

ESTRUCTURACIÓN DE UN MODELO CONTABLE EN LA EMPRESA
EXPERIENCIA CAFETERA DE BUENAVISTA-QUINDÍO.

GERARDO ALBERTO RAMÍREZ ÁVALO
HUGO ARMANDO CASTRO MARULANDA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
SEDE CAICEDONIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAICEDONIA - VALLE
2016

ESTRUCTURACIÓN DE UN MODELO CONTABLE EN LA EMPRESA
EXPERIENCIA CAFETERA DE BUENAVISTA-QUINDÍO

GERARDO ALBERTO RAMÍREZ ÁVALO
HUGO ARMANDO CASTRO MARULANDA

Trabajo de Grado presentado en la Modalidad de monografía aplicada como
requisito para obtener el Título de Contadores Públicos

Asesora
SANDRA LORENA AGUIRRE MENDEZ
CONTADORA PÚBLICA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
SEDE CAICEDONIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAICEDONIA - VALLE
2016

NOTAS DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Caicedonia Valle, noviembre de 2016.

CONTENIDO

	pag.
RESÚMEN.....	10
INTRODUCCIÓN.....	12
1. ANTECEDENTES	13
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
2.1 Planteamiento del Problema.....	16
2.2 Formulación del Problema.....	17
2.3 Sistematización del Problema	17
2.4 Delimitación del Problema.....	17
2.4.1 Del alcance	17
2.4.2 Del Tiempo	17
2.4.3 Del Espacio	18
3. OBJETIVOS	19
3.1 Objetivo General	19
3.2 Objetivos Específicos	19
4. JUSTIFICACIÓN	20
4.1 Teórica	20
4.2 Práctica	20
4.3 Metodológica	20

5. MARCOS DE REFERENCIA.....	21
5.1 Marco Histórico	21
5.2 Marco Teórico	31
5.3 Marco Conceptual	53
5.4 Marco Legal	54
 6. METODOLOGÍA.....	 64
6.1 Tipos de estudios	64
6.2 Métodos de investigación.....	65
6.3 Fuentes y técnicas de recolección de información.....	66
6.4 Tratamiento de la información	67
 7. ESTRUCTURACIÓN DE UN MODELO CONTABLE EN LA EMPRESA EXPERIENCIA CAFETERA DE BUENAVISTA QUINDÍO	 68
7.1 Diagnóstico de la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío.....	68
7.2 Metodología para implantación de un sistema de información empresarial para la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío.....	73
7.3 Mecanismos para identificar los riesgos de las actividades financieras y contable de la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío	78
7.4 Diseño de procedimientos para las actividades de control contable y financiero de la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío.....	85
7.5 Estructura contable para la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío	92

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
8. CONCLUSIONES.....	95
9. RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	99
ANEXOS	102

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
GRÁFICA 1. Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter	68
GRÁFICA 2. Flujograma de Procesos de Cotización	84
GRÁFICA 3. Flujograma de Ventas.....	85
GRÁFICA 4. Flujograma de Proveedores.....	86

LISTA DE TABLAS

	pág.
TABLA 1. Matriz DOFA	71
TABLA 2. Arquitectura Organizacional	78
TABLA 3. Despliegue Estratégico	79
TABLA 4. Organigrama	80
TABLA 5. Procesos y Actividades.....	81
TABLA 6. Procesos, Actividades y Servicios	82
TABLA 7. Evaluación de Sistemas de Control.....	87
TABLA 8. Sistema de administración de riesgos	88
TABLA 9. Calificación del Sistema de Control	89
TABLA 10. Obligaciones y Deberes del Régimen Simplificado.....	91
TABLA 11. Obligaciones y Deberes del Régimen Común	93

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO 1. ENTREVISTA AL GERENTE DE EXPERIENCIA CAFETERA.....	101

RESÚMEN

Los modelos contables reflejan la realidad económica, patrimonial o financiera de las empresas y son los encargados de mostrar la realidad de las mismas; es decir, representan la realidad de un ente para explicar y mostrar que tanto ha evolucionado, obtener una descripción más completa de la realidad que permita ser utilizada como base para la toma de decisiones por parte de los administradores o de las personas interesadas de dicha información y para el control y la gestión.

Mediante la estructuración de modelos contables en las empresas, se puede tener un control de toda la información financiera y así poder brindar a quienes estén interesados todo lo referente a su manejo contable y financiero de una forma más organizada, lo que permitirá a quienes lo requieran, tomar decisiones mas acertadas en cuanto a la información que están visualizando en dichos modelos contables.

En este caso, se estructurará un modelo contable para la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío, teniendo en cuenta tanto el tamaño de la información que la empresa maneja, como el tiempo que lleva ésta en el mercado del turismo y la proyección a mediano y a largo plazo, se podrá determinar cuál de los diferentes modelos contables que existen en la actualidad se adecuaba más a sus necesidades.

Mediante la estructuración del modelo contable, la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío, se podrá tener mejor control de todo lo referente a su parte financiera y ayudará a su administrador a tomar decisiones más rápidas y oportunas al momento de ser necesario y permitió tener dicha información más organizada y fácil de encontrar.

PALABRAS CLAVE

Café

Paisaje Cultural Cafetero

Experiencia Cafetera

Turismo Comunitario

ABSTRACT

The countable models reflect the economic, patrimonial or financial reality of the companies and are the managers of showing the reality of the same ones; it is to say, they represent the reality of an entity to make clear and to show that so much it has evolved, to obtain a more complete description of the reality that allows to be used as base for the capture of decisions on the part of the administrators or the interested persons of the above mentioned information and for the control and the management.

By means of the structure of countable models in the companies, it is possible to have a control of all the financial information and be able like that to drink to whom they are interested everything relating to his countable and financial managing of a more organized form, which it will allow from whom they ask it, take decisions more succeeded as for the information that they are visualizing in the above mentioned countable models.

In this case, a countable model will structure for the company of tourism Buenavista Quindío's Coffee Experience, having in it counts so much the size of the information that the company handles, as the time that goes this one on the market of the tourism and the projection to medium and long-term, it will be possible determine which of the different countable models who exist at present was adapted more to his needs.

By this structure of the countable model, the company of tourism Experiencia Cafetera of Buenavista Quindío, it could have better control of everything relating to his financial part and helped his administrator to take decisions mas rapid and opportune to the moment to it be necessary and allowed to have the above mentioned information more organized and easy to find.

KEY WORDS

Coffee

Cultural Coffee Landscape

Coffee Experience

Community Tourism

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, para que las empresas puedan mantener el buen funcionamiento de sus cuentas se deben tener claros diferentes factores que le ayuden a tener un buen control de las mismas, razón por la cual es necesario estructurar modelos contables que vayan de acuerdo tanto al funcionamiento como a las necesidades de la empresa.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la contabilidad en la empresa es uno de los puntos más importantes y necesarios en cualquier modelo de negocio, existen diferentes modelos contables que ayudan a que en las empresas se tenga un control de todos sus registros de manera más rápida y organizada, permitiendo así que al momento de necesitar información de la misma, se pueda obtener en menor tiempo.

El cuanto al turismo, diferentes empresas se han dedicado a promocionar el tema turístico en la región, razón por la cual se hace necesario que inicien un proceso de registro de los ingresos y sus gastos mediante modelos contables, es el caso de la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío, para quien se hizo necesario realizar la estructuración de un modelo contable, que le permitió manejar toda la información financiera en el menor tiempo y de esta forma poder tener control de todo lo referente a su contabilidad.

Es importante resaltar que en la región quindiana, el turismo se ha convertido en uno de los pilares más importantes de la economía de la zona y es por tal razón que cada día surgen y se crean nuevas empresas dedicadas al tema turístico, ya que para nacionales y extranjeros visitar dicha zona se les hace fundamental al momento de hablar de Colombia.

Por tal motivo, realizar la estructura de un modelo contable para la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío será de suma importancia, ya que le permitirá tener control sobre el tema financiero, tomar decisiones en momentos oportunos, proyectar y elaborar estrategias de crecimiento, estar a la par de otras empresas dedicadas al turismo, obtener mejor posición en el mercado de la empresa.

1. ANTECEDENTES

El auge del turismo en Colombia es relativamente reciente por esto los trabajos representativos realizados en las áreas contables son escasos, pero para resaltar basado en el trabajo de Libardo Carlos Vargas Taborda del diagnóstico de la cadena de valor en la industria turística en el departamento del Quindío, que investigó la importancia que tiene la industria turística no solo para el departamento sino para las regiones aledañas, el autor se fundamenta en que el tema del diagnóstico es pertinente por la importancia de la competitividad pues a partir de esta se puede medir el nivel en que se encuentra la empresa para así plantear estrategias y considerar alternativas para mejorar la posición de la empresa frente a la competencia.

También se contó con el Proyecto Empresarial: Iniciación de Empresa de Turismo Rural realizado por el Dr. Roberto Gómez López profesor de la Universidad de Granada (Dpto. de Economía Financiera y Contabilidad) que tiene como objetivo brindar una orientación que junto con las disciplinas administrativas y económicas se pueda organizar y desarrollar de la mejor manera el funcionamiento de una empresa de servicios turísticos de experiencia.

El turismo experiencial y temático es una tendencia que ha tomado fuerza en el mundo en las últimas décadas es Francia uno de los países donde ha tenido más fuerza este tipo de actividades en una gran cantidad de sitios como la famosa ruta de los Vinos de Alto Rin. Este modelo de turismo en Francia permite descubrir a los vinos en bodegas y tomar el tiempo para disfrutarlo, pasear a pie o en bicicleta por los viñedos y colinas francesas, despertarse por la mañana en un hotel con encanto y contemplar un famoso viñedo, también pueblos floridos, bodegas vitícolas, buenos albergues, winstubs auténticos castillos, seguir los bellos senderos vitícolas, preparados para descubrir las cepas y el trabajo de la viña.

Esta forma de experiencia no solo es popular en Europa, sino también en Latinoamérica y esta posicionándose con gran fuerza en Colombia que es un país que en boca de los viajeros “lo tiene todo”, desde selvas tropicales y desiertos interminables hasta impresionantes volcanes, hermosas playas en el Caribe y llanuras salvajes cabalgadas por auténticos vaqueros, es por esto que se está convirtiendo en una gran opción para el turismo extranjero.

Para fomentar es imagen y crear esas emociones al nuevo turista, el turismo en Colombia debe innovar, ser autentico y crear diferencia, lo cual plantea la continua revalorización de su verdadera cultura así como la forma de vivir de sus habitantes.

Al lograr esto es donde se encuentran una variedad de experiencias como: sentirse libre en medio de un desierto y disfrutar realmente la belleza de las estrellas hasta que pasando una noche en un desierto con los ojos hacia el cielo.¹ Para vivir esta experiencia se debe visitar el desierto de la Tatacoa que es un rico yacimiento de fósiles y se encuentra cerca de Neiva, en el sur del país. También se puede visitar el que se encuentra en la Guajira, uno de los rincones más remotos y hermosos de Colombia.

En San Andrés y Providencia se puede bucear en los arrecifes si antes los animales terrestres no te dejan asombrado, los acuáticos lo harán. Sumérgete en los arrecifes o visita las islas de Gorgona y Malpelo para quedar fascinado por tiburones, delfines, tortugas y ballenas.

No hay que recordar que el extranjero no va a encontrar una mejor fiesta que la que se vive en medio de un carnaval colombiano. Contagiarse del espíritu de las celebraciones del Carnaval de Barranquilla, la Feria de las Flores de Medellín, el Festival Vallenato en Valledupar, el Festival del Bambuco en Neiva o el Carnaval de Negros y Blancos de Pasto son una experiencia que ofrece la diversidad cultural del país.

El Parque Nacional Natural Ensenada de Utría es uno de los Parques Nacionales Naturales más especiales de Colombia, puesto que su gran variedad de ecosistemas marinos y selváticos, lo hacen uno de los lugares más biodiversos de Colombia y el mundo. Además el ecosistema marino, el cual tiene la característica de pertenecer al recorrido que hacen las ballenas yubartas o jorobadas de julio a octubre lo hace el espacio ideal para todos aquellos que aman el contacto con la naturaleza.

Cartagena es un lugar que encierra entre sus murallas historia, cultura y diversión. La ciudad antigua es uno de los pocos lugares en el mundo que aún se conserva completamente rodeada de murallas, uno de los máximos atractivos turísticos de Cartagena, no sólo por las obras de ingeniería militar, sino también por la preciosa arquitectura civil y religiosa que se aprecia en su interior.

Si se desea conocer a la enigmática Cartagena en un plan romántico, se debe conocer la Ciudad Amurallada en Victoria (coche) y admirar su espléndida vista iluminada por los románticos faroles coloniales o si se prefiere, a bordo de una rumba en chiva y terminar con baile hasta el amanecer en las discotecas de la Calle del Arsenal.

Otra muy buena opción son los bares del Centro Histórico, ubicados sobre las murallas, uno de los lugares más frecuentados para escuchar música salsa y tomar una cerveza o una bebida, es en el bar Donde Fidel. Situado entre la plaza

¹ <http://www.colombia.co/esta-es-colombia/> consultado en marzo de 2016

de los Coches y la plaza de la Aduana, este lugar se convierte en una gran terraza exterior en una esquina de la muralla escuchando al mismo tiempo música salsa y bailando².

Otra muy buena opción es beber una taza del mejor café del mundo yendo a una hacienda cafetera en las brumosas montañas del muy querido Paisaje Cultural Cafetero. Allí se puede aprender cómo se cultivan mejores granos del mundo, mientras respiras el delicioso olor del café en el aire.

Es de allí, en esta última donde se pensó la iniciativa de Experiencia Cafetera para comenzar con un proyecto de turismo de experiencia, temático y comunitario donde lo único que quiere es mostrar la cultura del café, no solo el de la tienda sino también el de la vivencia del caficultor cómo va el fruto desde la planta hasta la tasa resaltando su forma de vivir, de trabajar, de interactuar y sobre todo de sentir el café.

El sector de turismo en Colombia está ya comenzando un proceso de transformación hacia unos productos y servicios centrados en la creación de experiencias y en la interacción con el turista de forma más directa, humana y personalizada. Hoy en día, todos los destinos y empresas que pretendan mantenerse dentro del marco turístico en Colombia tendrán que adaptarse a estos cambios y centrar sus estrategias en la consolidación de esta nueva tendencia.

² <http://www.experienciacolombia.com/destinos.php?Colombia=&entrant=6> consultado marzo de 2016

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo del sector turístico y más precisamente el turismo experiencial que se ha venido dando desde el siglo XX, las nuevas tendencias, sus implicaciones y consecuencias hacen ver la empresa de turismo comunitario como promotora de un turismo “con ética”, pues sus actividades dan prioridad a la sostenibilidad y la preservación del medio ambiente.

Las empresas que prestan servicios turísticos, como todas las empresas, están obligadas a tener una buena estructura en sus procesos contables y llevar de forma adecuada información financiera periódica, completa y oportuna que ayuden a la toma de decisiones que sean pertinentes y permitan a la empresa mejorar constantemente.

Es por esto, que la empresa Experiencia Cafetera que presta un servicio de turismo innovador a través de la vivencia directa del usuario con la cultura del café, que busca no solo mostrar el verdadero valor de esta sino también a dinamizar las economía local con la ayuda de estrategias en las que involucran a las personas y los diferentes servicios de alimentación, transporte y esparcimiento que se encuentran en el municipio de Buenavista Quindío, es así como impulsa su servicio sumando los valores agregados que encuentra en el entorno económico del municipio.

Para lograr estos objetivos la empresa debe suplir las falencias que tiene con su organización financiera y el manejo de su información contable, dado que no tiene estructurado un modelo de contabilidad que le permitiera hacer un análisis de gestión, para así conocer y tener la posibilidad de controlar la información y tomar decisiones al respecto, con base en sus resultados.

Con lo anterior, sus administradores son conscientes de que al no tener dentro de la empresa una estructura contable que le permita de manera oportuna conocer cuánto es el ingreso a favor del negocio, sus deudas y sus ganancias están expuestos a diferentes problemas, como no tener control y orden dentro de la empresa, incurrir en sanciones por una mala gestión de la contabilidad o llegar a sufrir consecuencias de tipo legal que pueden terminar perjudicando el negocio.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La estructuración de un modelo contable para la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío dinamiza su crecimiento y ayuda a su desarrollo?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Por qué la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío necesita un modelo contable y una estructura de control interno?
- ¿Cuenta la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío con un Sistema de Información Empresarial (S.I.E) que se adapte a las necesidades concretas de la organización y su estructura organizativa?
- ¿La empresa Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío tiene las herramientas que le permiten conocer a profundidad su situación, para así saber en qué puede mejorar y que le impide crecer?
- ¿Cuáles son las falencias contables y financieras primordiales a mejorar en la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío?
- ¿De qué forma puede la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío mejorar su organización, métodos y procedimientos para asegurar el constante crecimiento en la prestación de sus servicios, la fidelidad de los registros y el desarrollo de la actividad de forma eficaz?

2.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

2.4.1 Del alcance:

Estructurar y recomendar un modelo contable que ayude a la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío en el manejo de la información y registro de sus actividades.

2.4.2 Del tiempo: Este trabajo comprende el tiempo estimado para su realización entre febrero y diciembre del año 2016.

2.4.3 Del espacio: El trabajo será realizado en la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera ubicada en la Calle 3 # 7 28 en la ciudad de Buenavista – Quindío.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Estructurar un modelo contable que permita un manejo óptimo de las actividades contables y financieras en la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío para contribuir así al crecimiento de la misma.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico con el fin de identificar los métodos y procedimientos contables, financieros y de control que se realizan o se dejan realizar en la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío.
- Establecer una metodología para la implementación de un Sistema de Información Empresarial que sirva como un recurso estratégico que facilite la toma de decisiones y su gestión.
- Identificar los puntos críticos de control, para establecer que mecanismos son necesarios para poder identificar, evaluar y dar respuesta a los posibles riesgos de las actividades de los departamentos financiero y contable.
- Diseñar los procedimientos y programar las actividades de control contable y financiero para la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío.
- Establecer una estructura Contable para la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío y contribuir al mejoramiento de la calidad de la información financiera.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1 TEÓRICA

El trabajo propuesto busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de contabilidad, dar solución a los problemas que presenta la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío en cuanto a la falta de un modelo contable y un sistema de información que afectan su funcionamiento y por ende su crecimiento sin dejar de lado que está incumpliendo con la normatividad, la mejor forma de prevenir estos inconvenientes es con la aplicación de todos los conocimientos contables pertinentes para este caso, que permiten reconocer todos aquellos factores posibles de comprometerla negativamente y ayudan a construir bases sólidas para garantizar la continuidad y la proyección de la empresa.

4.2 PRÁCTICA

De acuerdo con los objetivos de estudio, los resultados permitieron encontrar una ausencia total de un sistema contable y total desconocimiento de la utilización de un sistema de información esto es porque que la empresa no cuenta con una persona con la idoneidad para implementar y llevar el manejo de la contabilidad de acuerdo a las normas y leyes establecidas. Esta situación presenta la posibilidad de implementar dichas herramientas contables que ayudaron a crear procesos para el manejo de la información y de los registros, y a que todo el personal comprendiera cómo la información financiera, es recopilada, analizada, almacenada y entregada para que la administración de tome decisiones que garanticen la buena marcha de la empresa.

4.3 METODOLÓGICA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizaron inicialmente algunas visitas a la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío donde se pudo hacer parte de los procesos para identificar de manera más precisa sus falencias y en una de ellas se efectuaron entrevistas a uno de sus cofundadores y a su administradora para conocer cómo se encuentra la empresa en aspectos administrativos y financieros, lo cual permitió tener una visión más clara a cerca de las necesidades requeridas por ellos.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO HISTÓRICO

Historia de Buenavista

Buenavista fue fundado el 4 de marzo de 1933 por José Jesús Jiménez, proveniente del municipio de Vahos (hoy Granada) del departamento de Antioquia; lo que constituye en un municipio fundado en la última etapa de la colonización antioqueña. Buenavista está localizado en una colina de la Cordillera Central.

En el año 1928, comienza el éxodo de un sinnúmero de personas, con el Señor José Jesús Jiménez Yépez como su líder, a un lugar ahora denominado Casa Museo, que le pertenecía al Señor Néstor Jaime Cárdenas Jiménez y que estaba ubicada en el barrio alto bonito, donde en aquel entonces funcionaba la fonda, lugar de paso y descanso para los arrieros, que tenían cruce obligado por esta tierra para llegar de Antioquia al centro del país o al Valle del Cauca. Claudio Ramírez, Jesús Castro, Arturo Palacino, Ramón Vélez y Polo Gil fueron algunos de los primeros colonos que llegaron a la región, estos dedicaron sus días a cultivar sus propias parcelas al unirse con otros colonos toman la decisión de iniciar un caserío, lo que sería el primer paso para la construcción de Buenavista. Luís Felipe González, uno de los fundadores, cuando construyó su casa le colocó en la pared del frente y en grandes caracteres el nombre de Buenavista, lo que daría pie para el cambio de nombre de "El Tolrá", a Buenavista³.

Para el año de 1944 Buenavista alcanza la categoría de corregimiento Departamental. Mediante la Ordenanza 29 de diciembre 10 de 1966, la primera Asamblea del Quindío crea el municipio.

Buenavista cuenta actualmente con 3086 habitantes, el 60% de ellos en la parte rural distribuidos en 12 veredas y el 40% en el casco urbano, distribuido en 9 barrios, contemplados en 4112 hectáreas.

La altura de Buenavista es de 1450 metros sobre el nivel del mar, temperatura media 20°C, su superficie es de 39 Km², dista de la capital (Armenia) 27 Km. y su principal producción es agrícola, sobresaliendo el plátano, el café, la mora, en parte la ganadería y su actividad de desarrollo económico se enfoca en el turismo.

El municipio cuenta con:

³ <https://sites.google.com/site/areadosarmeniaren/Home/nuestra-rea/distrito-3-sur/buenavista>, consultado en abril de 2016

- Dos Instituciones Educativas una en la zona urbana (Instituto Buenavista) con 7 sedes en la Vereda Rio verde (Instituto Rio verde) con tres sedes.
- Un Hospital (Hospital San Camilo)
- Un Palacio de Justicia donde opera: (Personería, Comisaría de Familia, Juzgado Municipal) otros como Banco Agrario de Colombia, EDEQ y la Registradora, éste está ubicado en el marco de la Plaza principal.
- Policía Nacional
- (1) Parroquia Nuestra Señora del Carmen
- (1) Iglesia Pentecostal Unida de Colombia
- Organismos de Socorro (Cruz Roja, Bomberos y Defensa Civil)
- Palacio Municipal
- Comité de Cafeteros
- Otros como: (Plaza de Bolívar, Parque Cafetero, Parque los Fundadores, Parque de Recreación el Mirador, Mirador del Mirador entre otros de interés general)
- Casa de la Cultura
- Casa de la Juventud
- Aldea del Artesano
- Coliseo Cubierto
- Estadio de Futbol en lo referente a salud y educación cobertura es total.

Límites del municipio:

- Al Noroeste con el Municipio de Calarcá
- Al Sur con el Municipio de Pijao
- Al Oriente con el Municipio de Córdoba

Extensión total: 41.12 Km²

Extensión área urbana: 0.14 Km²

Extensión área rural: 40.98 Km²

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 1450 metros

Temperatura media: 20°C° C

Distancia de referencia: 33 Km de Armenia.⁴

Historia de Experiencia Cafetera

Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío es el primer operador de turismo en la región y es vista por muchos en la comunidad como pionera en la cordillera, por ser la primera en haber conformado una oferta turística diversa basándose en los recursos locales que también busca asegurar el impacto positivo en la comunidad y en el paisaje.

⁴ Alcaldía de Buenavista-Quindío. En: buenavista-quindio.gov.co/informacion_general.shtml, consultado en abril de 2016.

Esta idea surgió del joven Juan David Agudelo Jiménez, Sociólogo estudiante de la Universidad de Buenos Aires (UBA) que para el año 2013 y desde su conocimiento previo de la región, sus costumbre y su gente quiso implementar un modelo de turismo que se complementara con el Paisaje Cultural Cafetero, fue entonces cuando comenzó a estructurar productos turísticos que no solo servirían para su plan de negocio sino que también tendrían un alto contenido social.

Lo que Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío ha querido demostrar, la pasión, el trabajo y la historia que tiene el café en el proceso de cultivo y lo que esto podría llegar a hacer por la economía local con el turismo, proveyendo más oportunidades para la juventud, y desarrollando productos locales, incluyendo el café de especialidad y el cacao. Fue entonces que los cofundadores Juan David Agudelo y Julia Leitner trabajaron con un equipo apasionado, joven, multilingüe para encontrar los sitios más hermosos y las mejores granjas de café con buenas prácticas sociales y ambientales.

Ya para el año 2014 concreta sus primeros productos Wakecup, Jardines de Pijao y Trucha y trucha, Reconociendo a Pijao y Buenavista como municipios que invitan a una experiencia única de cultura del café colombiano y que ofrecen los bosques de yarumo y el brillo de los frutos rojos en las plantas de café para ir de excursión y relajarse. El ciclismo por travesía, la equitación, la arquitectura colonial, el delicioso café y la cocina regional que sólo son realzados por la hospitalidad genuina de los habitantes. Experiencia Cafetera quiso mezclar todos estos elementos de sus productos turísticos para todos los turistas ya sean mochileros o viajeros de lujo.

Para el año 2016 habiéndose ubicado en mercado y siendo reconocido por entidades como FONTUR (Fondo Nacional del Turismo) y por sus numerosos socios estratégicos, Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío ofrece una amplia gama de actividades turísticas, de esparcimiento y alojamientos en hoteles de rancho encantadores y en casas locales.

El turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan *visitantes* (que pueden ser *turistas* o *excursionistas*;

residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un *gasto turístico*⁵.

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo.

Turismo en América Latina

Durante varios años México ha sido el destino más visitado por el turismo internacional en América Latina, a nivel de turismo masivo, posee el mayor número de nombramientos y declaraciones patrimoniales por la UNESCO en todo el continente americano, también México es el principal destino de negocios en la región, y es un importante destino educativo dentro de sus universidades; Según el BID, los ingresos provenientes del turismo internacional son una importante fuente de divisas para varios de los países de América Latina, y representa un porcentaje importante del PIB y de las exportaciones de bienes y servicios, así como una importante fuente de empleo, donde destaca la República Dominicana.

Según la evaluación realizada por el Foro Económico Mundial (FEM) varios de los países de América Latina todavía presentan deficiencias en las áreas de infraestructura y el marco jurídico, pero son muy competitivas en los aspectos relativos a recursos culturales y naturales, factores por los que resulta atractivo realizar inversiones o desarrollar negocios en el sector de viajes y turismo de los países de la región. Por ejemplo, el continente americano ha recibido 181 millones de turistas, lo que supone un crecimiento del 8% sobre el año anterior (esto es, 13 millones más que en 2013). La OMT espera crecimientos para la región de entre el 4% y 5% para el 2015.

La región recibe ya el 16% de todos los turistas mundiales y del 22% de todos los ingresos.

Dentro de este continente el ranking es liderado por Estados Unidos, con casi 75 millones de turistas (con crecimiento del 6,8%), seguido por México con 29

⁵ <http://psicosocialyturismomc.blogspot.com.co/p/el-turismo-glosario.html#/p/el-turismo-glosario.html> consultado en abril de 2016.

millones (con crecimiento del 20,5%) y Canadá, con más de 16 millones (con crecimiento del 2,9%).

Si analizamos el desempeño de las diferentes regiones de América Latina, podemos destacar que:

Las llegadas al Caribe han crecido un 6% (destacando el crecimiento de República Dominicana de casi el 10%, Cuba con un 5% y Jamaica con el 4%). América Central creció también un 6%, destacando por crecimiento Guatemala y Belice (ambos con un 9%) Nicaragua (8%), y Panamá y El Salvador (ambos con un 4%).

América del sur ha crecido un 5% en 2014, destacando el crecimiento de Argentina (13%), Ecuador (14%), Colombia (12%), Paraguay (6%) y Chile (3%).

Brasil, al cierre de las estadísticas la OMT no tenía datos sobre los turistas que ha recibido Brasil en 2014. Por eso no aparece en el ranking de arriba. En 2013 habían recibido 5,8 millones de turistas⁶.

El turismo en Colombia

Colombia se consolida día a día como uno de los destinos turísticos más atractivos para todos sus viajeros nacionales y extranjeros, su gran variedad de climas, paisajes y exóticos lugares hacen del país un fabuloso lugar. También la diversidad natural de Colombia y la visión estratégica del sector consolidan al país como un multi-destino turístico de talla internacional y le ha permitido ingresar a las listas de los mejores del mundo⁷.

En la última década el sector turístico colombiano registró un crecimiento sostenido del 12,7% y se posicionó como la segunda actividad que mayores divisas genera después de la exportación de minerales y combustibles.

El turismo, con una participación del 5,9% en el Producto Interno Bruto (PIB) de la nación, se convirtió en uno de los principales motores económicos de Colombia. Muestra de ello es que entre 2010 y 2014 el país recibió más de US\$5.000 millones por la llegada de viajeros internacionales.

Turismo en el Eje Cafetero

El Quindío es el departamento más pequeño de Colombia, lo cual contrasta con la interminable lista de puntos turísticos y paisajes únicos en el mundo. El Quindío

⁶ <http://www.aprendedeturismo.org/que-paises-del-mundo-que-reciben-mas-turistas-y-en-america-latina/> consultado en abril de 2016.

⁷ <https://www.colombiamegusta.com/los-mejores-sitios-turisticos-colombia/> consultado en abril de 2016.

hace parte de lo que fue declarado por la UNESCO, el Paisaje Cultural Cafetero, “patrimonio inmaterial de la humanidad”⁸. La infraestructura vial en el Quindío es óptima y al mismo tiempo es un departamento que no tiene peajes a su interior, lo cual facilita el transporte al interior del departamento. Las fincas cafeteras están por todo el Quindío, son un símbolo de pujanza y el emprendimiento de su gente, al mismo tiempo son evidencia de diversidad biológica de la región, en ellas se cultiva el café más suave del mundo. Las montañas del Quindío tienen formas que pueden atrapar a cualquier persona que se encuentre dentro de ellas, los cultivos que albergan forman como una colcha de retazos que logran conmover a cualquiera.

Adentro de estas montañas se encuentran ríos, quebradas y caminos que le dieron origen a la bella cosmovisión de las culturas ancestrales, estos mismos ahora están convirtiéndose en escenarios de aventura y contacto con la naturaleza.

El informe del impacto de las ruedas de negocio de turismo en las regiones promovidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo revela datos claves que aseguran que el turismo en el eje cafetero está en auge. De 209 compradores el 22% aseguraron que el Eje Cafetero es el destino preferido por los turistas, solo siendo superado este destino por la costa caribe, lo cual era de esperarse ya que esta región ha sido desarrollada a magnitudes superiores.

Tipo de turismo de la empresa

El Agroturismo

Es un tipo de turismo especializado en el cual el turista se involucra con el campesino en las labores agrícolas. Por sus características, este tipo de turismo se desarrolla en actividades vinculadas a la agricultura, la ganadería u otra actividad, buscando con ello generar un ingreso adicional a la economía rural. Debido a la vulnerabilidad de la comunidad receptora, el Estado velará por que los planes y programas que impulsen este tipo de turismo contemplen el respeto por los valores sociales y culturales de los campesinos⁹.

⁸ http://www.cafedecolombia.com/bb-fnc-es/index.php/comments/paisaje_cultural_cafetero_colombiano_colombiano_por_que_es_unico_en_el_mundo/ consultado en abril de 2016.

⁹ http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=64224&name=POLITICA_DE_TURISMO_DE_NATURLAEZA_22_SEPTIEMBRE.pdf&prefijo=file consultado en abril de 2016.

El Turismo Comunitario

En los últimos años se observa un cambio en los gustos de los viajeros hacia nuevas tipologías de turismo con miras de conocer nuevos destinos, realizar diferentes actividades y buscar propuestas relacionadas, en ciertos casos, con las costumbres locales, con lo étnico y con los orígenes de determinadas culturas. En este sentido, se busca experimentar con la diversidad cultural como forma de enriquecer a los propios turistas. Todo ello ha permitido que determinados lugares, hasta entonces fuera de los tradicionales circuitos turísticos, puedan posibilitar la creación de productos turísticos basados en dar respuesta a estas inquietudes y ello ha abierto nuevas oportunidades de generación de riqueza en determinadas áreas a través de estrategias de participación de la mayoría de la población local, de allí surge la fuerza del turismo comunitario.

El turismo comunitario es un tipo de turismo que se está desarrollando en diferentes partes del mundo como alternativa al turismo tradicional. Esta nueva forma de turismo favorece el contacto entre la comunidad local y los visitantes, los cuáles obtienen nuevas experiencias. En Colombia este tipo de turismo está en un fuerte crecimiento y se vienen analizando las percepciones que tienen los residentes respecto a la posibilidad de desarrollo, basado en la articulación de proyectos por parte de la propia comunidad local, como destino turístico de una determinada área geográfica, reforzando los aspectos ecológicos, culturales y de hospitalidad de los residentes¹⁰.

El objetivo principal del turismo comunitario es que la comunidad local perciba que el desarrollo del turismo puede aportar riqueza y generar puestos de trabajo en el área, pero que es necesario contar con una formación previa que debe provenir tanto de la administración pública como de la privada.

Historia de la Contabilidad

La historia de la contabilidad, se refiere al conjunto de principios básicos correspondientes al pasado. Se ocupa de las circunstancias del lugar y época de la contabilidad. Estudia la contabilidad hasta el presente teniendo dónde y cuándo ocurrieron los hechos y utilizando los mismos para fundar las concepciones metodológicas de nuestra época.

¹⁰<https://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2099.4%20Tomas%20LOPEZ,%20Sandra%20SANCHEZ.htm> consultado en abril de 2016.

Al inicio, la actividad económica fue el autoconsumo, posteriormente se dio una complejidad de actividades y esto origino la división de trabajo, en donde la domesticación y la cría de ganado, fueron la principal actividad.

Enseguida, la agricultura, fue la actividad prioritaria, haciendo a un lado a la domesticación y cría de ganado, lo que dio paso de una vida nómada, a una vida sedentaria y se crea así poco a poco el concepto de la propiedad, primero sobre los esclavos, después sobre los utensilios de trabajo y posteriormente sobre el uso y explotación de la tierra.

La contabilidad comenzó su desarrollo, debido a que estas civilizaciones que surgieron, tuvieron que hallar la manera de dejar constancia de determinados hechos con proyección aritmética, que se producían con demasiada frecuencia y eran demasiado complejos como para poder ser conservados por la memoria. Reyes y sacerdotes necesitaban calcular la repartición de tributos y registrar su cobro por uno u otro medio. En último lugar los comerciantes han sido siempre el sector de la sociedad más comprometido con cualquier nuevo procedimiento de registro de datos. Y mercaderes y cambistas los ha habido desde los primeros momentos en todas las civilizaciones¹¹.

Algunas sociedades que carecían de escritura en sentido estricto, utilizaron sin embargo, registros contables. Con la aparición de estas civilizaciones se fomentó el surgimiento de una intensa vida comercial, provocando la necesidad de llevar estos registros de las operaciones realizadas, dando lugar a la aparición de la contabilidad como respuesta natural a las crecientes necesidades de una sociedad compleja.

La contabilidad en el mundo

Actualmente el ejercicio de la contabilidad es una parte fundamental de la actividad humana. La profesión de la contabilidad se ha perfeccionado en el curso de una extensa segmentación natural del trabajo social. Esto es porque ayuda a responder a una necesidad constante de información que brinde confianza y objetividad sobre el desarrollo de las actividades de la empresa y del comportamiento de sus ingresos, gastos, activos, pasivos y capital. La contabilidad es considerada por mucho tiempo como una rama especial de la ciencia.

La contabilidad es importante porque es la que le da legitimación a los derechos de los propietarios sobre la parte del ingreso que puede ser que se les asignen de conformidad con la legislación aplicable y por un período determinado. Naturalmente, es imposible de lograr sin un estudio científico serio. Esto se logra a

¹¹ <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Historia-De-La-Contabilidad/2591316.html> consultado en mayo de 2016.

través de la ciencia de la contabilidad y la valoración de los activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos y gastos de las entidades comerciales en la feria (de acuerdo, la contabilidad, contabilidad) de valor¹².

La característica más particular de la contabilidad es que suministra a todos los interesados (propietarios, empleados, agencias reguladoras, los prestamistas, inversores) la información de una forma objetiva, hecha con base en los PCGA y por esto confiable para la posterior toma de decisiones. En gran medida, cuando de piensa en las inversiones se utiliza la información contable para determinar qué tan conveniente es invertir en un negocio o de otro. Esto sólo se puede saber cuándo se conoce lo efectivamente percibido.

La economía mundial, no solo se origina de las economías tangibles tradicionales, también lo hace de las nuevas economías vanguardistas, por el valor agregado que se globaliza. La contabilidad en todo su campo de acción ha evolucionado de acuerdo a las dificultades del comercio del mundo, la auditoria se ha transformado en una auditoria más avanzada a través de la auditoria holística, trabajada en USA, Chile e introduciendo los modelos de redes en los demás países del Suramérica¹³.

Por lo tanto, el desarrollo de la contabilidad en un refuerzo cualitativo de su importancia práctica en la mejora de los aspectos científicos, sociales e incluso la condición política del interés objetivo de todas las partes en la vida económica de la sociedad - los propietarios de los medios de producción, empleados, gobierno, prestamistas, inversionistas y bancos. En el sistema de contabilidad refleja casi toda la asistencia financiera, de gestión, comercialización y otros problemas de la vida económica. De ahí los problemas para mejorar la teoría, metodología, técnicas y organización de la contabilidad con la expansión de la globalización y la unificación de la economía mundial se debe dar una atención constante a todos los científicos e ingenieros empleados en investigación económica¹⁴.

La contabilidad en Colombia

En América durante la época precolombina predominaban tres culturas relativamente desarrolladas. En Colombia especialmente la cultura Chibcha, cuyo comercio se realizaba mediante el trueque de mercancías, realizaban su actividad contable registrando sus transacciones con colores pintados sobre sus trajes.

¹² <http://admin-finan.blogspot.com.co/2010/04/la-importancia-de-la-contabilidad-en-el.html> consultado en mayo de 2016.

¹³ <http://www.incp.org.co/incp/la-contabilidad-en-el-mundo-globalizado/>, consultado en mayo de 2016

¹⁴ <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15928989d7628bc4?projector=1>, consultado en mayo de 2016.

Con la llegada de los españoles a territorio americano se inició en esta región una actividad económica sin precedentes. Los conquistadores obtuvieron de la corona múltiples concesiones, lo que dio comienzo a la explotación no sólo de los recursos naturales sino también de los aborígenes. Así, el español logra imponer en estas tierras, además de su cultura y costumbres mercantilistas, sus prácticas contables. Al conocer la consolidación de la conquista americana, en 1522, Carlos V, mediante cédula real nombra a Rodrigo de Albornoz como contador real de estas tierras, y le proporciona junto con su acreditación instrucciones muy precisas sobre el registro de las operaciones mercantiles.

Posteriormente, en 1591, el rey Felipe II ordena llevar la contabilidad del reino por partida doble, resaltándose de esta manera la influencia italiana en la contabilidad española. Los colonos establecieron en el territorio americano una serie de instituciones de carácter socio-económico con el propósito de explotar al aborigen, tal es el caso de la encomienda.

Durante la Colonia, la Iglesia sin lugar a dudas fue la institución más poderosa en el Nuevo Reino; se apropió de grandes extensiones territoriales tanto rurales como urbanas, al cambiar el método de la fuerza usada por los colonos, por la enseñanza y la evangelización.

El mayor aporte para el desarrollo de la contabilidad en América lo proporcionó la comunidad religiosa de la Compañía de Jesús, la cual introdujo por primera vez en estas tierras libros de contabilidad, el concepto de inventarios, la noción de presupuestos y demás elementos desarrollados en la Europa de ese entonces. La contabilidad no era ejercida como profesión liberal, sino por los clérigos como parte de sus actividades administrativas en las comunidades religiosas.

En Colombia, después de la independencia, se continuaron usando por mucho tiempo las técnicas contables traídas por los españoles, de acuerdo con las ordenanzas de Bilbao.

Para finalizar en la época actual, de acuerdo con el Código de Comercio de 1887 se exige a todos los comerciantes llevar al menos cuatro libros de contabilidad: Diario, Mayor, Inventarios y Balances, junto con el libro copiador de cartas; en los años siguientes se establecen las normas y procedimientos para el manejo de estos libros. A comienzos del presente siglo y como resultado del desarrollo de la actividad comercial, financiera e industrial del país, se reglamentó, la Revisoría Fiscal y se decretaron algunas normas tributarias con el fin de incentivar la inversión privada¹⁵. Con el paso de los años se dictaron algunas leyes adicionales encaminadas a la reglamentación de la profesión contable.

¹⁵ <https://lorenauribem.wordpress.com/evolucion-de-la-contabilidad-en-colombia/> consultado en mayo de 2016.

Ya en la actualidad en Colombia se habla con bastante frecuencia acerca de un tema que es necesario aclarar; las Normas Internacionales de Información Financiera¹⁶ corresponden a un conjunto de único de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad basados en principios claramente articulados; que requieren que los estados financieros contengan información comparable, transparente y de alta calidad, que ayude a los inversionistas, y a otros usuarios, a tomar decisiones económicas.

Se reemplaza el término contabilidad por el de información financiera.

Las NIIF son un tema de calidad contable y de transparencia de la información financiera, más que un nuevo marco contable.

Son basadas mayormente en principio y no en reglas, lo cual incrementa el juicio profesional que debe utilizar la gerencia y el financiero de la entidad.

Las NIIF podrían ser equiparables con un estándar de alta calidad contable, donde lo que interesa es la información con propósito financiero y no únicamente los requisitos legales (esencia sobre forma).

Más que un nuevo marco contable o modelo contable es una buena práctica en materia de información financiera.

Las NIIF no están diseñadas para realizar reportes impositivos, por lo que se hace necesario que las autoridades tributarias del país dejen claramente las bases sobre las cuales una entidad debe calcular su impuesto sobre las ganancias y los valores patrimoniales por las cuales debe declarar sus activos y pasivos.

Aunque es posible que autoridades tributarias se basen en NIIF para tomar políticas impositivas, los requerimientos legales tributarios no deben afectar la presentación de información financiera que se presenta a los usuarios.

Las NIIF, son promovidas dentro de los 12-key recomendados por Financial Stability Board

De acuerdo con lo anterior es necesario concluir que las NIIF son un tema de profesionalismo por parte del área financiera de la entidad, los contadores como profesionales estamos obligados a dominar las NIIF (no solo limitarse a estudiarlas).

Hay que recordar que las NIIF son un tema de calidad y transparencia de la información financiera, no es un tema de requisitos legales o imposiciones extranjeras.

¹⁶ <http://www.gerencie.com/que-son-las-niif.html> consultado en mayo de 2016.

5.2 MARCO TEÓRICO

En el siglo XXI las empresas van encaminadas a formar estrategias y a fortalecerse dentro los mercados en los que compiten con el objetivo de mantenerse vigente en la estructura económica de un país. Es por esto se requiere implementar efectivos sistemas de información que cumplan con las necesidades y sirvan para la posterior toma de decisiones. Dentro de éstos, está la aplicación de un modelo contable y la implementación de un sistema de control interno.

Esto es fundamental dentro de la empresa, pues permite no solo llevar un control de las operaciones comerciales y financieras sino que además satisfacer la imperante necesidad de tener información oportuna para así obtener mayor aprovechamiento de los recursos. Pues la contabilidad se encarga de analizar y valorar los resultados económicos que obtiene la empresa agrupando y comparando resultados, por otra parte planifica y recopila los procedimientos que se deben seguir para ejercer el control y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, además el registro y la clasificación de las operaciones de la empresa, para de esta forma exponer los hechos económicos en forma clara y pertinente, permitiendo ejecutar las acciones preventivas y correctivas.

La implementación de un sistema de contabilidad que sea confiable para la gerencia es uno de los puntos claves en la conformación de la empresa como tal, este le permite en cualquier momento evaluar su desenvolvimiento, su gestión, su control y determinar su posición financiera”. En la legislación colombiana actual toda persona jurídica que sea creada está sometida a cumplir unas obligaciones contables y fiscales que le permiten seguir desarrollando su objeto social planteado, por lo cual, además de tener en cuenta los lineamientos para establecer un sistema contable se hace necesario tener conocimiento sobre las normas que rigen el ejercicio de las operaciones en las organizaciones.

¿Qué es un modelo contable?

Es una herramienta que ayuda a la administración a realizar su actividad económica con mayor tranquilidad y claridad en su información ya que ésta desempeña un papel fundamental dentro de la empresa y busca representar la realidad a fin de poder explicar su comportamiento o evolución¹⁷. La información trata de explicar la situación patrimonial, financiera y económica de la empresa, así como su progreso a lo largo del tiempo de funcionamiento. Por tanto los criterios utilizados para estructurar esa información constituyen un modelo

¹⁷ <http://www.altillo.com/examen/uba/economicas/ciclogeneral/teoriaccontable/teorcont2011resp2phalen.asp>

contable, constituyendo un elemento que ayuda a consolidar la empresa en el mercado y proyectando ésta al crecimiento de una manera estructurada y organizada.

Los modelos contables son considerados como modelos de representación que, utilizando símbolos alfabéticos y numéricos, buscan dar cuenta de la situación patrimonial, económica y financiera de una empresa y de su progreso.

Para diseñar los modelos contables, históricamente se ha dado prelación al ciclo contable, el cual consiste en una serie de procesos cuantificables que parten de la recolección, clasificación y transformación de los datos hasta la emisión y revelación de la información financiera¹⁸.

Importancia de la contabilidad

La contabilidad, es una herramienta empresarial que permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, por ende no existe una definición concreta de la contabilidad aunque todas estas definiciones tienen algo en común¹⁹.

A continuación se presentan varias acepciones de la contabilidad que han sido definidas por diferentes autores y cuerpos colegiados de la profesión contable:

“La contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financiero, así como el de interpretar sus resultados” (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados)

“La contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones” (Horngren & Harrison. 1991)

“La contabilidad es el arte de interpretar, medir y describir la actividad económica” (Meigs, Robert., 1992)

“La contabilidad es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación

¹⁸ Cúvelo Hassan, José (2010). Junio 09 de 2016. Disponible en: Teorías y praxis de los modelos de valoración y representación de información financieras usadas en contabilidad. Cuadernos de Contabilidad 11 (29), 395 - 412 consultado en mayo de 2016.

¹⁹ JOSAR, Cristina (2008) En: www.gerencie.com/sistema-contable.html consultado en mayo de 2016.

financiera de las empresas, los cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo” (Catacora, Fernando, 1998)

“La contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado” (Redondo, A., 2001)

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados, para que los gerentes a través de ella puedan orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables; permitiendo así conocer la estabilidad, la solvencia de la compañía y la capacidad financiera de la empresa.

Evolución de la contabilidad y sus principales aportes.

La contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Se ha demostrado a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivan del intercambio comercial²⁰.

La contabilidad de doble entrada se inicio en las ciudades comerciales italianas; los libros de contabilidad mas antiguos que se conservan provienen de la ciudad de Génova, datan del año 1340, y muestran que, para aquel entonces, las técnicas contables estaban ya muy avanzadas. El desarrollo en China de los primeros formularios de tesorería y de los ábacos, durante los primeros siglos de nuestra era, permitieron el progreso de las técnicas contables en oriente.

El inicio de la literatura contable queda circunscrito a la obra del monje veneciano Luca Pacioli titulada: “La Summa de Aritmética, Geometría Proportioni et Proportionalitá” en donde se considera el concepto de la partida doble por primera vez. A pesar de que la obra de Pacioli, más que crear, se limitaba a difundir el conocimiento de contabilidad, en sus libros se sintetizaban principios contables que han perdurado hasta nuestro días. Fray Luca Pacioli, quien en el año 1494, estableció las bases de toda la teoría contable.

Entre uno de los varios méritos que tuvo este monje, estuvo el de haber explicado en forma detallada los procedimientos que se debían aplicar para el manejo de las cuentas lo cual se conoce hasta hoy como la teoría de la partida doble o teoría del cargo y del abono.

El valor de los principios establecidos por el monje Fray Luca Pacioli ha

²⁰ <https://lorenauribem.wordpress.com/evolucion-de-la-contabilidad-en-colombia/> consultado en mayo de 2016.

transcendido hasta nuestros días, en el sentido de que todos los negocios recurren de alguna manera al registro de sus operaciones a través de la teoría de la partida doble.

La Revolución Industrial provocó la necesidad de adoptar las técnicas contables para poder reflejar la creciente mecanización de los procesos, las operaciones típicas de la fábrica y la producción masiva de bienes y servicios. Con la aparición, a mediados del siglo XIX, de corporaciones industriales, propiedades de accionistas anónimos, el papel de la contabilidad adquirió aun mayor importancia.

La teneduría de libros, parte esencial de cualquier sistema, ha sido informatizándose a partir de la segunda mitad del siglo XX, por lo que, cada vez más, corresponde a los ordenadores o computadoras la realización de estas tareas. El uso generalizado de los equipos informáticos permitió sacar mayor provecho de la contabilidad utilizándose a menudo el termino procesamiento de datos, actualmente el concepto de teneduría ha decaído en desuso. La contabilidad como se conoce actualmente, es el producto de toda una gran cantidad de prácticas mercantiles disímiles que han exigido a través de los años, el mejorar la calidad de la información financiera en las empresas. La contabilidad hacia el siglo XXI se ve influenciada por tres variables:

- Tecnología.
- Complejidad y globalización de los negocios.
- Formación y educación.

La tecnología a través del impacto que genera el aumento en la velocidad con la cual se generan las transacciones financieras, a través del fenómeno Internet.

La segunda variable de complejidad y globalización de los negocios, requiere que la contabilidad establezca nuevos métodos para el tratamiento y presentación de la información financiera. La última variable relacionada con la formación y educación requiere que los futuros gerentes dominen el lenguaje de los negocios.

Concepto de Sistema de Información Contable

Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones²¹.

La información contable se puede clasificar en dos grandes categorías: la contabilidad financiera o la contabilidad externa y la contabilidad de costos o

²¹ www.gerencie.com/sistema-contable.html, consultado en mayo de 2016

contabilidad interna. La contabilidad financiera muestra la información que se facilita al público en general, y que no participa en la administración de la empresa, como son los accionistas, los acreedores, los clientes, los proveedores, los analistas financieros, entre otros, aunque esta información también es de mucho interés para los administradores y directivos de la empresa. Esta contabilidad permite obtener información sobre la posición financiera de la empresa, su grado de liquidez y sobre la rentabilidad de la empresa.

La contabilidad de costos estudia las relaciones costos – beneficios – volumen de producción, el grado de eficiencia y productividad, y permite la planificación y el control de la producción, la toma de decisiones sobre precios, los presupuestos y la política del capital. Esta información no suele difundirse al público. Mientras que la contabilidad financiera tiene como objetivo genérico facilitar al público información sobre la situación económica – financiera de la empresa; y la contabilidad de costos tiene como objetivo esencial facilitar información a los distintos departamentos, a los directivos y a los planificadores para que puedan desempeñar sus funciones.

Propósito y naturaleza de la información contable

El propósito de la contabilidad es proporcionar información financiera sobre una entidad económica. Quienes toman las decisiones administrativas necesitan de esa información financiera de la empresa para realizar una buena planeación y control de las actividades de la organización.

El papel del sistema contable de la organización es desarrollar y comunicar esta información. Para lograr estos objetivos se puede hacer uso de computadores, como también de registros manuales e informes impresos²².

Estructura de un sistema contable

Un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio.

El sistema contable de cualquier empresa independientemente del sistema contable que utilicé, se deben ejecutar tres pasos básicos utilizando relacionada con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

²² www.gerencie.com/sistema-contable.html, consultado en mayo de 2016.

Registro de la actividad financiera: en un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro. Ciertamente, no todos los eventos comerciales se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.

Clasificación de la información: un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información debe clasificarse en grupos o categorías. Se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación y resumen constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. Un sistema contable debe proporcionar información a los gerentes y también a varios usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa.

Utilización de la Información Contable

La contabilidad va más allá del proceso de creación de registros e informes. El objetivo final de la contabilidad es la utilización de esta información, su análisis e interpretación. Los contadores se preocupan de comprender el significado de las cantidades que obtienen. Buscan la relación que existe entre los eventos comerciales y los resultados financieros; estudian el efecto de diferentes alternativas, por ejemplo la compra o el arriendo de un nuevo edificio; y buscan las tendencias significativas que sugieren lo que puede ocurrir en el futuro²³.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores o empleados gubernamentales van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad. Un gerente comercial u otra persona que esté en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de

²³ www.gerencie.com/sistema-contable.html, consultado en mayo de 2016.

contabilidad, probablemente no apreciara hasta qué punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas.

Características de un sistema de información contable efectivo

Un sistema de información bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio²⁴.

Control: un buen sistema de contabilidad le da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

Compatibilidad: un sistema de información cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular²⁵.

Objetivos de la información contable

La información contable debe servir fundamentalmente para:

Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo. Predecir flujos de efectivo.

Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios.

Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito.

Evaluar la gestión de los administradores del ente económico.

Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.

Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.

Ayudar a la conformación de la información estadística nacional.

Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica representa para la comunidad.

²⁵ www.gerencie.com/sistema-contable.html consultado en mayo de 2016

Cualidades de la Información Contable

Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible, útil y en ciertos casos se requiere que además la información sea comparable.

La información es comprensible cuando es clara y fácil de comprender. La información es útil cuando es pertinente y confiable.

La información es pertinente cuando posee el valor de realimentación, valor de predicción y es oportuna.

La información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos.

Importancia de la contabilidad en función de los usuarios de la información

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

La gente que participa en el mundo de los negocios: propietarios, gerentes, banqueros, corredores de bolsa, inversionistas utilizan los términos y los conceptos contables para describir los recursos y las actividades de todo negocio, sea grande o pequeño. Aunque la contabilidad ha logrado su progreso más notable en el campo de los negocios, la función contable es vital en todas las unidades de nuestra sociedad. Una persona debe explicar sus ingresos y presentar una declaración de renta. A menudo, una persona debe proporcionar información contable personal para poder comprar un automóvil o una casa, recibir una beca, obtener una tarjeta de crédito o conseguir un préstamo bancario.

Las grandes compañías por acciones son responsables ante sus accionistas, ante las agencias gubernamentales y ante el público. El gobierno, los estados, las ciudades y los centros educativos, deben utilizar la contabilidad como base para controlar sus recursos y medir sus logros. La contabilidad es igualmente esencial para la operación exitosa de un negocio, una universidad, una comunidad, un programa social o una ciudad. Todos los ciudadanos necesitan cierto conocimiento de contabilidad si desean actuar en forma inteligente y aceptar retos que les impone la sociedad.

Las personas que reciben los informes contables se denominan usuarios de la información contable. Un gerente comercial u otra persona que esté en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad,

probablemente no apreciara hasta qué punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas.

Microempresa

Una micro empresa o microempresa es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que microempresa es donde cuenta con la planta de personal no puede ser superior a los diez (10) trabajadores y sus activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma²⁶.

¿Cuándo una microempresa es Régimen Simplificado?

De acuerdo al decreto 624 de 1989 por el cual se reglamenta el Estatuto Tributario, en el artículo 499 dice que:

“Al Régimen Simplificado del Impuesto Sobre las Ventas pertenecen las personas naturales comerciantes y los artesanos, que sean minoristas o detallistas; los agricultores y los ganaderos, que realicen operaciones gravadas, así como quienes presten servicios gravados, siempre y cuando cumplan la totalidad de las siguientes condiciones:

1. Que en el año anterior hubieren obtenido ingresos brutos totales provenientes de las actividades inferiores a cuatro mil (4.000) UVT.
2. Que tengan máximo un establecimiento de comercio, oficina, sede, local o negocio donde ejercen su actividad.
3. Literal declarado Inexequible
4. Que en el establecimiento de comercio, oficina, sede, local o negocio no se desarrollen actividades bajo franquicia, concesión, regalía, autorización o cualquier otro sistema que implique la explotación de intangibles.
5. Que no sean usuarios aduaneros.
6. Que no hayan celebrado en el año inmediatamente anterior ni en el año en curso contratos de venta de bienes o prestación de servicios gravados por valor individual y superior a 3.300 UVT.

²⁶ <http://definiciondemipymes.blogspot.com.co/2012/04/microempresas-una-micro-empresa-o.html>, consultado en mayo de 2016

7. Que el monto de sus consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras durante el año anterior o durante el respectivo año no supere la suma de 4.500 UVT.

PAR 1. Para la celebración de contratos de venta de bienes o de prestación de servicios gravados por cuantía individual y superior a 3.300 UVT, el responsable del Régimen Simplificado deberá inscribirse previamente en el Régimen Común”²⁷.

Cabe aclarar que la tarifa de la UVT (unidad de valor tributario) para el año 2015 fue de \$28.279 pesos la unidad mediante Resolución número 000245 del 3 de diciembre de 2014 y en el 2016 es de \$29.753 pesos la unidad según Resolución Número 000115 del 6 de noviembre de 2015²⁸.

¿Cómo se debe llevar la información contable y tributaria en las microempresas de régimen simplificado?

Las microempresas que pertenecen al régimen simplificado no están obligadas a llevar contabilidad para efectos fiscales, pero hay que tener claro que la contabilidad no solo es necesaria para este efecto sino también para que los comerciantes tengan un soporte para efectos mercantiles y relaciones comerciales con terceras personas, también teniendo en cuenta que los pequeños empresarios que quieran acceder a los beneficios que brinda la ley 1429 del 2010 en el artículo 8 expresa claramente que deben de cumplir con todos los requisitos de una empresa legalmente constituida.

Por disposición del artículo 616 – 2 del Estatuto Tributario las microempresas de régimen simplificado no están obligadas a expedir factura, pero en caso de que estas quieran expedir facturación deberán regirse por el artículo 2 del decreto 1001 de 1997. Esto quiere decir, que si el responsable del régimen simplificado decide expedir factura, debe cumplir con los requisitos contemplados en el artículo 617 del estatuto tributario.

¿Cuándo una microempresa pertenece al régimen común?

Se entenderá que el microempresario pertenecerá al régimen común cuando no cumpla por lo menos uno de los requisitos expuestos en el artículo 499 del estatuto tributario lo que les obliga a declarar IVA. Cuando se pertenece a este régimen común lleva consigo diferentes obligaciones como lo son: Llevar

²⁷ Estatuto Tributario. 10 junio de 2016. Disponible en: online <http://estatuto.co/?e=598>

²⁸ Unidad valor tributaria. 10 junio de 2016. Disponible en : online http://www.dian.gov.co/descargas/EscritosComunicados/2014/309_Comunicado_de_prensa_03122014.pdf

contabilidad, Inscribirse en el RUT, Expedir factura, Declarar, Obligación de informar el cese de actividades.

Llevar contabilidad

Todo comerciante debe llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las precisiones legales en Colombia de acuerdo al Código de Comercio en su artículo 19, y esto supone inscribirse en el Registro mercantil, donde también deberá inscribir los Libros de contabilidad o Libros de comercio.

Respecto a la obligación de llevar Contabilidad, esta, según el Código de Comercio, solo lo es para los comerciantes (Personas que ejercen Actos mercantiles), mas no para los no comerciantes, como por ejemplo para las personas que ejercen una Profesión liberal, quienes no están obligadas a llevar contabilidad por lo que no se les puede exigir. Esto no impide que el contribuyente lleve registros contables que le permitan tener un control de sus operaciones.

Respecto a la validez de la contabilidad como prueba, el artículo 772 del Estatuto Tributario establece que la contabilidad constituye prueba a favor del contribuyente siempre y cuando se lleve en debida forma.

El no llevar Contabilidad estando obligado o no llevarla debidamente, es sancionable en los términos del artículo 655 del Estatuto tributario.

El artículo 654 del Estatuto Tributario señala cuales son los hechos que se considera irregulares en la contabilidad y que se consideran sancionables.

La obligación de llevar contabilidad no está dada por pertenecer o no al régimen común, sino por ser comerciante, de suerte que aquellas personas naturales que no son comerciantes y que pertenecen al régimen común, no están obligadas a llevar contabilidad²⁹.

Inscribirse en el RUT

“El Registro Único Tributario -RUT- constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto de renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio, los responsables del régimen común, los pertenecientes al régimen simplificado, los agentes retenedores, los importadores, exportadores y

²⁹ actualicese.com/2014/08/21/quienes-estan-obligados-llevar-contabilidad/, consultado en mayo de 2016.

demás usuarios aduaneros; y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN³⁰

Toda persona perteneciente al régimen común debe inscribirse en el Rut o actualizarlo si ha estado inscrito antes como Régimen simplificado.

Expedir factura

El régimen común sin importar si está o no obligado a llevar Contabilidad, debe expedir factura con los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto tributario:

Artículo 617 Estatuto Tributario: Requisitos de la factura de venta. Para efectos tributarios, la expedición de factura a que se refiere el artículo 615 consiste en entregar el original de la misma, con el lleno de los siguientes requisitos:

- a. Estar denominada expresamente como factura de venta.
- b. Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.
- c. Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado.
- d. Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.
- e. Fecha de su expedición.
- f. Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados.
- g. Valor total de la operación.
- h. El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura.
- i. Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.
- j. Solicitar mediante la DIAN la resolución de facturación.

Al momento de la expedición de la factura los requisitos de los literales a), b), d) y h), deberán estar previamente impresos a través de medios litográficos, tipográficos o de técnicas industriales de carácter similar. Cuando el contribuyente utilice un sistema de facturación por computador o máquinas registradoras, con la

³⁰ RUT. 08 de julio de 2016. Disponible en: [online www.dian.gov.co/descargas/ayuda/guia_rut/content/Generalidades1.htm](http://online.www.dian.gov.co/descargas/ayuda/guia_rut/content/Generalidades1.htm)

impresión efectuada por tales medios se entienden cumplidos los requisitos de impresión previa. El sistema de facturación deberá numerar en forma consecutiva las facturas y se deberán proveer los medios necesarios para su verificación y auditoría.

PARAGRAFO. En el caso de las Empresas que venden tiquetes de transporte no será obligatorio entregar el original de la factura. Al efecto, será suficiente entregar copia de la misma.

PARAGRAFO. < Adicionado por el artículo 45 de la Ley 962 del 2005.> Exigencias sobre numeración consecutiva para el caso de facturación mediante máquinas registradoras.- Para el caso de facturación por máquinas registradoras será admisible la utilización de numeración diaria o periódica, siempre y cuando corresponda a un sistema consecutivo que permita individualizar y distinguir de manera inequívoca cada operación facturada, ya sea mediante prefijos numéricos, alfabéticos o alfanuméricos o mecanismos similares.

La no expedición de factura, o la expedición sin el lleno de requisitos es un hecho sancionable en los términos de los artículos 652 y 657 del Estatuto tributario³¹.

Declarar

Todo responsable del régimen común está en la obligación de presentar bimensualmente la respectiva declaración de IVA en los plazos que el gobierno señale. Esta declaración se debe presentar así durante el periodo a declarar no se hayan realizado operaciones económicas.

La declaración de IVA no es la única declaración que se debe presentar, puesto que existen otras como al de Retención en la fuente y la del Impuesto de renta.

Toda Persona jurídica es Agente de retención y como tal debe declarar, y a partir de la ley 1066 de 2006, todo agente de retención debe presentar al respectiva declaración así se en cero. Adicionalmente, la declaración se debe presentar con pago, de lo contrario se considera como no presentada.

Solo las juntas de acción comunal no están obligadas a presentar la declaración de retención si en el respectivo mes no han practicado retenciones.

La ley 1111 de 2006 del Congreso de Colombia que modifica el Estatuto Tributario en su Art. 64, estableció que un Agente de retención puede presentar la declaración de retención sin pago, siempre y cuando tenga un saldo a favor el cual sea susceptible de compensación, y que el saldo a favor se hubiere generado antes de presentar la respectiva declaración de retención. Adicionalmente, el

³¹ Estatuto Tributario consultado en junio de 2016. Disponible en: [online http://estatuto.co/?e=617](http://estatuto.co/?e=617)

contribuyente debe solicitar tal compensación dentro de los 6 meses siguientes a la presentación de la declaración. Si no lo hace dentro de ese plazo, la declaración se considerara como no presentada.

En cuanto a las personas naturales responsables del régimen común, estas están en la obligación de asumir el IVA en las adquisiciones que le hagan al Régimen simplificado. Esto se debe hacer mediante el mecanismo de retención, lo que las convierte en agentes de retención solo por este concepto, y por tal razón deben presentar la declaración mensual así en el mes no hayan asumido Iva al Régimen simplificado. (Vea Tratamiento de las operaciones entre régimen común y régimen simplificado).

Respecto a la declaración del Impuesto de renta, y teniendo en cuenta que los topes para ser régimen simplificado y para no declarar son básicamente los mismos, toda Persona natural que pertenezca al régimen común debe declarar.

En cuanto a las personas jurídicas estas deben declarar renta por el solo hecho de ser jurídicas. Hay que tener en cuenta que algunas pueden pertenecer al Régimen especial. Adicionalmente, declarar no siempre significa pagar impuestos.

Las declaraciones deben ser presentadas en debida forma y firmadas por quien según la ley deba hacerlo. Si eso no se hace, se consideran como no presentadas.

El artículo 580 del Estatuto Tributario establece cuando una declaración tributaria se considera como no presentada:

Artículo 580. Declaraciones que se tienen por no presentadas. No se entenderá cumplido el deber de presentar la declaración tributaria, en los siguientes casos:

- a. Cuando la declaración no se presente en los lugares señalados para tal efecto.
- b. Cuando no se suministre la identificación del declarante, o se haga en forma equivocada.
- c. Cuando no contenga los factores necesarios para identificar las bases gravables.
- d. Cuando no se presente firmada por quien deba cumplir el deber formal de declarar, o cuando se omita la firma del contador público o revisor fiscal existiendo la obligación legal.
- e. Cuando la declaración de retención en la fuente se presente sin pago.

De ocurrir en una de las causales del artículo 580 del E.T, supone tener que presentar nuevamente la declaración la cual será extemporánea, lo que implica el cálculo y el pago de la respectiva sanción.

Obligación de informar el cese de actividades

Los responsables del régimen común están en la obligación de informar a la DIAN cuando cesen las actividades gravadas con el IVA. Esto supone la actualización o cancelación del RUT.

Si el responsable no informa el cese de actividades, ante la DIAN seguirá siendo responsable, y debe seguir declarando, de lo contrario si en un futuro va a cancelar el RUT, deberá ponerse a paz y salvo con todas las declaraciones pendientes.

En términos generales, las anteriores son las principales obligaciones que los responsables del Impuesto a las ventas pertenecientes al régimen común, tienen con la Dirección de impuestos³².

¿Cómo se debe de llevar la contabilidad según las normas locales e internacionales para el régimen común?

Teniendo claro que Colombia adopto las normas internacionales de información financiera (NIIF), hay que aclarar que la LEY 1607 DE 2012 artículo 165 se estipula que: “Únicamente para efectos tributarios, las remisiones contenidas en las normas tributarias a las normas contables, continuarán vigentes durante los cuatro (4) años siguientes a la entrada en vigencia de las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF–, con el fin de que durante ese periodo se puedan medir los impactos tributarios y proponer la adopción de las disposiciones legislativas que correspondan. En consecuencia durante el tiempo citado, las bases fiscales de las partidas que se incluyan en las declaraciones tributarias continuarán inalteradas. Asimismo, las exigencias de tratamientos contables para el reconocimiento de situaciones fiscales especiales perderán vigencia a partir de la fecha de aplicación del nuevo marco regulatorio contable”.

En el Decreto 2548 del 2014 en el artículo 3 expresa claramente: que todos los contribuyentes que estén obligados a llevar contabilidad, deben llevar adicionalmente un sistema de registro de todas sus actividades. De ahí la importancia de estructurar un buen sistema contable que ayude al ente a identificar, clasificar, medir, registrar y procesar la información de los hechos económicos y así producir unos resultados finales llamados estados financieros

³² Obligaciones régimen común consultado en junio de 2016. Disponible en: <http://www.gerencie.com/regimen-comun.html>

que sirven para informar, interpretar y analizar las operaciones de un ente económico en forma clara completa y fidedigna.

El objetivo de la contabilidad es dar conocer detalladamente el funcionamiento, el proceso del ciclo contable y la preparación de sus estados financieros a los usuarios que la requieran ya sean internos o externos.

La contabilidad colombiana con respecto a las normas internacionales de contabilidad trae consigo diferentes conceptos, formas, maneras de interpretar la contabilidad, los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia tienen un tratamiento diferente para aspectos fundamentales como los son inventarios, Propiedades, Planta y Equipo, arrendamientos entre otras. Aquí se representaran los cambios más significativos en la forma de interpretar las contabilidades³³.

Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter

Michael Porter, profesor de Harvard Business School, en uno de sus ilustrados libros titulado "Estrategia Competitiva" en este se habla sobre el modelo de las cinco fuerzas el cual enseña que una empresa está rodeada de cinco factores fundamentales dentro de una industria y hay que aprender a controlarlos muy bien para sobrevivir en el mercado y tomar buenas decisiones, de tal manera que nos lleven al éxito tomando en cuenta altas tasas de rentabilidad³⁴.

Porter dice que en la industria existen dos tipos de competencia, la positiva y la destructiva, la primera es cuando un competidor busca diferenciarse del resto en vez de acaparar todo el mercado y la otra es justamente todo lo contrario pues todas las empresas ofrecen lo mismo. Lo siguiente que expone Porter es a elaborar estrategias y aplicarlas correctamente para tener éxito y derrotar a la competencia y sobretodo posicionarse sólidamente dentro de la industria.

Amenaza de entrada de nuevos competidores

Cuando en un sector de la industria hay muchas ganancias y muchos beneficios por explorar entonces no tardará la llegada de nuevas empresas para aprovechar las oportunidades que ofrece ese mercado, y como es obvio lanzarán sus productos, aumentará la competencia y bajará la rentabilidad.

³³ Obligaciones régimen común consultado en junio de 2016. Disponible en: <http://www.gerencie.com/regimen-comun.html>

³⁴ Coyunturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter Coyuntura económica (2009) consultado en junio de 2016.

Lo mismo sucede con otros sectores mientras se vean atractivos pues las empresas tratarán de sacar provecho a las oportunidades del mercado y maximizar sus ganancias, pero también se debe tener en cuenta que existen barreras de entrada que prácticamente son elementos de protección para las empresas que pertenecen a la misma industria tales como alto requerimiento de capital, altos costos de producción, falta de información, saturación del mercado, etc.

La existencia de barreras de entrada viene acompañada con los costos hundidos como la inversión en activos, costos por estudio de mercado, entre otros. Son costos que una empresa no podrá recuperar cuando decida salir del sector³⁵.

Otros factores que influyen en la amenaza de nuevos competidores:

Economías de escala:

Se refiere a que el costo unitario de producción se reduce mientras se produce a mayor cantidad, por lo tanto la pequeña producción no es eficiente para la empresa por lo que hay producir a gran escala, y por ende una empresa que desee formar parte de un sector tendrá que pensarlo dos veces pues si entra con lotes de producción pequeños su costo unitario será demasiado alto y no podrá competir, consecuentemente obligatoriamente tendrá que salir del sector.

Curva de experiencia:

Se refiere al know how de la empresa, es decir al saber cómo manejar una empresa ya sea en gestión, procesos, tecnología, control de calidad, etc.

Ventaja absoluta en costos:

Las empresas que han sido las primeras en llegar al sector y tienen experiencia llevarán la ventaja en cuanto a los costos ya sea de materia prima, costos de transporte, entre otros recursos.

Diferenciación del producto:

Al momento de entrar al mercado nosotros se debe dar un valor agregado al producto para diferenciarlo del resto y hacer que los clientes lo recuerden y con el tiempo lograr fidelizarlos.

Se entiende que es difícil entrar a competir con empresas que ya tienen sus productos o marcas posicionadas pues se tendría que hacer un esfuerzo e invertir en publicidad, diseño de un producto, servicio al cliente, presentación del producto, etc.

³⁵ Coyunturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter Coyuntura económica (2009) consultado en junio de 2016.

Se pueden tomar en cuenta muchos detalles con el fin de diferenciarse del resto y tratar de que el cliente recuerde siempre el servicio o el producto.

Acceso a canales de distribución:

En un sector competitivo los canales de distribución ya van a estar ocupados y es muy difícil hacer que el producto llegue al consumidor final y hay que hacer maravillas para que este tenga una buena presentación en supermercados, tiendas, centros comerciales, etc.

Identificación de marca:

Hay que lograr que los consumidores recuerden el producto, se debe lograr un posicionamiento en el mercado y para lograrlo hay que poner mucho empeño y desplegar esfuerzos para crear prestigio, credibilidad, imagen, calidad, seriedad, fiabilidad a la marca, de modo que se logre que los consumidores lo diferencien del resto. Un ejemplo claro de identificación de marca es Coca Cola.

Barreras gubernamentales:

Se refiere a las normas, reglas, estatutos, leyes que de acuerdo a la constitución política todas las empresa deben de seguir según el estado o gobierno a cargo, algunas de ellas son el registro de patentes, obtención de licencias, registro de marcas, formalización de empresas, registro sanitario, requisitos relacionados con el medio ambiente y seguridad, etc.

Es muy importante cumplir con dichas normas de acuerdo a ley para que después no existan problemas o desprestigio con la empresa.

Represalias:

Se refiere a las represalias que pueden tomar las empresas existentes contra las empresas nuevas del sector, puede consistir en publicidad agresiva, reducción de precios hasta asfixiar a la empresa nueva y que incurra en pérdidas y vea por conveniente retirarse del mercado.

Inversión necesaria o requisitos de capital:

Para competir en un sector necesitamos inversión en infraestructura, investigación, publicidad, comercialización, marketing, etc. En algunos sectores la inversión es tan alta que se les hace difícil a algunas empresas entrar a competir en dicho sector.

Amenaza de posibles productos sustitutos

Un producto sustituto es aquel que satisface las mismas necesidades que un producto en estudio.

Constituye una amenaza en el mercado porque puede alterar la oferta y la demanda y más aún cuando estos productos se presentan con bajos precios, buen rendimiento y buena calidad.

Los productos sustitutos obligan a las empresas a estar en alerta y bien informados sobre las novedades en el mercado ya que puede alterar la preferencia de los consumidores.

Factores que influyen en la amenaza de posibles productos sustitutos:

Disponibilidad de sustitutos:

Se refiere a la disponibilidad de productos sustitutos y facilidades de acceso.

Precio relativo entre el producto sustituto y el ofrecido:

Si hay un producto sustituto con un precio competitivo al producto ofrecido puede alterar la demanda y establece un límite de precios en el mercado.

Nivel percibido de diferenciación del producto:

Los clientes se inclinarán por el producto sustituto si éste es de mejor calidad o se diferencia del otro.

Costos de cambio para el cliente:

Si el costo de los productos sustitutos es más bajo que los otros habrá posibilidad de que los consumidores se inclinen por el precio más bajo, pero si es lo contrario es muy difícil que tengan clientela.

Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores son un elemento muy importante en el proceso de posicionamiento de una empresa en el mercado porque son aquellos que suministran la materia prima para la producción de los bienes y va a depender de su poder de negociación que tengan para la venta de sus insumos; es decir mientras más proveedores existan menor es su capacidad de negociación porque hay diferentes ofertas entonces ellos tienden a ceder un poco el precio de sus insumos lo cual es favorable para nosotros³⁶.

Factores que influyen en el poder de negociación de los proveedores:

Concentración de proveedores:

³⁶ Coyunturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter Coyuntura económica (2009) consultado en junio de 2016.

Se refiere a identificar si los insumos que se necesitan para producir nuestros bienes lo proveen pocas o muchas empresas.

Importancia del volumen para los proveedores:

De acuerdo a lo que la empresa venda va a depender el volumen de insumos que se le compre al proveedor.

Diferenciación de insumos:

Es cuando los productos ofrecidos por un proveedor se diferencian de otros proveedores.

Costos de cambio:

Se refiere a los costos que implica cambiar de proveedor por diversas circunstancias y esto puede darle poder a los proveedores.

Disponibilidad de insumos sustitutos:

Algunos insumos pueden remplazar a otros tradicionales.

Impacto de los insumos:

Se refiere si los insumos comprados, incrementan o mejoran la calidad del bien.

Poder de negociación de los clientes

Concentración de clientes:

Los clientes exigen de acuerdo a las necesidades del mercado y cada vez exigen más calidad.

Volumen de compras:

Mientras mayor sea el número de compras del cliente mayores serán las ventas de los proveedores para producir los bienes que satisfacen las necesidades del cliente.

Diferenciación:

Los clientes prefieren productos de mayor calidad siempre y si no es así el poder de negociación de los clientes aumenta y exigen más.

Información acerca del proveedor:

Si el cliente tiene más información sobre el producto ya sea en calidad o precios podrá comparar con el de la competencia.

Identificación de la marca:

El consumidor reconoce la marca de su preferencia porque se diferencia de otras.

Productos sustitutos

Si existe mayor cantidad de productos sustitutos el consumidor puede influir mucho más en los precios.

Rivalidad entre competidores existentes

De acuerdo con Porter, ésta quinta fuerza es el resultado de las cuatro fuerzas anteriores y la más importante en una industria porque ayuda a que una empresa tome las medidas necesarias para asegurar su posicionamiento en el mercado a costa de los rivales existentes³⁷.

Actualmente en la mayoría de sectores existe la competencia y para derrotarla hay que saber controlar muy bien el macro y microambiente y sobre todo si se quiere sobrevivir en el mercado se debe diferenciar del resto y alcanzar un posicionamiento sólido.

Factores que influyen en la rivalidad de competidores existentes:

Concentración

Se refiere a identificar la cantidad de empresas que existen en el mercado así como el tamaño de las mismas de esta manera se tendrá un panorama sobre la competencia, también hay que evaluar la relación que existe entre las empresas y el precio de sus productos para saber si existen oligopolios, o empresas que tienen el dominio de precios.

Diversidad de competidores

Actualmente existen muchísimos competidores en la mayoría de los sectores de mercado y todo es muy cambiante ya que los consumidores exigen más calidad en productos, en servicios y también aparecen otras necesidades por satisfacer.

Otros factores de cambio son el internet, la tecnología, la innovación que cada día se concentran en cosas nuevas y hay que estar empapados de información ya que también aparecen nuevos competidores.

Condiciones de costos

Una empresa siempre tiene que cumplir con el mínimo requisito de cubrir sus costos fijos y variables para estar al margen de la competencia, y si sus costos son relativamente altos en el mercado, la empresa está obligada a mantener un alto precio en sus productos para maximizar sus ganancias³⁸.

³⁷ Disponible online en <http://coyunturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter>, junio de 2016.

³⁸ Disponible online en <http://www.gerencie.com/margen-de-contribucion.html>, junio de 2016

Diferenciación del producto

Para competir en un mercado se debe tener un factor diferencial del resto para que los consumidores recuerden la marca ya sea por la calidad del producto, la imagen, el diseño, prestigio, confianza, etc.

La diferenciación del producto ayuda mucho porque se gana clientela y maximiza las ganancias.

Costos de cambio

Es cuando los costos de cambio entre productos de diferentes empresas la competencia se vuelve más dura.

Grupos empresariales

Aumenta la rivalidad cuando existen más grupos empresariales en el mercado.

Efectos de demostración

Si tenemos éxito al competir en un mercado y nos convertimos en líderes es muchas más fácil competir en otros mercados.

Barreras de salida

La competencia se vuelve más dura aun cuando se quiere dejar la industria y los costos son más altos que mantenerse en el mercado y competir, aunque también hay otros factores que restringen la salida de las empresas como recursos duraderos y especializados el cual se refiere a los activos como una planta de producción, el costo para trasladarlo a otro lugar es demasiado alto, también están las barreras emocionales , la resistencia a no dejar el negocio por un carácter afectivo por el empresario y por último las restricciones gubernamentales o contractuales, son limitaciones que impone el gobierno para salir del negocio como el cumplimiento de contratos con empleados, proveedores, distribuidores, etc.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

Modelo contable

En términos generales un modelo es una representación de la realidad que se utiliza muchas veces para explicar un determinado comportamiento o la evolución de un proceso. Los estados contables representan la realidad de un ente para explicarla y mostrar su evolución, es decir para obtener una descripción más

completa de esa realidad que permita utilizarla como base para la toma de decisiones por parte de los administradores y terceros interesados y para el control de gestión.³⁹

Viticultura

La viticultura, vinicultura o vitivinicultura (del latín vitis, "vid") es el arte y ciencia del cultivo de la vid, para usar sus uvas en la producción de vino o de otros productos. Es una rama de la ciencia de la fruticultura.

Vitivinícola

Es el cultivo sistemático de la vid, o parra, para usar sus uvas en la producción de vino. Es una rama de la ciencia de la horticultura.

5.4 MARCO LEGAL

CÓDIGO DE COMERCIO: DECRETO 410 DE 1971

ARTÍCULO 10. COMERCIANTES - CONCEPTO-CALIDAD: Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

ARTÍCULO 13. PRESUNCIÓN DE ESTAR EJERCIENDO EL COMERCIO: Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

- 1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
- 2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- 3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

ARTÍCULO 19. OBLIGACIONES DE LOS COMERCIANTES: Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil.
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.

³⁹ Universidad católica argentina, licenciatura en economía, documento online <http://200.16.86.50/digital/657/dt/contribuciones/escassany4-4.pdf>, consultado 4 de abril de 2016.

- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles.
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

ARTÍCULO 25. EMPRESA – CONCEPTO: Se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio.

ARTÍCULO 48. CONFORMIDAD DE LIBROS Y PAPELES DEL COMERCIANTE A LAS NORMAS COMERCIALES - MEDIOS PARA EL ASIENTO DE OPERACIONES: Todo comerciante conformará su contabilidad, libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general, a las disposiciones de este Código y demás normas sobre la materia. Dichas normas podrán autorizar el uso de sistemas que, como la microfilmación, faciliten la guarda de su archivo y correspondencia. Asimismo será permitida la utilización de otros procedimientos de reconocido valor técnico-contable, con el fin de asentar sus operaciones, siempre que facilite el conocimiento y prueba de la historia clara, completa y fidedigna de los asientos individuales y el estado general de los negocios⁴⁰.

Ley 590 de 2000 del congreso de Colombia

Artículo 2°. Modificado por el art. 2, Ley 905 de 2004, Modificado por el art. 75, Ley 1151 de 2007, Modificado por el art. 43, Ley 1450 de 2011. Definiciones. Para todos los efectos, se entiende por micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por personas naturales o jurídicas, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rurales o urbanos que responda a los siguientes parámetros:

1. Mediana Empresa:

- a. Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores;

⁴⁰ <http://www.gerencie.com/libros-de-contabilidad.html>, consultado en mayo de 2016.

b. Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) y quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

2. Pequeña Empresa:

- a. Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores;
- b. Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.001) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

3. Microempresa:

- a. Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores.
- b. Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Parágrafo 1°. Para la clasificación de aquellas micro, pequeñas y medianas empresas que presenten combinaciones de parámetros de planta de personal y activos totales diferentes a los indicados, el factor determinante para dicho efecto, será el de activos totales.

Parágrafo 2°. Los estímulos beneficios, planes y programas consagrados en la presente ley, se aplicarán igualmente a los artesanos colombianos, y favorecerán el cumplimiento de los preceptos del plan nacional de igualdad de oportunidades para la mujer.

Definición de persona natural código civil

ARTÍCULO 74. PERSONAS NATURALES Son personas todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición⁴¹.

DECRETO 2788 DE 2004 – ART 5

¿Quiénes están obligados a inscribirse en el RUT?

Artículo 5. Obligados a inscribirse en el Registro Único Tributario, RUT. Están obligados a inscribirse en el Registro Único Tributario, RUT:

- a. Las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta;

⁴¹ <http://www.gerencie.com/persona-natural.html>, consultado en mayo de 2016.

- b. Las personas y entidades no contribuyentes, declarantes de ingresos y patrimonio;
- c. Los responsables del impuesto sobre las ventas pertenecientes a los regímenes común o simplificado;
- d. Los agentes retenedores;
- e. Los importadores y exportadores;
- f. Los profesionales en compra y venta de divisas, y
- g. Los agentes de carga internacional, los agentes marítimos, los depósitos habilitados públicos y privados, las Comercializadoras Internacionales (C. I.), los comerciantes de las zonas de régimen aduanero especial, los comerciantes del puerto libre de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, los intermediarios de tráfico postal y envíos urgentes, los operadores de transporte multimodal, las sociedades de intermediación aduanera, los titulares de puertos y muelles de servicio público o privado, los transportadores en el régimen de importación o exportación, los transportistas nacionales para operaciones del régimen de tránsito aduanero, los usuarios operadores de zonas francas, los usuarios de zonas francas industriales de bienes y servicios, los usuarios aduaneros permanentes, los usuarios altamente exportadores, los usuarios de zonas económicas especiales de exportación y demás usuarios aduaneros.

Parágrafo 1°. También podrán inscribirse en el Registro Único Tributario aquellas personas o entidades no responsables del impuesto sobre las ventas, que requieran la expedición de NIT, cuando por disposiciones especiales estén obligadas a expedir factura.

Parágrafo 2. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá requerir la inscripción de otros sujetos de obligaciones administradas por la entidad, diferentes a los ya enunciados en este artículo.

Parágrafo 3°. Para efectos de las operaciones de importación, exportación y tránsito aduanero, no estarán obligados a inscribirse en el RUT en calidad de usuarios aduaneros: Los extranjeros no residentes, diplomáticos, misiones diplomáticas, misiones consulares y misiones técnicas acreditadas en Colombia, los sujetos al régimen de menajes y de viajeros, los transportadores internacionales no residentes, las personas naturales destinatarias o remitentes de mercancías bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes, salvo cuando utilicen la modalidad para la importación y/o exportación de expediciones comerciales.

Estos usuarios aduaneros podrán identificarse con el número de pasaporte, número de documento de identidad o el número del documento que acredita la misión. Lo anterior sin perjuicio de la inscripción que deban cumplir en virtud de otras responsabilidades u obligaciones a que estén sujetos.

ART. 555-2. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT.

Artículo Adicionado- El Registro Único Tributario, RUT, administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del Régimen Común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto de los cuales esta requiera su inscripción⁴².

El Registro Único Tributario sustituye el Registro de Exportadores y el Registro Nacional de Vendedores, los cuales quedan eliminados con esta incorporación. Al efecto, todas las referencias legales a dichos registros se entenderán respecto del RUT.

Los mecanismos y términos de implementación del RUT, así como los procedimientos de inscripción, actualización, suspensión, cancelación, grupos de obligados, formas, lugares, plazos, convenios y demás condiciones, serán los que al efecto reglamente el Gobierno Nacional.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales prescribirá el formulario de inscripción y actualización del Registro Único Tributario, RUT.

PAR 1. El Número de Identificación Tributaria, NIT, constituye el código de identificación de los inscritos en el RUT. Las normas relacionadas con el NIT serán aplicables al RUT.

PAR 2. La inscripción en el Registro Único Tributario, RUT, deberá cumplirse en forma previa al inicio de la actividad económica ante las oficinas competentes de la DIAN, de las cámaras de comercio o de las demás entidades que sean facultadas para el efecto.

Tratándose de personas naturales que por el año anterior no hubieren estado obligadas a declarar de acuerdo con los artículos 592, 593 y 594-1, y que en el

⁴² http://www.dian.gov.co/descargas/ayuda/guia_rut/content/Generalidades1.htm, consultado en mayo de 2016.

correspondiente año gravable adquieren la calidad de declarantes, tendrán plazo para inscribirse en el RUT hasta la fecha de vencimiento prevista para presentar la respectiva declaración. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de registrarse por una calidad diferente a la de contribuyente del impuesto sobre la renta.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se abstendrá de tramitar operaciones de comercio exterior cuando cualquiera de los intervinientes no se encuentre inscrito en el RUT, en la respectiva calidad de usuario aduanero.

PAR TRANSITORIO Los responsables del Impuesto sobre las Ventas pertenecientes al Régimen Simplificado que a la fecha de entrada en vigencia de esta ley no se hubieren inscrito en el Registro Único Tributario, RUT, tendrán oportunidad de inscribirse sin que haya lugar a la imposición de sanciones, antes del vencimiento de los plazos para la actualización del RUT que señale el reglamento.

LEY 863 DE 2003

Artículo 19: Contribuyentes del régimen tributario especial. ⁴³Los contribuyentes que se enumeran a continuación, se someten al impuesto sobre la renta y complementarios, conforme al régimen tributario especial contemplado en el Título VI del presente Libro:

1. Las corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, con excepción de las contempladas en el artículo 23 de este Estatuto, para lo cual deben cumplir las siguientes condiciones:

a) Que el objeto social principal y recursos estén destinados a actividades de salud, deporte, educación formal, cultural, investigación científica o tecnológica, ecológica, protección ambiental, o a programas de desarrollo social;

b) Que dichas actividades sean de interés general, y

c) Que sus excedentes sean reinvertidos totalmente en la actividad de su objeto social.

2. Las personas jurídicas sin ánimo de lucro que realizan actividades de captación y colocación de recursos financieros y se encuentren sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

⁴³ https://docs.google.com/document/d/1kw7W7uzxENu1unYdCDy1NCWaNqQS2BXi44PBgfZ_UXw/edit, consultado en mayo de 2016.

3. Los fondos mutuos de inversión y las asociaciones gremiales respecto de sus actividades industriales y de mercadeo.

4. Las cooperativas, sus asociaciones, uniones, ligas centrales, organismos de grado superior de carácter financiero, las asociaciones mutualistas, instituciones auxiliares del cooperativismo, confederaciones cooperativas, previstas en la legislación cooperativa, vigilados por alguna superintendencia u organismos de control. Estas entidades estarán exentas del impuesto sobre la renta y complementarios si el veinte por ciento (20%) del excedente, tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, se destina de manera autónoma por las propias cooperativas a financiar cupos y programas de educación formal en instituciones autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional.

El beneficio neto o excedente de estas entidades estará sujeto a impuesto cuando lo destinen en todo o en parte en forma diferente a lo establecido en este artículo y en la legislación cooperativa vigente.

Parágrafo 1°. Sin perjuicio de lo previsto en los numerales 2) y 3) del presente artículo y en los artículos 22 y 23 del Estatuto Tributario, las corporaciones, fundaciones y asociaciones constituidas como entidades sin ánimo de lucro, que no cumplan las condiciones señaladas en el numeral 1) de este artículo, son contribuyentes del impuesto sobre la renta, para cuyo efecto se asimilan a sociedades limitadas.

Parágrafo 2°. Los pagos o abonos en cuenta por cualquier concepto, efectuados en forma directa o indirecta, en dinero o en especie, por las corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, a favor de las personas que de alguna manera participen en la dirección o administración de la entidad, o a favor de sus cónyuges, o sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, constituyen renta gravable para las respectivas personas naturales vinculadas con la administración o dirección de la entidad y están sujetos a retención en la fuente a la misma tarifa vigente para los honorarios.

Esta medida no es aplicable a los pagos originados en la relación laboral, sometidos a retención en la fuente de acuerdo con las disposiciones vigentes al respecto.

Parágrafo 3°. Las entidades cooperativas a las que se refiere el numeral cuarto de este artículo, solo estarán sujetas a retención en la fuente por concepto de

rendimientos financieros, en los términos que señale el reglamento, sin perjuicio de las obligaciones que les correspondan como agentes retenedores, cuando el Gobierno Nacional así lo disponga.

Parágrafo 4°. Para gozar de la exención del impuesto sobre la renta, los contribuyentes contemplados en el numeral 1 de este artículo, deberán cumplir además de las condiciones aquí señaladas, las previstas en los artículos 358 y 359 de este Estatuto."

ART 6 DE LA LEY 43 DE 1990 Congreso de la Republica

Artículo 6o. De los principios de contabilidad generalmente aceptados. Se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el Conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente, sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas⁴⁴.

Decreto 2649 de 1993

ARTICULO 1o. DEFINICION. De conformidad con el artículo 6° de la ley 43 de 1990, se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas. Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.

ARTÍCULO 3o OBJETIVOS BÁSICOS La información contable debe servir fundamentalmente para⁴⁵:

1. Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.
2. Predecir flujos de efectivo.
3. Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios.
4. Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito.
5. Evaluar la gestión de los administradores del ente económico.

⁴⁴ <http://actualicese.com/normatividad/2001/decretos/D2649-93/1D2649-93.htm>, consultado en mayo de 2016.

⁴⁵ <http://www.gerencie.com/principios-de-contabilidad-en-colombia.html>, consultado en mayo de 2016

6. Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.
7. Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.
8. Ayudar a la conformación de la información estadística nacional, y
9. Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica de un ente represente para la comunidad.

ARTÍCULO 4o. CUALIDADES DE LA INFORMACIÓN CONTABLE Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible y útil. En ciertos casos se requiere, además, que la información sea comparable⁴⁶.

La información es comprensible cuando es clara y fácil de entender.

La información es útil cuando es pertinente y confiable.

La información es pertinente cuando posee valor de realimentación, valor de predicción y es oportuna.

La información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos.

La información es comparable cuando ha sido preparada sobre bases uniformes.

ARTÍCULO 6o. ENTE ECONÓMICO El ente económico es la empresa, esto es, la actividad económica organizada como una unidad, respecto de la cual se predica el control de los recursos. El ente debe ser definido e identificado en forma tal que se distinga de otros entes.

ARTÍCULO 46. PROPÓSITO En desarrollo de las normas básicas, las normas técnicas generales regulan el ciclo contable.

El ciclo contable es el proceso que debe seguirse para garantizar que todos los hechos económicos se reconocen y se transmiten correctamente a los usuarios de la información.

LEY N°.1314 DEL 13 JULIO 2009

Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan

⁴⁶ <http://actualicese.com/2014/06/13/cuales-son-las-cualidades-de-la-informacion-contable/>. Consultado en mayo de 2016.

las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento⁴⁷.

ARTÍCULO 4°.- Independencia y autonomía de las normas tributarias frente a las de contabilidad y de información financiera. Las normas expedidas en desarrollo de esta Ley, únicamente tendrán efecto impositivo cuando las Leyes tributarias remitan expresamente a ellas o cuando éstas no regulen la materia.

A su vez, las disposiciones tributarias únicamente producen efectos fiscales. Las declaraciones tributarias y sus soportes deberán ser preparados según lo determina la legislación fiscal.

Únicamente para fines fiscales, cuando se presente incompatibilidad entre las normas contables y de información financiera y las de carácter tributario, prevalecerán estas últimas.

En su contabilidad y en sus estados financieros, los entes económicos harán los reconocimientos, las revelaciones y conciliaciones previstas en las normas de contabilidad y de información financiera.

⁴⁷ <http://www.supersociedades.gov.co/asuntos-economicos-y-contables/procesos-de-convergencia-niifs/leyes-y-decretos/Paginas/default.aspx>, consultado en mayo de 2016.

6. METODOLOGÍA

6.1 TIPOS DE ESTUDIO

6.1.1 ESTUDIO DESCRIPTIVO

El estudio es descriptivo pues delimita los hechos que conforman el problema de investigación. Por medio de este tipo de estudio es posible establecer características demográficas de unidades investigadas, identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el funcionamiento de la empresa, establecer comportamientos concretos, descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

Este método le permite a quienes realizan el trabajo de grado definir la pregunta que va a ser contestada en el trabajo y dará las pautas para recolectar los datos precisos que proporcionen la información deseada. Pero antes de recolectar los datos era necesario especificar cuál era la necesidad real de la empresa.

Con este estudio se pueden describir situaciones y eventos. Es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno dentro de la empresa. Con este estudio descriptivo se buscan especificar las propiedades importantes de las personas y la comunidad con la que se desenvuelve la empresa.

El proceso de la descripción permite no solo la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha dentro de la empresa. Con este método los investigadores definen lo que van a medir y a quienes va a involucrar en esta medición.

6.1.2 ESTUDIO EXPLORATORIO.

El estudio exploratorio tiene como objetivo la formulación del problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis. Pero tienen otras funciones, como aumentar la familiaridad del investigador con la necesidad de la empresa en cuestión, aclarar conceptos, establecer preferencias para posteriores investigaciones.

Este brindará una visión general, de tipo aproximativo, respecto a la realidad de la empresa. Este tipo de investigación se realiza especialmente pues la necesidad de la empresa ha sido poco explorada y reconocido, y cuando más aún, sobre él, no

se han formulado hipótesis precisas o de cierta generalidad. Es útil en este caso puesto que es un tema novedoso y ayuda a emprender un trabajo más profundo.

Los estudios exploratorios sirven en este caso para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo la investigación más completa de la empresa, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables. Esta clase de estudio es muy útil en esta investigación en la que se cuenta con muy poca información.

6.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

6.2.1 MÉTODO DE OBSERVACIÓN

La observación como procedimiento de investigación puede entenderse como el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar.

La observación como método, consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consiente y dirigida, datos que proporcionen elementos para la investigación. Constituye el primer paso del método científico, que permite, a partir de ello, elaborar una hipótesis, y luego vuelve a aplicarse la observación, para verificar si dicha hipótesis se cumple.

Este tipo de investigación, permite plantear el problema y los objetivos, ubicándolo dentro de un marco teórico. Con base a ello se hará la observación, que puede ser cuantitativa y/o cualitativa. Si bien los observadores cumplen un rol activo, en este caso no interactúan con la empresa objeto de su observación, sino que su tarea es la de recolectar datos y patrones de funcionamiento.

6.2.2 MÉTODO DEDUCTIVO

Esto es, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. Así, de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares.

6.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

FUENTES	TIPO DE ESTUDIO	MODALIDAD DE EJECUCION	METODOS DE RECOLECCION
PRIMARIAS	CUANTITATIVO	ESTUDIOS ESTANDAR	OBSERVACION, INTERROGATORIO (ENTREVISTA CON EL PERSONAL, CORREOS, MENSAJES)
	CUALITATIVO	ESTUDIOS ESTANDAR	REUNIONES CON EL GRUPO DE TRABAJO, ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD
SECUNDARIAS	INTERNO DE LA EMPRESA	SERVICIOS COMERCIALES, ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, FINANZAS	ELABORADOS POR LOS AUTORES Y DIRECTOS
	EXTERNO DE LA EMPRESA	FUENTES CONVENCIONALES , INVESTIGACION Y CONSULTAS	ELABORADOS POR LOS AUTORES Y DIRECTOS

Tomado de: <https://larueding.com/2014/04/11/fuentes-de-informacion-para-investigaciones-de-mercado/>

Se entiende que las fuentes primarias son las que facilitan información adecuada a problemas específicos, sin que existieran anteriormente datos. Las fuentes primarias, por tanto, construyen, obtienen datos originales hasta entonces desconocidos.

Por otro lado las fuentes secundarias, están basadas en datos que ya existen: se trata solo de “afinar” una información que ya se tiene. Estas fuentes lo que hacen es aprovechar, en definitiva, información existente.

Lo que se quiere lograr es que si se necesitan datos, hay que aprovechar los que se tienen (fuentes secundarias) o llegar a elaborar un sistema para adquirir la información expresamente necesaria para mi problema (fuentes primarias).

6.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de la información en Experiencia Cafetera se hace por medio de los siguientes métodos.

Documentos: Se toman y evalúan documentos pertinentes, se clasifican cronológica y temáticamente, teniendo en cuenta la relación entre los documentos.

Entrevistas: Se utilizan entrevistas abiertas (semiestructuradas), respuestas en reuniones de grupo, Transcripción, clasificación por temas, reducción de datos, codificación.

Observación de los procesos: Organización de las notas de campo (observacionales, metodológicas y teóricas), reducción de datos (registros orales y gráficos).

7. ESTRUCTURACIÓN DE UN MODELO CONTABLE EN LA EMPRESA EXPERIENCIA CAFETERA DE BUENAVISTA-QUINDÍO

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario realizar un diagnóstico del estado de la empresa de una forma general utilizando herramientas que ayudaran a la identificación, el análisis y la priorización de las debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas que se identifican en su desempeño actual, teniendo en cuenta variables cualitativas y cuantitativas para dicho fin.

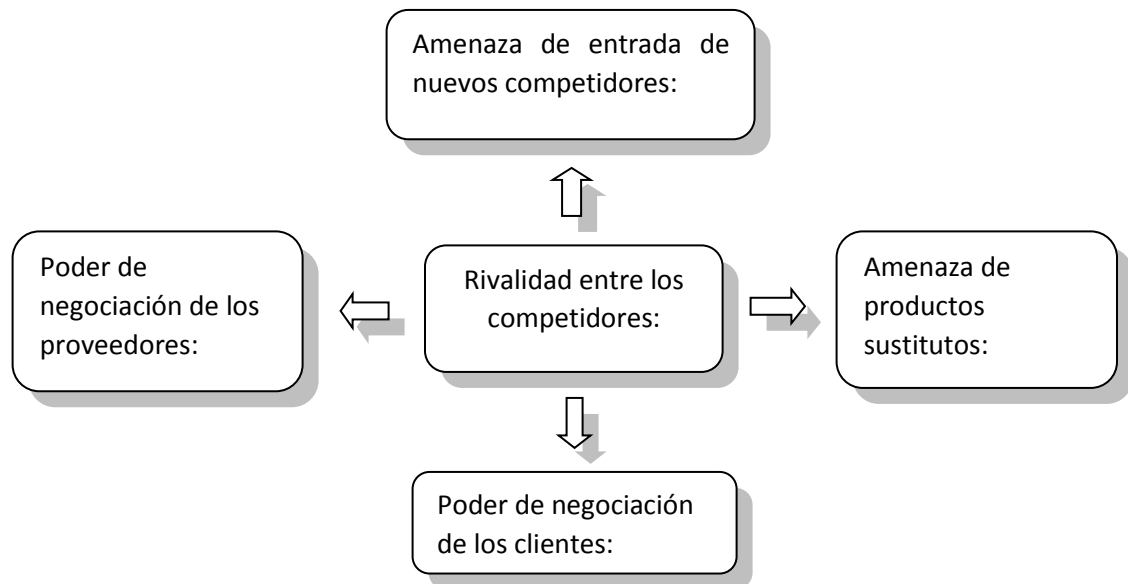
7.1 Diagnóstico de la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío

Para realizar el diagnóstico del estado de la empresa y conocer el estado actual fue necesario recolectar toda la información posible de cómo es el día a día de la empresa en sus actividades y las funciones de sus empleados, también de cómo se comporta la empresa con sus aliados comerciales y con la comunidad.

La utilización de herramientas como las cinco fuerzas de Porter que son esencialmente un gran concepto de los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, cualquiera que sea el giro de la empresa, ayudando a crear una estrategia competente no solamente sea un mecanismo de supervivencia sino que además también brinde acceso a un puesto importante dentro del mercado y acercar a la empresa a conseguir sus objetivos.

Y también la aplicación de la matriz DOFA que tiene por objetivo es ayudar a diagnosticar, pronosticar y decidir sobre diferentes cuestiones que le servirán como herramienta para percibir qué condiciones actuales del entorno constituyen para la empresa una amenaza y cuáles una oportunidad. Además, en el plano interno, podrá determinar las fortalezas y debilidades del ente frente a sus competidores fueron muy importantes para establecer un punto de partida.

Gráfica 1. Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter.



Tomado de: <https://economianivelusuario.com/tag/cinco-fuerzas-de-porter/>

Amenaza de entrada de nuevos Competidores

Para la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío quien está obteniendo reconocimiento en el mercado turístico de la región del paisaje cultural cafetero, es muy probable que la entrada de nuevos competidores no le afecte en gran proporción, ya que cada vez son más los turistas nacionales y extranjeros que buscan el servicio por el reconocimiento y las acertadas alianzas a las que se ha hecho desde que inició sus actividades en el año 2014.

Rivalidad entre los competidores

En la actualidad la rivalidad que puede existir entre los competidores potenciales es baja, pues el modelo de turismo que ofrece la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío es novedoso, de vivencia, de relación directa con la cultura cafetera, de interacción con la cadena de valor de la producción del café de origen de la región y con las personas involucradas en el proceso, es entonces que si se compara con los demás modelos que se emplean en la región se reconoce a Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío como una empresa innovadora en el mercado del turismo con su modelo y sus productos. De esta forma a paso lento

pero seguro se está dando a conocer por el emprendimiento, la calidad de sus servicios y su competencia que ya tiene una joven trayectoria en el mercado turístico.

Poder de negociación de los clientes:

El poder de negociación de los clientes es alto, ya que Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío puede ofrecer gran variedad de planes turísticos en la zona y así el cliente está en la disposición de escoger el plan que desea.

Poder de negociación de los Proveedores:

El poder de negociación de los proveedores es alto, puesto que las fincas, zonas turísticas y municipios por los cuales puede hacer recorrido el plan de Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío, están siempre prestos a recibir los turistas que llegan a conocer.

Amenaza de productos sustitutos:

Actualmente la amenaza de los productos sustitutos es baja por lo mencionado anteriormente, que Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío cuenta con un modelo innovador en la región cafetera, pues es similar a los modelos de otros países como Francia y Argentina en cuestiones del vino y de México con el proceso de producción del tequila, aunque esto no descarta que en el futuro esta amenaza se incremente pues se conocen proyectos de turismo experiencial referente a los deportes extremos, ciclo montañismo, canotaje entre otros.

Tabla 1. Matriz DOFA de la Empresa de Servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista- Quindío

		INTERNO			
		FORTALEZAS	CODIGO	DEBILIDADES	CODIGO
		* Buena calidad en el servicio.	F1	* Falta de un modelo contable que opere para las necesidades de la	D1
		* Buena imagen corporativa	F2	* Falta de una estructura administrativa.	D2
		* Uso de la tecnología y las redes sociales.	F3	* Falta de una área de ventas.	D3
		* Cumplimiento de obligaciones con el estado.	F4	* Ausencia de políticas administrativas.	D4
		* Personal idóneo y capacitado para las actividades turísticas.	F5		
		* Infraestructura física básica	F6		
		* Experiencia y calidad del personal	F7		
		* Ubicación privilegiada en pleno Paisaje Cultural Cafetero	F8		
EXTERNO		ESTRATEGIAS FO	CODIGO	ESTRATEGIAS DO	CODIGO
* Alto índice de turistas con las que se puede promocionar y exponer lo mejor de la región del paisaje cultural cafetero.	O1	Fortalecer la diversidad de los servicios de turismo mediante	F1 / O1	Establecer un modelo contable que lleve un control exhaustivo de todo lo que suceda en el empresa no solo para tomar	D1 / O2
* Ser una opción asociativa para prestar servicios complementarios de turismo.	O2	alianzas con otras empresas y así llegar a los mercados emergentes		decisiones o afrontar retos sino también para fomentar la confianza y buenas relaciones con los socios actuales y potenciales	
* Crear productos nuevos de un modelo de turismo emergente.	O3	Aprovechar altamente la herramientas tecnológica y las	F3 / O4		
* Diversificación en mercado del turismo.	O4	capacidades de los profesionales en cada área		Mejorar los procesos orgnizacionales internos por medio de elaboración y socialización de políticas administrativas.	D2 / O7
* Ser pioneros en el modelos de turismo comunitario en la región.	O5	Continuar con la cualificación del personal en lo que tiene	F5 / O8		
* La latente existencia de demanda de los servicios de turismo comunitario.	O6	que ver con la calidad y optimización del servicio.		Ampliación de alianzas estaregicas con otros operadores turísticos	D3 / O7
* Capacitación constante en cursos y seminarios.	O7				
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA	CODIGO	ESTRATEGIAS DA	CODIGO
		Realizar una segmentación de clientes par apode ubicar a los que tengan mayor dificultad para llegar a conocer	F3 / A1	Crear un área de ventas dentro de la empresa que maneje valores en paquetes de servicios turísticos para ofreceles	D3 / A1
* Alta competencia en el área de servicios turísticos.	A1	el servicio de turismo		a nuestros aliados y generar beneficios bilaterales	
* Incertidumbre por situaciones en el país (proceso de paz).	A2	Fortalecer la imagen que tiene la empresa frente a la	F2 / A3	Crear planes con descuentos y promociones que ayuden a que los servicios ofrecidos por la empresa se integren a la	D4/A3
* La falta estructura comercial que se acople con los servicios turísticos.	A3	competencia brindando un servicio de óptima calidad y que brinde la mayor satisfacción posible		economía local	
* Deterioro de algunas estructuras urbanas como carreteras, caminos y el mal cuidado de recursos naturales	A4	Desarrollar campañas comerciales y publicitarias donde se impulse a los municipios como una "marca" para	F2 / A 4	Apertura de cuentas bancarias que permitan el pago por transacciones en línea y adquisición de un datafono que	D4 / A5
* Falta de oficinas bancarias o cajeros automáticos en el municipio de B/vista.	A5	establecerlos como destinos turísticos		permita el pago con tarjetas débito y crédito.	

Fuente: Propia.

Diagnóstico Matriz DOFA.

Mediante la realización de la Matriz DOFA, se pudo hacer una interpretación que sirvió de gran ayuda a la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío, ya que de esta manera la empresa puede hacer un análisis acerca de cada uno de los puntos que la afectan en su desempeño en el mercado, como aquellos que ayudan cada día a su mejora continua:

Es muy importante que la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío, realice diferentes alianzas estratégicas que le permitirán dar a conocer más su servicio y así poco a poco le ayudara a obtener gran reconocimiento en el mercado.

Mediante la adquisición de nuevas tecnologías y mejor aún de programas contables, la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío, podrá tener un área de trabajo más organizado que le ayudara a obtener información y base de datos en menor tiempo y con resultados efectivos.

La realización de campañas publicitarias que promuevan no solo el turismo en la región, sino también el servicio de turismo que brinda la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío, le ayudarán a obtener el reconocimiento en la región y para quienes llegan desde otras ciudades o lugares del mundo y así multiplicar la cantidad de turistas por la zona.

Es necesario realizar un modelo contable que le permita a quienes hacen parte de la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío a tomar decisiones oportunas en el menor tiempo posible, que ayuden al mejoramiento del servicios y de la competitividad de la misma.

El manejo de cuentas bancarias ayudara a la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío a tener mejor control de los recursos financieros, de igual forma brindará a sus clientes la facilidad de realizar pagos mediante transacciones bancarias, sin necesidad de hacer uso del efectivo.

Mediante los planes turísticos y los planes de descuento la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío, podrá ofrecer sus servicios de turismo tanto a personas de la localidad como a turistas de otras regiones y del exterior y estos tipos de planes permitirán el acogimiento de grupos familiares, grupos académicos, lo que le dará aun mas reconocimiento.

Si la empresa de turismo Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío, empieza a organizar sus actividades teniendo en cuenta cada una de las observaciones dadas mediante el diseño de la matriz DOFA, podrá ajustar su estructura de trabajo, lo que le permitirá que sea más organizada y pueda tener un excelente desarrollo de todas y cada una de sus funciones.

7.2 Metodología para implementación de un sistema de información empresarial para la Empresa de Servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío

Un sistema de información empresarial (SIE) constituye el conjunto de recursos de la empresa que sirven como base para el proceso básico de captación, transformación y comunicación de la información. Un sistema de información debe ser eficaz y eficiente. Es eficaz si facilita la información necesaria, y es eficiente si lo realiza con los menores recursos posibles.

De ahí la importancia que para una empresa (independientemente de su tamaño) debe disponer de un Sistema de Información Empresarial (SIE), entendido como un conjunto estructurado de elementos que sirve para la captación, análisis, tratamiento, difusión y utilización sistemática de la información y el conocimiento necesarios para la correcta y oportuna toma de decisiones en la empresa.

Para implementar de forma adecuada un SIE se tiene que cumplir una serie de condiciones previas⁴⁸:

- Un SIE debe adaptarse a las necesidades concretas de cada organización y a su estructura organizativa.
- Considerar que es una actividad integrada en el resto de actividades de la empresa.
- Implicación total de la dirección de la empresa.
- Como toda actividad, necesita unos recursos mínimos.
- Nombramiento de un responsable o animador-coordinador.
- Clima favorable a la comunicación y al trabajo en equipo que permita compartir información y conocimiento entre los diferentes departamentos.

La metodología expone que la puesta en marcha de un SIE se articula en tres fases sucesivas:

Fase 1: Pre-diagnóstico

Sus principales objetivos son:

- Recabar información general de la empresa.

⁴⁸ Documento disponible online en <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/septiembre/08.pdf> consultado junio de 2016.

- Valorar la conveniencia e interés de realizar un diagnóstico.
- Visualizar las necesidades adicionales de información.
- Reflexionar sobre las posibles acciones de mejora que pueden aplicarse al sistema de información del que ya disponen.
- Obtener la información necesaria para planificar el diagnóstico (alcance, plazo, personas a entrevistar, equipo de proyecto, recursos disponibles para el proyecto, metodología, presupuesto).

Fase 2: Diagnóstico

En esta fase se trata de hacer una radiografía del Sistema de Información que ya tiene la organización⁴⁹.

Los objetivos de esta etapa son:

- Detectar las informaciones usadas en la empresa.
- Identificar aquellas que requieren una mejora sustancial.
- Visualizar las necesidades adicionales de información.
- Predisponer positivamente a las distintas figuras / cargos en relación con el SIE.
- Identificar las áreas clave de vigilancia.
- Obtener conclusiones respecto a la factibilidad de abordar un proceso de implantación de un SIE.

Fase 3: Implantación del SIE

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de la empresa, se determina qué información / conocimientos le ayudarían a soportarlos. A partir de ahí, valorando la información disponible y la no disponible pero necesaria, se define el SIE y se pasa a su implantación y la del sistema informático de apoyo que va a permitir gestionarlo.

Para ello se llevan a cabo las siguientes acciones:

⁴⁹ Documento disponible online en <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/septiembre/08.pdf> consultado junio de 2016

- Identificar los retos estratégicos, las decisiones unidas a esos retos y la información necesaria para la toma de decisión. Se detectan posibles riesgos, factores de éxito y se propone una forma de seguimiento.
- Desplegar los retos a los distintos departamentos de la empresa, determinando las decisiones a tomar en cada uno de ellos y la información que soporte dichas decisiones.
- Documentar la información indicando las fuentes, los responsables de su captación, tratamiento y uso, y la periodicidad.
- Organizar la información de acuerdo con la estructura del SIE: área de vigilancia-área temática-Información.
- Planificar los aspectos relacionados con la implantación del SIE.
- Analizar, planificar e implantar el sistema informático de apoyo.
- Realizar las acciones necesarias para la instalación del SIE y del soporte informático.
- Estructurar y llevar a cabo la evaluación y seguimiento del grado de operatividad del SIE y de su eficiencia en función de los indicadores elegidos.

Como ya se mencionó en un Sistema de Información existen un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo en la práctica se utiliza como sinónimo de "sistema de información computarizado"⁵⁰.

Los elementos que interactúan entre sí son: el equipo computacional, el recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación.

Un Sistema de Información realiza cuatro actividades básicas:

- Entrada de información: proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de estaciones de trabajo, teclado, memoria USB, cintas magnéticas, código de barras, etc.

⁵⁰ Documento disponible online en <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/septiembre/08.pdf> consultado junio de 2016

- Almacenamiento de información: es una de las actividades más importantes que tiene el sistema, ya que a través de esta propiedad puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior.
- Procesamiento de la información: esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general en un año base.
- Salida de información: es la capacidad de un SI para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, memorias, CD, la voz, etc.

En la actualidad la empresa Experiencia Cafetera no cuenta con un sistema de información empresarial que mejore las condiciones y aumente la capacidad de organización dentro de la empresa, pues el control de diferentes las transacciones como pagos y gastos que se lleva es empírico, no se lleva un archivo adecuado de los soportes físicos y por ultimo no cuentan con una herramienta que provea información en la que se puedan apoyar para analizar de manera oportuna la situación de la empresa.

Por todo ello, es importante destacar que la implementación de un sistema de información implicaría un cambio organizativo, ya que no sólo afectará a la administración de la empresa, sino también a sus empleados y habilidades, con el fin de crear una plataforma acorde a las responsabilidades que se deben tener frente a este tipo de sistema.

Por otra parte, es de vital importancia utilizar tecnologías de información y comunicación adecuadas para el procesamiento y transmisión de los datos que se gestionarán en el sistema de información.

La posibilidad de que una empresa implemente un sistema de información le puede ayudar a alcanzar la excelencia operacional, crear nuevos productos, nuevos modelos de negocios, tener mayor cercanía con clientes y proveedores así como una toma de decisiones eficiente. Aprovechar el desarrollo de estas capacidades la colocaría en una posición ventajosa ante sus competidores.

Por estas razones es importante que un Sistema de Información Empresarial SIE sistematizada sea implementado a la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío permitiendo de esta manera mejorar su forma de trabajo, haciéndola más competitiva y consolidándola en el mercado turístico de la región, pues la empresa deber asimilar los continuos y avances de la tecnología y aplicarlos a su funcionamiento, gracias a los beneficios que ofrecen los sistemas computarizados y a la competencia de los mismos es muy recomendable implementar medios que faciliten la toma de decisiones correctas y oportunas.

Para implantar con éxito un Sistema de Información Empresarial SIE en la empresa Experiencia Cafetera se debe tener un conocimiento pleno de la empresa y sus actividades a través de su arquitectura organizacional, al tener los datos necesarios se define como seguir los procesos para llevar a cabo las actividades básicas.

La entrada de la información en Experiencia Cafetera se podrá hacer de dos formas manuales y automáticas. Las manuales se realizarán por el operador encargado o el usuario que recibirá la información por correos electrónicos donde se hacen las reservas, contactos telefónicos y soportes físicos, y las automáticas pueden surgir de otros sistemas de información (como las páginas web).

El almacenamiento de la información se dará con el registro de los egresos y pagos de servicios, empleados y proveedores a realizar se llevará una base de datos con documentos de Excel que estarán en el disco duro de la computadora de la empresa y que estarán configurados para tener un control ajustado de estos, también se creará una copia periódicamente en una nube del correo de la empresa.

Los soportes físicos se archivan en orden cronológico en carpetas dentro de un archivador de manera organizada para que los datos y la información puedan ser usados posteriormente. En el caso de los ingresos se registra las ventas también en documentos de Excel.

Para el procesamiento de la información los datos se almacenarán de manera organizada para su uso posterior y también hacer fácil su recuperación, los datos almacenados se organizarán separados y en orden cronológico por pagos, gastos e ingresos esto hará más práctica su consulta y posterior conversión, pues la información en estos procesos estará sujeta a cálculos, análisis y operaciones que

servirán para conocer de manera oportuna la situación de la empresa y así tomar las decisiones pertinentes.

Por último la salida de información permitirá transmitir información útil y valiosa a los usuarios finales; en esta etapa se generará la información procesada o los datos de entrada en información para el exterior. En el caso del control de las ventas de tours vendidos en un periodo determinado imprime la lista por meses, el valor de los servicios públicos del último semestre o el valor que se ha cobrado a nuestros socios por servicios de turismo complementarios⁵¹.

7.3 Mecanismos para identificar los riesgos de las actividades financieras y contable de la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío

Arquitectura organizacional

Se identificaron los elementos organizacionales (objetivos estratégicos, departamentos, procesos, tecnología, personal, etc.) de la empresa Experiencia Cafetera que ayudaron a describirla y que se relacionan entre sí garantizando la alineación desde todos los niveles de la empresa desde los estratégicos hasta los operativos, con el fin de optimizar la generación de productos y servicios que conforman la propuesta de valor entregada a los clientes.

Buscando una alineación de los niveles más altos con los más bajos de la empresa. Es importante, debido a que todas las áreas de la empresa deben actuar en armonía para conseguir los objetivos definidos por la misma. Esto suena muy obvio, pero en la práctica es frecuente perder este enfoque. La Arquitectura de la Organización ayuda a conservar la perspectiva y a garantizar esta alineación.

⁵¹ Documento disponible online en <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/septiembre/08.pdf> consultado junio de 2016

Tabla 2. Arquitectura Organizacional

		EXPERIENCIA CAFETERA.	
ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL			
Sector:	Turístico	Tipo de Empresa:	Prestadora de servicios turísticos.
Nit:	1.019.057.652	Domicilio: en Buenavista Quindío	CALLE 3 # 7 28
Periodo Analizado:	2016	Persona a quien va dirigida la propuesta:	Juan David Agudelo Jiménez
RESEÑA HISTORICA			
Experiencia Cafetera de Buenavista-Quindío es el primer operador de turismo en la región y es vista por muchos en la comunidad como pionera en la cordillera, por ser la primera en haber conformado una oferta turística diversa basándose en los recursos locales que también busca asegurar el impacto positivo en la comunidad y en el paisaje.			
Esta idea surgió del joven Juan David Agudelo Jiménez, Sociólogo estudiante de la Universidad de Buenos Aires (UBA) que para el año 2013 y desde su conocimiento previo de la región, sus costumbre y su gente quiso implementar un modelo de turismo que se complementara con el Paisaje Cultural Cafetero, fue entonces cuando comenzó a estructurar productos turísticos que no solo servirían para su plan de negocio sino que también tendrían un alto contenido social.			
MISIÓN			
La empresa de turismo Experiencia Cafetera busca abrir caminos de intercambio cultural e intelectual entre comunidades cordilleranas y los habitantes de las ciudades a través del turismo experiencial y darle al café su verdadero valor mediante el comercio directo y consciente de la calidad.			
FACTOR	DESCRIPCIÓN		
Clientes	Turistas extranjeros y nacionales, mochileros, Turistas V.I.P		
Mercado	viajeros espontaneos o programados con deseos de tener una interaccion con la cadena de valor del café y con las personas involucradas en este.		
Zonas de Servicios	Zona sur del Quindío Norte del Valle, Paisaje Cultural Cafetero (P.C.C)		
Tecnología	La tecnología en Experiencia Cafetera juega un papel importante ya que los contactos inciales con los socios y clientes se hace por medio de la pagina Web, los contactos telefonicos y nuestras redes sociales, esto ayuda a que los clientes tengan mayor tranquilidad a la hora de conocer los productos.		
Filosofía	"El café es mejor cuando lo vives"		
Compromiso	Mantener una actitud de mejora continua que permita perfeccionar la forma de realizar y gestionar las actividades de la empresa para así aumentar la calidad.		
VISION			
Experiencia Cafetera busca resaltar y exponer el reconocimiento y el valor al trabajo cafetero, la cultura y la pasión de los productores del café colombiano mediante la conexión de los turistas con los agricultores, demostrando la realidad de la producción del café de la planta a la taza. Ayudando a diversificar las economías locales a través del crecimiento del ecoturismo en los pueblos rurales del eje cafetero. Apoyando modelos sostenibles de producción de café, pagando precios justos para el café de manera que los caficultores puedan seguir compartiendo y preservando la diversidad y belleza natural de la región.			
FACTOR	DESCRIPCIÓN		
¿Que quiere ser la organización?	El primer operador de turismo comunitario en la región del Paisaje Cultural Cafetero (PCC)		
¿Cual es el enfoque?	Promover el desarrollo economico en la region del PCC y asegurar un impacto positivo en la comunidad.		
Persepcion	Empresa de turismo pionera en la region de la cordillera central, la primera en haber conformado una oferta turística diversa basándose en los recursos locales		
VALORES CORPORATIVOS			
EL BUEN SERVICIO	Cada uno de los guías y funcionarios cumple una labor integra dentro de la empresa y es la de dar a los clientes todo el acompañamiento e información necesaria para disfrutar de los productos.		
HONESTIDAD	Todos los productos turísticos están enmarcados en la legalidad, siempre teniendo la verdad como pilar fundamental en la prestación de servicios a los clientes		
TRABAJO EN EQUIPO	El personal está altamente comprometido y cuenta con las herramientas necesarias para dar un manejo rápido y oportuno a las inquietudes y solicitudes de los clientes debido al conocimiento de cada unos de los productos y servicios.		
CUMPLIMIENTO	Los productos están diseñados teniendo en cuenta las tendencias y requerimientos de los cliente lo que permiten brindar un mejor acompañamiento y con ello cumplir con las demandas del mercado.		
INNOVACION	Diseñar nuevas alternativas de viaje a la medida y dar soluciones integrales a los clientes y así promover el crecimiento turístico tanto regional como nacional.		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Experiencia Cafetera de Buenavista Quindio tiene a Juan David Agudelo como director, de allí la persona encargada de las recepciones que es Nadia Ruiz y de la logística se encarga, los guías que son Juan David y Valentina Toro y por último la persona de servicios generales que es Claudia Cardona.			

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesus y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Arquitectura Organizacional, editorial Alfaomega Vol 1.

Tabla 3. Despliegue Estratégico

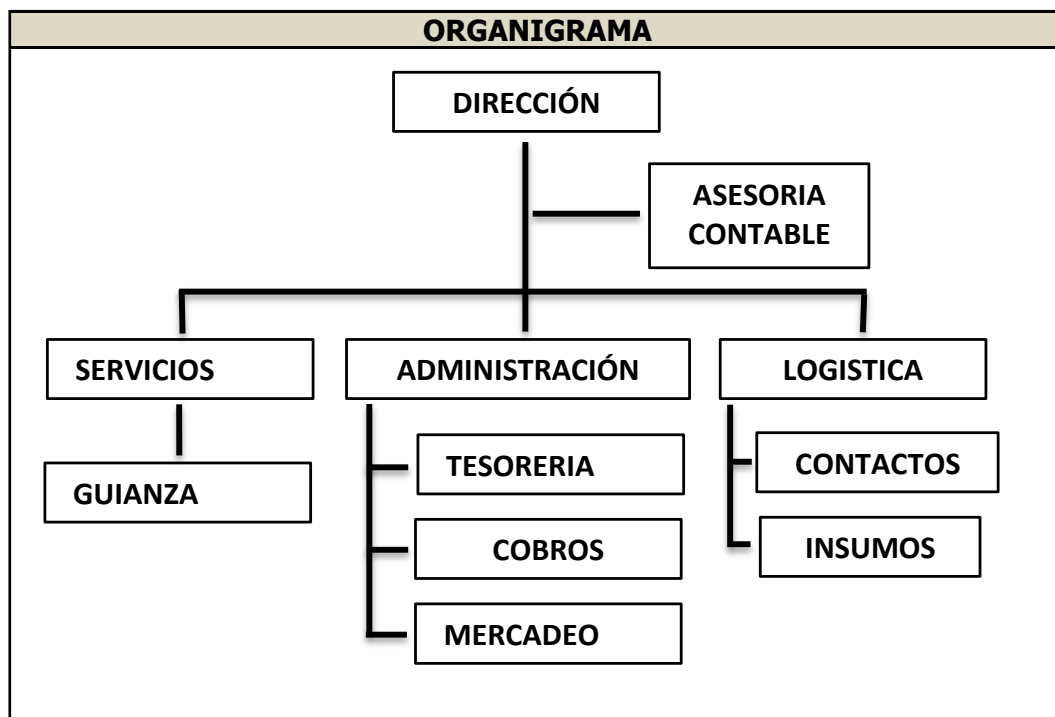
VISION: Lograr el reconocimiento y valor al trabajo cafetero, la cultura y la pasión de los productores del café colombiano mediante la conexión de los turistas con los agricultores, demostrando la realidad de la producción del café de la planta a la taza. Ayudando a diversificar las economías locales a través del crecimiento del ecoturismo en los pueblos rurales del café. Avanzando modelos sostenibles de producción de café, buscando directos, justos para el café de manera que los caficultores puedan seguir.	PERSPETIVA	DESPLIEGUE ESTRATEGICO				
		Objetivos a largo plazo		Objetivos a corto plazo	POLÍTICAS	RESPONSABLE(S) ORGANIGRAMA
		OBJETIVOS Generales	ESTRATEGIAS Específicos	METAS		
	FINANCIERA	Alcanzar una mayor rentabilidad en las ventas	Incrementar el número de paquetes turísticos vendidos	Aumentar las ventas en un 15 % para el año entrante	Creación de paquetes con descuentos y promociones que impulsen las ventas	Director y Servicios
			Reinversión en actividades que generaron utilidades	Fortalecer los productos con un mejoramiento en la calidad	Invertir en servicios adicionales que mejoren la calidad en las experiencias de los clientes	Director y Servicios
			Ajustar los costos	Estudiar y disminuir los costos en los servicios entre un 2% y un 3%	Llevar un control mensual de las compras y pagos generados por la prestación de los servicios	Director y Logística
	CLIENTES	Aumentar el flujo de turista por mes	Crear campañas de captación de clientes	Vender al menos 3 tours diarios en temporada baja	Apertura de canales de comercialización directa que diferencien los productos y aumenten las ventas	Administración y Servicios
		Satisfacer las expectativas del turista	Registrar las calificaciones recibidas	Lograr una optima calidad en los productos turísticos	Mejoramiento los servicios apoyados en las observaciones y calificaciones obtenidas en las páginas web	Administración, Logística y Servicios
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Establecer un modelo contable en la empresa	Controlar detalladamente las actividades económicas y financieras	Suministrar información que sea completa y precisa para todos los interesados	Mantener un registro detallado de todas las transacciones y comunicarla de forma clara	Director y Administración
			Obtener una herramienta que ayude a la empresa a mejorar la competitividad	Obtener información real que se pueda analizar e interpretar y que ayude a optimizar los procesos	Asumir las actividades del modelo contable como parte importante de la dinámica cotidiana de la empresa	Director y Administración
		Elaborar políticas administrativas	Encauzar los recursos materiales y humanos para cumplir los objetivos	Cuidar los intereses de la empresa con una estructura consistente y efectiva	Informar a los empleados de la empresa los lineamientos de las políticas administrativas y de control para cada área	Administración
DESARROLLO Y CRECIMIENTO		Fomentar el desarrollo de las capacidades del personal	Estructurar programas de capacitación	Mantener una alta calidad en el equipo de trabajo	Capacitación periódica a los empleados e inducción al nuevo personal	Administración
		Aportar en la dinámica de la economía local	Vincular al comercio local dentro de los servicios de turismo	Beneficiar a un sector de los comerciantes locales vinculándolos en algunos servicios	Agregar a los paquetes de pasadía servicios complementarios como alimentación, piscina, paseo a caballo etc.	Servicios y Logística

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesus y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Despliegue Estratégico, editorial Alfaomega Vol 1.

4. Organigrama Empresa de Servicios turísticos Experiencia cafetera de Buenavista- Quindío

Un organigrama dentro de la empresa ayuda a establecer las bases para el crecimiento a futuro, determinando de antemano cuáles son los distintos roles necesarios para llevar a cabo la gestión o las actividades de la misma, con independencia de que en determinados momentos, todos esos roles sean ocupadas por una misma persona. Aun en este supuesto tendría sentido, pues estaríamos estableciendo cuáles serían las futuras incorporaciones que deberíamos ir realizando para llevar a cabo un crecimiento ordenado que hemos podido prever y anticipar.

En definitiva, la implantación del organigrama en la empresa obedece a la necesidad de establecer sistemas de trabajo que reduzcan el factor aleatorio, y la improvisación en la empresa, lo que se acabará traduciendo en mejoras en la calidad de la atención y el desarrollo del negocio en sí mismo⁵².



Fuente: Propia

⁵² Disponible online en: <https://maximopotencial.com/organigrama-en-la-empresa/> consultado en junio de 2016

Tabla 5. Procesos y Actividades

Esta identificación ayuda a las organizaciones a medir su eficiencia por medio del análisis a sus procesos. En este caso se muestra a la empresa Experiencia Cafetera para reaccione ante la ineficiencia de algunas actividades que desconocían, tomando así acción y potenciando el concepto del proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

PROCESOS Y ACTIVIDADES		
PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	ACTIVIDADES
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD	Definición la misión general de la entidad
		Selección de estrategias a largo plazo
		Creación un diseño organizacional
		Identificación puntos críticos y virtudes
GESTIÓN DE MARKETING	DEFINIR MERCADO OBJETIVO	Análisis de clientes y mercado potencial
		Identificación de oportunidades de mercado
	DESARROLLO DE ESTRATEGIA DE MARKETING	Canales de distribución
		Establecer una estrategia y políticas de precios
	DESARROLLO DE PLANES	Definición de un presupuesto de marketing
		Gestión de publicidad
DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	DESARROLLO DEL PRODUCTO TURISTICO	Desarrollo de actividades de promoción
		Diseño evaluar el producto turístico
	GESTIÓN DEL DISEÑO DEL PRODUCTO TURÍSTICO	Prueba en el mercado el nuevo producto turístico
		Evaluación de los resultados de los productos
		Definición de los requisitos para desarrollar nuevos productos
		Determinar el ciclo de vida de los productos
VENTA	VENTA DEL PRODUCTO TURÍSTICO	Venta de paquete full day
		Venta de paquete con producto complementario
	DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE VENTA	Pronostico de ventas
		Establecer presupuesto de ventas
		Objetivos de las metas en las ventas
GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	DESARROLLO DE ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE	Definición de políticas y procedimientos para el servicio al cliente
	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Gestión de quejas y sugerencias de los clientes
GESTIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Gestión de productos que complementen el servicio turísticos
	CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES	Establecer alianzas comerciales serias para brindar un producto de calidad

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesús y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Identificación de procesos y actividades, editorial Alfaomega Vol 1.

Tabla 6. Procesos, Actividades y Servicios

Tener claros todos los procesos, actividades y los servicios que presta la empresa facilita a la identificación y análisis de los mismos, contribuyendo a la mejora de estos y, de forma decisiva, a estimular los mecanismos para aumentar la participación del personal en el funcionamiento y organización del trabajo.

SERVICIOS		
Wakecup		
Jardines de Pijao		
Trucha y Trocha		
INFRAESTRUCTURA		
La empresa Experiencia Cafetera no cuenta con una infraestructura física u oficina, la información se lleva en dos computadores portátiles, y los contactos se hacen vía telefónica, los guías se encuentran cerca de los municipios donde se prestan los servicios de turismo		
CLIENTES		
La mayoría de los cliente de Experiencia Cafetera son extranjeros, persona que buscan escapar de la ruidosa ciudad, busca relajarse, estar en contacto con la naturaleza, también hay quien busca vivencias etno- gastronómicas. Estos llegan a Experiencia Cafetera ya sea por un contacto directo por medio de las redes o de la página web, o también por recomendación de los aliados estratégicos que tienen dentro de sus portafolio de actividades y por último el voz a voz ha sido vital en la promoción de la empresa		
PROVEEDORES		
Para Experiencia Cafetera los proveedores son muy importantes pues por medio de estos se estructuran y complementan los productos turísticos estos brindan el transporte, actividades alternas, la alimentación y ponen a disposición las instalaciones o los lugares a visitar.		
TALENTO HUMANO		
El talento humano en Experiencia Cafetera está conformado por 5 personas, dos co-fundadores con conocimientos en sociología y diseño de productos y tres personas por contrato verbal que realizan actividades de gestión en la venta y realización de los productos; todo el equipo es multilingüe y con conocimiento de guía y prestación de servicios turísticos.		
CONTRATACIÓN		
La contratación en Experiencia Cafetera es básica tanto para empleados como para proveedores, en el caso de los empleados todos están con contrato verbal con condiciones específicas para la prestación de los servicios y con los proveedores se ha llegado a acuerdos de beneficio bilateral algunos prestando servicios complementarios y otros para actividades alternas.		
PRODUCTOS Y MERCADEO DE LA EMPRESA		
Principales productos	Estructura de costos	Variación del mercado
Venta de servicios turísticos (principalmente turismo comunitario)	Experiencia Cafetera no posee una herramienta ni un sistema que le ayude a conocer los costos de su funcionamiento.	La región del P.C.C. ofrece la mezcla ideal para ser un turismo competitivo conformado por el turismo de ocio, corporativo, Extremo, comunitario y de salud, que le permite posicionarse como potencial turístico nacional e internacionalmente, validando las proyecciones que se han hecho.
Medios de publicidad		Expansión del mercado de influencia
La publicidad que posee la empresa Experiencia Cafetera son las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube), Blog´s, anuncios en internet, páginas de internet (TripAdvisor y Fire Flies), portafolios de nuestros socios estratégicos y publicidad impresa.		Hay estimaciones y estudios de mercados propios e información de hoteleros y agencias de turismo de la región del P.C.C. y estos promediaron un porcentaje de ocupación en el año 2015 entre el 75% y 80%. En la semana santa del año anterior, el Quindío presento un porcentaje de ocupación de hasta el 81%.

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesús y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Procesos, actividades y servicios, editorial Alfaomega Vol 1.

Tabla 6. Procesos, Actividades y Servicios

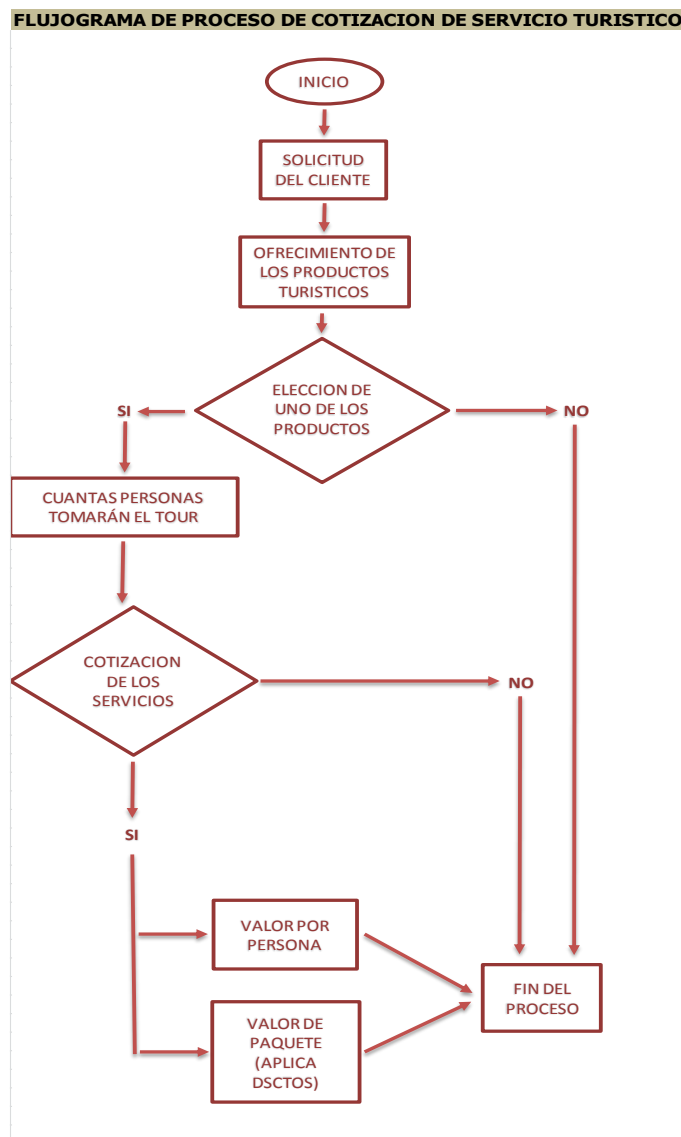
ESTRATEGIAS DE COMPETENCIA	
Ofrecer un sobresaliente producto turístico teniendo como referente una excelente atención, también ofreciendo una interacción real del cliente con la cadena de valor del café.	
Actualizar constantemente los conocimientos del equipo de trabajo en lo que tiene que ver con las áreas pertinentes del desempeño de la empresa.	
Tener en cuenta las observaciones y sugerencias recibidas por los clientes en las páginas de Tripadvisor que es visitada y tomada en cuenta por muchos viajeros	
ASPECTOS FINANCIEROS Y CONTABLES	
OBJETIVOS FINANCIEROS	OBJETIVOS CONTABLES
Incrementar el número de paquetes turísticos	Obtener una herramienta contable que ayude a la empresa.
Reinversión en actividades que generaron utilidades	Controlar las actividades económicas y financieras.
Ajustar los costos	Conocer las normas contables que rigen el sector turístico.

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesús y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Procesos, actividades y servicios, editorial Alfaomega Vol 1.

7.4 Diseño de procedimientos para las actividades de control contable y financiero de la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío

Gráfica 2. Flujograma de procesos de Cotización

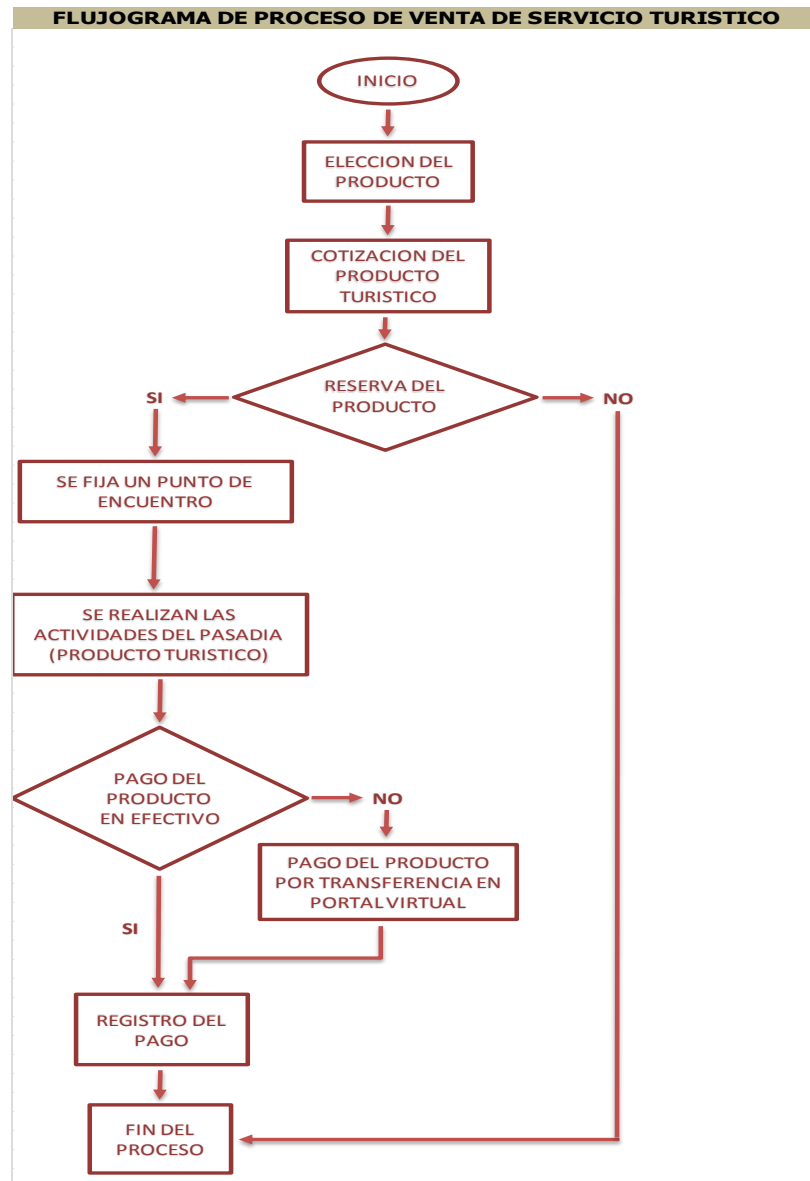
Este flujograma ayuda a entender el proceso de la cotización de los productos turísticos que se ofrecen en la empresa.



Fuente: Propia

Gráfica 3. Flujograma de Ventas

El proceso de las ventas representadas en un diagrama de flujo permitió la visualización de las actividades innecesarias que existían y verifica si la distribución del trabajo esta equilibrada, es decir, si están bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

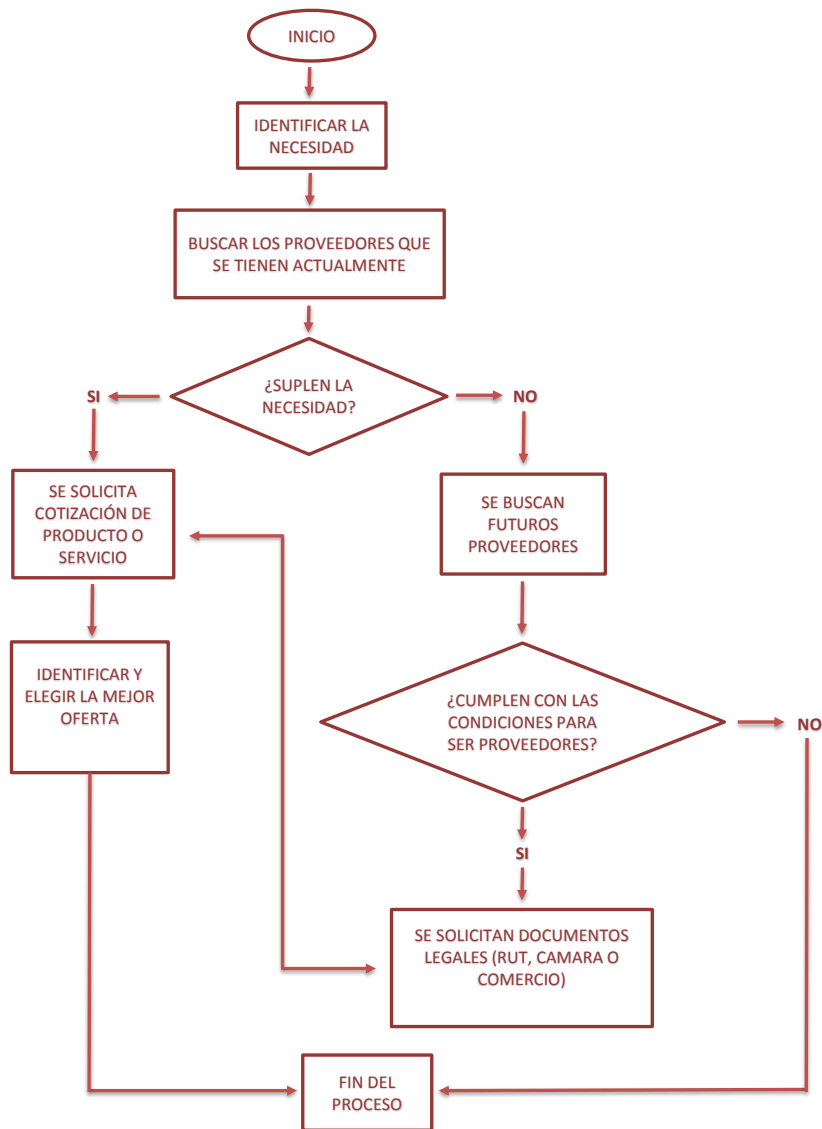


Fuente: Propia

Gráfica 4. Flujograma de Proveedores

Muestra cómo se elige un proveedor y los pasos que se deben realizar, facilitando a los empleados el análisis de las mismas. También permiten visualizar con mayor facilidad los problemas que se puedan presentar en este proceso. Se identifican los puntos que son necesarios para la toma de la decisión final.

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE ELECCION DE PROVEEDORES



Fuente: Propia

Tabla 7. Evaluación de Sistema de Control

Por medio de las respuestas dadas en esta evaluación, se obtiene evidencia que se debe constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si existen los controles pertinentes y si estos operan de la mejor forma. La aplicación de cuestionarios ayuda a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

EVALUACION DE SISTEMA DE CONTROL				
Ambiente de Control	Calificacion			Observaciones del auditor
	B	R	D	
¿Los convenios de servicios y precios con los proveedores son estables?	X			Existe un riesgo en estas negociaciones, pues al ser verbales pueden cambiar en cualquier momento ya sea por factores internos o externos.
¿Se supervisa la ejecucion de los procesos contables deacuerdo a la PCGA?			X	La empresa realiza los cobros por medio de cuentas de cobro, no tiene un sistema de facturacion y tiene inconvenientes cuando estos (proveedores) exigen la documentacion pertinente para generar los pagos.
¿Existe un documento que especifique las funciones de los empleados?			X	A pesar de la existencia de un plan, no estan especificadas detalladamente las funciones.
¿Estan planificadas las actividades contables realizadas por el personal?		X		Se elaboró un plan inicial en la empresa pero el area administrativa tiene deficiencias que pueden ser subsanadas.
Evaluacion de Riesgos	Calificacion			Observaciones del auditor
	B	R	D	
¿Tiene la empresa politicas o procesos establecidos para la exigibilidad de pagos?	X			La empresa realiza los cobros por medio de cuentas de cobro, no tiene un sistema de facturacion y tiene inconvenientes cuando estos (proveedores) exigen la documentacion pertinente para generar los pagos.
¿La empresa incurre en costos financieros o creditos?			X	La empresa no tiene hasta ahora relación alguna con entidades bancarias.
¿Se cuenta con politicas para la evaluacion de los procesos contables?			X	La empresa no cuenta con politicas y no aplica procesos contables.
¿Exise un registro de la ventas y las compras realizadas por la empresa?			X	La empresa no lleva registro de sus ventas , de la compras se guardan las facturas y recibos pero sin tener una tecnica o norma de archivo.
Actividades de Control	Calificacion			Observaciones del auditor
	B	R	D	
¿Hay celeridad en los cobros cuando se prestan servicios a aliados estrategicos?		X		Se presenta una irregularidad en los cobros con los socios, pues esta funcion no esta definida en el personal y estos cobros llegan a tardar mas de 60 días.
¿En la empresa hay un sistema para el manejo del efectivo?			X	El efectivo disponible queda automaticamente a disposicion de las necesidades de la empresa.
¿Hay una planeacion periodica de la disponibilidad del efectivo y de los gastos?			X	En la empresa no existen politicas, acuerdos o procedimientos para el manejo del efectivo.
¿Se supervisan o registran los acuerdos y pagos con los porveedores?		X		Estos acuerdos se hacen de manera verbal y los pagos no se registran.
¿Hay recursos generados por las utilidades destinados a la inversion?		X		Al no poseer un modelo contable que le genere información oportuna de las utilidades estas no se pueden calcular con exactitud, asi que dificilmente estas se puedan determinar para invertir ya sea en capacitación o mejoramiento de los productos.

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesús y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Evaluación de sistema de control, editorial Alfaomega Vol 1.

Tabla 7. Evaluación de Sistema de Control

Informacion y Comunicación	Calificacion			Observaciones del auditor
	B	R	D	
¿Se genera informacion de los procesos que sirva como apoyo para toma de decisiones?		X		Hace falta un herramienta que ayude a la empresa con esta necesidad.
¿Existen canales de comunicación adecuados entre el personal directivo y el operativo?			X	Deben crearse canales que a faciliten y dinamicen la comunicación en la estructura administrativa.
¿Existen un metodo para conocer la opinion o las sugerencias de los usuarios?	X			La empresa utiliza unas paginas en internet donde se califica su servicio y los usuarios dejan sus opiniones o quejas.
Monitoreo	Calificacion			Observaciones del auditor
	B	R	D	
¿Hay un constante seguimiento y evaluacion de las actividades para saber si estos estan llevando a la consecucion de los objetivos de la empresa?		X		Se debe implementar una socializacion de lo que quiere la administracion y del porque del funcionamiento de la empresa.
¿Evalua las observaciones obtenidas en Tripadvisor (o demas fuentes) para ajustar los puntos criticos dentro del servicio?	X			Evaluacion permanente y socializacion con el grupo de trabajo.
¿Se llevan a cabo reuniones en las que se socialicen los puntos a mejorar dentro de la empresa?			X	Evaluacion permanente y socializacion con el grupo de trabajo.

CALIFICACION DEL SISTEMA DE CONTROL

B: BUENO

R: REGULAR

D: DEFICIENTE

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesús y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Evaluación de sistema de control, editorial Alfaomega Vol 1.

Tabla 9. Sistema de administración de riesgos

Este sistema de control es una herramienta surge de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente los riesgos contables y financieros de la empresa Experiencia Cafetera, además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.

Aunque su función es aplicable a todas las áreas de operación de la empresa, de su efectividad depende en este caso que la administración cuente con toda la información financiera necesaria para estudiar las alternativas y las que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Tabla 8. Sistema de administración de riesgos

¡Error! Vínculo no válido.

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesús y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Sistema de administración de riesgos, editorial Alfaomega Vol 1.

Tabla 9. Calificaciones del Sistema de Control

PONDERACION DEL SISTEMA DE CONTROL				100%		CALIFICACION DEL SISTEMA		1,73
1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL								
PONDERACION COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL				20%		CALIFICACION DE COMPONENTE		1,75
Nº	PREGUNTA	NIVEL DE EVALUACION			CALIFICACION	SEMAFORO		
		1	2	3				
1	¿Los convenios de servicios y precios con los proveedores son estables?			X	3			
2	¿Se supervisa la ejecucion de los procesos contables deacuerdo a la PCGA?	X			1			
3	¿Existe un documento que especifique las funciones de los empleados?	X			1			
4	¿Estan planificadas las actividades contables realizadas por el personal?		X		2			
El ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del empleado que hará que se cumplan.		CALIFICACION TOTAL DEL AMBIENTE DE CONTROL			1,75			
2. EVALUACION DE RIESGOS								
PONDERACION COMPONENTE EVALUACION DE RIESGOS				20%		CALIFICACION COMPONENTE		1,50
Nº	PREGUNTA	NIVEL DE EVALUACION			CALIFICACION	SEMAFORO		
		1	2	3				
1	¿Tiene la empresa politicas o procesos establecidos para la exigibilidad de pagos?			X	3			
2	¿La empresa incurre en costos financieros o creditos?	X			1			
3	¿Se cuenta con politicas para la evaluacion de los procesos contables?	X			1			
4	¿Exise un registro de la ventas y las compras realizadas por la empresa?	X			1			
Los procesos de evaluación del riesgo va orientada al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar el impacto de los mismos.		CALIFICACION TOTAL DE EVALUACION DE RIESGOS			1,5			
3. ACTIVIDADES DE CONTROL								
PONDERACION DEL COMPONENTES ACTIVIDADES DE CONTROL				20%		CALIFICACION COMPONENTE		1,40
Nº	PREGUNTA	NIVEL DE EVALUACION			CALIFICACION	SEMAFORO		
		1	2	3				
1	¿Hay celeridad en los cobros cuando se prestan servicios a aliados estrategicos?		X		2			
2	¿En la empresa hay un sistema para el manejo del efectivo?	X			1			
3	¿Hay una planeacion periodica de la disponibilidad del efectivo y de los gastos?	X			1			
4	¿Se supervisan o registran los acuerdos y pagos con los porveedores?		X		2			
5	¿Hay recursos generados por las utilidades destinados a la inversion?		X		2			
Ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.		CALIFICACION ACTIVIDADES DE CONTROL			1,4			
4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN								
PONDERACION INFORMACION Y COMUNICACIÓN				20%		CALIFICACION COMPONENTE		2,00
Nº	PREGUNTA	NIVEL DE EVALUACION			CALIFICACION	SEMAFORO		
		1	2	3				
1	¿Se genera informacion de los procesos que sirva como apoyo para toma de decisiones?		X		2			
2	¿Existen canales de comunicación adecuados entre el personal directivo y el operativo?	X			1			
3	¿Exiten un metodo para conocer la opinion o las sugerencias de los usuarios?			X	3			
Promueve una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende		CALIFICACION INFORMACION Y COMUNICACION			2,00			

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesús y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Calificación de sistema de control, editorial Alfaomega Vol 1.

Tabla 9. Calificaciones del Sistema de Control

5. SUPERVISION O MONITOREO							
PONDERACION DE MONITOREO				20%		CALIFICACION COMPONENTE	2,00
Nº	PREGUNTA	NIVEL DE EVALUACION				CALIFICACION	SEMAFORO
		1	2	3			
1	¿Hay un constante seguimiento y evaluacion de las actividades para saber si estos estan llevando a la consecucion de los objetivos de la empresa?		X			2	
2	¿Evalua las observaciones obtenidas en Tripadvisor (o demas fuentes) para ajustar los puntos criticos dentro del servicio?			X		3	
3	¿Se llevan a cabo reuniones en las que se socialicen los puntos a mejorar dentro de la empresa?	X				1	
La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección.		CALIFICACION TOTAL DE MONITOREO				2,00	

Tomado de: MONTES Carlos Alberto, MONTILLA Omar de Jesús y MEJIA Eutimio. Control y evaluación de la gestión organizacional: Calificación de sistema de control, editorial Alfaomega Vol 1.

7.5 Estructura contable para la empresa de servicios turísticos Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío

Tabla 10. Obligaciones y Deberes del Régimen Simplificado

Este cuadro muestra lo que la empresa debe tener en cuenta para dar el primer paso y comenzar a estructurar sus procesos como régimen simplificado con el que tendrá orden y un mayor control y claridad en sus operaciones.

OBLIGACIONES Y DEBERES DE LA EMPRESA EXPERIENCIA CAFETERA DE BUENAVISTA QUINDIO	
REGIMEN SIMPLIFICADO	
FORMALIZACION	Registro de Camara y Comercio
	Inscripcion del RUT
	Registro de Industria y Comercio
CONTABILIDAD	Art. 499 del Estatuto Tributario
OBLIGACIONES	Debe inscribirse en el RUT ante la DIAN
	Llevar libro de registro de operaciones diarias
	Entregar copia del RUT en la primera venta que hagan a pertenecientes al Régimen Común.
	Exhibir el RUT en un lugar visible del establecimiento de comercio, local, oficina o sede de negocio en donde realice su actividad económica (como regimen simplificado).
	Cumplir con los sistemas de control que haya establecido el gobierno nacional.

Tabla 10. Obligaciones y Deberes del Régimen Simplificado

OTRAS RESPONSABILIDADES	Presentar declaración de renta en caso de ser contribuyentes por menores ingresos, es decir, que los ingresos brutos sean inferiores a 1.400 UVT, o cuando el patrimonio bruto en el último día del mismo año, o período gravable no exceda de 4.500 UVT.
PROHIBICIONES	Adicionar al precio de los productos que venda o de los servicios que preste, el valor correspondiente a IVA; en caso de hacerlo deberán cumplir con la totalidad de las obligaciones establecidas para el régimen común.
	Presentar declaración de IVA. Si lo hacen, dicha declaración no producirá efecto legal alguno.
	Determinar IVA a cargo y solicitar impuestos descontables.
	Calcular el IVA en compra de bienes que se encuentren exentos o excluidos del IVA

Tomado de: RAMIREZ Cristian Mauricio y PADILLA John Laureano, Diseño de un modelo contable para la microempresas de bienes y servicios del municipio de Caicedonia Valle. Monografía aplicada, 2016.

Tabla 11. Obligaciones y Deberes del Régimen Común

Uno de los objetivos de la empresa es el crecimiento, por eso se tiene en cuenta las obligaciones que debe asumir para convertirse en régimen común.

OBLIGACIONES Y DEBERES QUE DEBE ADOPTAR LA EMPRESA EXPERIENCIA CAFETERA DE BUENAVISTA QUINDIO				
REGIMEN COMÚN				
P.C.G.A			N.I.I.F	
FORMALIZACIÓN	Inscripción en el RUT		SIN CAMBIOS	
	Registro de Cámara y Comercio			
	Registro de Industria y Comercio			
CONTABILIDAD	Identificación de las transacciones		Identificación de las transacciones	
	Recolección de información		Recolección de información	
	Clasificación de la información	Según Plan Único de Cuentas	Clasificación de la información	En este caso se hace según las necesidades de la empresa de turismo y se registra según parámetros de la norma.
	Registro de operaciones		Registro de operaciones	
	Elaboración de informes	Balance General.	Elaboración de estados financieros	Estado de la situación financiera del periodo.
		Estado de cambios en el patrimonio.		Estado de cambio integral en el periodo.
		Estado de Resultados.		Estado de cambio en el patrimonio.
		Estado de cambios en la situación financiera.		Estado de flujo de efectivo.
		Estado de flujo de efectivo.		Notas a los estados financieros.
	Interpretación de informes financieros		Interpretación de informes financieros	
OBLIGACIONES	Llevar contabilidad		SIN CAMBIOS	
	Inscripción en el RUT			
	Expedir factura			
	Declarar	I.V.A		
		Retención en la fuente		
		Impuesto de renta		
Obligación de informar el cese de actividades				

Tomado de: RAMIREZ Cristian Mauricio y PADILLA John Laureano, Diseño de un modelo contable para la microempresas de bienes y servicios del municipio de Caicedonia Valle. Monografía aplicada, 2016.

8. CONCLUSIONES

Como se pudo observar en el desarrollo de este trabajo, la labor de un modelo contable es fundamental para el debido funcionamiento y crecimiento de la empresa Experiencia Cafetera.

Mediante el desarrollo de este trabajo se diseñó de una estructura contable que planteó una nueva propuesta estratégica para la empresa Experiencia Cafetera de Buenavista Quindío y que sirvió de apoyo a sus directivos en la toma final de decisiones; pues una vez que se obtuvo esta herramienta permitió el conocimiento y el seguimiento continuo del comportamiento financiero.

La estructuración de un modelo contable y el análisis que se realizó para llegar a él sirven como herramienta para que la empresa logre sus objetivos a corto y largo plazo y pueda alcanzar así su visión y su misión.

Los puntos que se consideraron de más relevancia en el desarrollo del trabajo fue detectar las necesidades y falencias de las personas que trabajan día a día en los procesos administrativos de la empresa, posterior a esto identificar las actividades contables en estos procesos y definir de manera clara y lo más tangible posible los beneficios económicos, laborales y de cualquier otra índole que se puedan alcanzar con la estructuración del modelo contable, de manera que las personas dentro de la empresa sepan cómo esto los va a beneficiar particularmente.

Otro punto que se consideró clave para llevar a cabo este trabajo fue la capacitación y se optó por dar buenas charlas y una adecuada instrucción a todos los empleados de Experiencia Cafetera, porque si hacemos todo lo correcto para estructurar un modelo contable en la empresa pero no le damos herramientas a la gente para que trabaje con ellas es muy probable que todo el trabajo se venga abajo.

También hay que tener en cuenta que la empresa en el desarrollo de las actividades turísticas realiza varias alianzas con socios estratégicos, por lo que hacen aún más importante llevar los registros de las operaciones, tenerlas por separado ayuda a tener un control más exacto de los ingresos y los gastos por cada actividad realizada, el resultado final del ejercicio servirá para hacer un análisis de las ganancias que se esperan.

Entonces la información y documentos contable de la empresa Experiencia Cafetera debe ser gestionada, organizada y llevada de forma adecuada para que constituya un elemento al momento de la toma de decisiones por parte de su gerente y grupo de trabajo.

El trabajo ayudo a que la empresa creara un cronograma que le permitirá llevar un orden del cobro de cuentas con socios estratégicos y de pago a proveedores y de impuestos pues son obligaciones que de no llevarse adecuadamente pueden causar inconvenientes a la empresa reflejadas en multas o sanciones, por lo que

se considera que este trabajo debe utilizarse como la base de una herramienta tanto para el contador como para el propietario de la empresa que debe estar al tanto de los movimientos contables y financieros de la empresa.

9. RECOMENDACIONES

Al estructurar un modelo contable surge un tema que es bastante complejo. Constantemente se crean nuevas leyes y regulaciones que toda empresa debe tener en cuenta, por tal razón es fundamental que el trabajo este formulado para estar al tanto de las novedades que surjan al respecto.

En la empresa Experiencia Cafetera se deben aplicar las políticas contables suministradas en este trabajo que maneja un lenguaje sencillo y propio del negocio del turismo, evitar que las políticas tengan tal nivel de complejidad que confunda a los usuarios de la información financiera, así como para los funcionarios de la empresa, incluidos aquellos no versados en temas contables.

Se sugirió la creación de una caja menor para transacciones que requieran el manejo de poco efectivo, la apertura de cuentas bancarias para consignar valores superiores o cuando se dé lugar a pagos por transacción.

También se enfatizó que de parte de la empresa se debe crear un documento que sirva como herramienta de control para el cobro a los proveedores, pues anteriormente no se llevaba de forma ordenada y se daba pie a confusiones de parte y parte, trayendo esto problemas para el propietario y sus proveedores.

Cuando se revisó la visión de la empresa se encontró que si bien está claramente establecida en cuanto a sus objetivos, no se traza una meta a mediano plazo o largo plazo así que surgió la recomendación de que se establezcan unos objetivos que estén entre los 3 y 4 años a futuro y que la empresa este en capacidad de lograrlos para cuando los consiga, ajuste nuevamente su visión.

Uno de las recomendaciones más importantes para la empresa Experiencia Cafetera es que mantenga la implementación del Sistema de Información Empresarial con el fin de mejorar la productividad y el rendimiento competitivo de la empresa. La aplicación de este sistema de información en la empresa brindará la posibilidad de obtener grandes ventajas e incrementar la capacidad de organización de la empresa, y dirigir de esta manera los procesos a una verdadera competitividad.

Para ello, es necesario un Sistema de Información Empresarial eficaz que ofrezca múltiples posibilidades, permitiendo acceder a los datos relevantes de manera frecuente y oportuna.

Por último se recomienda a la empresa Experiencia Cafetera que por el tipo de operaciones, de flujo creciente de dinero, posible manejo de otras divisas, alianzas estratégicas y para establecerse en el mercado del turismo que debe pasar al régimen común tomar la figura de Sociedad Anónima Simplificada y de esta forma gozar de beneficios como:

- Las obligaciones tributarias de actuar como agente retenedor están condicionadas al cumplimiento de unos requisitos.
- No está obligado al nuevo impuesto sobre la renta para la equidad–CREE
- En el caso de tener dos o más trabajadores estará exonerado del pago de aportes parafiscales a ICBF y SENA.
- Puede realizar actividades gravadas con IVA sin tener que pertenecer al régimen común, siempre y cuando no supere los \$107.364.000.
- Tiene la posibilidad de no pagar el impuesto sobre la renta cuando la base gravable es inferior a lo señalado en la tabla de tarifas progresivas del artículo 241 ET y la del IMAN.
- Podrá acogerse al sistema simplificado IMAS donde la firmeza de la declaración es de seis meses.

BIBLIOGRAFÍA

MONTES, Carlos Alberto y MONTILLA, Omar de Jesús. Control y evaluación de la gestión organizacional, primera edición. 2015

Estatuto tributario E.T, editorial LEGIS

Plan único de cuentas PUC 2014, editorial LEGIS

Régimen Común 2010. En: www.gerencie.com/regimen-comun.html 2010

<http://www.colombia.co/esta-es-colombia/cultura/danza/las-diez-experiencias-unicas-que-debes-vivir-cuando-viajes-colombia/>

<http://www.experienciacolombia.com/destinos.php?Colombia=&entrant=6>

<http://psicosocialyturismomc.blogspot.com.co/p/el-turismo-glosario.html#!/p/el-turismo-glosario.html>

<http://www.aprendedeturismo.org/que-paises-del-mundo-que-reciben-mas-turistas-y-en-america-latina/>

<https://www.colombiamegusta.com/los-mejores-sitios-turisticos-colombia/>

http://www.cafedecolombia.com/bb-fnc-es/index.php/comments/paisaje_cultural_cafetero_colombiano_colombiano_por_QUE_es_unico_en_el_mundo/

<https://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2099.4%20Tomas%20LOPEZ,%20Sandra%20SANCHEZ.htm>

<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Historia-De-La-Contabilidad/2591316.html>

<http://www.gerencie.com/que-son-las-niif.html>

<https://lorenauribem.wordpress.com/evolucion-de-la-contabilidad-en-colombia/>

Agenda Competitiva 2016

<http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sneci/Paginas/agenda.aspx>

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 2016 En: www.culturarecreacionydeporte.gov.co

Contaduría General de la nación.

En: www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/51400b10-5b50-4f86-9916-88311f67cfe9/EvolucionPlanesContables.pdf?MOD=AJPERES

Dian 2014. En:
www.dian.gov.co/descargas/EscritosComunicados/2014/309_Comunicado_de_prensa_03122014.pdf

Diagnostico Estratégico. En: www.gestiopolis.com/diagnostico-estrategico-a-la-empresa-torres-madrigal-s-a/

Guía del viajero. 2016. En:
www.colombia.com/turismo/guiadelviajero/indexatractivos.asp

Historia de Buenavista Quindío. 2016. En: buenavista-quindio.gov.co/informacion_general.shtml.

Informática de hoy 2016. En www.informatica-hoy.com.ar/informatica-tecnologia-empresas/La-importancia-de-los-sistemas-de-informacion-en-la-empresa.php

Información Contable En:
www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/septiembre/08.pdf

JOSAR, Cristina. Sistema contable.2008. En: www.gerencie.com/sistema-contable.html

Metodología de la investigación, quinta edición, editorial Mc Graw Hill

Municipalidad de la Ciudad de Mendoza. 9 de julio 2010. En:
www.ciudaddemendoza.gov.ar/turismo

Organización Mundial del Turismo es un organismo especializado de las Naciones Unidas. 2016. en: media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico

Régimen Simplificado 2014. En: actualicese.com/2014/05/30/obligaciones-y-prohibiciones-pertenecientes-regimen-simplificado/

Samuels, gloria. actividades de control interno 2016. en:
www.ehowenespanol.com/actividades-control-interno-lista_150841/

SIE 2015. En: sistemasinfempre.blogspot.com.co/

Tratamiento de la información Contable En:
competenciasbasicas.webnode.es/news/tratamiento-de-la-informacion-y-competencia-digital/ 2009.

<http://www.gerencie.com/sistema-contable.html>

<https://maximopotencial.com/organigrama-en-la-empresa/>

Turismo de la Alsacia. 2009. En: www.tourisme-alsace.com/es/ruta-de-vinos-alsacia-este-de-francia/

Turismo en el eje cafetero. En: experienciacaftera.com/es.2016

Turismo en el Quindío. 2016 En: www.quindio.travel/turismo-quindio.html –

Turismo comunitario en Colombia. 2011. En: annieburbano.com/2011/02/turismo-comunitario-en-colombia/

Universidad Libre. Historia de la contabilidad. 2014.
En: www.gerencie.com/historia-de-la-contabilidad.html

ANEXOS

ANEXO 1. ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE EXPERIENCIA CAFETERA

Fecha: 19 marzo de 2016.

Entrevistado: Juan David Agudelo Jiménez (J.D.A.J)

Entrevistadores: Estudiantes en trabajo de grado de la Universidad del Valle sede Caicedonia.

Este documento fue elaborado por los estudiantes de trabajo de grado del programa de Contaduría Pública de la sede Caicedonia Gerardo Alberto Ramírez Avalo y Hugo Armando Castro Marulanda y muestra las preguntas realizadas en la entrevista que se le realizó al señor Juan David Agudelo Jiménez director de la empresa Experiencia Cafetera para recopilar información y de esta forma iniciar con la elaboración del diagnóstico de la empresa.

1. ¿De dónde surgió la idea de Experiencia Cafetera?
2. ¿la empresa comienza sus actividades con recursos propios o fueron recursos externos?
3. ¿Cuántos propietarios tiene entonces la empresa?
4. ¿Cuándo inicio operaciones la empresa?
5. Cuándo menciona unos trámites ¿Qué trámites debió realizar para ello?
6. ¿Qué actividad es la que realiza la empresa?
7. ¿Tiene Experiencia Cafetera una misión y una visión, hacia donde van direccionadas?
8. ¿Cuál es el número actual de empleados dentro de la empresa y cuáles son sus funciones?
9. ¿Cómo es la estructura administrativa de la empresa?
10. ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal de la empresa en cuanto al tema del turismo?
11. ¿Quién cree que falta en el equipo de trabajo?

- 12.** ¿Ha crecido la empresa desde su inicio en el año 2014, ha sido el esperado?
- 13.** ¿Cuáles son los objetivos que se ha trazado Experiencia Cafetera para lograr ese crecimiento?
- 14.** ¿La empresa está cumpliendo con estos objetivos que se ha planteado?
- 15.** ¿Cuáles son los objetivos a largo plazo de Experiencia Cafetera?
- 16.** Menciona usted a “socios y proveedores” ¿Cómo se maneja ese tema en su empresa?
- 17.** ¿De qué manera aporta la economía local para el desarrollo de las actividades de la empresa?
- 18.** ¿Qué servicios son los que presta Experiencia Cafetera?
- 19.** ¿Qué servicios subcontrata la empresa para complementar su producto?
- 20.** ¿En dónde presta estos servicios?
- 21.** ¿Cree usted que la empresa puede salir de esta región, por qué?
- 22.** ¿A quiénes van dirigidos los servicios de la empresa?
- 23.** ¿Qué metodología utilizan para la captación de este tipo de clientes?
- 24.** ¿Quién es la persona encargada de hacer estos contactos?
- 25.** ¿Los servicios de la empresa son llamativos para los turistas, como lo saben?
- 26.** ¿Existe entonces una competencia actual o potencial en la región?
- 27.** ¿Cuál es el criterio que se utiliza en la empresa para fijar el precio de los servicios?
- 28.** ¿En qué moneda o divisa manejan los pagos de parte de sus clientes?
- 29.** Al haber una competencia fuerte y creciente en cuanto a precio y calidad, la satisfacción del cliente se convierte en uno objetivo a mantener dentro de la

empresa, entonces ¿Cómo puede Experiencia Cafetera conocer el grado de satisfacción de los usuarios de su servicio?

30. ¿Hay herramientas tecnológicas le permiten a la empresa hacer una segmentación del mercado?

31. ¿Cuál es el nivel tecnología que maneja la empresa, es suficiente para el desarrollo de las actividades?

32. ¿Qué áreas de la empresa ofrecen mayor potencial para mejorar?

33. ¿Cómo percibe los niveles de rentabilidad de la empresa?

34. ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional que le permita tener