recreación y entretenimiento	<ul style="list-style-type: none">•Club Comfenalco•Gimnasio Winnerx Gym•Peluquería y spa Lissa Express
Operadores turísticos	<ul style="list-style-type: none">•Travel club•Pullman tours

Fuente: elaboración propia con información tomada de la entrevista al Gerente y Administrador del Hotel El Faro Buga.

4.2.1 Financiamiento empresarial

Otro aspecto objeto de análisis dentro del entorno específico es el financiamiento empresarial, este hace referencia a la oferta de crédito, las condiciones del acceso al financiamiento, los requisitos para acceder al crédito, tasas de interés, entre otros, que determinan la forma cómo las microempresas del sector hotelero se relacionan con las entidades financieras.

Actualmente en el municipio de Guadalajara de Buga existe un total de 15 entidades del sector bancario, de estas, siete son consideradas de primer piso y sirven a las empresas a través de sus diferentes modalidades de crédito como se describen en la siguiente tabla:

Tabla 11. Tipos de créditos ofrecidos por la banca local.

Tipos de créditos	Características
Crédito de consumo	Es un préstamo realizado a una persona, para adquirir bienes o servicios, como la compra de electrodomésticos, remodelaciones, vehículos, productos para el hogar, viajes, actividades de entretenimiento, entre otros. El crédito de consumo puede ser de corto y mediano plazo.
Crédito hipotecario	Es una alternativa de financiación para personas naturales mediante la cual pueden adquirir vivienda nueva o usada, construir, reparar, remodelar, o subdividir una casa que ya esté en uso. El crédito hipotecario es de largo plazo.
Microfinanzas	El programa está dirigido a personas naturales, asociaciones y grupos comunales que perciban sus ingresos del desarrollo de actividades por cuenta propia en los sectores del comercio, producción, servicios y agropecuarios, cuyos activos totales no superen los 500 SMMLV.
Créditos especiales	Son préstamos que apuntan a cubrir una necesidad empresarial o hacer inversión en una actividad primaria económica, como el crédito rural y agropecuario, el crédito para empresas o el capital de trabajo.

Fuente: Elaboración propia con información tomada de la página web del Banco de Bogotá, consultado el día 29 de septiembre de 2018.

Generalmente el tipo de crédito diseñado para microempresarios es el de microfinanzas, el cual financia el capital de trabajo y los activos fijos en un nivel muy básico.

Respecto a los requisitos para el otorgamiento de crédito para microempresas, realizada la consulta en las páginas web de los bancos, generalmente se solicitan los siguientes documentos:

- Antigüedad de constitución de la empresa superior o igual a un año.
- Fotocopia del Registro Único Tributario.
- Fotocopia del documento de identidad del representante legal.
- Certificado de existencia y representación legal.
- Declaración de renta de los dos últimos años.

- Balance general y estado de resultados de los últimos 3 años incluido el actual con notas contables.

En cuanto a las tasas de interés para este tipo de créditos, la oferta de algunas entidades financieras con presencia en el municipio es la siguiente:

Tabla 12. Tasas de interés para créditos.

Entidad financiera	Línea	Tasa de interés efectiva anual ⁵⁷
Banco de Bogotá	Microcrédito	48.14%
	Microfinanzas	51.08%
Banco Caja Social	Microcrédito	38.62%
Banco W	Microcrédito	38.62%
Banco Davivienda	Microcrédito	41.49%
	Microfinanzas	41.08%

Fuente: elaboración propia con información tomada de la página web de las entidades financieras relacionadas.

De acuerdo con el reconocimiento del entorno externo general y específico realizados anteriormente, la tabla 13 presenta una relación de las variables del entorno que se deben tener en cuenta para el proceso de toma de decisiones.

⁵⁷ Tasas de interés vigentes para el mes de octubre de 2018.

Tabla 13. Incidencia del entorno en el sector hotelero.

Entorno	Variable	Oportunidades	Amenazas
Legal	Normatividad contable	Permite realizar negocios con mayor facilidad al tener un lenguaje común respecto a la información financiera	Aumento de los costos operacionales por implementación de las normas de información financiera
	Normatividad laboral	Aumento de la satisfacción laboral de los empleados por las garantías y beneficios obtenidos.	
	Normatividad fiscal	Las microempresas tienen diferentes beneficios tributarios que reducen la carga impositiva.	Aumento en los costos administrativos por la implementación de nuevos requisitos fiscales.
	Normatividad sectorial	Fortalecimiento de la competitividad de las empresas a través de las normas técnicas sectoriales.	
Económico	Producto interno bruto	Aumenta el poder adquisitivo de las personas, esto puede incrementar el número de personas y la frecuencia de viajes, lo cual puede significar mayores utilidades.	
	Inflación	Disminución de la incertidumbre y uso eficiente de los recursos.	
	Política monetaria		Aumento en la tasa de interés repercute directamente sobre el costo de financiación, incrementándolo.

Entorno	Variable	Oportunidades	Amenazas
Cultural y político	Planificación de largo plazo	Las políticas de turismo implementadas por el gobierno promueven la ciudad como destino turístico de calidad.	
	Política de desarrollo municipal	Integración de la política municipal a su entorno regional, por medio de los clúster turísticos puede generar importantes oportunidades comerciales para las empresas hoteleras.	
	Oferta turística	El conjunto de atractivos turísticos puede incidir positivamente en la demanda turística aprovechable por las empresas hoteleras.	
Tecnológico	Tecnología	Nuevas plataformas tecnológicas en internet permiten ofertar los servicios y llegar a un mayor número de personas, a través del marketing digital	Se puede presentar rezago tecnológico para las pequeñas empresas respecto a sus competidores más grandes.
Entorno empresarial	Competidores potenciales		Es un sector con mucha demanda y esto genera el incremento de la competencia.
	Proveedores	La proliferación de proveedores de insumos y servicios anexos se convierte en una oportunidad de desarrollo para el sector	

Entorno	Variable	Oportunidades	Amenazas
		hotelero, ya que complementa y facilita la conformación de una oferta más competitiva.	
	Sustitutos		Existencia de oferta local sustituta como hostales y residencias, que constituye una alternativa para el turista y puede disminuir la demanda de los servicios hoteleros.
	Clientes	Existencia de distintos segmentos de clientes permite a las empresas hoteleras tener alternativas para direccionarse a estos consumidores.	
	Otras entidades de apoyo	La presencia institucional alrededor del sector hotelero constituye un factor fundamental para el desarrollo de la actividad, dado que mejora el entorno empresarial.	
	Alianzas estratégicas	La existencia de una oferta complementaria para las empresas del sector hotelero genera oportunidades para fortalecer el servicio ofrecido, creando alianzas con empresas dentro de la cadena turística.	

Entorno	Variable	Oportunidades	Amenazas
Financiamiento empresarial	Oferta de créditos	Amplia presencia de instituciones financieras en el municipio incrementa las posibilidades de obtener financiamiento empresarial.	
	Modalidades de crédito	Diversidad en las modalidades de crédito para las empresas, beneficia a las organizaciones al momento de elegir un tipo de cartera.	
	Costo del crédito		El nivel de las tasas de interés para los microcréditos es cercano al nivel de usura permitido, lo cual constituye una fuente costosa para la financiación de estas unidades económicas.
	Documentación exigida		Los requisitos y documentación exigida se convierten en un obstáculo para el acceso al financiamiento en especial para las microempresas.

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la caracterización anterior podemos establecer, que el entorno general y específico genera una mayor cantidad de oportunidades con relación a las amenazas, desde todas las perspectivas analizadas. En el caso del entorno legal, a pesar de presentarse algunas amenazas, relacionadas con el aumento de costos operacionales por implementación de las NIF y los requisitos fiscales, también vale la pena destacar que son mayores las oportunidades, por la posibilidad de realizar alianzas estratégicas con diferentes empresas teniendo información financiera con lenguaje común; el aumento de la satisfacción laboral, la mayor competitividad y los beneficios que pueden obtener las empresas al cumplir con los distintos tipos de normas existentes.

El entorno económico, por su parte, genera oportunidades que provienen de la dinámica de la economía y la estabilidad de la inflación, factores que pueden estimular la demanda y aumentar la rentabilidad, a pesar de existir algunas amenazas por el incremento de las tasas de interés que afectan el costo de financiación.

El entorno cultural y político constituye uno de los principales factores favorables para el sector hotelero, debido a las políticas de largo plazo, la política de desarrollo municipal y la oferta turística, que se encuentran alineadas de manera estratégica para favorecer el clúster del turismo en la región.

En cuanto al entorno tecnológico, a pesar de generar oportunidades por los avances y nuevas posibilidades que ofrece, como, por ejemplo, para desarrollar el marketing digital, lo cierto es que pueden presentarse amenazas por la menor capacidad que tienen las microempresas de hacer uso de los desarrollos tecnológicos más recientes, causando un diferencial importante respecto a las grandes empresas del sector.

Respecto al entorno empresarial, se presentan algunas amenazas que se generan básicamente por ser un sector muy atractivo, esto incrementa la competencia dentro del sector, así como la existencia de una oferta local sustituta que puede afectar la actividad hotelera. Sin embargo, son mayores las oportunidades que se presentan,

en especial por la proliferación de proveedores de insumos, la existencia de distintos segmentos de clientes, el entorno institucional que apoya al sector y la posibilidad de conformar alianzas estratégicas para fortalecer el servicio ofrecido por las microempresas. Este último factor es de especial importancia para las microempresas, dado que les permite acercarse a la conformación de la oferta de los grandes hoteles, a través de dichas alianzas.

Finalmente, el financiamiento empresarial, es un entorno que genera oportunidades y amenazas. Las primeras se derivan de la amplia oferta de crédito, desde el número de instituciones con presencia en el municipio, hasta las diversas modalidades de crédito existentes. Mientras que las amenazas se relacionan con los niveles de las tasas de interés para la modalidad del microcrédito y los requisitos exigidos que obstaculizan el acceso al financiamiento bancario para las microempresas.

Múltiples son las variables que un empresario del sector hotelero debe reconocer, identificar y gestionar, por ello el sistema de información debe ser un sistema de información contable integral, donde permita recoger elementos de los diferentes niveles de decisión de la organización (operativo, táctico y estratégico). Esto indica que un sistema de información contable no debe estar solo orientado a producir información del día a día en un marco normativo como lo es el marco normativo contable que para el caso de las empresas objeto de estudio corresponde a la NIF, Decreto reglamentario 2420 del 2015 en su anexo 3 para la presentación de información financiera y tributaria, sino que debe establecer mecanismos donde la información este orientada a procesos de gestión tanto de corto, mediano y largo plazo.

5 CARACTERIZACIÓN EL ENTORNO INTERNO DEL HOTEL EL FARO BUGA EN CUANTO A LOS PROCESOS DE TRABAJO Y LOS RECURSOS FÍSICOS DE APOYO

Teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación es identificar las variables que se deben tener en cuenta para formular un sistema de información contable que contribuya al fortalecimiento de las microempresas del sector hotelero de Guadalajara de Buga en cuanto a su competitividad, en este apartado se describen las características de las áreas funcionales de una unidad de análisis particular, el Hotel el Faro Buga. Esta microempresa presenta unas características similares a las del sector en general, por tanto los resultados obtenidos son aplicables en gran medida al sector en particular. Para el análisis, la información se recolectó a través de visitas al establecimiento, entrevistas y cuestionarios realizados al Gerente, Administrador y al personal de servicio durante el mes de octubre de 2018 (anexo 1).

5.1 PERFIL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL EL FARO BUGA.

A partir de las entrevistas realizadas a los empleados del Hotel el faro Buga, a continuación se describen los perfiles de cada uno de ellos de acuerdo al cargo que desempeñan.

Tabla 14. Perfil de los empleados.

Cargo	Profesión	Años de experiencia relacionada	Funciones
Gerente	Abogado	15	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación de presupuestos y metas. -Toma las decisiones de financiación e inversión. - Toma decisiones de mercadeo y ventas.

Cargo	Profesión	Años de experiencia relacionada	Funciones
			<ul style="list-style-type: none"> -Toma decisiones en cuanto a los Recursos Humanos (selección y contratación). -Monitorear las metas e indicadores. -Manejo de las relaciones con proveedores de servicios (convenios) -Fijación de tarifas de venta.
Administrador	Tecnólogo en administración de empresas	8	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades comerciales y de venta de servicios. -Relaciones con los proveedores de insumos -Manejo de los inventarios -Manejo de la cartera de clientes -Administración de personal -Administra las reservas de habitaciones y servicios -Planeación del servicio de comedor. -Supervisa las áreas de trabajo
Auxiliar administrativa	Técnico en secretariado administrativo	1	<ul style="list-style-type: none"> -Causación de los diferentes hechos económicos - Conciliación de cuentas por cobrar - Pago de la seguridad social -Pago de proveedores -Prepara informes de ingresos y gastos -Prepara informes de ocupación -Actualiza los documentos legales y tributarios
Recepcionista	Técnico en secretariado administrativo	1	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de los clientes - Realizar chek in y chek out

Cargo	Profesión	Años de experiencia relacionada	Funciones
Recepcionista	Técnico en mercadeo	8	- Brindar Información sobre el hotel
Recepcionista	Tecnólogo en hotelería y turismo	5	- Realizar las reservas y cancelaciones - Cobrar los servicios y generar la facturación correspondiente
Camarera	Bachillerato incompleto	5	- Limpieza de habitaciones y zonas comunes
Camarera	Bachillerato completo	2	-Realizar los servicios a la habitación -Verificar las existencias de insumos y utensilios para sus actividades
Auxiliar de cocina	Bachillerato completo	2	-Toma de pedidos y preparación de alimentos para los huéspedes - Verificar las existencias de insumos y utensilios para sus actividades -Realizar el aseo de la zona de cocina
Auxiliar de lavandería	Primaria incompleta	12	-Lavado de la lencería de las habitaciones -Lavado de las prendas de los huéspedes de acuerdo a su solicitud - Verificar las existencias de insumos y utensilios para sus actividades

Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas.

5.2 ANÁLISIS DEL NIVEL ESTRATÉGICO DEL HOTEL EL FARO BUGA.

Para el análisis del nivel estratégico, se realizó la caracterización de los aspectos relacionados con las perspectivas de la empresa respecto a la información que requiere de sus clientes, proveedores, las empresas con las que realiza alianzas y los sustitutos. Dichos aspectos hacen referencia a los elementos de la caracterización del entorno externo específico. Para el caso de la unidad de análisis particular, solo se tomaron en cuenta cuatro de estos aspectos, puesto que para la gerencia son los que cobran más relevancia.

Tabla 15. Perspectivas, necesidades y herramientas respecto al análisis del entorno externo específico.

Aspecto	Perspectiva de largo plazo del Hotel	Necesidades de información	Herramientas y/o técnicas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> -Conocer acerca de sus gustos y tendencias para diversificar la oferta de servicios y ajustarse a sus requerimientos. -Conocer su perspectiva frente a los servicios ofrecidos y como referencian el hotel. -Fidelizar los clientes. -Crecer en número de clientes tanto corporativos como turistas a través de la referencia. -Tener una mayor Agilidad en los trámites administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Características socioeconómicas del cliente (perfil: edad, género, procedencia) -Lugar de origen. -Segmentación (turista, negocios, deportista, peregrino) -Tiempo de estancia -Servicios que demanda (internet, parqueadero, restaurante, aire acondicionado, lavandería, minibar, piscina, salón de eventos, SPA, otros) -Nivel de satisfacción obtenido 	<ul style="list-style-type: none"> -Bases de datos -Manuales de procedimiento -Informes detallados de clientes -Presupuestos -Estadísticas -Indicadores cualitativos y cuantitativos -Sistema de PQRS
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad y garantía de en los productos. -Disponibilidad, cumplimiento y 	<ul style="list-style-type: none"> -Clasificación por tipo de bienes y/o servicios -Número de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> -Base de datos -Manuales de procedimientos --Evaluación de proveedores

Aspecto	Perspectiva de largo plazo del Hotel	Necesidades de información	Herramientas y/o técnicas
	<p>oportunidad con los requerimientos.</p> <p>-Productos que cumplan con estándares ecológicos.</p> <p>- Precios competitivos.</p> <p>-Agilidad en los procesos de facturación y pago</p>	<p>-Condiciones de negociación (tiempos de entrega y de crédito)</p> <p>-Beneficios ofrecidos (descuentos)</p> <p>-Experiencia comercial</p> <p>-Precios</p>	<p>-Listas de precios para analizar el mercado</p> <p>-Indicadores cualitativos y cuantitativos</p>
Competencia (con quienes realiza alianzas estratégicas)	<p>- Calidad en los servicios.</p> <p>-Disponibilidad y cumplimiento.</p> <p>-Capacidad de oferta</p> <p>- Precios competitivos.</p> <p>-Crear relaciones comerciales que permitan prestar los servicios de manera eficiente.</p> <p>- Agilidad en los trámites administrativos.</p>	<p>- Servicios ofrecidos</p> <p>-Condiciones de negociación (plazo de pagos y formas)</p> <p>- Calidad de los servicios y/o productos</p> <p>-Aspectos legales de la empresa</p> <p>-Precios</p> <p>-Niveles de satisfacción del cliente</p>	<p>-Manuales de procedimiento</p> <p>-Presupuestos</p> <p>-Estadísticas</p> <p>-Indicadores cualitativos y cuantitativos</p>
Sustitutos	<p>- Realizar alianzas estratégicas para impulsar el desarrollo hotelero del municipio</p> <p>- Que no se promueva la informalidad e ilegalidad de la hotelería.</p>	<p>- Número de hoteles en el municipio</p> <p>-Clasificación por tipo de hospedaje (hoteles, hostales, apartahoteles)</p> <p>-Servicios ofrecidos</p>	<p>-Estadísticas</p> <p>-Análisis del entorno</p> <p>-Indicadores cualitativos y cuantitativos</p>

Fuente: elaboración propia a partir de entrevista realizada al gerente del Hotel el Faro Buga.

5.2.1 Caracterización de la financiación del Hotel el Faro Buga

Otro aspecto relevante dentro del análisis del nivel estratégico tiene que ver con la financiación, pues las decisiones sobre esta variable condicionan los resultados de la empresa, impacta la gestión y el cumplimiento de los objetivos de creación, desarrollo, posicionamiento y consolidación.

Por lo anterior, a continuación se hace referencia a las expectativas de financiación que tiene la empresa Hotel el Faro Buga a largo plazo.

De acuerdo a lo planteado por el gerente (anexo 6), la política de financiación actual está enfocada en cumplir con los compromisos adquiridos con entidades financieras para las adecuaciones físicas y de equipos que se realizaron en el Hotel entre los años 2013-2017. Esto como parte del proyecto de crecimiento a nivel de infraestructura y de servicios que le permitió al hotel contar con 15 nuevas habitaciones, un salón para reuniones y conferencias; se realizó cambio de todos los equipos de aires acondicionados por tecnología inverter, luminarias LED, televisores HD, adecuación de un comedor más amplio y se construyeron nuevos parqueaderos. Esto le ha permitido a la empresa ofrecer una mayor capacidad y calidad en sus servicios, así como diversificar su oferta, todo esto en concordancia con su visión empresarial.

Actualmente (año 2018) no se han adquirido nueva financiación, pues según lo establecido por la gerencia el objetivo principal es cumplir con las obligaciones adquiridas, mientras el negocio adquiere un nivel de ventas proyectado.

De lo anterior, se puede concluir que la empresa está aplicando un enfoque de financiación dinámico o agresivo, que supone que la empresa financia sus requerimientos a corto plazo con fondos a corto plazo y las necesidades a largo plazo con financiamiento a largo plazo.

5.2.2 Caracterización del Hotel el Faro Buga frente a las disposiciones normativas.

Para establecer como se encuentra la empresa frente a las disposiciones normativas, se realizó una entrevista (anexo 3) donde se identificó la responsabilidad y el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos normativos descritos en el análisis del entorno externo general.

Tabla 16. Caracterización de los aspectos normativos.

Normatividad	Estado
Contable	<p>-Marco técnico normativo: La contabilidad es elaborada de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2420 del 2015 y a su anexo 3.</p> <p>-Se encuentran documentadas las principales políticas contables para la preparación de los estados financieros.</p> <p>- Hasta el 31 de diciembre de 2015, la empresa preparó sus estados financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia (PCGA).</p> <p>- La información financiera desde el año 2016 se presenta de acuerdo con el nuevo marco técnico normativo.</p> <p>-Registro y libros de contabilidad: se realizan los comprobantes y libros contables generalmente a través de software.</p> <p>-Comprobantes de: ingresos, egresos, ventas, cuentas por cobrar, nómina, y cierre.</p>
Laboral	<p>- Contratación y prestaciones: Se tiene vinculado al personal a través de contrato laboral reglamentario, generalmente a término fijo y se reconocen todas las prestaciones sociales de ley.</p> <p>- Seguridad social: Se cumple a cabalidad con la obligación de realizar los aportes de manera oportuna sobre todos los empleados contratados.</p> <p>-Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Actualmente se viene implementando este sistema de gestión a través de asesorías externas y se espera que en febrero del 2019 este al 100%</p>
Tributario	<p>-Impuesto de renta y complementarios: Por tratarse de un hotel construido entre 2003 y 2017 se encuentra exento del impuesto sobre la renta durante 30 años de acuerdo a la ley 788 de 2012.</p> <p>-Impuesto al Valor Agregado: La empresa es responsable de este impuesto ya que presta un servicio gravado a la tarifa general del 19% y está clasificada como régimen común.</p>

Normatividad	Estado
	<p>-Impuesto de Industria y Comercio: La empresa es responsable de este impuesto y según lo establecido en artículo 5 del acuerdo municipal 043 de 2018 la tarifa de acuerdo a su actividad es de 4.2 por mil.</p> <p>-Facturación electrónica: La obligación de facturar electrónicamente inicia en enero de 2019.</p>
Sectorial	La empresa se encuentra en la etapa de certificación en la NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevista realizada con el contador del Hotel el Faro Buga.

La caracterización anterior permite evidenciar que el entorno externo general y específico demanda información organizada para atender las diferentes variables desde el punto de vista de las estrategias de largo plazo relacionadas con las exigencias del mercado, las exigencias jurídicas y de financiación.

De ahí se puede determinar, que el sistema de información que debe ser desarrollado en las microempresas objeto de estudio debe producir técnicas y herramientas como los presupuestos, los flujos de tesorería, los indicadores, entre otros, que permitan evaluar el desempeño de largo plazo y la toma de decisiones.

5.3 ANÁLISIS DEL NIVEL TÁCTICO DEL HOTEL EL FARO BUGA

En este nivel se coordinan las actividades operativas que permiten prestar los servicios de manera adecuada, este análisis se realizó a partir de la caracterización de las áreas funcionales que si bien dentro de la empresa no se encuentran delimitadas, para el desarrollo de este trabajo se realizó su delimitación a partir de las encuestas y entrevistas realizadas.

5.3.1 Caracterización de los procesos del Hotel el Faro Buga

Para realizar la caracterización de los procesos de la empresa se realizó una entrevista (anexo 4) al administrador de la empresa lo que permitió identificar los diferentes procesos que hacen parte del servicio, con esta información, se realizó la delimitación por áreas funcionales y se caracterizaron las necesidades de información respecto a cada una de ellas como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 17. Caracterización de los procesos.

Procesos	Como se realiza	Información requerida
Reservas	<ul style="list-style-type: none"> -Se reciben generalmente por correo electrónico o teléfono. -Se reciben a través de portales especializados como Booking y Despegar. 	Requerimientos específicos de los clientes.
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> -Se toma la información de los huéspedes para luego ser procesada en el software hotelero. -Se emiten los documentos necesarios para la facturación de los servicios prestados. 	Características de los clientes, tipo de fuente (empresarial, particular), formas de pago
Cartera de clientes	<ul style="list-style-type: none"> -Al final del mes se concilian los estados bancarios con las cuentas por cobrar emitidas. -Si se encuentran saldos atrasados se procede a realizar un requerimiento de pago a través de correo electrónico. 	Ficha de proveedores que permita caracterizar a cada cliente en cuanto a formas de pago, plazos, cantidades vendidas.

Procesos	Como se realiza	Información requerida
Cocina	Se prestan los servicios de acuerdo a lo estipulado por la administración en lo referente a productos a ofrecer y cantidad.	Gustos de los clientes, cantidades de insumos requeridos y costos.
Lavandería	Se prestan los servicios de acuerdo a lo estipulado por la administración y a las necesidades de los clientes.	Cantidades de insumos requeridos y costos.
Inventarios	<p>-Para el área de cocina se proyecta cantidad de insumos necesarios para la operación semanal de acuerdo a los históricos de ocupación.</p> <p>-Para el área de lavandería, camarería y limpieza se proyecta cantidad de insumos necesarios para la operación mensual de acuerdo a los históricos de ocupación.</p> <p>-Se realiza un conteo físico de todas las existencias mensualmente.</p>	<p>-Cantidades mínimas y máximas</p> <p>-Duración de los productos</p> <p>-Requisitos de conservación y almacenamiento</p> <p>-Control de existencias mensuales</p>
Mantenimiento locativo	Las camareras emiten un reporte verbal del estado de las habitaciones con la finalidad de hacer las reparaciones o adecuaciones necesarias.	<p>-Control de los mantenimientos correctivos y preventivos realizados.</p> <p>- Reporte estado de los elementos que posee cada habitación y las zonas comunes.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizada al administrador del Hotel el Faro Buga.

Igualmente caracterizaron los servicios que presta la empresa y los servicios que realiza a través de convenios.

Tabla 18. Servicios prestados.

Servicios propios	Servicios con convenio
Hospedaje	Alimentación
Desayunos	Transporte
Lavandería	Piscina
Salón para eventos y reuniones	Gimnasio
Parqueadero	Peluquería

Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista realizada al administrador del Hotel el Faro Buga.

El nivel táctico hace referencia a los procesos de mediano plazo que desarrolla la planeación del funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa, en este sentido, para el Hotel El Faro Buga se realizó la caracterización de este nivel a partir de las áreas funcionales descritas, en estas se encuentra que cada una de ellas está en sintonía con el marco de referencia elaborado en el nivel estratégico.

6 ANÁLISIS EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES Y LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL HOTEL EL FARO BUGA

Para el análisis de la toma de decisiones y la estructura del sistema de información de la empresa, se realizó entrevista (anexo 5) al Gerente que permitió conocer el modelo de decisión y las herramientas en las que se apoyan para llevar a cabo estos procesos.

6.1 ANÁLISIS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DEL HOTEL EL FARO BUGA

Respecto a la toma de decisiones de la organización se evaluó la utilización de la información de carácter interno como: los estados financieros (estado de situación financiera y estado de resultados), estadísticas cuantitativas respecto a la ocupación anual de habitaciones, proyecciones, presupuestos e indicadores de venta. En la siguiente tabla se resume la información de acuerdo a cada variable analizada.

Tabla 19. Fuentes de información para la toma de decisiones.

Variable ⁵⁸	Característica
Estados financieros -Estado de situación financiera - Estado de resultados	No se toman en cuenta a la hora de decidir. Solo se utilizan como requisito legal para las relaciones con el estado, los proveedores y clientes.

⁵⁸ Las variables hacen referencia a herramientas que apoyan el proceso de toma de decisiones y fueron seleccionadas teniendo en cuenta la pertinencia para la unidad de análisis particular.

Variable ⁵⁸	Característica
Estadísticas -Número de habitaciones vendidas por mes -Meses del año con mayor número de turistas en el municipio	Se utilizan estadísticas de ocupación de habitaciones y visitantes en las decisiones de compra de insumos y recursos.
Indicadores -Duración de la estancia de los huéspedes -Crecimiento anual de ocupación	Se realizan indicadores de ventas para evaluar las decisiones comerciales y de servicio.
Proyecciones -Meta de ventas establecida	Se tienen metas de venta establecidas y sobre estas se toman decisiones de inversión y adecuación de la planta física.
Presupuestos -Presupuestos de compras -Presupuestos de ventas	No se elaboran presupuestos de compra ni de venta, solo se fijan metas de venta mensuales de acuerdo a criterio del gerente.

Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista realizado al gerente del Hotel el Faro Buga.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario precisar cuáles son los elementos que se deben considerar en el proceso de toma de decisiones desde las diferentes área funcionales, por ende a continuación se plantea una tabla que presenta las fuentes de información y las herramientas a considerar en el proceso de toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.

Tabla 20. Elementos para la toma de decisiones en las áreas funcionales.

Decisiones	Características	Fuentes de información	Herramientas
Estratégicas	Decisiones orientadas a los aspectos de largo plazo en términos	-Estados financieros de propósito general: estado de situación financiera, estado de resultados,	-Análisis DOFA -Modelos de decisión

Decisiones	Características	Fuentes de información	Herramientas
	de proyecciones, flujos de tesorería y análisis de inversión.	estado de flujo de efectivo - Estados financieros de propósito específico: flujos de caja proyectados, presupuestos, indicadores financieros. -Entorno	-Análisis financiero -Presupuestos -Cuadro de mando integral -Estadísticas
Tácticas	Decisiones de mediano plazo, de carácter específico que se desprenden de las decisiones estratégicas y que apoyan las metas y propósitos de la alta dirección.	-Estados financieros de propósito específico: flujos de caja proyectados, presupuestos, indicadores financieros. -Reportes de carácter interno -Bases de datos	-Estadísticas -Presupuestos -Modelos de decisión -Sistemas de soporte
Operativas	Decisiones de corto plazo, que se repiten con frecuencia y pueden programarse.	-Reportes de carácter interno -Bases de datos	-Estadísticas -Presupuestos -Sistemas de soporte

Fuente: elaboración propia.

De lo anterior, se establece que la información existente está limitada a un solo campo de las áreas que maneja un sistema de información como lo es el transaccional y básicamente para producir dos estados financieros, el estado de situación financiera y el estado de resultados que como se puede advertir no se constituyen en una fuente estratégica para la toma de decisiones, de allí que las variables que deba comprender un sistema de información en esta propuesta debe involucrar elementos como:

- Aspectos transaccionales pero que cumplan con los requisitos establecidos en el marco técnico normativo con perspectiva internacional como el estado de

situación financiera de apertura, las políticas contables y las notas a los estados financieros.

- Elementos que permitan evaluar la perspectiva de la organización a largo plazo como los presupuestos, los flujos de tesorería, los indicadores financieros, entre otros.
- Elementos que permitan identificar indicadores sobre el desempeño de las áreas funcionales de la organización como el cuadro de mando integral.

Dichos elementos, debe soportarse en manuales de funciones, manuales de procedimientos y de control que permitan contar con un sistema de información integral que contribuya al fortalecimiento de la competitividad de la organización.

6.2 CARACTERIZACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL HOTEL EL FARO BUGA

Como se ha mencionado anteriormente el sistema de información en la empresa está pensado desde lo transaccional, en este sentido este sistema tiene estructurados los siguientes aspectos:

- ✓ Recursos (Humanos y físicos)
- ✓ Marco normativo contable
- ✓ Manuales de control
- ✓ Sistema documental contable

6.2.1 Recursos Humanos y físicos del área contable

La empresa actualmente tiene dentro de su planta de personal una auxiliar administrativa quien se encarga de procesar la información para entregársela al contador que se encuentra contratado externamente (outsourcing), y este prepara los estados financieros, las declaraciones tributarias y los demás requisitos de Ley para presentárselos al gerente y a las entidades correspondientes. A nivel de recursos físicos, el área contable cuenta con:

Tabla 21. Recursos físicos

Recurso	Descripción
Software	CG UNO 8.5 y Paxenger hotelero
Equipos de computo	Dos (2) computadores portátiles
Otros equipos	Una (1) impresora multifuncional

Fuente: elaboración propia.

6.2.2 Marco normativo contable, manuales de control y el sistema documental del Hotel El Faro Buga.

En la tabla 22 y 23 se describe el cumplimiento de los aspectos del marco normativo contable que actualmente atiende el Hotel el faro Buga según la entrevista realizada al contador de la empresa, estos aspectos fueron seleccionados teniendo en cuenta la caracterización del entorno legal en materia contable.

Tabla 22. Caracterización del sistema de información contable.

Aspecto	Cumplimiento
Marco normativo de contabilidad	<ul style="list-style-type: none">-Se encuentran documentadas las principales políticas contables para la preparación de los estados financieros.- Hasta el 31 de diciembre de 2015, la empresa preparó sus estados financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia (PCGA).- La información financiera desde el año 2016 se presenta de acuerdo con el nuevo marco técnico normativo.
Manuales de control	No se encuentran manuales de control establecidos

Fuente: elaboración propia a partir de entrevista realizada al contador de Hotel el Faro Buga.

Tabla 23. Caracterización del sistema documental contable.

Aspecto	Cumplimiento
<p>Sistema documental contable Decreto 2649 Art. 123 al 135</p>	<p>Soportes contables</p> <ul style="list-style-type: none"> - A través del software hotelero Paxenger, se emiten las facturas - Las cotizaciones de servicio, órdenes de pedidos y servicios se realizan a través de formatos establecidos por procesador de texto y se envían y reciben generalmente por correo electrónico. - Otros soportes como recibos de servicios públicos, extractos bancarios y facturas de compra se reciben de manera física y se contabilizan en el software
	<p>Comprobantes de contabilidad</p> <p>Los comprobantes se conservan en orden cronológico y consecutivo en el software. Todos especifican fecha, descripción y cuantía de la operación.</p>
	<p>Libros</p> <ul style="list-style-type: none"> -Libro diario donde se resumen todas las operaciones diarias de la empresa -Libro auxiliar para cuentas por cobrar, bancos y caja -Libro de inventario de insumos -Libro mayor donde se resume la información
	<p>Forma de llevar los libros</p> <p>Los libros se llevan de forma virtual a través del software Cg-Uno y se conserva de manera física todos sus soportes.</p>
	<p>Inventario de mercancías</p> <p>Los inventarios que se manejan en la empresa son regularmente de insumos, se hacen a través del libro auxiliar y se llevan de manera virtual. No se manejan cantidades mínimas ni máximas y las requisiciones se realizan de acuerdo a la demanda.</p>
	<p>Corrección de errores</p> <p>Normalmente se hacen las correcciones a través de notas a los libros y quedan registradas en el software.</p>

Aspecto		Cumplimiento
	Conservación y destrucción de libros	Estos libros son conservados de forma virtual y se tiene en físico los de los últimos 5 años. Sin embargo, no se cuenta con políticas establecidas para el aseguramiento de la información; solo se realiza un backup mensual de la información a través de un medio externo (USB).

Fuente: elaboración propia a partir de entrevista realizada al contador de Hotel el Faro Buga.

El sistema de información actual de la empresa está enfocando en la presentación de estados financieros para el cumplimiento de requisitos legales ante entidades como la Cámara de Comercio y reportes de carácter fiscal a una entidad particular como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), es decir, una contabilidad con fines fiscales; desconociendo el papel de esta como un insumo para apoyar el proceso de toma de decisiones y como herramienta que permita el uso eficiente de los recursos.

Esto ratifica la necesidad de contar con un sistema de información que abarque aspectos de la gestión desde el punto de vista estratégico, táctico y operativo con los que se pueda evaluar la perspectiva de la organización a largo plazo, a través de herramientas como los presupuestos, los flujos de caja, los indicadores financieros; igualmente, el sistema de información debe contener elementos que permitan identificar indicadores sobre el desempeño de las áreas funcionales de la organización como el cuadro de mando integral.

7 VARIABLES QUE DEBE CONTENER UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DE GUADALAJARA DE BUGA

Teniendo en cuenta que el sistema de información contable identifica las fases de entradas, procesos y salidas, cuya finalidad es informar a los grupos de interés sobre los aspectos relevantes del negocio y, en especial, para apoyar la toma de decisiones dentro de la empresa, se hace necesario diseñar un sistema de información que dé cuenta no solo de los aspectos normativos, sino también de los aspectos de gestión, esto a través de modelos presupuestales como el flujo de tesorería, el flujo de efectivo, el presupuesto de ingresos y un sistema de indicadores cualitativos y cuantitativos que permitan gestionar la información teniendo en cuenta los niveles de decisión estratégico, táctico y operativo, pero también, que considere las distintas perspectivas que interactúan en la organización.

En consecuencia, a continuación se describen las variables de acuerdo a cada nivel de decisión.

7.1 VARIABLES PARA EL NIVEL ESTRATÉGICO

Las decisiones a nivel estratégico son fundamentalmente de largo plazo y pretenden crear estrategias que permitan alcanzar las metas de la empresa, por esto, se debe contar con información oportuna y suficiente que permita realizar una planeación acertada.

Particularmente para las empresas objeto de estudio, de acuerdo a sus características la herramienta fundamental son los presupuestos y los flujos de tesorería (en el anexo 7 se propone un modelo de presupuesto) que permiten realizar una planeación de largo plazo.

A su vez, otras herramientas como los indicadores de gestión de largo plazo e indicadores que permitan medir el desempeño del rendimiento de la inversión se

convierten en fundamentales para este tipo de organizaciones que se encuentran en un proceso de crecimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se describen elementos que se deben tener en cuenta en la toma de decisiones a nivel estratégico para las empresas objeto de estudio.

Tabla 24. Herramientas para la toma de decisiones a nivel estratégico.

Herramientas	
Presupuestos	Indicadores
-Presupuestos de largo plazo de acuerdo a la visión de la empresa. -Presupuestos de corto plazo para hacer seguimiento de metas establecidas y tomar las acciones correctivas de ser necesarias. -Flujos de tesorería	Financieros -Punto de equilibrio -Capital neto de trabajo -Endeudamiento -Rotación de cartera -Periodos de cobro -Margen bruto de utilidad
	No financieros -Satisfacción de los clientes -Relaciones con los proveedores, aliados y las instituciones. -Organización de sus sistemas de información
	De rendimiento de la Inversión -Valor Presente Neto -Costo Promedio Ponderado de Capital -Tasa Interna de Retorno

Fuente: elaboración propia.

Cabe aclarar que estas herramientas han sido definidas a partir del estudio adelantado y dependen de la naturaleza de la empresa, por lo tanto se pueden agregar o suprimir herramientas.

7.2 VARIABLES PARA EL NIVEL TÁCTICO

Las decisiones a nivel táctico generalmente son de mediano plazo, se desprenden de las decisiones estratégicas y de estas depende el funcionamiento o la operación de la empresa, en consecuencia, para las empresas objeto de estudio dos herramientas se consideran principales a este nivel de decisión, los estados financieros de propósito específico y los indicadores de gestión de mediano plazo.

Por una parte, se consideran los estados financieros de propósito especial como el estados de inventarios, los estados de compras e insumos; así como algunos elementos del cuadro de mando integral de Kaplan y Norton, desde las perspectivas empresariales como: procesos internos y clientes.

En cuanto a los estados de inventario, compras e insumos; estos se consideran importantes puesto que permiten realizar una adecuada planeación de los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa, para el caso particular del sector, contar con inventarios de muebles y equipos; así como de insumos permite un mayor control y planificación de las necesidades buscando garantizar el uso eficiente de los recursos y la calidad de los servicios ofrecidos.

Tabla 25. Indicadores relacionados con la perspectiva de procesos internos.

INDICADOR	Fuente de información	Propósito del indicador
% de cumplimiento de entrega de proveedores	Área de almacén	Evaluar el servicio y rendimiento de proveedores
% de productos en calidad concertada	Área de almacén	Evaluar el servicio y rendimiento de proveedores
% de proveedores en cada nivel de insumo (lencería, alimentos,	Área de almacén	Conocer cuál es el nivel de concentración de los proveedores

INDICADOR	Fuente de información	Propósito del indicador
limpieza, mobiliario y equipos)		
% de ingresos por convenios con proveedores (alianzas) / ingresos totales	Área financiera	Evaluar la importancia de los convenios establecidos a través de alianzas con proveedores que permitan ampliar el servicio del hotel
% de reducción en costo de compras	Área financiera	Evaluar el impacto de los beneficios ofrecidos (descuentos) por los proveedores
% de reservas por correo electrónico / reservas totales	Área comercial	Establecer la estructura de las reservas realizadas por el hotel
% de reservas por teléfono / reservas totales	Área comercial	Establecer la estructura de las reservas realizadas por el hotel

Fuente: elaboración propia.

Tabla 26. Indicadores relacionados con la perspectiva de los clientes.

INDICADOR	Fuente de información	Propósito del indicador
Nro. Cliente según tipo / nro. clientes totales	Área comercial. Cliente turista y cliente corporativo	Conocer la estructura de los clientes que llegan al hotel según tipología: turista o corporativo
Ventas según tipo de cliente / Ventas totales	Área comercial. Cliente turista y cliente corporativo	Evaluar los ingresos del hotel según segmento de cliente

INDICADOR	Fuente de información	Propósito del indicador
% de clientes por género		
% de clientes por procedencia		
% de clientes por edad	Área comercial	Establecer el perfil socioeconómico del cliente
% de clientes por estrato socioeconómico		
% de clientes por segmento		
% de clientes según nivel de satisfacción (alto, medio, bajo)	Área comercial	Evaluar los niveles de satisfacción percibidos por los clientes

Fuente: elaboración propia.

7.3 VARIABLES PARA EL NIVEL OPERATIVO

A nivel operativo, las decisiones tienen que ver con el día a día de empresa, por ello es pertinente tener documentados todos los procesos y contar con la suficiente información que permitan operar de manera eficiente, garantizando la satisfacción de los clientes y la optimización de los recursos.

En este nivel, una de las variables a tener en cuenta tiene que ver con los aspectos transaccionales establecidos en el marco técnico normativo contable en cuanto a la preparación y presentación de la información contable. Si bien la empresa objeto de estudio de acuerdo a lo establecido en dicho marco técnico solo debe preparar y presentar dos estados financieros como son: estado de situación financiera y el estado de resultados, es importante que el sistema de información produzca otros estados complementarios y sus respectivas notas contables. Es por esto, que se requiere contar con políticas contables definidas, manuales de control y de funciones; como también, recursos tecnológicos que faciliten la información requerida para las operaciones cotidianas.

En consecuencia, a continuación se describen las variables a tener en cuenta en el sistema de información a nivel operativo para las empresas objeto de estudio.

Tabla 27. Variables a tener en cuenta en el sistema de información contable a nivel operativo.

Variable	Teniendo en cuenta	Resultado
Estados financieros de propósito general	Los aspectos transaccionales de acuerdo al marco técnico normativo.	-Políticas contables -Estado de situación financiera, Estado de Resultados, estado de Flujo de Efectivo. -Notas a los Estados Financieros
Manuales de control	Contribuir a la seguridad del sistema contable, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros.	-Eficiencia de las operaciones. -Fiabilidad de la información financiera. -Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
Manuales de funciones	Determinar las responsabilidades y las funciones de los empleados.	-Eficiencia en el desarrollo de las tareas -Trazabilidad de la información
Recursos tecnológicos	Facilitar la operativización de las tereas diarias.	Software que permitan: -Planificación de los recursos Humanos -Manejo de inventarios -Gestión de clientes Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP).

Fuente: elaboración propia.

Lo anterior describe las variables que debe contener el sistema de información contable para microempresas del sector hotelero de Guadalajara de Buga de acuerdo a cada nivel (estratégico, táctico y operativo) buscando que estas unidades de negocio mejoren el proceso de toma de decisiones a través de indicadores de control de gestión y otras herramientas como el presupuesto, básico para la toma de decisiones desde una perspectiva real y ajustada a las particularidades de cada empresa.

Figura 11. Variables del Sistema de Información Contable de acuerdo a los niveles organizacionales.



Fuente: elaboración propia.

8 CONCLUSIONES

La identificación de las variables a tener en cuenta para formular el sistema de información contable de las microempresas del sector hotelero de Guadalajara de Buga, parte de la concepción de las organizaciones desde la teoría general de los sistemas, la cual, en síntesis, señala que éstas se encuentran influenciadas por diferentes variables de su entorno externo, lo que genera tanto oportunidades como amenazas, surgiendo de allí la necesidad de contar con elementos que permitan informar a los diferentes agentes relacionados con la toma de decisiones.

En este sentido, la información se convierte en un elemento de carácter estratégico que debe ser debidamente gestionado en el marco de un sistema de información, para que sea útil a los directivos de las empresas. Es aquí donde la contabilidad adquiere importancia para la gestión empresarial, ya que permite articular datos del entorno externo e interno, cuyo propósito central es informar sobre diferentes aspectos a tener en cuenta, dependiendo la actividad que desarrolle una organización.

Por ello se realizó una caracterización de las variables del entorno externo general y específico del sector hotelero que permitió concluir sobre la necesidad de tener un sistema de información contable que sirva de apoyo a la toma de decisiones de las empresas del sector, dada la gran cantidad de variables que deben considerarse para una adecuada gestión de estas organizaciones.

En el entorno interno, tomando como caso de estudio al Hotel el Faro Buga, fue posible identificar diferentes niveles de análisis estratégico, táctico y operativo. En

este sentido, la caracterización del recurso humano y los procesos internos fue fundamental. Por ello es necesario que un sistema de información tenga una armonía interna en el ámbito empresarial, de tal forma que sea posible la generación de datos relevantes de acuerdo con los diferentes procesos que se desarrollan en la actividad económica particular.

De ahí se puede determinar, que el sistema de información que debe ser desarrollado en las microempresas objeto de estudio debe producir técnicas y herramientas como los presupuestos, los flujos de tesorería, los indicadores, entre otros.

También se analizaron los aspectos relacionados con la estructura del sistema de información del Hotel El Faro de Buga, siendo fundamental la utilización de los estados financieros, el manejo de estadísticas, indicadores y proyecciones, los recursos tecnológicos y el recurso Humano.

En tal sentido, se puede concluir que las variables que deba comprender un sistema de información en esta propuesta debe involucrar elementos como:

- Aspectos transaccionales pero que cumplan con los requisitos establecidos en el marco técnico normativo con perspectiva internacional como el estado de situación financiera de apertura, las políticas contables y las notas a los estados financieros.
- Elementos que permitan evaluar la perspectiva de la organización a largo plazo como los presupuestos, los flujos de tesorería, los indicadores financieros, entre otros.

- Elementos que permitan identificar indicadores sobre el desempeño de las áreas funcionales de la organización como el cuadro de mando integral.

Dichos elementos, debe soportarse en manuales de funciones, manuales de procedimientos y de control que permitan contar con un sistema de información integral que contribuya al fortalecimiento de la competitividad de la organización.

9 RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se formulan para aquellas microempresas que se asemejen en su estructura y características a las analizadas en este documento.

- Es importante que, desde el nivel directivo y gerencial, las microempresas realicen una reflexión sobre las variables del entorno externo y específico del sector, que requieren identificar para determinar las necesidades puntuales que deben considerarse para informar a sus grupos de interés, tomando como fundamento los distintos tipos de entorno existentes, como el legal, económico, cultural y político, tecnológico. En este proceso es necesario involucrar a los distintos niveles o áreas empresariales, de tal forma que se puedan establecer concretamente lo que se requiere informar.
- Se recomienda tener claridad sobre la cadena de valor a nivel de cada empresa, para que se puedan clarificar las áreas funcionales y procesos internos que conducen a la satisfacción de los clientes, buscando identificar en ella, las necesidades información desde la perspectiva interna.
- Es necesario el diseño del mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos, manual de cargos y funciones en las microempresas para tener mayor claridad en el flujo de la información interna que debe llevarse al sistema de información contable.
- Es importante recomendar la utilización de cuadros de mando integral en las microempresas del sector hotelero de Guadalajara de Buga, a través del cual puedan elaborarse indicadores para el control de la gestión que incluyan las

diferentes variables a tener en cuenta por parte del sistema de información contable, facilitando la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.

- También se sugiere adelantar investigaciones complementarias, como el diseño de cuadros de mando integral para empresas del sector en referencia, que brinden como resultado una herramienta concreta para controlar la gestión, proporcionando mapas estratégicos e indicadores con sistemas de alertas, útiles para la toma de decisiones en este segmento empresarial.
- Igualmente se recomienda a la academia estimular la creación de líneas de investigación, en las cuales puedan desarrollarse temáticas con un hilo conductor que aborden las distintas problemáticas de sectores como el turístico, clave para la economía municipal, de forma que se puedan obtener beneficios más concretos para el segmento empresarial de la región.

ANEXOS

Anexo 1. Ficha de conocimiento inicial de la empresa.

ENTREVISTA DE CONOCIMIENTO GENERAL DE LA EMPRESA			
Fecha	05 octubre 2018	Aplicada por	Andrés Ortega y Yeison Bastidas.
Entrevistado	José Jiménez	Cargo	Gerente
Objetivo	Conocer las particularidades de la empresa.		
Detalles			

Anexo 2. Ficha de caracterización del perfil de los empleados de la empresa.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PERFILES DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA			
Fecha	09 octubre 2018	Aplicada por	Andrés Ortega
Objetivo	Conocer acerca de su profesión, su experiencia y las funciones que desempeña en la empresa.		
Aplicada a:	Profesión	Años de experiencia en el sector	Funciones
Gerente			
Administrador			
Auxiliar administrativa			
Recepcionista			
Camarera			
Auxiliar de cocina			
Auxiliar de lavandería			

Anexo 3. Caracterización de las disposiciones normativas de la empresa.

CARACTERIZACIÓN DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS DE LA EMPRESA			
Fecha	12 octubre 2018	Aplicada por	Andrés Ortega y Yeison Bastidas.
Entrevistado	Fabio Ballesteros	Cargo	Contador
Objetivo	Conocer el cumplimiento de las disposiciones normativas de la empresa de acuerdo a la caracterización del entorno externo general.		
Normatividad	Aspectos de acuerdo al análisis del entorno externo		Detalles
Contable	Marco técnico normativo		
	Manuales de control		
	Sistema documental contable		
Laboral	Contratación y prestaciones		
	Seguridad social		
	Sistema de SST		
Tributario	Impuesto de renta y complementarias		
	Impuesto al valor agregado		
	Impuesto de industria y comercio		
	Facturación electrónica		
Sectorial	Generalidades		

Anexo 4. Caracterización de los procesos tácticos de la empresa.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS TÁCTICOS DE LA EMPRESA			
Fecha	12 octubre 2018	Aplicada por	Andrés Ortega
Entrevistado	Mauricio Jiménez	Cargo	Administrador
Objetivo	Conocer los diferentes procesos que se realizan en la empresa y la información requerida en cada uno de ellos.		
Procesos	Como se realizan	Información que considere útil para el proceso	
Observaciones generales			

Anexo 5. Caracterización del proceso de toma de decisiones de la empresa.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA			
Fecha	16 octubre 2018	Aplicada por	Andrés Ortega
Entrevistado	José Jiménez	Cargo	Gerente
Objetivo	Conocer los aspectos relacionados con la información utilizada para la toma de decisiones de acuerdo a las variables propuestas.		
Estados financieros	Estadísticas	Proyecciones	
Observaciones generales			

Anexo 6. Caracterización de las perspectivas de la empresa.

CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSPECTIVAS DE LA EMPRESA			
Fecha	16 octubre 2018	Aplicada por	Andrés Ortega
Entrevistado	José Jiménez	Cargo	Gerente
Objetivo	Caracterizar de los aspectos relacionados con las perspectivas de la empresa respecto a la información que requiere de sus clientes, proveedores, las empresas con las que realiza alianzas y los sustitutos.		
Perspectiva de largo plazo de los:	Detalles	Necesidades de información que considere	
Clientes			
Proveedores			
Competencia (con quienes realiza alianzas estratégicas)			
Sustitutos			
Financiación			
Observaciones generales			

Anexo 7. Modelo de Presupuesto.

MODELO DE PRESUPUESTO			
Ventas			
Detalle	Base	AÑO	
		2018	2019
% Incremento			
Precio			
Habitaciones			
Total Ventas			
Contado			
Crédito			
Descuentos			
Ingresos por convenios			
Total ingresos año			
Mano de Obra Directa			
% de incremento			
Salarios			
Seguridad Social			
Prestaciones sociales			
Total			
Mano de Obra Directa			
% de incremento			
Salarios administración			
Seguridad Social			
Prestaciones sociales			
Total			
Materia Prima Directa	Base	2018	2019
% de incremento			

Costo C/U nueva			
Costo C/U inicial			
Costo total inicial			
Costo total nuevas			
Total costo MP			

Costos Indirectos de Fabricación			
Detalle	Base	Año	
		2018	2019
Incremento			
Depreciación			
Predial			
Servicios públicos			
Mantenimiento de equipos e instalación			
otros costos indirectos			
MOI			
Total			

Gastos de Administración Proyectados			
Detalle	Base	Año	
		2018	2019
Incremento			
Depreciación administración			
Sueldos administración			
Predial			
Servicios públicos			
Honorarios			
Papelería y portes			
aseo y cafetería			
Software			
Adecuaciones reparaciones			
Total			

Gastos de Financieros proyectados			
Detalle	Base	Año	
		2018	2018
Incremento			
Gastos financieros			
Total			

Anexo 8. Modelo de Flujo de Tesorería.

FLUJO DE TESORERÍA			
Detalle	Base	Mes	
		Enero	Febrero
Saldo anterior			
Ventas de contado			
Recuperación de cartera			
Otros ingresos			
Total ingresos			
Compras de contado			
Pago a proveedores			
Gastos de administración			
Obligaciones financieras			
Otros egresos			
Total Egresos			
Saldo siguiente periodo			

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA Y CÁMARA DE COMERCIO DE BUGA. Guadalajara de Buga. Guía del Inversionista, 2017 [en línea]. Cámara de Comercio de Buga, 2018. Disponible en: http://www.ccbuga.org.co/guia_de_inversiones/libs/guia_inversionista.pdf

Banco de la Republica, Política Monetaria: La estrategia de inflación objetivo en Colombia. En <http://www.banrep.gov.co/es/politica-monetaria>

BERNAL TORRES, Cesar Augusto. Metodología de la investigación (3 ed.). Bogotá D.C: Pearson educación, 2010. 300 p.

Biblioteca Universidad de Alcalá, Normas técnicas [En línea] en: http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/normas_tcnicas.html

BLANK BUBIS, León. La administración de organizaciones: un enfoque estratégico. Colombia: centro editorial Universidad del Valle, 1990, 400 p.

BURCH, J. G & GRUDNITSKY, G. Diseño de un Sistema de información, teoría y práctica. 1992. Editorial limusa.

CÁMARA DE COMERCIO DE BUGA. [En línea], 2016. Composición Empresarial Municipio de Guadalajara de Buga. Guadalajara de Buga. Disponible en:

https://www.ccbuga.org.co/sites/default/files/descargas/2017/Composicion%20Empresarial/COMPOSICION_EMPRESARIAL_BUGA_2016.pdf

CAÑIBANO, Leandro. Contabilidad: Análisis contable de la realidad económica, 7ª ed. Madrid: Ed. Pirámide, 2001. 340 p.

CASTAÑO RIOS, Carlos Eduardo. El Sistema de Información Contable y las MIPYMES en Colombia: una relación estratégica. Contaduría. Universidad de Antioquia. 2010, n.57, p. 241-254. Disponible en: <
<https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/view/15587/13529>>

CERRO, Juan. La tecnología revoluciona el sector turismo. La República. [En línea]. Disponible en internet en: <https://www.larepublica.co/internet-economy/la-tecnologia-revoluciona-el-sector-turismo-2488041>

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Colombia. Quinta edición. Colombia. McGraw-Hill Interamericana, 2000. 699 p.

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1314 de 2009 [en línea]. Ley Contable. Bogotá, 13 de Julio de 2009. Disponible en: <http://actualicese.com/normatividad/2009/07/13/ley-1314-de-13-07-2009/>

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL. Documento CONPES 3484 de 2007. Política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas. Un esfuerzo público privado.

DÁVILA LADRÓN DE GUEVARA, Carlos. Teorías organizacionales y administración: enfoque crítico. Colombia: McGraw-Hill, 2001. 250 p.

DELGADILLO R. Diego. El sistema de la Información Contable. Fundamentos y marco de referencia para su administración. Santiago de Cali – Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle, Sede San Fernando, 2001. 300 p.

ELIZONDO LÓPEZ, Arturo. Proceso contable 1: contabilidad fundamental. 3ed. México: Thomson, 2003. 387 p.

FARFÁN LIÉVANO, María Angélica. La contabilidad de direccionamiento estratégico como oportunidad de desarrollo empresarial en las Pymes. Cuadernos de Contabilidad. 2010, vol.11, n.29, p. 347-365. Disponible en: <<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3150>>

FLÓREZ MONTOYA, Jaime Hernán y MONA MARTÍNEZ, Fabián Alejandro. Sistemas de información contables para proyectos de asociatividad sector turístico rural: caso aplicado al proyecto destino verde de Guadalajara de Buga. Trabajo de grado Contador Público: Guadalajara de Buga: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración, 2014. 120 p.

GARCÍA, Moisés. Ensayos sobre teoría de la contabilidad (origen, desarrollo y contenido actual del análisis circulatorio). Madrid: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. 1997. 200 p.

GOMEZ VILLEGAS, Mauricio. Evaluación del enfoque de las NIIF desde la teoría de la contabilidad y el control. 2004. Innovar, Volumen 1, Número 24, 230 p.

GONZÁLEZ LONGATT, Francisco. Introducción a los Sistemas de Información. Aragua: 2007, 100 p.

GONZALO ANGULO, José. Memoria de la teoría de la contabilidad (concepto, método, fuentes y programa). Madrid. 1983. 207 p.

KATZ, Daniel y KAH, Robert. The Social Psychology of Organizations. Estados Unidos: Jhon Wiley & Sons, 1996. 498 p.

LAUDON, Kenneth y LAUDON, Jane. Sistemas de información gerencial. 12ed. México: Pearson, 2012. 558 p.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Calos Eduardo. Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables administrativas. 2 ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill Interamericana, 1995. 226 p.

NARVÁEZ, Mercy; GUTIÉRREZ, Carmen; SENIOR, Alexa. Gestión organizacional. Una aproximación a su estudio desde el paradigma de la complejidad. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XVII, núm. 2, julio-diciembre, 2011, 260 p.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2706 de 2012 [en línea]. Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas. Disponible en:

<http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/cf7c48fb-0359-45d5-a034-436d4759d6bd/D2706-12+Gr+3+Microempresas-1.pdf?MOD=AJPERES>

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2420 de 2015 [en línea]. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. Disponible en: http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=79561&name=DECRETO_2420_DE_2015.pdf&prefijo=file

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO. DECRETO 2245 DEL 2015, Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal. Bogotá, D.C., Colombia, 24 noviembre 2015.

OSORIO GÓMEZ, Juan. Carlos. Introducción al pensamiento sistémico. Santiago de Cali: Universidad del Valle, 2007. 150 p.

PATUREL, Robert. Por una nueva metodología de análisis del entorno de las organizaciones. Revista Innovar. 2006, p. 33. Disponible en: <<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19391/20350>>

PORTER, Michael E. La Ventaja Competitiva De Las Naciones. Javier Vergara Editor, Buenos Aires, Argentina, 1991. 1025 p.

RUEDA DELGADO, Gabriel y ARIAS BELLO, Martha Liliana. Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional. Cuadernos de

Contabilidad. 2009, vol.10, n.27, p. 247-268. Disponible en: <
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3209/2441>>

SÁNCHEZ SERNA, Aracely del Socorro y GIRALDO ÁVILA, Nancy Andrea. Las necesidades de las pyme–pequeñas y medianas empresas y el sistema de información contable y financiero como una estrategia para atenderlas. Cuadernos de Contabilidad. 2008, vol. 9, n 25, p 421-464. Disponible en: <
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3232>>

SERRA, Álvaro. Tecnología, un papel cada vez más importante en el sector hotelero. Rincón de la tecnología. [En línea]. Disponible en internet en: <https://rincondelatecnologia.com/la-tecnologia-y-el-sector-hotelero/>

SOLANO RODRÍGUEZ, Omar; GARCÍA PÉREZ DE LEMA, Domingo y BERNAL GARCÍA, Juan. Influencia de la implementación del sistema de información sobre el rendimiento en pequeñas y medianas empresas: un estudio empírico en Colombia. Cuadernos de Administración. 2014, vol.30, n.52, p. 31-43. Disponible en: <
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452014000200004&script=sci_abstract&tlng=es >

TUA PEREDA, Jorge. Los principios contables y la normalización internacional de la contabilidad. Colombia: Contaduría Universidad de Antioquia 11, 1987. 255 p.

WILLIAMS, Jan; HAKA, Susan; BETHER, Mark y MEIGS, Robert. Contabilidad: La base de las decisiones. 11ed. Colombia. McGraw-Hill Interamericana, 2000. 707 p.