

**DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LA EMPRESA
INMOBILIARIA C Y V S.A.S.**

VENUS SHIRLEY SÁNCHEZ PAZ

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI
2019**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LA EMPRESA
INMOBILIARIA C Y V S.A.S.**

Proyecto de grado para optar el título de Contador Público

Dirigido por:

BIBIANA RENDÓN ÁLVAREZ

Magister en Administración

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

SANTIAGO DE CALI

2019

Contenido

0. INTRODUCCIÓN	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1 APROXIMACIÓN DE PROBLEMA	5
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	7
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	12
2. OBJETIVOS.....	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. JUSTIFICACIÓN	14
4. MARCO DE REFERENCIA	18
4.1 MARCO TEÓRICO	18
4.1.1 Teoría de sistemas	18
4.1.1.1 Teoría de la información	23
4.1.1.2 Teoría de decisión	25
4.1.2 Paradigma de la utilidad	27
4.1.3 Sistema de la información contable.....	33
4.2 MARCO LEGAL	38
4.2.1 Código de comercio.....	38
4.2.2 Código laboral	39
4.2.3 Estatuto tributario	39
4.2.4 Decreto 1625 de 2016	40
4.2.5 Ley 1258 de 2008	41
4.2.6. Ley 1314 de 2009	41
4.2.7 Decreto 2420 de 2015	43
4.3 MARCO CONCEPTUAL	48
4.4 MARCO CONTEXTUAL	52
4.4.1 Sector alojamiento y servicios de comida	52
4.4.2 Reseña histórica	54
4.4.6 Responsabilidades tributarias.....	54
5. METODOLOGÍA	57
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	57

5.2 MÉTODO	57
5.3 FUENTES	58
5.4 FASES DE INVESTIGACIÓN	59
6. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INNOBILIARIA C Y V S.A.S	61
6.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	62
6.1.1 Misión.....	63
6.1.2 Visión.....	63
6.1.3 Valores	63
6.1.4 Organigrama	64
6.2 DIAGNÓSTICO INTERNO	65
6.2.1 Estructura organizativa.....	66
6.2.2 Función de planeación	67
6.2.3 Función de dirección.....	67
6.2.4 Función de control	68
6.2.5 Área de contabilidad.....	69
6.2.6 Mercadeo y ventas.....	71
6.2.7 Matriz de fortalezas y debilidades.....	71
6.2.8 Sistema de información contable	73
6.2.8.1 Proceso de captación y clasificación de datos	74
6.2.8.2 Proceso de registro contable de operaciones.....	75
6.2.8.3 Proceso de acumulación y asignación de valores	78
6.2.8.4 Proceso de control de la calidad de la información contable	78
6.2.8.5 Proceso de preparación de informes	79
6.2.8.6 Proceso de análisis y evaluación de la información contable	80
6.2.8.7 Proceso de suministro y presentación de la información	80
6.3 DIAGNÓSTICO EXTERNO	81
6.3.1 Factor económico	82
6.3.1.1 Inflación	83
6.3.1.2 Tasas de interés	84
6.3.2 Factor político.....	87
6.3.3 Factor legal	88
6.3.3.1 Reforma tributaria	88
6.3.3.1.1 Impuesto sobre la renta y complementarios.....	89

6.3.3.1.2 Impuesto al valor agregado	90
6.3.3.1.3 Impuesto al consumo	91
6.3.3.1.4 Retención en la fuente	92
6.3.3.1.5 Impuesto de industria y comercio y complementario de avisos y tableros	92
6.3.3.2 Incentivos del sector	93
6.3.3.2.1 Ley 1419 de 2010	93
6.3.3.2.2 Resolución 347 de 2015	93
6.3.3.2.3 Ley 361 de 1997 Artículo 31	94
6.3.3.2.4 Estatuto tributario 207-2 (Decreto 2755 de 2003).....	94
6.3.3.2.5 Decreto 297 de 2016	94
6.3.3.3 Legalización laboral	94
6.3.3.4 Legislación comercial	96
6.3.3.4.1 Formulación empresarial	96
6.3.4 Factor tecnológico	97
6.3.4.1 Software hotelero	98
6.3.4.2 Internet y telecomunicaciones	99
6.3.5 Factor social.....	99
6.3.5.1 Servicios públicos	99
6.3.5.2 Informalidad.....	100
6.3.5.3 Inseguridad y violencia	100
6.3.5.4 Educación.....	101
6.3.6 Entono sectorial.....	102
6.3.6.1 Generalidades del sector hotelero en Colombia	102
6.3.6.2 Análisis del sector.....	103
6.3.6.2.1 Resultados COTELCO Valle del Cauca.....	104
6.3.6.2.2 Resultados DANE Colombia.....	110
6.3.6.2.2.1 Demanda turística	110
6.3.7 Matriz oportunidades y amenazas.....	115
6.4 ANÁLISIS DOFA	116
7. SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE.....	118
7.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE.....	120
7.1.1 Objetivos específicos del sistema de información contable útil.....	122
7.2 COMPONENTES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	122

7.2.1 Usuarios del sistema de información	123
7.2.1.1 Usuarios internos	123
7.2.2 Datos e información	128
7.2.3 Procesos de la empresa	129
7.2.4 Tecnología.....	129
7.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES INMOBILIARIA C Y V S.A.S	130
7.3.1 Introducción	130
7.3.2 Manual de procedimientos Inmobiliaria C Y V S.A.S.....	131
3.3.3 Objetivos del manual	132
3.3.4 Mapa de procesos	133
7.3.5 Manual de procedimientos	133
7.3.5.2 Mantenimiento preventivo y correctivo	145
7.3.5.3 Caja menor	153
7.3.5.4 Cuadre de caja	161
7.3.5.5 Facturación y cartera	165
7.3.5.6 Pago y legalización de anticipos	173
7.3.5.7 Cuentas por pagar	176
7.3.5.8 Nómina	180
7.3.5.9 Egresos	183
7.3.5.10 Preparación de estados financieros	187
9. RECOMENDACIONES.....	191
10. CONCLUSIONES.....	193
11. BIBLIOGRAFIA.....	195

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo comunicacional	24
Figura 2. Organigrama	64
Figura 3. Inflación total al consumidor	83
Figura 4. Proceso sistema de información contable.....	119
Figura 5. Función sistema de información contable.	120
Figura 6. Diagrama de Procesos Inmobiliaria C y V S.A.S.....	133

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fortalezas y Debilidades de Inmobiliaria C y V	71
Tabla 2. Tasas de interés 2000 - 2017.....	85
Tabla 3. Resultados de turismo en el Valle del Cauca de los períodos 2016 y 2017.....	107
Tabla 4. Índice de competitividad resultados ICTRC 2017	108
Tabla 5. Resultados por indicadores del departamento del Valle del Cauca.	109
Tabla 6. Cuenta Satélite consumo de turismo. Migración Colombia.....	111
Tabla 7. Cuenta satélite turismo.....	111
Tabla 8. Cuenta Satélite valor agregado de Turismo. Migración Colombia.....	112
Tabla 9. Cuenta Satélite de Turismo por concepto.	113
Tabla 10. Cuenta Satélite de Turismo por producción.....	114
Tabla 11. Matriz de Trabajo.....	114
Tabla 12. Oportunidades y amenazas sector turístico.....	115
Tabla 13. DOFA.....	116

0. INTRODUCCIÓN

A partir de modernas concepciones financieras, el presente trabajo correspondiente a la práctica empresarial llevada a cabo en Inmobiliaria C y V SAS pretende realizar una propuesta de un sistema de información contable para su respectiva implementación y puesta en marcha en los años venideros. La importancia de contar con un sistema de información contable en las MiPymes del sector hotelero y en general, radica en construir mejores prácticas de negocio y la posibilidad de obtener buenos resultados en el mediano y largo plazo. De la mano con la estrategia del negocio, poder conocer la realidad del sector donde la empresa desarrolla su actividad, identificar sus necesidades y documentar cada proceso que interviene en la contabilidad, de esta manera, contribuir a la eficiencia del negocio.

Los resultados de este trabajo pueden servir como referente para otras empresas del sector que se encuentren en el desarrollo de los procesos empresariales. En la medida en que más empresas se dispongan a realizar este tipo de estudios, la situación del sector podría ser más beneficiosa. Por último, los resultados de este trabajo pueden servir como modelo para otras compañías de orden familiar que son de tipo micro, pequeña y mediana empresa.

La estructura de la investigación está dividida en cuatro capítulos, donde en el **capítulo I** están descritas las referencias que motivaron el trabajo, las bases teóricas y conceptos que van a ser desarrollados, en el **capítulo II** se realiza el diagnóstico externo del sector hotelero, para conocer sus características y comportamiento, que aporte en el proceso de evaluación de las oportunidades y riesgos del sector dentro de la realidad económica del país, para de esta manera

en el **capítulo III** establecer un sistema de información contable que pueda servir de guía para el desarrollo de la actividad empresarial.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 APROXIMACIÓN DE PROBLEMA

Las Pymes son parte importante de la economía de un país, y esta es una realidad en todos los países cuya estructura económica están conformadas en su mayoría por pequeñas y medianas empresas, las cuales tiene un papel fundamental en el desarrollo de diversas actividades económicas y en la generación de empleo.

El desarrollo del país generado por acuerdos comerciales a nivel mundial, trae como resultado más exigencias a nivel administrativo, esto como una respuesta a las oportunidades para trascender a nuevos mercados y riesgos en cada movimiento financiero y operativo. Es decir, que las pequeñas y medianas empresas deben ser flexibles para adaptarse a los cambios económicos, y así poder abrirse a nuevos mercados en aras de garantizar su permanencia, crecimiento y expansión.

Es importante que cuenten con un sistema de información clara y estructurada que les permita potencializar la eficiencia del negocio, que les ayuden en la toma de decisiones administrativas que tienen impacto en la estructura financiera.

Para llevar a cabo esta labor es necesario contar con un sistema de información contable, que le permita cumplir con las metas y objetivos trazados por la empresa. Para esto debe poder dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Dónde está?, a través de un diagnóstico externo del sector hotelero.
- ¿A dónde quiere llegar?, identificar la misión y visión de la empresa.
- ¿Cómo llegar allí?, documentar los procedimientos contables que permita garantizar en términos operativos los objetivos que desea alcanzar la empresa.

Esta práctica empresarial en Inmobiliaria C y V S.A.S pretende reconocer la importancia de tener un sistema de información contable que le permita administrar los recursos a través de realizar procesos más eficientes que faciliten la toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización.

Al igual que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas en Colombia, Inmobiliaria C y V S.A.S no cuenta con un procedimiento administrativo documentado, lo cual a mediano o largo plazo puede tener una serie de inconvenientes que pueden llegar a comprometer la continuidad de las operaciones del negocio.

De acuerdo a las investigaciones realizadas por la Superintendencia de Sociedades (2012) destacan que una de las causas de insolvencia es los malos manejos administrativos está enfocado al contexto contable como el insumo donde la gerencia obtiene la información sobre las operaciones de la empresa, que le sirven para realizar un análisis económico y financiero de la organización para la toma de decisiones. Es por esto que es importante que desde el proceso contable se cuente con información útil, precisa y oportuna, ya que es por excelencia la base para administración.

Inmobiliaria C y V SAS es una empresa que está haciendo su incursión en el negocio hotelero y aún no cuenta con manuales procedimentales que soporten el proceso contable, y que sin esta guía que integre cada actividad por área, no permite tener una evaluación sobre la objetividad de la información y oportunidad en la revelación de la realidad económica de la empresa.

Aunque la necesidad de poseer los procedimientos que garanticen el correcto manejo de las fuentes de información que alimentan el sistema contable no es desconocida por la misma, ya

que esto les permite gozar de procesos más eficientes y eficaces para mejorar la toma de decisiones.

Uno de los elementos que permite la supervivencia en el tiempo de las empresas son los manejos administrativos y un sistema de información contable documentado de manera tal que la empresa cuente con información útil y oportuna, que de esta manera dota a la empresa con las herramientas necesarias para la toma de decisiones.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A continuación se detallan algunos trabajos realizados, que abordan la temática general del presente trabajo y que sirven como antecedentes para el desarrollo del problema.

Los sistemas de información contable y su relación en las herramientas tecnológicas.

Yuli Mora (2017) en su trabajo muestra la importancia de los sistemas de información contable y su relación de los sistemas (software) en la preparación de informes.

Cualidades de los sistemas:

- Ingreso de información.
- Almacenamiento de información.
- Procesamiento de información; transformación de datos como fuente de información para la toma de decisiones.
- Salida de información.

Requerimientos de los sistemas:

- Compatibilidad: con otros sistemas de procesamiento de información y programas contables.
- Flexibilidad: adaptabilidad con las necesidades de la empresa.
- Fácil manejo.
- Seguridad: claves de acceso y configuración de los usuarios de acuerdo a los perfiles.
- Uniformidad.
- Reportes básicos.
- Opciones avanzadas.

Ventajas de la relación entre el sistema de información contable y la utilización de herramientas tecnológicas:

- a) Rapidez y oportunidad
- b) Volumen de producción
- c) Protección contra errores
- d) Pases automáticos al mayor
- e) Preparación rápida de informes

El sistema de información contable y las decisiones económicas-financieras en la empresa.

En la edición No 19 del consultorio contable de la universidad EAFIT (2012) se expone que las decisiones que toma la empresa están basadas en los objetivos empresariales de

posicionamiento, crecimiento y permanencia en el tiempo. Por lo tanto, se puede asegurar que el sistema de información contable tiene una estrecha relación con la misión y visión de la empresa. Es así como el área de finanzas y contable están estrechamente relacionadas ya que las decisiones económicas y financieras de inversión, financiación y distribución, afectando la rentabilidad, endeudamiento y liquidez.

Se definen las finanzas como la rama de la economía que se dedica al estudio de las actividades reales, que corresponden a los recursos que dispone la empresa para cumplir con la actividad económica, así mismo las actividades financieras que trata de las decisiones de inversión, de acuerdo al plan estratégico de la empresa.

Identifica unas áreas básicas que tienen influencia en la generación de valor para la empresa, y se relacionan con la contabilidad, teniendo como eje principal está la gerencia:

- Producción.
- Compras.
- Recursos humanos.
- Ventas.
- Mercadeo.
- Financiera

El sistema de información contable busca mostrar la realidad económica, financiera y social de la empresa para apoyar la toma de decisiones de los usuarios internos y externos.

En el boletín 19 de la universidad Eafit (2006) se identifican los siguientes sistemas:

- **Contabilidad gerencial:** dirigido a usuarios internos y fundamenta la toma de decisiones.
- **Contabilidad macroeconómica:** información relacionada con variables de la economía PIB, la balanza de pagos, la balanza comercial, etc.
- **Contabilidad fiscal o tributaria:** información para los usuarios externos que verifican el cumplimiento de las obligaciones tributarias en términos económicos y formales.
- **Contabilidad financiera:** se basa en los principios contables.
- **Contabilidad internacional:** es información preparada de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad, que permite conocer la situación económica actual de la empresa y sirve a varios usuarios.
- **Contabilidad social:** informa sobre el efecto de la actividad de la empresa tiene en el recurso humano, la comunidad en general y el medio ambiente.
- **Contabilidad estratégica:** es la información que permite evaluar la generación de valor de la empresa y su alienación con la misión, visión y objetivos.
- **Contabilidad pública o gubernamental:** es la información de las entidades pertenecientes al sector público.

Diseño del sistema de información contable para la empresa Fabrifarma S.A.

Lina Gutiérrez (2012) En el trabajo realiza el diseño de un sistema de información contable con el fin, no solo de mostrar la relación entre las diferentes áreas de la empresa y la contabilidad sino también de a direccionar en la toma de decisiones.

Enumeran los siguientes componentes que forman la estructura de funcionamiento:

- Documentos que soportan las transacciones y hechos económicos de la empresa.
- La legislación sobre la que rige la empresa.
- La tecnología de los sistemas de procesamiento de información.
- Los fundamentos teóricos, normas y conceptuales.
- Personas que intervienen en el proceso.
- Los recursos.
- Control interno.

En el diseño se establecen los elementos:

- Objetivos del sistema.
- Usuarios de la información.
- Componentes del sistema de información contable.
- Manual de procedimientos del área contable y las áreas que se interrelacionan.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo sería un adecuado sistema de información contable para la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S, que integre de manera eficiente los procesos que intervienen en las operaciones económicas, que le permita contar con información útil para apoyar el proceso de toma de decisiones en su adaptación a las necesidades del entorno?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se encuentra el entorno de la empresa, en relación a las oportunidades y amenazas?

¿Cuáles procesos presenta la empresa, que determinará la implicación de no contar con su sistema de información contable?

¿La empresa cuenta con un manual que le permita la caracterización del proceso contable que aporte eficiencia en las actividades y establezca funciones claras y precisas para las personas responsables del departamento?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un sistema de información contable para la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S que se adapte a las necesidades del entorno integrando de manera eficiente los procesos que intervienen en la construcción de la realidad económica de las operaciones, de manera que apoye la toma de decisiones.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico organizacional y sectorial de la empresa.
- Identificar los procedimientos y procesos contables de la empresa.
- Diseñar el sistema de información contable de la empresa.
- Realizar conclusiones y recomendaciones para la implementación del sistema de información contable (SIC).

3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las empresas están operando en una economía dinámica, donde son cada vez los competidores que tienen a su disposición una serie de tecnologías que les permite la automatización de los procesos en pro de hacerlos más eficientes y eficaces para dar respuesta a las necesidades de información a nivel mundial.

Si bien, se sabe que es importante contar con elementos tecnológicos que faciliten la innovación, también lo es la organización a nivel interno que dé a conocer los resultados de las operaciones económicas realizadas por la empresa en el desarrollo de su objeto social, y de igual manera desde la administración pueda realizar una evaluación del tratamiento contable de las fuentes de información que son utilizadas en la preparación de la información para reflejar el estado económico - financiera.

Las empresas necesitan contar con una mayor adaptabilidad al mercado, el principio para lograr sus objetivos es la planeación, es decir el proceso donde se define el plan empresarial, los procedimientos y el seguimiento a cada uno de los procesos y planes, convirtiéndose de esta manera el sistema de información contable en una herramienta fundamental dentro de la gestión administrativa, que le permita tener una mayor estabilidad económica, eficiencia en los procesos y crecimiento sostenido.

Así como en las grandes corporaciones el análisis financiero es de vital importancia para conocer el estado económico financiero, el desarrollo del cumplimiento de las estrategias

definidas por la dirección, de la misma manera debe ser considerada para las pequeñas y medianas empresas; sin antes realizar un análisis y seguimiento a los procesos contables y todos los que intervienen en este, debido a que el resultado es el insumo para la toma de decisión y evaluación de la gestión administrativa de los recursos de la empresa.

Por su parte en Inmobiliaria C y V, la administración de los recursos se realiza sin tener los procedimientos documentados, no obstante al ser una empresa que está iniciando su incursión en el mercado hotelero, se hace necesario para la empresa establecer un sistema de información contable que apoye la toma de decisiones, para escoger las alternativas adecuadas de inversión, financiamiento y el aprovechamiento de las oportunidades de expansión y crecimiento.

Con esta práctica se logra tener una administración eficiente, enfocada en el adecuado desarrollo de los procesos contables que le brinden a la empresa una herramienta que contribuya al cumplimiento de las aspiraciones de la misma. A partir de la documentación de los procesos, la construcción de los procedimientos contables y controles.

Esta práctica empresarial permite conocer sobre la importancia del sistema de información contable a partir de la experiencia en las pequeñas empresas del mercado del país, reafirmar la importancia del tema contable-financiero dentro de las organizaciones desde el hacer, al mismo tiempo que se aporta a las empresas herramientas para la gestión de los recursos.

Adicional, la posibilidad de reconocer la responsabilidad de la función contable en la empresa, así como la importancia de los estados financieros en la toma de decisiones.

Complementar la experiencia contable a partir de la documentación de los procesos de las áreas que le sirven de insumo al área contable, debido a que en el medio empresarial son otros profesionales distintos a los contadores los que se encargan de construirlos y ponerlos a disposición del personal involucrado.

Con respecto a la profesión, permite que como contadores en formación se tenga una oportunidad para involucrarse de manera más amplia en el ambiente empresarial, es decir más allá de registrar los hechos económicos y preparar la información financiera. Es reconocer la importancia de la profesión contable dentro de la empresa, desde el conocimiento de las relaciones que se deben establecer entre la contabilidad y el entorno interno y externo.

Esta práctica empresarial genera un entorno de aprendizaje que ayuda desde la profesión contable a que se entienda la importancia y el impacto de tomar decisiones eficientes, así como la evaluación de las actuaciones de cada usuario dentro de un marco de realidad empresarial.

Es muy importante mantener el flujo de información hacia el entorno, los individuos, las entidades públicas y privadas, y la comunidad, que les brinda conocimiento sobre como la actividad de una empresa impacta el ambiente donde opera, y estimula la posición crítica dentro de la sociedad. Esta práctica puede convertirse en una fuente de conocimiento aportando la necesidad de contar con nuevos espacios de capacitación para formar un personal mejor preparado, la implementación de proyectos para fortalecer tanto la actividad de la empresa como la reactivación de la economía en la región.

Para la universidad esta práctica empresarial se convierte en una oportunidad para conocer los problemas técnicos de las empresas, y conocer herramientas para solucionarlos. En el desarrollo y diseño de procedimientos y técnicas por parte de los estudiantes que aporten a la eficiencia empresarial, el bienestar social, a partir de la comunicación de información útil a la sociedad.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 Teoría de sistemas

Bertoglio (1999) define el sistema como un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos. Identifica las fronteras del sistema, que no es más que la definición entre lo que le pertenece y lo que queda fuera de él; estos límites pueden dar paso a la idea de supersistemas y subsistemas, es así como se pueden definir el sistema por la relación con su medio ambiente y por sus componentes. Un ejemplo puede ser el sistema de información contable como un subsistema del sistema de información financiera.

Para Ludwig-von-Bertalanffy (1968, pág. 38) los sistemas son entendidos como un conjunto de elementos en interacción. Este concepto es aplicable en los diferentes campos, en las relaciones del hombre con su entorno, como por ejemplo las organizaciones que se relacionan las personas, la infraestructura, los equipos, recursos monetarios, etc.

Una de las características de los sistemas abiertos es su equifinalidad, ya que pueden ser influenciados por diferentes factores y aplicar diferentes métodos para alcanzar el mismo resultado final, pero está determinado solo por los parámetros del sistema, es decir alcanza su homogeneidad. Por su parte los sistemas cerrados son afectados por un factor inicial para llegar a su finalidad. También expone que los sistemas tienen una característica de retroalimentación que les permite autorregularse para mantenerse o redirigirse a otra meta.

Al igual que Ludwig-von-Bertalanffy (1968) Bertoglio citando a Forrester también reconoce la clasificación de los sistemas en abiertos y cerrados: los primeros son aquellos en los que los elementos de entrada no modifican a los elementos de salida; y los segundos por su parte en la existencia de la modificación de los elementos de entradas para obtener un producto diferente.

De acuerdo a lo anterior identifican unos elementos en los sistemas abiertos, los cuales se exponen a continuación:

Elementos del sistema

En el sistema abierto existe una corriente de entrada (insumos) que pasan por un proceso de conversión para obtener una corriente de salida (producto), cuyo elemento de control es la retroalimentación.

- Corrientes de entrada: es la información que importa el sistema desde su medio, de acuerdo a Bertoglio este insumo se comporta según la ley del incremento, y esto quiere decir que la información que llega al sistema no se elimina, pero si puede pasar que en la salida de la información esta se aumente.
- Proceso de conversión: es la transformación de la información que llega al sistema.
- Corriente de salida: es el producto o exportación de la información que hace el sistema. Y por lo general existen varias corrientes de salida.

- **Comunicación de retroalimentación:** es un mecanismo de control para evaluar cómo se están llevando a cabo los procesos, y si estos están cumpliendo con los objetivos o metas propuestas. Entonces, se realiza una validación y se hacen las correcciones que sean necesarias.

La información es tratada de forma ordenada con el fin de que cumpla los objetivos de la organización, pero si esa información es procesada sin un modelo o guía puede generar desorden dentro de la misma.

También se habla de que la información es captada por la organización desde diferentes fuentes: a) transacción entre la organización y el medio ambiente; b) la generada por los propios miembros de la organización. Dentro de esa relación puede surgir muchos problemas de allí surge el comportamiento de filtrarla antes de comunicarla hacia los usuarios superiores de la información.

La estructura de un sistema debe estar determinada por los siguientes elementos:

1. **Objetivos del sistema**, que tenga condición operacional, y esto es que puedan ser medidos y controlados, para determinar si está funcionando correctamente.
2. Considerar el **medio del sistema**, identificar los límites y las condiciones que lo afectan.
3. **Componentes del sistema**, los recursos propios utilizados en la consecución de los objetivos.
4. **Dirección del sistema**, es la parte del sistema donde se generan los planes y se toman las decisiones.

Por su parte Hurtado (2011) habla de la metodología de la teoría general de los sistemas, antes reconociendo a los sistemas como un conjunto de parte que interactúan entre sí para el cumplimiento de un objetivo en común.

La metodología de los sistemas se basa en el análisis de los fenómenos, a partir de las relaciones de sus elementos con el fin de lograr una estructura lógica por medio de un lenguaje común que permita a dos o más usuarios analizarlos de manera conjunta.

Dentro de la teoría de los sistemas hay dos conceptos importantes que se deben tener en cuenta para el desarrollo de esta, según Bertoglio (2004, pág. 35), estos son sinergia y recursividad.

La sinergia se da cuando los elementos de un sistema interactúan entre sí, de manera que siendo parte de un todo cada relación individual de como resultado un nuevo producto, como lo expone Pümpin y García (1993, pág. 40) “utilizar la sinergia significa realizar dos o más actividades empresariales conjuntamente para crear algo nuevo, es decir, que la suma de las actividades sea más ventajosa que cada una de ellas por separado”.

Con respecto a la recursividad para Bertoglio (2014) esta se refleja en las relaciones que se dan a partir de las funciones propias de cada sistema y/o características de cada elemento que hacen parte de un sistema general o más grande. Para ejemplificarlo establece la relación de recursividad que hay entre la dirección de la empresa (ejecutivos) y los departamentos de la misma, quienes en si son a la vez un sistema con características independientes pero que se relacionan para formar la empresa como una totalidad.

Todo sistema requiere ser administrado para que las relaciones que establezca den resultados positivos, es así como Hurtado (2010) establece las siguientes actividades:

Identificación de los objetivos del sistema: para esto Hurtado (2010, pág. 23 - 25) indica que la metodología sería establecer en primer lugar, objetivos candidatos, después se analiza cuál de estos obliga al sistema sacrificar los otros, y así se define el objetivo del sistema.

Administración del sistema: Esto es verificar el cumplimiento de los objetivos del sistema, así como su respectivo seguimiento para realizar las correcciones necesarias. Son los subsistemas de administración los encargados de definir los objetivos de los subsistemas, suministrar recursos, organizar y controlar los comportamientos del sistema. De igual manera generación de planes, utilización de los recursos, control del logro de objetivos parciales y totales, y la legalización del sistema.

De la administración eficiente se puede obtener un auto aprendizaje del sistema que le permita realizar modificaciones para adaptarse mejor a su entorno; Auto organización cuando modifica su estructura organizacional en forma progresiva, con el fin de obtener sus objetivos; Legalización del sistema, esto es tener la capacidad de modificar su estructura para mejorar sus relaciones e interacción con el supersistema.

Control de sistema: es importante que los sistemas se retroalimenten comparando los objetivos con los resultados obtenidos, y así realizar los ajustes necesarios. Para medir los resultados, Hurtado (2010, pág. 26) define que es importante aplicar los indicadores de efectividad (mide logro objetivos de los objetivos específicos), eficacia (mide el logro de los objetivos generales), eficiencia (mide el logro de los objetivos teniendo en cuenta los recursos y costos empleados).

Para Hurtado (2011) la teoría de los sistemas tiene distintos campos de aplicación de se ven representada en otras teorías, donde se puede resaltar:

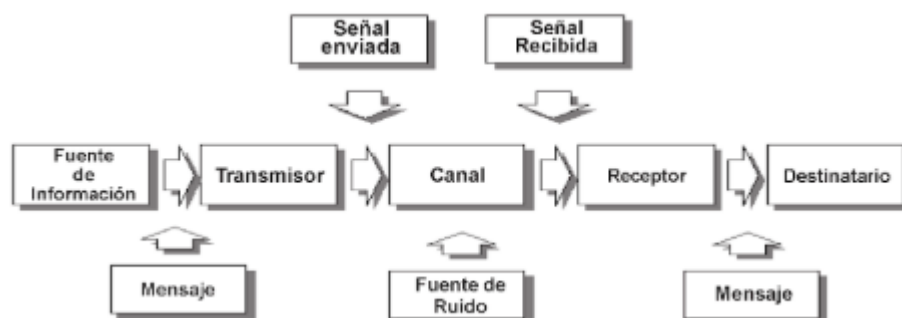
4.1.1.1 Teoría de la información

La cual trata del adecuado manejo de la información en su aporte a la organización y como base para la toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos. Y se nota como el sistema de información contable requiere de su actualización de acuerdo a los cambio de su entorno representado en leyes, decretos de carácter tributario, laboral, etc., y de esta manera garantizar la supervivencia del mismo.

Correa (2008, pág. 27) define la información como “un recursos que puede ser medido, convertido a símbolos y transmitido de un lugar a otro pro medio de un canal”. Por su parte Weaver citado por Casto y Filippi (2010, pág. 147) la define como “contenido de lo que es objeto de intercambio con el mundo externo, mientras nos ajustamos a él y hacemos que se acomode a nosotros”.

Shannon y Weaver citado por Correa (2008, pág. 13) desarrollan un modelo de comunicación donde se establece los siguientes elementos:

Figura 1. *Modelo comunicacional*



Fuente: Mauricio Correa Villa (2008, pág. 13)

Fuente de información: Contiene un conjunto de mensajes que pueden ser enviados por medio de un Transmisor.

Transmisor: transforma o codifica esta información en una señal que será enviada por un canal de comunicación hasta llegar al receptor, que se encargara de convertirla nuevamente en un mensaje que recibirá el destinatario.

Señal: mensaje codificado por el transmisor.

Canal: Medio a través del cual las señales son transmitidas al punto de recepción.

Fuente de ruido: conjunto de distorsiones o adiciones no deseadas por la fuente de información que afectan a la señal.

Receptor: decodifica o vuelve a transformar la señal transmitida en el mensaje original o en una aproximación de este haciéndolo llegar a su destino.

Este método aplicado al sistema de información contable se vería de la siguiente manera: la **fuentes de información** son los documentos que soportan las operaciones que realiza la empresa; el **transmisor** es el sistema contable donde se registran las operaciones; la **señal** son los registros contables; el **canal** son los informes financieros; la **fuentes de ruido** estará determinada por los errores en los registros, ya sea por la equivocación en la clasificación de las operaciones;

receptor es el contador, y los **destinatarios** los gerentes de la empresa, proveedores, acreedores, accionistas, inversionistas, clientes, entidades estatales, etc.

4.1.1.2 Teoría de decisión

Entendida como la confrontación entre varios sistemas cuyo objetivo es la toma de decisiones para optimizar los resultados. En el campo organizacional esta estaría representada en maximizar los resultados con un mínimo de riesgo, como se haría el proceso de inversión, así como el mejor método de financiación.

Dentro de esta misma exposición habla del enfoque de modelación de la realidad donde de acuerdo con Hurtado (2011, pág. 7) “esta técnica consta de las siguientes etapas: identificación el problema, decisión de abordar el problema, modelación de la realidad, utilización y trabajo con el modelo y pautas de acción, decisión, puesta en marcha, operación y evaluación”.

Y las desarrolla de la siguiente manera:

- **Etapas de identificación del problema:** se evidencian los objetivos del sistema que no se están cumpliendo.
- **Etapas de decisión de abordar el problema:** se hace una análisis de la conveniencia y se decide si resolver el problema, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: **económico:** disponibilidad de recursos para resolver el problema; **tecnológico:** si existe la tecnología que permita resolver el problema; **operacional:** si esta solución es aceptada y tiene aplicabilidad; **motivación a solucionar problemas:** es importante resolver el problema.

- **Etapas de modelación de la realidad:** se representa la realidad del problema orientado a conocer la realidad del mismo y definir los objetivos generales a partir de la descripción del sistema, y las relaciones que se deben establecer.
- **Etapas de utilización y trabajo con el modelo y pautas de acción:** la representación se utiliza para conocer las opciones de funcionamiento y definir alternativas de solución y su evaluación.
- **Etapas de decisión:** se discute la aceptación o no de las propuestas presentadas y las acciones a seguir.
- **Etapas de puesta en marcha:** planificación de las actividades para el desarrollo de la propuesta.
- **Etapas de operación y evaluación:** se verifica el correcto funcionamiento del sistema, y si los objetivos establecidos se están cumpliendo.

La importancia de las personas en el proceso de toma de decisiones radica en que son los encargados de realizar la acción de decidir, y son llamados decisores. Como elemento activo en el proceso de decisión debe realizar unas actividades, reconocidas por Cañabate (1997, pág. 25):

- Seleccionar y recoger información del entorno acerca del problema y sus posibles soluciones: percepción.
- Guardar dicha información y recuperarla, cuando es necesitada, junto con otras que habían sido previamente adquiridas y es ahora útil para resolver el problema: la memoria.
- Procesar la información a través de la elaboración de razonamientos: el razonamiento.
- Juzgar la importancia y significación de la información procesada: evaluación de las consecuencias y toma de decisiones.

4.1.2 Paradigma de la utilidad

Este paradigma, da cuenta de la relevancia de la presentación de la información financiera en la toma de decisiones. Lo que plantea Vicente Montesinos (2007, pág. 23) como: “la información es la base de cualquier actividad económica, ya que permite llevar a cabo una adecuada toma de decisiones, disponiendo de datos significativos sobre los distintos aspectos que inciden de la misma”

La información económica y su preparación depende de las fuentes y los propósitos definidos, es por eso que presenta diferencias considerables entre los diferentes preparadores de la misma:

- a) información de gestión que es de uso interno y destinada a apoyar la toma de decisiones de los gerentes;
- b) información externa, dirigida a usuarios externos, preparada al interior de la organización para permitir la toma de decisiones.

Vicente Montesinos (2007, pág. 26), define el propósito de la contabilidad “es ofrecer información que sea útil para la toma de decisiones empresariales, en términos funcionales, la contabilidad ha de entenderse como sistema de información y denominarse como tal, constituyendo un mecanismo dirigido en último extremo a proporcionar informes útiles para que esos usuarios puedan tomar sus decisiones económicas en construcciones adecuadas, fruto de la transparencia informativa y una adecuación en los mecanismos de elaboración y presentación de datos.

El paradigma de la utilidad de la información contable está orientada en la preparación de la información financiera y los usuarios a los que va dirigida.

La contabilidad como sistema de información comprende: a) proceso de elaboración y preparación de información contable; b) el lenguaje contable utilizado en la información económica para los usuarios: para los internos la información preparada tiene una estructura enfocada a aspectos de funcionamiento, mientras que para los externos esta información está regulada por estándares y normas emitidas por entidades de control.

Las normas para la preparación de la información financiera que sea útil para todos los usuarios, y que de alguna manera soporta al paradigma de la utilidad de la información, es el IASB el cual da origen a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las interpretaciones del SIC.

Los usuarios de la información:

- Usuarios internos: los constituyen los usuarios que participan en la elaboración de la información y están directamente relacionados con la toma de decisiones de carácter interno.
- Usuarios externos: no participan en el proceso de elaboración de la información contable y toman decisiones de manera indirecta. A continuación se describen algunos usuarios externos y se identifican las necesidades respecto de los reportes financieros:

1. Accionista/inversionista: evaluar los riesgos de la inversión y decidir sobre la compra o venta, así como la capacidad de la empresa para pagar dividendos.

2. Proveedores/Acreedores: evalúan la capacidad de la empresa para responder con las obligaciones de deuda adquiridas.
3. Empleados: evaluar la capacidad de la empresa para pagar los salarios y demás prestaciones.
4. Clientes: se interesan por la continuidad de la empresa.
5. Entidades de control y vigilancia -públicas: interesados en la información de la actividad de la empresa para regulación de la misma, emitir políticas fiscales, políticas de control y construcción de estadísticas.
6. Entidades financieras: requieren información sobre la capacidad de la empresa para cumplir con el pago de la deuda y los intereses.
7. Público en general: los estados financieros revelan información sobre las inversiones de la empresa, las tendencias y la continuidad, debido a que en el desarrollo de su actividad afecta a la comunidad en general y el medio ambiente.

De acuerdo a las normas NIIF emitidas por el IASB en el año 2001, citado por Montesinos (2007, pág. 55) el objetivo de la información financiera: “proporcionar información sobre la posición financiera, rendimientos y cambio en la posición financiera”.

En el marco conceptual del IASB citado por Montesinos (2007, pág. 59) se definen las características cualitativas de la información financiera:

- **Comprensibilidad:** fácil de entender por los usuarios.

- **Relevancia:** que pueda influir de forma significativa en la toma de decisiones por parte de los usuarios.
- **Fiabilidad:** la información refleja la realidad económica de la empresa, libre de errores y sesgos: a) representación fiel: muestra todas las transacciones realizadas en el periodo: b) predominio de fondo sobre forma: documentos que soporten la coherencia de la información revelada: c) neutralidad: criterios de la información no se establezca en beneficio de unos.
- **Comparabilidad:** conocer las similitudes y diferencias entre dos unidades económicas en un momento de tiempo.

Restricciones a la relevancia y fiabilidad de la información: surgen como consecuencia de la oportunidad de la información, el costo/beneficio:

Oportunidad: contar con información en el momento adecuado de modo tal que sirva para la toma de decisiones, la información que no es presentada en el momento oportuno se convierte en irrelevante.

Equilibrio entre costo y beneficio: los beneficios derivados de la información no deben exceder los costos de su preparación.

De acuerdo a Tua (1990,pág. 21) el paradigma de la utilidad dentro de la practica contable está orientada a los usuarios de la información financiera y sus necesidades de la información, por ende a proporcionar la mayor utilidad posible en la toma de decisiones.

Tua (1999, pág. 22) dice que los objetivos para la asociación americana de contabilidad son: suministrar información para la toma de decisiones relativas al uso de los recursos limitados,

incluida la identificación de las áreas cruciales de decisión y la determinación de objetivos y fines, así como la dirección y control efectivo de los recursos humanos y materiales de la organización, junto con la evaluación y control de la utilización de los recursos confiados a la entidad y facilitar las funciones y controles sociales.

La llegada del paradigma de la utilidad ha traído algunos cambios en los conceptos contables; en Tua (1999, pág.25, 26), se ha pasado la discusión sobre las necesidades de los usuarios de saber cuál es la renta o el beneficio a determinar de todos los posibles beneficios cual es el más adecuado y por qué. Como existen tantos usuarios con necesidades específicas, los sistemas contables que den cuenta a los mismos pueden ser diversos, por lo tanto el objetivo está en encontrar un solo sistema de información que satisfagan dichos intereses partiendo de dos supuestos: los estados financieros se preparan para usuarios indeterminados, que tienen objetivos múltiples, o concretar como objetivo el proporcionar información adecuada a modelos para decisiones de usuarios específicos.

Tua (1990, pág. 28,29) también nombra las funciones que deben tener los estados financieros de acuerdo al The corporate report (ICAEW, 1975):

- Evaluar el comportamiento de la entidad.
- Apreciar la eficacia de la entidad en el cumplimiento de sus objetivos, previamente establecidos por la gerencia, socios o miembros o por la propia unidad económica, incluyendo, por no limitándose, al cumplimiento de las obligaciones derivadas al contrato de agencia.
- Apreciar el comportamiento, eficiencia y cumplimiento de los objetivos de la gerencia, incluidos sus planes de empleo, inversión y distribución de resultados.

- Evaluar la experiencia y capacidad de los directivos y mandos.
- Evaluar la estabilidad económica y vulnerabilidad de la entidad.
- Estimar la liquidez de la entidad, sus requerimientos presentes y futuros recursos fijos y circulantes, y su capacidad para obtener y amortizar financiación a corto y largo plazo.
- Evaluar la capacidad de la entidad para llevar a cabo futuras reinversiones de sus recursos, con fines económicos, sociales o de ambos tipos.
- Estimar las perspectivas futuras de la entidad, incluida su capacidad para distribuir dividendos, remuneraciones y otros pagos, y predecir niveles futuros de inversión, producción y empleo.
- Evaluar el comportamiento, situación y perspectivas de los establecimientos individuales, o de las distintas sociedades.
- Evaluar la función económica y comportamiento de la entidad con relación a los intereses nacionales, así como los costes y beneficios sociales atribuibles a la entidad.
- Verificar el grado de cumplimiento con la normativa fiscal, regulación mercantil y otras obligaciones legales y contractuales.
- Apreciar la naturaleza de la actividad y productos de la entidad.
- Realizar comparaciones económicas, tanto en la propia entidad a través del tiempo, como entre varias entidades.
- Estimar la posición de los intereses de los propietarios o de otros usuarios presentes o futuros, así como los restantes derechos sobre la entidad.
- Evaluar la distribución de la propiedad y del control en la sociedad.

En general, Tua (1990, pág. 39) engloba los cuatro ejes que se relacionan en el paradigma de la utilidad a saber:

- Determinación de los objetivos de la información financiera.
- Diseño de los sistemas de captación y producción de información necesarios para alcanzar tales objetivos.
- Comunicación de información a los usuarios.
- Evaluación de su utilidad.

4.1.3 Sistema de la información contable

Delgadillo (2001, pág. 17), considera que es el "segmento de la empresa en el cual se desarrollan procesos y actividades especiales por lo cual, agrupa a personas, recursos y conocimientos en la función de manejar la información que generan sus transacciones, actividades y hechos económicos, a fin de producir y revelar información de carácter contable-financiero que sea confiable y útil". Describe las etapas para el desarrollo de un sistema de información:

- ***Caracterización del entorno del sistema contable:***

El entorno es lo que esta fuera del sistema, y no es controlable, pero que afecta las operaciones y la dinámica. Estos ambientes evidencian las oportunidades y las amenazas.

Se definen dos ambientes que están en constante relación con el sistema: sistema directo que es la empresa, y el general que es el que limita del sistema: entorno económico, político, social, tecnológico, y legal.

- ***Definición de la misión y los objetivos o medidas de actuación del sistema.***

Los objetivos de un sistema de información contable son principalmente las de proveer a los directivos de información útil y oportunidad para la toma de decisiones. Esto sin dejar de considerar a los demás usuarios.

Además de brindar información de carácter económico, es el insumo para la preparación y análisis de la información financiera que permite evaluar la gestión administrativa y conocer el estado actual de la empresa.

- ***Definición de sus componentes.***

Los componentes en un sistema son los elementos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del sistema:

- a. Soportes de las transacciones económicas de la empresa.
- b. Normas y leyes que rigen las actividades de la empresa.
- c. Tecnología y sistemas de procesamiento y análisis de información.
- d. Fundamentos teóricos, técnicos y marco conceptual contable y financiero.
- e. Personal que interviene en el sistema.
- f. Los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del sistema.
- g. El sistema o subsistema de control contable.

- ***Descripción de las relaciones entre sus componentes y su entorno.***

Las conexiones entre los componentes del sistema están dados por los procesos y actividades que se desarrollan para el cumplimiento de las metas:

Proceso de captación y clasificación de datos:

- a. Recepción de documentos y datos de transacciones y hechos económicos.
- b. Clasificación de los datos y hechos económicos.
- c. Codificación de documentos y datos.

Proceso de registro contable de datos.

- a. Ingresar los datos en la base contable.

Proceso de medición de las transacciones contables.

Charles Horngren citado por Delgadillo (2001), determina que el proceso de medición de transacciones contables, incluye:

- a. Selección del objeto de costeo
- b. Selección y acumulación de los valores de costos que se relacionan con el objeto de costeo.
- c. Selección de un método para identificar y relacionar directamente el objeto del costeo con la acumulación de datos.

Proceso de control de calidad de la información.

En cuanto al proceso de control de calidad, comprende los siguientes manuales:

- a. Manual de políticas contable y administrativas.
- b. Manual de procedimientos.
- c. Manual de funciones.

- ***Proceso de preparación de informes.***

Para que el proceso de preparación de informes se manifieste en la empresa, requiere:

- a. Guía para la preparación de los informes con las necesidades de los usuarios de la información y los objetivos.

Proceso de análisis y evaluación de la información.

En este proceso de acuerdo a Delgadillo (2001) se tienen en cuenta tres aspectos:

1. Datos que contiene el informe
2. Hechos económicos que represente
3. Actuación de los responsables de las transacciones mostradas en el informe.

Una guía para la preparación y evaluación es tomar en consideración las necesidades de los usuarios:

- a. Conocimiento de los flujos de fondo de la empresa.
- b. Conocimiento y evaluación del poder de la empresa para obtener utilidades.
- c. Conocimiento y evaluación de la gestión administrativa de los recursos.
- d. Conocimiento e información sobre los hechos económicos relacionados con el objeto social de la empresa.
- e. Conocimiento del impacto de las actividades de la empresa.
- f. Proceso de suministro y preparación de la información.
- g. Garantizar que los usuarios tengan una información útil y oportuna.

- ***Descripción de los recursos del sistema.***

Con respecto a la descripción de los recursos del sistema, abarcan:

- a. Recurso humano
- b. Prestaciones del personal que interviene en el área contable
- c. Recursos físicos y tecnológicos

- ***Efectuar una representación del sistema.***

La representación se hace basado en los tres pilares fundamentales del proceso contable:

- a. Captación de datos
- b. Proceso de transformación y producción de informes.
- c. Revelación de la información

- ***Indicación de los fundamentos conceptuales para su administración.***

Es responsabilidad del administrador garantizar el cumplimiento de los objetivos y misión del sistema de información contable y para ello debe cumplir unas funciones que son clave para la evolución de este:

- a. **Planeación:** objetivos, metas, estrategias, planes estratégicos.
- b. **Organización:** estructura funcional, administración personal.
- c. **Dirección:** liderazgo, motivación, comunicación.
- d. **Control:** normas, medidas, planes de mejoramiento.

Para llevar a cabo dichas funciones se cuenta con un marco de referencia que contiene:

- a. Marco conceptual y las técnicas contables y administrativas
- b. Los conceptos y técnicas administrativas y organizacional
- c. El conocimiento de la empresa
- d. El marco de la legislación
- e. Normas que regulan el ejercicio profesional de la contaduría.

4.2 MARCO LEGAL

La empresa Inmobiliaria C y V S.A.S se rige bajo unos direccionamientos legales de funcionamiento y construcción de la información contable y financiera, el cual comprende las leyes, decretos, normas y directrices que se relacionan con el proceso de administración financiera.

A continuación se relacionan las siguientes fuentes y el planteamiento de cada una de ellas:

4.2.1 Código de comercio

El código de comercio es por medio del cual se regulan las actuaciones de los comerciantes y las actividades mercantiles.

Este documento cuenta con un título preliminar donde se dictan las disposiciones generales de la aplicación de la ley general. En el libro I se presenta la definición de los comerciantes, la condición de perdida de la condición de acuerdo a sus actuaciones, y sus deberes; así como las actividades mercantiles y la responsabilidad legal que se derivan de estas ante el estado en la cámara de comercio; por su parte en el libro II se determinan el tipo de sociedades que se pueden constituir con ocasión de desarrollar una actividad mercantil, así como su inspección y vigilancia de las mismas; en los libros siguientes del III al VI se establecen se establecen otras disposiciones sobre los establecimientos de comercio y títulos valores utilizados en las transacciones de la sociedad, así como las obligaciones generales y particulares de cada actividad.

Es así, como el código de comercio constituye un conjunto de normas que deben seguir las empresas en sus relaciones mercantiles, de modo que definan unas conductas aceptables.

4.2.2 Código laboral

La legislación laboral está regulada bajo el código sustantivo de trabajo por medio del cual se establecen las normas que regulan las relaciones entre los empleadores y los trabajadores, bajo el principio de justicia, coordinación económica y equilibrio social.

En este código se presentan unas definiciones generales sobre los derechos asociados a los trabajadores, los diferentes contratos de trabajo que pueden ser suscritos entre las partes interesadas, su ejecución y efecto, terminación y sus causas; las responsabilidades de los trabajadores durante la duración de la relación laboral, así como las prohibiciones de los empleadores y los trabajadores, remuneraciones económicas; y demás disposiciones relacionadas con los acuerdos de cooperación y el desarrollo de las diferentes actividades consideradas dentro de la ley laboral.

4.2.3 Estatuto tributario

Son las normas fiscales por las cuales se establecen las disposiciones generales para los tributos o gravámenes de orden nacional expedidas por la DIAN, y de orden municipal por las alcaldías para las distintas actividades económicas que se desarrollan en la economía del país.

Como primera definición esta la obligación de los sujetos pasivos de los impuestos, las personas jurídicas.

El estatuto tributario de los tributos de orden nacional está constituido por el libro I donde se establecen las normas del impuesto sobre la renta y complementarios; en el libro II lo relacionado con la retención en la fuente; por su parte en el libro III el impuesto sobre las ventas; Libro IV el impuesto de timbre nacional; libro V está el procedimiento tributario que habla de la

actuación y de las definiciones generales; y el libro VI el gravamen a los movimientos financieros.

Para los tributos de orden municipal estos son definidos y actualizados por los gobiernos de cada ciudad y dan su concepto y procedimiento sobre los impuestos de industria y comercio, impuestos de telefonía urbana, impuesto predial, impuesto a vehículos, entre otros.

En estos se legisla en materia de bases y porcentaje de retención, actividades grabadas, exentas y excluidas.

4.2.4 Decreto 1625 de 2016

Es el decreto único reglamentario en materia tributaria expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sobre los impuestos del orden nacional, que son normas tributarias afines expedidas por los ministerios y departamentos administrativos compiladas con el objetivo de contar con un instrumento único legal de consulta.

El documento presenta definiciones sobre:

- Impuesto sobre la renta y complementario de ganancias ocasionales, precios de transferencia, retención en la fuente y autorretención.
- Tratamiento tributario de las donaciones realizadas a entidades pertenecientes al régimen tributario especial del impuesto sobre la renta y complementario y a las entidades no contribuyentes de que tratan los artículos 22 y 23 del Estatuto Tributario.
- Rentas y ganancias ocasionales atribuibles a establecimientos permanentes y sucursales.
- Provisión para deudas de dudoso o difícil cobro.

- Régimen de tributación de las nuevas sociedades que inicien actividades en las Zonas más Afectadas por el Conflicto Armado -ZOMAC.
- Tratamiento tributario de los contratos de concesión y Asociaciones Público Privadas - APP.
- Descuento tributario.
- Y otras disposiciones como las declaraciones informativas, paraísos fiscales, retención en la fuente por renta, entre otros.

4.2.5 Ley 1258 de 2008

Por medio de la cual se crea las disposiciones generales de las sociedades por acciones simplificadas.

Cuyas disposiciones generales establece que su constitución puede hacerse por una o varias personas naturales y jurídicas. En el capítulo II habla de su constitución; en el capítulo III se definen las reglas generales sobre el capital y las acciones; capítulo IV organización de la sociedad; capítulo V sobre las reformas estatutarias y reorganización de la sociedad; capítulo VI disolución y liquidación; capítulo VII disposiciones finales.

4.2.6. Ley 1314 de 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 las autoridades competentes,

el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

Como apoyo a los procesos de internalización y establecimientos de acuerdos comerciales en el exterior; con el propósito de lograr la estandarización de las normas de contabilidad de información financiera y de aseguramiento de información, con la idea de facilitar la comparación de la misma a nivel mundial, que proporcione un rápido crecimiento de los negocios, conservando las mejores prácticas.

Por lo tanto se definen el siguiente objetivo, contenido en el artículo 1 es:

Conformar un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, por cuya virtud los informes contables y, en particular, los estados financieros, brinden información financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones económicas por parte de los grupos de interés.

Las autoridades de regulación y normalización técnica, bajo la dirección del Presidente de la República y con respeto de las facultades regulatorias en materia de contabilidad pública a cargo de la Contaduría General de la Nación, los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Comercio, Industria y Turismo, obrando conjuntamente, expedirán principios, normas, interpretaciones y guías de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información, con el fundamento en las propuestas que deberá presentarles el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, como organismo de normalización técnica de normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información.

4.2.7 Decreto 2420 de 2015

Por el cual se reglamenta la ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para la preparación de la información financiera de las empresas que conforman el grupo 2 y que al revisar el ámbito de aplicación para Inmobiliaria C y V S.A.S, es este el aplicable a dicha empresa.

En el que en su artículo 1.1.2.1, establece las condiciones para aplicar la norma para la preparación de información financiera del grupo 2:

1. Entidades que no cumplan con los requisitos del artículo 1 del Decreto 2784 de 2012 y Sus modificaciones o adiciones, ni con Idos requisitos del capítulo 1 del marco técnico normativo de información financiera anexo al decreto 2706 de 2012;
2. Los portafolios de terceros administrados por las sociedades comisionistas de bolsa de valores, los negocios fiduciarios y cualquier otro vehículo de propósito' especial, administrados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera' de Colombia, que no establezcan contractualmente aplicar el marco técnico normativo establecido en el Anexo del Decreto 2784 de 2012 ni sean de interés público.

Establece el cronograma de aplicación de las normas internacionales de información financiera:

1. **Periodo obligatorio de preparación** que abarcaba el periodo 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014.
2. **Fecha de transición** que comprende el inicio del ejercicio anterior a la adopción por primera vez (31 diciembre 2016), es decir, 01 de enero de 2015
3. **Estado de situación financiera de apertura** por primera vez se realiza bajo las normas de preparación de información financiera de estándares internacionales el cual tendrá fecha de 01 de enero de 2015, es decir, la fecha de transición.
4. **Periodo de transición** comprende el periodo 01 enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015 deberá llevarse la contabilidad bajo la norma de información financiera, la cual debe ser aplicada en el año 2016.
5. **Los últimos estados financieros** bajo el decreto 2649 y 2650 deberán realizarse con fecha a 31 de diciembre de 2015.
6. **Fecha de aplicación**, donde deberá llevarse la contabilidad bajo la nueva norma y es a 31 de diciembre de 2016.
7. **Primer periodo de aplicación**, comprende a aplicación por primera vez de la norma internacional y abarca el periodo 01 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016.
8. **Fecha de reporte**, corresponde a la presentación de los primeros estados financieros bajo estándares internacional el 31 de diciembre de 2016.

Permanencia: la permanencia en el grupo 2 no puede ser inferior a 3 años, contados a partir de la presentación del estado de situación financiera de apertura, es decir que se deben presentar como mínimo dos estados de información financiera bajo dicho grupo.

Normas internacionales de información financiera

Algunos de los objetivos de la información financiera, que son aplicables al presente trabajo son, de acuerdo a IASB (2010, pág. 27, 28) que emitió un marco conceptual para la información financiera:

OB2 El objetivo de la información financiera con propósito general [1] es proporcionar información financiera sobre la entidad que informa que sea útil a los inversores, prestamistas y otros acreedores existentes y potenciales para tomar decisiones sobre el suministro de recursos a la entidad. Esas decisiones conllevan, comprar, vender o mantener patrimonio e instrumentos de deuda y proporcionar o liquidar préstamos y otras formas de crédito.

OB6 Sin embargo, los informes financieros con propósito general no proporcionan ni pueden proporcionar toda la información que necesitan los inversores, prestamistas y otros acreedores existentes o potenciales. Esos usuarios necesitan considerar la información pertinente de otras fuentes, por ejemplo las condiciones económicas generales y las expectativas, los sucesos y la situación política, y las perspectivas del sector industrial y de la empresa.

OB7 Los informes financieros con propósito general no están diseñados para mostrar el valor de la entidad que informa; pero proporcionan información para ayudar a los inversores, prestamistas y otros acreedores existentes o potenciales a estimar el valor de la entidad que informa.

OB9 La gerencia de una entidad que informa también está interesada en información financiera sobre la entidad. Sin embargo, la gerencia no necesita confiar en informes financieros con propósito general porque es capaz de obtener la información financiera que necesita de forma interna.

OB11 En gran medida, los informes financieros se basan en estimaciones, juicios y modelos en lugar de representaciones exactas. El Marco Conceptual establece los conceptos que subyacen en esas estimaciones, juicios y modelos. Los conceptos son las metas que se esfuerzan en alcanzar el Consejo y las personas encargadas de preparar los informes financieros. Como en la mayoría de las metas, la visión del Marco Conceptual de la información financiera ideal es improbable que se alcance en su totalidad, al menos no a corto plazo, porque lleva tiempo comprender, aceptar e implementar nuevas formas de analizar transacciones y otros sucesos. No obstante, es esencial establecer una meta hacia la que dirigir los esfuerzos si se quiere que la información financiera evolucione para mejorar su utilidad.

OB12 Los informes financieros con propósito general proporcionan información sobre la situación financiera de una entidad que informa, que es información sobre los recursos económicos de la entidad y los derechos de los acreedores contra la entidad que informa. Los informes financieros también proporcionan información sobre los efectos de las transacciones y otros sucesos que cambian los recursos económicos y los derechos de los acreedores de una entidad que informa. Ambos tipos de información proporcionan datos de entrada útiles a la hora de tomar decisiones para proporcionar recursos a una entidad.

Características cualitativas de la información financiera útil

Igualmente, se destacan algunas de las características cualitativas de la información, que buscan la utilidad de los reportes IASB (2010, pág. 24, 38):

CC4 Si la información financiera ha de ser útil, debe ser relevante y representar fielmente lo que pretende representar. La utilidad de la información financiera se mejora si es comparable, verificable, oportuna y comprensible.

CC29 Oportunidad significa que los responsables de la toma de decisiones dispongan a tiempo de información, de forma que ésta tenga la capacidad de influir en sus decisiones. Generalmente, cuanta más antigua es la información, menor es su utilidad. Sin embargo, cierta información puede continuar siendo oportuna durante bastante tiempo después del cierre de un periodo sobre el que se informa debido a que, por ejemplo, algunos usuarios pueden necesitar identificar y evaluar tendencias.

CC32 Los informes financieros se preparan para usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y del mundo de los negocios, y que revisan y analizan la información con diligencia. A veces, incluso los usuarios diligentes y bien informados pueden necesitar recabar la ayuda de un asesor para comprender la información sobre fenómenos económicos complejos.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se presentan los conceptos teóricos que permiten situar el problema de investigación correspondiente al sistema de información contable, que se van a ir abordando a lo largo del desarrollo del trabajo.

Proceso:

De acuerdo con Vincen (2006, pág. 177) un proceso “es un conjunto de tareas o acciones realizadas a partir de un flujo de datos de entrada para producir flujos de datos de salida”.

Así mismo, Melincoff (1975) citado por Mireya Bernal (2004, pág. 45) describe que “un proceso es una secuencia de actividades que desde el punto de vista sistémico, tiene elementos de entrada y de salida”. Igualmente, considera que “los procesos son una serie de acciones u operaciones que se realizan de acuerdo con una normas, unos principios, leyes y reglas.”

Sistema:

Vincen Fernández (2006, pág. 11), considera que “es un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo común. Generalmente este puede representarse por cinco bloques básicos a) elementos de entrada, b) elementos de salida, c) sección de transformación, d) mecanismos de control, y e) objetivos”.

Información:

Para Alfonso Monsalve (2003, pág. 49) “la información es el contenido que se halla en la fuente donde se genera el mensaje o los mensajes”

Contabilidad:

Para Edilberto Montaña y Bibiana Rendón la contabilidad (2017, pág. 43) “debe ser concebida como un sistema de información que interactúa en las distintas áreas funcionales y operativas de la empresa, reconoce, mide y revela hechos económicos”

Por su parte Vela (2000) citado por Vicente Montecinos (2008, pág. 27) la contabilidad “es una ciencia social de naturaleza económica que tiene por objeto, mediante un método específico, elaborar una información en términos cuantitativos, relativa a la realidad económico-patrimonial que se da en una unidad económica para que los usuarios de dicha información puedan adoptar sus decisiones en relación con la expresada unidad económica”

Sistema de información:

Andreu, Richart, y Valor (1996) citado por Vincen Fernández (2006, pag. 14), conceptualiza el sistema de información “como el conjunto formal de procesos que, operando con un conjunto estructurado de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye (parte de) la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección de control correspondientes, apoyando al menos en parte, la toma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo a su estrategia”

La información tiene unos usuarios clasificados en internos y externos de acuerdo a Vicen (2006, pag. 17) son internos: personal administrativo, profesionales y técnicos, gestores y directivos; externos: clientes, proveedores, aliados o partner, trabajadores externos.

Sistema de información contable:

Para Vicen (2006, pag. 24) es el que “suministra la información contable de la empresa (compras, ventas, materiales, inversiones, créditos, etc.)”, que se alimentan mediante información de fuentes procedentes de la empresa y que a su vez sirve de entrada de información para el sistema de información financiera.

Delgadillo (2001, pag. 17) lo define como “un segmento de la empresa de la empresa en el cual se desarrollan procesos y actividades especiales, por lo cual, agrupa a personas, recursos y conocimientos con la función de manejar información que generan sus transacciones, actividades y hechos económicos, a fin de producir y revelar información de carácter contable-financiero, que sea confiable y útil”.

- **Pyme:**

La Ley 590 de 2000 en su artículo 2, considera define a la pyme como toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales de los diferentes sectores económicos. Las cuales cumplan con los siguientes parámetros de activos y personal de planta, donde predomina el factor de activos totales:

Microempresa:

- a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores
- b) Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Pequeña empresa:

Artículo 2 ley 590 del 2000:

- 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 (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes

Mediana empresa:

- a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores.
- b) Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

La participación de las Pymes en la economía mundial es muy significativa, y contribuyen en gran medida al desarrollo de los países. En Colombia según datos del DANE en el 2017, las pequeñas y medianas empresas representan el 90% del sector productivo, lo cual correspondía aproximadamente el 80% de los empleos.

A pesar de su importancia estudios han encontrado que la problemática de las Pymes está centrada en que no se presta atención a la dirección estratégica y planeación financiera, de los cuales se derivan lo siguiente:

- No se está familiarizado con las técnicas de gestión empresarial aplicadas a las diferentes áreas de la empresa.
- Ausencia de personal cualificado.
- Dificultades para delegar responsabilidades.
- Poca dedicación a las tareas de planificación.

Los principales sectores de donde se han constituidos las PYMES son los principales sectores son: Alimentos, Cuero y Calzado, Muebles y Madera, Textil y Confecciones, Artes Gráficas, Plástico y Químico, Metalúrgico y Metalmecánico, Autopartes y Minerales no Metálicos.

4.4 MARCO CONTEXTUAL

4.4.1 Sector alojamiento y servicios de comida

De acuerdo a la información de la encuesta anual de servicios (EAS) donde se encuesta a 546 empresas dedicadas al dicho tipo de servicios. En su boletín técnico del año 2016 presentaron los siguientes resultados de las variables: ingresos operacionales, producción bruta, consumo intermedio, valor agregado, además del personal ocupado.

Ingresos operacionales, producción bruta, consumo intermedio y valor agregado

Durante el 2016 los ingresos operacionales por servicios de alojamiento fue de \$3.985,1 miles de millones, mientras que la producción bruta fue de \$3.974,4 miles de millones, presentando un

aumento de 12,9%; por su parte el consumo intermedio fue de \$2.154,3 miles de millones, con un aumento de 12,9%, y el valor agregado por las empresas del sector fue de \$1.820,4, su aumento fue de 12,8%.

Personal ocupado

De acuerdo a lo reportado al DANE en la encuesta anual de servicios las empresas del sector tuvieron un personal ocupado en total de 37.410 personas, el cual presento un aumento de 6,2%.

De acuerdo al tipo de contratación las personas están divididas así:

- **Personal permanente** (contrato indefinido): 26.579 personas.
- **Personal temporal contratado directamente por el empresa** (contrato a término fijo): 9.052 personas.
- **Personal con otro tipo de vinculación** (propietario, socio, familiares, por medio de empresas temporales de empleo, aprendices): 1.779 personas.

En cuanto a la remuneración del personal ocupado comprendido en salarios y prestaciones sociales:

- Sueldos y salarios: \$546,4 miles de millones
- Prestaciones sociales: \$277,8 miles de millones

Dando como conclusión que la remuneración promedio por persona en el sector de servicios de alojamiento al 31 de Diciembre del año 2016 fue de \$22,2 millones, presentando una variación de 3,6%.

4.4.2 Reseña histórica

Inmobiliaria C y V, nace como un sueño de sus accionistas en el año 2014, con la idea inicial de generar una contribución a las ciudades en donde han creado empresa, generando más empleo y promoviendo el turismo de estas ciudades.

Desde este sueño, se inicia la construcción en la ciudad de Cali en el año 2016, pensando crear cada uno de sus espacios comodidad para sus clientes. En esta medida, se termina construcción y se inicia operación al público el 30 de noviembre del 2017.

La ciudad de Cali, ha sido considerada una de las ciudades deportivas del mundo y la ubicación cercana del hotel al estadio lo catalogan como un escenario principalmente deportivo. Sin embargo, el hotel está preparado y capacitado para toda clase de turismo por su ubicación central y calidad.

4.4.6 Responsabilidades tributarias

Las definiciones de los conceptos en materia de tributación a nivel nacional para Colombia están dadas en el estatuto tributario, y la DIAN es la encargada de asignar dichas responsabilidades y garantizar que sean cumplidas.

Las siguientes son las obligaciones tributarias asignadas para la Inmobiliaria C y V S.A.S.

Impuesto sobre las ventas

Impuesto comúnmente conocido como IVA es el valor que se impone sobre los bienes y/o servicios y debe ser pagado por la persona que realiza la compra, este grava el valor que se adiciona a los productos, por eso se conoce como Impuesto al valor agregado. Su periodicidad de pago y presentación es bimensual o cuatrimestral. Este último es el que le corresponde a la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S.

Retención en la fuente

Mecanismo por medio del cual la Nación como sujetos activos asegura parte de la obligación tributaria del contribuyente de manera anticipada. Es decir que es un cobro anticipado del impuesto de renta, dicho cobro tiene una periodicidad mensual.

Impuesto al consumo

Es el impuesto generado por la prestación de servicios de restaurante, es decir expendio de comidas o bebidas preparadas, operadores de telefonía móvil, y los vendedores de algunos vehículos, botes y aerodinicos al consumidor final. Su periodicidad es bimestral.

Impuesto de renta y complementarios

De acuerdo al libro I del estatuto tributario es un solo tributo y comprende:

Para las personas naturales, sucesiones ilíquidas, y bienes destinados a fines especiales en virtud de donaciones o asignaciones modales contemplados en el artículo 11, los que se liquidan con base en la renta, en las ganancias ocasionales, en el patrimonio y en la transferencia de rentas y ganancias ocasionales al exterior.

Para los demás contribuyentes, los que se liquidan con base en la renta, en las ganancias ocasionales y en la transferencia al exterior de rentas y ganancias ocasionales, así como sobre las utilidades comerciales en el caso de sucursales de sociedades y entidades extranjeras.

Dicho impuesto grava todos los ingresos que obtenga un contribuyente en el año, que sean susceptibles de producir incremento neto del patrimonio, y que no hayan sido expresamente exceptuados, y considerando los costos y gastos en que se incurre para producirlos.

Información de exógena

Requerimiento solicitado por la DIAN sobre la actividad desarrolla de la empresa durante el año. Se debe reportar las transacciones realizadas con el tercero con el que se presenta la operación.

Retención en la fuente impuesto sobre las ventas

Es un mecanismo de recaudo anticipado del impuesto sobre las ventas de los bienes y/o servicios gravados con IVA. La periodicidad es mensual. Para la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S solo se obliga a retener IVA en las operaciones al exterior.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se va a llevar a cabo en la práctica empresarial es descriptiva y conforme a Salkind citado por Bernal (2010, pag.112) “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómenos”.

Y por su parte Cerda citado por Bernal (2010, pág. 112) expresa “tradicionalmente se define la palabra describir como un acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas...”, “se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás”.

Bernal (2010, pág. 112), en los estudios descriptivos se muestran narran, reseñan o identifican hechos, situaciones rasgos características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guiadas, etc.

5.2 MÉTODO

Para Bernal (2010, pág. 56) el método deductivo “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares.

El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”.

Es así, como la recopilación de datos sobre los procesos que apoyan el sistema de información contable y los recursos utilizados en el sistema que desarrolla la empresa se realizará a través de la aplicación de una encuesta con el fin de conocer la estructura organizativa interna de la empresa (diagnostico interno) y entrevistas con el personal administrativo. Este método está acompañado de la observación del ambiente en el que se desarrollan las actividades, y de igual manera los recursos empleados en el proceso.

5.3 FUENTES

El proceso de recolección de información del proyecto de investigación se va a utilizar las siguientes fuentes y técnicas de recolección de información:

De acuerdo a Bernal (2010, pág. 175), la fuente primaria esta es obtenida “cuando se observa directamente los hechos o se entrevista directamente a las personas que tienen relación directa con la situación objeto del estudio”.

En esta investigación se harán entrevista con la gerente de la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S para conocer sobre sus actividades, los procesos contables y la evolución de la empresa.

Fuente secundaria: son las obtenidas a través de consultas en libros, revistas, documentales, noticieros, etc.

Por lo tanto, se harán consultas bibliográficas, como libros, informes escritos sobre el sector en el que desarrolla su actividad económica la empresa y demás información necesaria para cumplir con los objetivos propuesto en la investigación.

5.4 FASES DE INVESTIGACIÓN

FASE 1

Diagnóstico organizacional

Actividad 1 Diagnóstico interno de la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S

Actividad 2 Diagnóstico del sector turístico y hotelero donde se desarrolla la actividad de la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S

Actividad 3 Análisis de la información del diagnóstico interno y externo

Actividad 4 Preparación y presentación del informe del diagnóstico empresarial a través de la Matriz DOFA

FASE 2

Marco de referencia para el diseño del sistema de información contable

Actividad 1 Definición del sistema de información contable

Actividad 2 Objetivos del sistema de información contable

Actividad 3 Definición de los componentes del sistema de información contable.

FASE 3

Diseño del sistema de información contable

Actividad 1 Introducción

Actividad 2 Justificación sistema de información contable

Actividad 3 Objetivos del sistema de información contable

Actividad 4 Presentación Misión, Visión, Reseña histórica y mapa de procesos

Actividad 5 Establecimiento de objetivos de cada proceso.

Actividad 6 Establecimiento de propósitos y alcance de cada proceso.

Actividad 7 Establecimientos de condiciones generales de cada proceso.

Actividad 8 Políticas cada proceso.

Actividad 9 Descripción de responsabilidades de los usuarios.

Actividad 10 Descripción de las actividades de cada proceso.

Actividad 11 Presentación del flujograma.

6. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INNOBILIARIA C Y V S.A.S

Este capítulo tiene como objetivo conocer el diagnóstico organizacional de la empresa Inmobiliaria C y V SAS, a partir del análisis interno de la empresa y del sector de alojamiento en Cali.

El diagnóstico organizacional es una herramienta que permite conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a las que se enfrenta la empresa en el entorno en que desarrolla su actividad financiera.

- **Fortalezas:** Son los elementos de la empresa que generan los mejores resultados.
- **Debilidades:** Son los elementos de la organización que requieren mayor solidez para mejorar su eficiencia y productividad.
- **Oportunidades:** Es el conjunto de opciones, susceptibles de aprovechamiento, existencias en el contexto interno de la empresa.
- **Amenazas:** Es el conjunto de riesgos que se ciernen en el entorno externo y cuya ocurrencia afectaría negativamente a la operación de la empresa.

La idea es conocer y dar cuenta de la capacidad empresarial de la organización, a partir del análisis de su estructura interna; y el entorno organizacional en el que desarrolla su actividad económica.

De acuerdo a Martínez y Milla (2012, pág. 110) establece que para el análisis se pueden identificar dos perspectivas:

- **Perspectiva interna:** tiene que ver con las fortalezas y debilidades del negocio, aspectos sobre los cuales los gestores de la empresa tiene algún grado de control.

- **Perspectiva externa:** mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe afrontar el negocio en el mercado seleccionado.

Los objetivos del análisis es conocer las debilidades y amenazas para poder convertirlas en fortalezas y oportunidades.

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Inmobiliaria C y V S.A.S es una empresa ubicada en la ciudad, Valle del cauca. Quien desarrolla su actividad en el sector hotelero. Con menos de un año en el inicio de operaciones, la empresa está ubicada en el barrio San Fernando. Su figura jurídica es sociedad por acciones simplificadas, constituida mediante escritura pública; y sus actividades económica es la prestación de servicios de hospedaje y lo relacionado con esta, desde el servicio de restaurante hasta lavandería.

Actualmente la empresa cuenta con 18 empleados entre el área administrativa y operativa, debido a que lleva menos de 12 meses de operación y hace parte de una empresa familiar, el hotel aún no está organizado por departamentos sino por procesos que se han ido delegando a los colaboradores, aunque algunos procesos los maneja la matriz administrativa mientras se logra estabilizar los que ya están definidos.

Inmobiliaria C y V S.A.S – Hotel presta los servicios:

- Hospedaje
- Restaurante
- Lavandería

- Alquiler de salones para eventos

6.1.1 Misión

Nuestra misión es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y huéspedes, brindando productos y servicios de calidad, basados principalmente en una ideología de excelencia en servicio al cliente, ubicación central y confort en nuestras instalaciones, promoviendo de esta manera el desarrollo económico y turístico de la región. Para lograrlo, contamos con un recurso humano comprometido y capacitado.

6.1.2 Visión

En el 2027 nos posicionaremos como uno grupo hotelero líder en América, representando la mejor opción de hospedaje y realización eventos en un balance entre servicio al cliente, ubicación, innovación y precio.

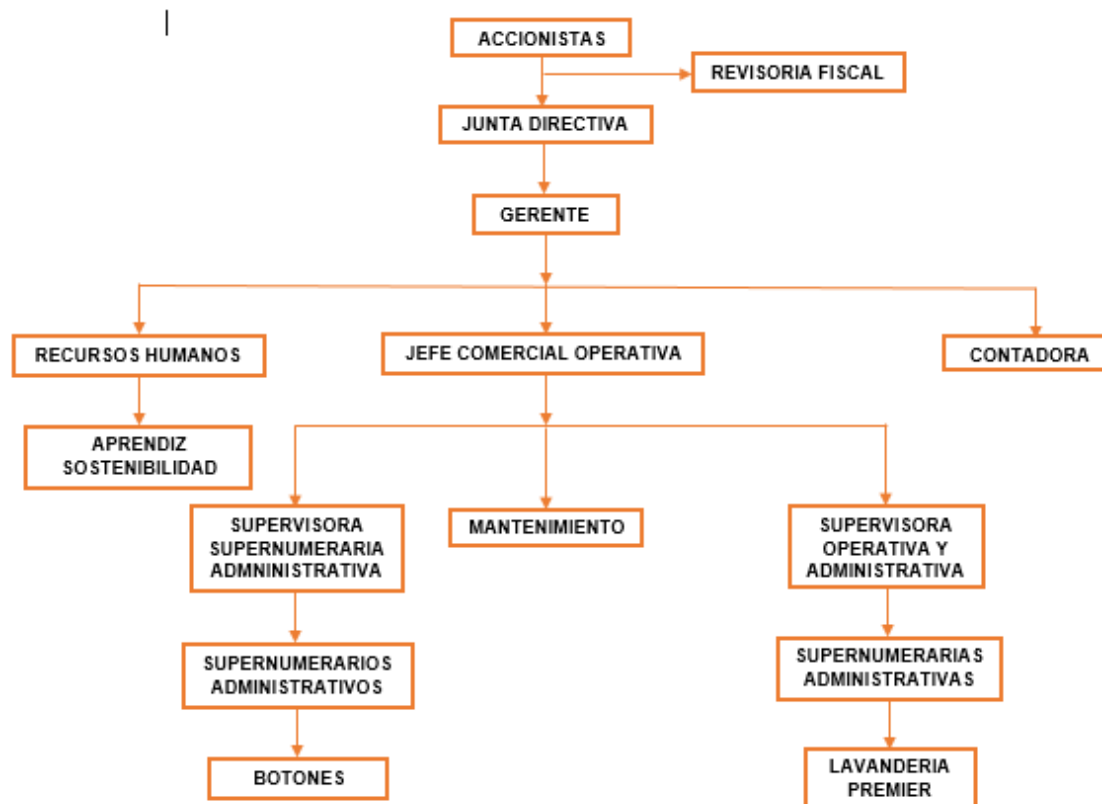
6.1.3 Valores

- **Servicio:** Nuestra prioridad es satisfacer las necesidades de nuestros clientes, siempre ofreciendo una experiencia de servicio amable y eficiente.
- **Calidad:** Trabajamos por brindar una excelente atención y comodidad en nuestras instalaciones.
- **Compromiso:** Contamos con un equipo que se siente identificado con nuestro hotel asumiendo su labor con profesionalidad y responsabilidad, buscando siempre ser mejor, para ofrecerle a nuestros clientes una estancia satisfactoria.

- **Efectividad:** Trabajamos por ofrecer el mejor servicio, utilizando los recursos necesarios, especialmente aquellos que ayuden a la conservación del medio ambiente.

6.1.4 Organigrama

Figura 2. *Organigrama*



Fuente: Inmobiliaria C y V

6.2 DIAGNÓSTICO INTERNO

Inmobiliaria C y V S.A.S, cuenta con una estructura interna que comprende procesos administrativos y operativos, se identifican algunas áreas y los otros son procesos manejados por las áreas que están definidas de acuerdo al cuestionario aplicado.

A grandes rasgos se puede clasificar internamente en tres áreas: 1) área administrativa; 2) área operativa y; 3) área de Mejoramiento, por ser una empresa nueva en el mercado hotelero, por lo tanto no cuenta con un manual de procedimientos y funciones documentados.

Por estar en proceso de afianzamiento en el mercado no existen áreas sino que son manejados como procesos, así:

- **área administrativa:** contabilidad, recursos humanos, gerencia, mantenimiento.
- **área operativa:** recepción que comprende los procesos de check-in y check-out, facturación y cartera; atención a habitación; lavandería.
- **área de mejoramiento: sostenibilidad.**

El proceso de compra es desarrollado por la coordinadora de habitaciones para los elementos de aseo y cafetería; gestión humana se encarga de solicitar los elementos de papelería y remitirlos a la administración, obsequios para los huéspedes y; mantenimiento de todo lo relacionados con el funcionamiento de los equipos, e instalaciones.

Existen algunos procesos que se manejan desde la administración (pagaduría, análisis de créditos, sistemas), debido al proceso progresivo de estabilización que realiza el hotel paralelo a la presentación de servicios de alojamiento y los relacionados.

6.2.1 Estructura organizativa

Puede ser definida como la base donde se organiza de manera funcional la empresa, se establecen el orden jerárquico, asignación de funciones, las cuales están agrupadas en áreas y representadas a través de un organigrama.

Un organigrama bien definido permite a la empresa mostrar las actividades que requiere para la producción y prestación de servicios y/o bienes, enfocados al cumplimiento de los objetivos.

Inmobiliaria C y V cuenta con una versión inicial del organigrama, el cual está en proceso de construcción y en constante cambio. Este muestra la estructura de la empresa organizada por cargos, y no permite identificar claramente las actividades que realiza la empresa en el proceso de prestación de servicios.

Aunque se cuenta con algunas funciones establecidas, estas no se llevan a cabalidad, porque están en proceso de definición y de realización de la segregación adecuada. Debido a que no se cuenta con un manual de funciones documentado, las actuaciones de los colaboradores no se rigen bajo una guía de actividades.

El área de recursos humanos solo realiza funciones de bienestar y capacitaciones, los procesos relacionados con la nómina se llevan a cabo desde la administración. El área contable está compuesta por una persona que es la contadora que trabaja tiempo completo, la cual debe realizar todas las funciones desde la digitación de los documentos hasta los reportes de información a usuarios internos y externos. Por lo anterior, la empresa no cuenta con estados financieros a tiempo para la toma de decisiones.

6.2.2 Función de planeación

La actividad administrativa tiene como función la toma de decisiones. Para Jack Chávez (2003, pág. 58) en el libro de finanzas teoría aplicada para empresas estas etapas comprenden la recopilación de información, su ordenamiento y evaluación, asignación de recursos, hasta la determinación de un plan apropiado para la empresa.

La planificación engloba el plan de empresa, las estrategias, políticas, procedimientos, presupuestos, que determinan el camino que debe seguir la empresa. De esta manera se puede estar consciente de la misión, visión empresarial: ¿Dónde están?, ¿Hacia dónde va?, ¿A dónde se quiere ir?

Inmobiliaria C y V no cuenta con un programa de planeación, unos objetivos estratégicos definidos, que la direccionen hacia las metas que deseen conseguir, las cuales no están definidas. Aunque se han escrito estrategias, estas aún no están definidas.

La empresa cuenta con políticas para determinados procesos, pero estos no están encaminadas al cumplimiento de su misión y visión, que aunque la empresa cuente con ellas no están siendo correctamente divulgadas de modo tal para que los colaboradores se encuentren identificados con la dirección que espera tomar la empresa.

6.2.3 Función de dirección

La dirección es el proceso por el cual se direcciona o guían las actuaciones de los colaboradores de la empresa con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, a partir de la toma de decisiones.

El estilo de dirección es el que condiciona el tipo de influencia de los jefes sobre los grupos dirigidos y su relación laboral.

Inmobiliaria C y V tiene un estilo de dirección democrático, en el cual las relaciones se desarrollan de manera dinámica. La empresa cuenta con un grupo de trabajo de coordinadores y jefes que participan en la toma de decisiones.

La gerencia delega funciones y asigna responsabilidades a las coordinadoras, de las áreas de gestión humana, supervisoras operativas y directora operativa y comercial. Existe una comunicación adecuada de la toma de decisiones, la cual se realiza de manera verbal y da como producto las modificaciones en las actuaciones de los subalternos, aunque la manera informal de hacerlo no permite que se tenga un documento soporte de las actualizaciones o ajustes presentados.

6.2.4 Función de control

Es el conjunto de normas, principios y procedimientos adoptados por una organización con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de cada uno de los procesos de la empresa así como la administración de los recursos, de acuerdo a las políticas establecidas.

Inmobiliaria C y V no cuenta con un proceso de verificación de los procesos administrativos y operativos, no se han implementado evaluaciones que midan los resultados de los colaboradores, el reglamento interno de trabajo está en proceso de implementación.

Aunque no cuenta con una política de control establecida que les permita el cumplimiento de la misión de la empresa, en el desarrollo de las actividades se identifican oportunidades de mejora que permiten aplicar los correctivos necesarios para el fortalecimiento de los procesos.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que los documentos y procedimientos que se encuentran en construcción se han elaborado bajo el principio de ensayo y error, eso hace que estén en constante cambio y dificulte su control.

En una economía que es cada vez más dinámica el control se convierte en una herramienta de gestión y mejora continua y mantenimiento de las buenas prácticas de las áreas en el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos.

6.2.5 Área de contabilidad

El área contable es el departamento que reúne recursos físicos y humanos con conocimiento especializado en la administración de los recursos económico-financieros de la empresa, se registran las transacciones diarias de la empresa, se realizan control de los recursos financieros y las obligaciones adquiridas por la empresa.

Dentro del control y seguimiento, está el de validación de las cuentas por cobrar y por pagar, conciliaciones de bancos, ingresos y gastos.

En inmobiliaria C y V existe un área contable y un contador que trabaja tiempo completo, es el único recurso con el que cuentan para realizar la digitación de los documentos soporte y transacciones de la empresa, también debe realizar las actividades de análisis, entrega de informes a la administración, y reporte de información a las entidades de control y vigilancia. Lo anterior hace que las actividades contables no estén al día que le permita a la empresa contar con información oportuna, además de que no se lleven a cabalidad algunas funciones.

Elaboración de los estados financieros

Aunque se estableció la presentación de estados financieros, existe una mala planeación en los recursos que no permite que estos sean preparados y presentados en una fecha de cierre de manera mensual. La toma de decisiones por parte de la administración no cuenta con el análisis de los resultados, por lo tanto aumenta el riesgo financiero, al no tener certeza sobre la situación actual de la empresa.

Análisis financiero

La empresa inmobiliaria C y V no cuenta con un proceso de análisis financiero definido y documentado. Tampoco con objetivos que guíen las actividades administrativas, los cuales están enfocados a contar con los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones a corto plazo, como lo son el cumplimiento de los pagos a empleados y proveedores, así como tener capacidad financiera para cumplir con las necesidades de los clientes.

Aunque no poseen un plan definido, la administración de los recursos está encaminada en cumplir con las obligaciones cada mes, y mantener a la empresa en funcionamiento. A pesar de lo anterior, no se ha realizado evaluación de la rentabilidad de los recursos, o el monitoreo de identificar si existe algún problema y que tan necesario es que sean atendidos.

Control

Al no tener unos objetivos estratégicos definidos y segregación de funciones adecuada, no se pueden establecer controles efectivos para evaluar el correcto funcionamiento de los procesos contables, y no permite tener oportunidad en la información para la toma de decisiones.

Tampoco si existe algún inconveniente operativo que requiere de la implementación de estrategias o modificación de algunas.

La falta de controles no permite conocer los riesgos de la información contable presentada, conocer, promover y mantener las buenas practicas del área contable.

6.2.6 Mercadeo y ventas

Es el proceso donde se desarrollan las estrategias de promoción y ventas de los servicios y/o productos, a partir del conocimiento del mercado donde se desarrolla la actividad empresarial.

El hotel en la actualidad presta sus servicios en la ciudad de Cali, aunque realiza actividades de mercadeo a través de contratos de prestación de servicios en la ciudad de Bogotá. Pero no desarrolló un plan de mercadeo que le permita conocer las tendencias del mercado y las preferencias y servicios que prefieren los clientes.

La comunicación de sus servicios se realiza a través de las redes sociales, aun no cuentan con una página web de la empresa.

6.2.7 Matriz de fortalezas y debilidades

Tabla 1. *Fortalezas y Debilidades de Inmobiliaria C y V*

AREA	FORTALEZA	DEBILIDADES
Estructura Organizativa	• Posee un manual de funciones.	• Existe un organigrama pero requiere mejorarlo debido a que este no refleja la estructura interna de la empresa. • Manual de funciones desactualizado.
Planeación	• Posee misión y visión.	• No tienen definidos objetivos estratégicos.

		• No tiene metas a cortos y largo plazo definidas. • Las políticas no están documentadas. • Deficiente comunicación de las políticas.
Dirección	• Delegación de funciones. • Participación de los subalternos en el mejoramiento de deficiencias.	• La comunicación de las decisiones no se realiza de manera escrita.
Control	• Aplicación de correctivos ante identificación de oportunidades de mejora. • Posee normas de productividad.	• No existen procedimientos de control y seguimiento de los procesos. • No se realiza control de metas y objetivos. • No realizan evaluación de cumplimiento de actividades. • No se ha implementado el reglamento interno de trabajo.
Contabilidad	• Cuentan con un programa contable para el registro de las transacciones.	• Asignación de funciones sin definir. • No existen manual de procedimientos. • Falta mejorar la oportunidad para la entrega de estados financieros. • No se cuenta con el personal suficiente para el desarrollo de las actividades.
Mercadeo y Ventas	• Se realiza proceso de comunicación a través de las redes sociales. • Realizan promoción de servicios. • Realiza pruebas de los nuevos productos antes de ofrecerlo. • Establece criterios para el establecimiento de precios.	• No se realiza investigación de mercado. • No se realiza planeación de mercadeo. • No se lleva control de los costos invertidos. • No posee página web de comunicación. • No se ha definido el manejo de inventarios.
Finanzas	• Cuentan con normas para la selección de proveedores.	• No se realiza análisis financiero. • No poseen políticas para la selección de clientes.

	• Poseen políticas para otorgar créditos a los clientes.	• No tiene políticas ni procedimientos documentados para el recaudo de cartera. • No se cuenta con procedimiento para el análisis financiero.
Contable-financiera	• Posee plan de cuentas acorde a las características de la empresa. • Manejo de todos los documentos contables. • Realizan arqueos de caja semanales. • Tiene políticas contables definidas	• No posee un sistema de información contable documentado. • No se preparan informes de costos. • No se preparan los estados financieros oportunos para la toma de decisiones. • No cuenta con controles documentados.

Fuente. Encuesta interna Inmobiliaria C y V S.A.S

6.2.8 Sistema de información contable

La empresa no cuenta con unas funciones definidas, aunque ha establecido de manera general algunas políticas y entre ellas el manual de políticas contables bajo la aplicación de la Ley 1314 de 2009. Tampoco cuenta con un manual de procedimientos que le permita guiar las actividades propias del área.

El no contar con una guía documentada de los procesos dificulta el reconocimiento de las funciones y las políticas aplicables:

- No se cuenta con los recursos humanos suficientes para atender la operación de la empresa en el área contable.
- No se cuentan con fechas de cierre para el registro de la información y la preparación de informes financieros.
- No se tiene claridad sobre los procesos y asignación de responsabilidades.
- No se establecen controles internos sobre los procesos.

- No permite la toma de decisiones oportunas sobre los resultados.
- Existe dificultad para realizar análisis de las metas a corto plazo, dado que no cumplen con la política de reporte de información financiera con periodicidad mensual.

Actualmente el sistema de información contable de inmobiliaria C y V S.A.S se puede representar o explicar de la siguiente manera:

6.2.8.1 Proceso de captación y clasificación de datos

Inmobiliaria C y V maneja documentos soporte para la contabilización: factura de venta, factura de compra, cuentas de cobro, órdenes de pago de anticipos, documento de liquidación de nómina (es preparada por un tercero, pero se carga al sistema a través de un documento de nota de contabilidad), extractos bancarios, consignaciones, notas crédito, notas débito, recibos de pago de impuestos, recibo de caja, comprobantes de egresos.

Una vez se reciben los documentos soporte se realiza la validación, verificando que estén a nombre de la empresa y/o que cumplan con los requisitos establecidos legalmente y se anexen los soportes correspondientes, esta actividad es realizada por la contadora.

Una vez se valida el cumplimiento de estos, se da por aceptado el documento y se procede con la codificación de acuerdo al concepto de cada uno en: activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.

6.2.8.2 Proceso de registro contable de operaciones

Inmobiliaria C y V maneja el programa contable llamado ZEUS que es software ERP especializado que permite una administración de recursos del hotel integrados al área administrativa y financiera, y control de tiempos.

Actualmente la empresa tiene activos los siguientes módulos: contabilidad; el de hoteles, el cual es donde se gestiona las áreas operativas y la facturación; y activos fijos que está en proceso de implementación.

El módulo de contabilidad cuenta con los siguientes elementos, aunque no todos sean utilizados por la empresa en estos momentos en general por el tiempo que llevan en el mercado, y se encuentran en proyecto de implementación de políticas y organización de procesos:

Contabilidad

Notas Contables, documentos basados en plantillas, comprobantes de egresos, ajustes a moneda extranjera, consultas, comprobantes, consulta integral de cuentas, análisis vertical, auxiliares contables, listado de documentos, libros auxiliares, auxiliares abiertos, anexos de balance, pagos a terceros, movimiento procesado, impuestos acumulados, libros legales, informes y archivos Dian.

Cuentas por Cobrar

Cientes, notas débito clientes, notas crédito clientes, consulta de comprobantes, consulta integral de clientes, análisis de vencimientos de clientes, estados de cuenta de clientes, extractos de cuentas de clientes.

Cuentas por Pagar

Egresos, compras a crédito, notas débito y crédito proveedores, entrega de cheques, consulta integral de proveedores, análisis de vencimientos, estados de cuentas de proveedores, extractos de cuentas de proveedores, programación de pagos, control de chequeras, gerencia electrónica, impresión de cheques, cheques por entregar.

Facturación

Conceptos de Facturación, definición de modelos de facturas, asignación de modelos, facturación estándar, facturación automática, impresión de facturas.

Caja y Tesorería

Recibos de Caja, consignaciones, conciliaciones bancarias, entrega de cheques, reportes de estados de Caja, consulta de comprobantes, consulta integral de cuentas, reportes de consignaciones, reportes de cheques posfechados, reporte de cheques por entregar, recaudos Asobancaria, recaudos por código de barras.

Presupuesto

Plan de presupuesto, definición del presupuesto, certificados de disponibilidad, reserva presupuestal, certificados reserva presupuestal, adición presupuestal, traslado presupuestal, reporte definición presupuesto por cuenta y centro de costos, saldos de presupuestos de cuentas y centros de costos.

Herramientas Query

Aplicativo que permite consultar información almacenada en el sistema bajo unos criterios definidos por el usuario y dando la posibilidad de exportar la información a Hoja de Cálculo Electrónica Excel®, Base de Datos (Xbase), Archivo Texto (SDF) o Reporte Impreso.

Diseño de Informes

Permite diseñar directamente los informes financieros desde Microsoft Excel®, mediante funciones nativas de Zeus® Contabilidad SQL y así mismo, actualizar la forma automática con solo hacer un clic. Generar los reportes para pago de impuestos, declaraciones de renta, índices financieros y mucho más desde Zeus® Panel Financiero o construir un propio tablero de mando gráfico.

Comprobantes Automáticos (Diferidos)

Posibilidad de definir en el sistema Comprobantes Contables que ejecuten contabilizaciones automáticas de operaciones tales como: causación de intereses, distribución de gastos, depreciaciones, causación de diferidos.

Auditorías

El sistema posee mecanismos que permiten verificar en cualquier momento la consistencia de los movimientos y saldos contables. El sistema permite realizar el seguimiento total de la actividad de un usuario y el estado de las operaciones realizadas mediante Log de transacciones.

El proceso de facturación, consiste en ingresar a la contabilidad a través de una interfaz, lo referente a la nómina que se registra con el cargue de un archivo preparado por un tercero. Los demás documentos son reconocidos de manera manual en el módulo de contabilidad del sistema.

6.2.8.3 Proceso de acumulación y asignación de valores

Este proceso relaciona las siguientes actividades en la asignación de valor a los servicios de acuerdo a Delgadillo (2001, pág. 44):

1. La selección del objeto de costeo
2. La selección y acumulación de los valores de costos que se relacionan con el objetivo del costeo y,
3. La selección de un método para identificar y relacionar directamente el objeto del costeo con la acumulación de costos.

Inmobiliaria C y V actualmente no está manejando ningún sistema de costos para los servicios que ofrece en este momento.

6.2.8.4 Proceso de control de la calidad de la información contable

La información contable de Inmobiliaria C y V es confiable, y es una fiel representación de los hechos económicos de la empresa, esta es preparada por la contadora, quien toma las medidas adecuadas para garantizar la correcta clasificación y codificación de los datos.

Pero no posee un sistema de control interno debido a que la empresa no cuenta con las actividades del área contable documentadas, ni funciones definidas. De acuerdo con las partes indicadas por Delgadillo (2001, pág. 45):

1. Un manual de políticas administrativas y otro de carácter contable. La empresa aún no tiene políticas definidas para la empresa, se ha definido algunas de manera informal, que aún no están documentadas.
2. Un manual de los procesos de trabajo que defina en cada uno, los siguientes aspectos: el objetivo u objetivo, los pasos básicos, las actividades y los controles específicos así como los resultados de cada proceso. La empresa no tiene manual de los procesos, y las funciones aunque se asignaron están en proceso de validación y actualización para identificar el responsable más adecuado.
3. Un manual de funciones para cada cargo de trabajo, de modo que cada persona sepa cuáles son sus funciones, sus responsabilidades y atribuciones. La empresa no posee un manual de funciones definitivo, están en proceso de construcción; se han realizado cambios a medida que se encuentran oportunidades de mejora de modo que se haga más eficiente cada proceso.

6.2.8.5 Proceso de preparación de informes

Inmobiliaria C y V ha definido la preparación de estados financieros pero por los procesos de implementación y la limitación de recursos humanos en el área estos no están siendo preparados de manera oportuna para la gerencia.

La contadora prepara un informe de cuentas por pagar de manera semanal y se envía a la subgerencia para que realice la programación de pagos.

Igualmente prepara dos veces al mes un informe de cuentas por cobrar, los primeros días del mes y otro a mediados de mes una vez se haya realizado la validación de los recaudos, con el objetivo de que las personas encargadas realicen el proceso de gestión de cobro.

6.2.8.6 Proceso de análisis y evaluación de la información contable

De acuerdo con Delgadillo (2001, pág. 45) el análisis de los informes es un paso previo a la presentación a los usuarios, y se basa en tres aspectos:

1. Los datos que contiene cada informe.
2. Los hechos económicos que represente
3. La actuación de los responsables de las transacciones mostradas en el informe.

El objetivo es realizar un análisis de cada cifra que está representada en el informe y agregar las notas correspondientes sobre los hechos originarios.

Actualmente Inmobiliaria C y V no realiza análisis de la información contable, debido a que no prepara con suficiente oportunidad los estados financieros, por lo tanto aun no realiza el análisis concienzudo de los hechos económicos de la empresa registrado en el sistema.

Solo se presentan los informes relacionado en el punto anterior para apoyar las actividades de cartera, pagaduría e impuestos.

6.2.8.7 Proceso de suministro y presentación de la información

El objetivo de este proceso es reportar con información oportuna, confiable con un idioma claro que sea comprendido por los usuarios, de manera tal que cumpla con el propósito con el cual fueron preparados.

6.3 DIAGNÓSTICO EXTERNO

La empresa Inmobiliaria C y V S.A.S desarrolla su actividad en el sector hotelero en la ciudad de Santiago de Cali. Se dedica a la prestación de servicios de hospedaje y alimentación. El sector hotelero se ha agremiado en COTELCO, el cual representa al sector hotelero y turístico en el país, con el fin de fortalecer la productividad. En el Valle del Cauca hay presencia de dicho gremio a través de la asociación COTELVALLE, que es la encargada de apoyar a los agremiados en su crecimiento y aprovechamiento de oportunidades, a partir de convenios y proyectos.

En una economía las organizaciones están relacionadas con distintos factores externos que afectan el desarrollo de sus actividades, que por su condición no pueden ser controlados por la empresa, pero que a partir de este conocimiento la empresa puede tener una imagen organizacional donde se construye una base importante para la implementación de acciones definidas por medio de la toma de decisiones. En la medida de que la empresa conozca los factores que la afectan puede identificar las amenazas y oportunidades, así como su aprovechamiento para establecer políticas efectivas para su crecimiento y supervivencia.

Porque una empresa que no conoce su realidad puede ocasionar la no continuidad de sus actividades, porque no se consideran las oportunidades que le presenta su entorno con nuevas alianzas o nuevos productos y/o servicios, así como los factores que comprometen los recursos y las pueden hacer menos competitiva.

El diagnostico externo es el punto de partida o conocimiento previo de los factores que intervienen en el entorno organizacional, para que la empresa realice su planificación, de manera

que reduzca los riesgos inherentes a la improvisación, que le quita confiabilidad a las decisiones que se toman en la empresa.

Debido a la dinámica de las relaciones entre las organizaciones y su entorno, para que se mantenga el acoplamiento organizacional al mismo ritmo, es necesario que el conocimiento de los factores externos sea algo permanente.

La importancia de dicho diagnóstico para la empresa radica en que este debe ser:

- Relevante para la empresa en la medida de que la empresa acepte el diagnóstico como una imagen de la situación actual para la toma de decisiones.
- Convertirlo en un proceso permanente, debido a que el entorno cambia constantemente y con ella las características y condiciones de los factores que influyen en la organización.
- El diagnóstico externo sea parte del proceso de autoevaluación organizacional para la implementación de acciones necesarias.

Los factores externos son: 1) Factor económico; 2) Factor político; 3) Factor legal; 4) Factor tecnológico; 5) Factor social.

6.3.1 Factor económico

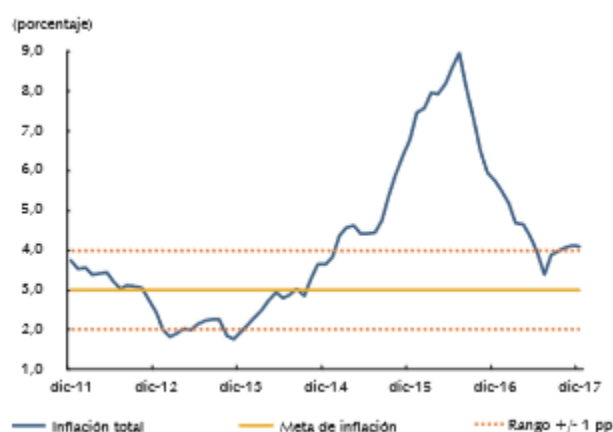
El Factor económico está compuesto por una serie de elementos que afectan desde el punto de vista administrativo la producción y prestación de servicios:

6.3.1.1 Inflación

Es definida como un aumento en los precios producto de que la demanda supere la oferta.

Esta subida de precios crea en las empresas una política de alza de precios ante la incertidumbre de no saber si se tendrá la suficiente capacidad para realizar las inversiones. Este fenómeno ocasiona que los precios en los productos y servicios que ofrecen aumenten, lo que en el largo plazo desestimularían de la producción interna de un país.

Figura 3. *Inflación total al consumidor*



Fuente: DANE y Banco de la república.

De acuerdo a los datos del banco de la república en el último bimestre del 2017 la inflación término en 4,09% evidenciando un incremento, por la aceleración del IPC sin alimentos, durante el año 2011 al 2017 se han presentado cambios en la inflación, teniendo su pico más alto durante el año 2016 de aproximadamente 9%.

6.3.1.2 Tasas de interés

En términos sencillos Gitman (2003, 229p.) como “la compensación que un demandante de fondos puede pagar a un proveedor. Cuando se prestan los fondos, el costo de obtenerlos es la tasa de interés.”

Es asimilada como un costo financiero para las organizaciones que afecta los resultados de la misma.

De acuerdo al banco de la república en Colombia las siguientes tasas de interés son las que se utilizan con mayor frecuencia:

- DTF es el promedio ponderado de las tasas de interés efectivas de captación a 90 días, es decir, las tasas de los CDT.
- Corrección monetaria Es la tasa que se utiliza para actualizar el valor de la unidad de poder adquisitivo constante (UPAC)
- Tasa básica de la superintendencia financiera (TBS) Es la tasa promedio de CDAT y CDT a diferentes plazos, a la cual negocian entre sí los intermediarios financieros.
- Tasa inter-bancaria (TIB) Es la tasa pasiva promedio a la que negocian entre sí los intermediarios financieros en el mercado de liquidez a muy corto plazo.

A continuación se presenta la evolución de las tasas de interés en el país:

Tabla 2. *Tasas de interés 2000 - 2017*

Periodo	Tasas de interés				
	Tasa de intervención 1/	DTF 2/	Consumo 3/	Comercial 4/	Hipotecario 5/
2000	12,00	12,15	28,77	16,73	22,24
2001	8,50	12,44	33,57	17,70	20,46
2002	5,25	8,94	28,45	13,39	19,74
2003	7,25	7,80	27,05	12,90	20,61
2004	6,50	7,80	26,00	12,70	19,11
2005	6,00	7,01	24,16	11,97	17,89
2006	7,50	6,27	20,55	10,98	14,89
2007	9,50	8,01	22,29	13,48	15,13
2008	9,50	9,74	25,74	15,33	16,78
2009	3,50	6,15	23,22	11,53	15,36
2010	3,00	3,66	18,15	7,72	13,14
2011	4,75	4,21	18,12	8,39	13,00
2012	4,25	5,36	19,23	9,87	13,19
2013	3,25	4,24	17,90	8,48	11,28
2014	4,50	4,07	17,30	8,65	11,11
2015	5,75	4,58	17,27	9,37	11,05
2016	7,50	6,78	19,14	12,81	12,39
2017	4,75	5,99	19,43	11,26	11,73

1/ Tasa vigente a fin de periodo.

2/ Se refiere a la fecha de cálculo. La vigencia de la tasa DTF es del Lunes siguiente a Domingo.

3/ Corresponde al promedio anual simple de la tasa de colocación promedio ponderada mensual en cada modalidad. Cálculos de la Superintendencia Financiera de Colombia hasta el año 2001. A partir de 2002 corresponde a la tasa calculada a partir del formato 088 de la Superintendencia Financiera de Colombia; cálculos del Banco de la República. Información disponible desde el año 1998 desagregada por modalidad.

4/ Corresponde al promedio simple en cada periodo de las tasas de los créditos ordinarios, de tesorería y preferenciales.

Fuente: Banco de la república.

De acuerdo al Banco de la Republica se ha presentado una disminución en la tasa vigente de la tasa de interés en el año 2000 fue de 12% mientras que en el 2017 cerró en 4,75%; por su parte el DTF tuvo el punto más alto en el 2001 de 12,44% y en el 2017 5,99%; las tasas de interés de consumo en el año 2000 fue de 28,77% y el punto más bajo lo tuvo en el año 2015 con 17,27%; las tasas de interés de créditos ordinarios también presento una disminución desde el 2000 al 2017, sienta el primero de 16,73% y 11,26% respectivamente; para el crédito hipotecario paso de 22,24% en el 2000 y finalizo en 11,73% en el 2017.

6.3.1.3 Política fiscal

Es definida como el instrumento de política económica nacional donde el gobierno establece los parámetros de ingresos y gasto público. Dichos ingresos corresponden al establecimiento de impuestos, su aplicación abarca tanto a empresas del sector privado como a particulares.

López (1989, pág. 30) expone que “La teoría fiscal y la política derivada de ella tratan al financiamiento del gobierno, mismo que cumple tres funciones básicas: 1) imposición de tributos, 2) ordenación de gastos, 3) manejo o administración de la deuda pública.” Este primero es el que influye o dinamiza la económica de las sociedades del país.

Política fiscal del país tiene múltiples objetivos, pero está orientada básicamente en corregir el desbalance fiscal, el crecimiento económico, la disminución del desempleo, la equidad y sostenibilidad de las finanzas; para lo cual el gobierno utiliza los impuestos y el control del gasto público.

A partir de la regla fiscal se controlar el endeudamiento del país o déficit fiscal, en el caso de Colombia las siguientes es la regla fiscal vigente de acuerdo al ministerio de hacienda al cierre del año 2017:

El déficit permitido llegó a 3,7% del PIB y a finales del 2017 con las políticas establecidas el gobierno lo mantuvo en 3,6%.

6.3.2 Factor político

Enmarcan las condiciones que se presentan con la elección del presidente y aplicación de su plan de gobierno que abarca todos los temas fundamentales para el desarrollo de un país, donde cada programa influye en la comunidad y las decisiones empresariales.

En Colombia la participación política tiene muchas influencias y establece limitantes tanto a las empresas como a la sociedad en general. A partir de las necesidades económicas que analice el gobierno puede establecer políticas que modifiquen el entorno legal en todos sus ámbitos.

Las decisiones políticas de los gobiernos colombianos han evolucionado a generar mayores beneficios a las empresas, ya sea a partir de la disminución de su carga tributaria, laboral o incentivos que tienen más inclusión social y oportunidades para las personas.

Para el sector turístico y hotelero es importante las relaciones que establezca el gobierno a nivel internacional de modo tal que se aumente la inversión y el flujo de visitantes al país, a través del restablecimiento de la imagen del mismo ante los demás países.

El actual presidente de Colombia para el periodo 2018 – 2022 es Iván Duque candidato del partido político centro democrático, quien fue elegido democráticamente en segunda vuelta el 17 de Junio de 2018. El actual gobierno se enfrenta a muchos retos económicos y sociales, que se han agravado en el último año y los cuales están reclamando una intervención más activa del gobierno Colombiano.

Dentro de las propuestas del nuevo gobierno está la de disminuir los impuestos para las empresas, racionalización del gasto público, lucha por la corrupción, educación competitiva, promoción de la industria de servicios con énfasis en el turismo. Entre otras, en los diferentes temas de seguridad, economía, tributario.

6.3.3 Factor legal

Comprende todas las disposiciones legales y normativas que condicionan, guían la constitución de la empresa, puesta en marcha y el desarrollo de su actividad en el país.

La estructura legal del país está conformada por ejes fundamentales como el derecho laboral, comercial y el tributario. Para el sector empresarial es importante tener pleno conocimiento y cumplimiento de las condiciones legales del país, debido que garantiza la legalidad de las operaciones de la empresa, y el acceder a beneficios que se puedan decretar en algún momento.

También es importante para el acceso al sistema financiero, establecer alianzas estratégicas con el sector público y privado, y su expansión a nivel internacional.

6.3.3.1 *Reforma tributaria*

Son las disposiciones en temas de impuestos establecidos por el gobierno, a partir de establecimientos de políticas de acuerdo al desarrollo de la economía. La cual regula la cantidad de dinero que recibe el gobierno a través de la tributación.

Las reformas tributarias introducen cambios en la estructura de tributación del país, en las que se han aprobado, ha modificado las tarifas de los impuestos establecidos, introducido nuevos impuestos, y gravado nuevos bienes y/o servicios, entre otras disposiciones.

La ley 1819 de 2016 que es la última reforma tributaria a grandes rasgos introdujo las siguientes modificaciones.

- Para el impuesto de renta y complementarios sistema de rentas por cedulação para las personas naturales (rentas de trabajo, pensiones, rentas de capital, rentas no laborales, dividendos

y participación), deducción hasta el 25% del valor donado, incremento de la renta presuntiva de 3% a 3.5%.

- Incremento de IVA del 16% al 19%.
- Se creó impuesto a los combustibles fósiles, cigarrillos.
- Reducción gradualmente del impuesto CREE de 40% al 33% en el 2019, hasta que las empresas solo deban pagar impuesto a la renta.
- El impuesto de renta para la creación de empresas y generación de empleo: las micro y pequeñas empresas entre el 2017 y 2021 será de 0%, 2022 y 2024 será del 25%; y para las empresas grandes pagaran el 50% hasta el 2021.
- Se creó el monotributo para los pequeños tenderos que estimula el pago de un impuesto de acuerdo a lo siguiente niveles de ingresos: \$41.654.220 pagan \$40.000; \$62.481.600 a \$83.308.400 pagan \$60.000; \$83.308.401 a \$104.135.500 pagan \$80.000.

Estos son algunos de los cambios que introduciría la nueva reforma tributaria propuesta por el actual gobierno de Iván Duque, la cual gira en torno a los siguientes puntos:

- Aumentar las personas naturales que declaran renta y pagan impuestos.
- Reducción de impuestos para las empresas.
- Modificación del concepto de renta presuntiva.
- Aumentar los productos gravados con IVA.

6.3.3.1.1 Impuesto sobre la renta y complementarios

Este gravamen está integrado por el impuesto de renta, ganancias ocasionales y de remesas.

Donde:

El impuesto de **renta** es el gravamen al que son sometidos todos los bienes y servicios obtenidos por un contribuyente durante el año, que contribuyan al aumento del patrimonio, sin tener en cuenta a aquellos que hayan sido exceptuados por la norma.

El impuesto a las **ganancias ocasionales** corresponde a ingresos que no provienen de la actividad cotidiana, que se presenta de manera ocasional. Generan impuesto exceptuando aquellas que la norma expresa lo contrario.

Impuesto complementario de **remesas** el hecho generador es la transferencia al exterior de rentas o ganancias ocasionales obtenidas en Colombia, independientemente de quien sea el beneficiario o destinatario. Al igual que en los gravámenes anteriores salvo aquellos que la norma exima.

El impuesto de renta va a ir disminuyendo de manera gradual cada año, para el caso de Inmobiliaria C y V S.A.S es del 9% como beneficio aplicable a los hoteles que construyan o remodelen durante los siguientes 10 años.

6.3.3.1.2 Impuesto al valor agregado

El impuesto sobre las ventas, comúnmente denominado como IVA es un gravamen aplicado al consumo de bienes y servicios. Corresponde a la diferencia entre el valor pagado por los bienes y el valor de venta de bienes y servicios, el impuesto recae sobre el mayor valor en las transacciones, debido a que el valor de adquisición se trata como descontable.

Bienes y/o servicios gravados: Son aquellos que están sometidos al impuesto que actualmente en Colombia la tarifa es del 19%, de acuerdo a la reforma tributaria del año 2016.

Bienes y/o servicios exentos: Son aquellos que están gravados a la tarifa de 0%, de acuerdo a su naturaleza y destinación, así lo ha expresado la ley. Estos bienes son de carácter devolutivo

del impuesto, en caso tal que se utilicen bienes gravados en la producción y exportación de los mismos.

Bienes excluidos: Son aquellos que no generan el impuesto, de acuerdo a lo expresado en la ley, por lo tanto no tienen carácter devolutivo, es decir que cualquier gastos o costo relacionado con productos gravados para su producción no podrán ser solicitados en devolución y debe tratarse como un mayor valor.

Para el caso de la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S de acuerdo a los servicios hoteleros las tarifas de IVA aplicables son:

Tarifa del 0% servicios de restaurante (sujetos al impuesto al consumo).

Tarifa del 19% servicio de alojamiento; servicio de lavandería; arrendamiento de salones para eventos.

6.3.3.1.3 Impuesto al consumo

Es un impuesto creado por la ley 1607 de 2012 que grava a los servicios de venta de comidas y bebidas, operadores de telefonía móvil, y vendedores de vehículos, botes y aerodinos.

Y son responsables las personas naturales y jurídicas que pertenecen al régimen común del IVA, y que tengan alguna de las actividades relacionadas en la parte anterior.

Para la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S este impuesto es generado por la facturación emitida sobre los servicios de restaurante.

6.3.3.1.4 Retención en la fuente

Es un mecanismo de recaudo establecido por la autoridad de impuestos en Colombia para garantizar el recaudo anticipado del impuesto de renta.

Los bienes y/o servicios que están gravados y que sean vendidos por personas naturales y jurídicas que por expresa disposición legal deban realizar dicha retención, por lo tanto deben efectuar la deducción correspondiente a los compradores de estos.

Los impuestos de orden nacional sometidos a retención son:

- Renta
- Remesas
- Ganancias ocasionales
- IVA
- Timbre
- Gravamen a los movimientos financieros

Y de orden local o municipal:

- ICA

6.3.3.1.5 Impuesto de industria y comercio y complementario de avisos y tableros

El impuesto de industria y comercio es un tributo de carácter municipal y grava las actividades industriales, comerciales, y servicios dentro de la ciudad de Santiago de Cali, que se realicen de manera directa e indirecta por personas naturales y jurídicas, ya sea que cuenten con establecimiento de comercio o no.

Este impuesto debe ser pagado por las empresas porque en el desarrollo de la actividad mercantil obtienen ingresos haciendo uso de las vías de comunicación que le brinda los espacios públicos de la ciudad.

La tarifa y base para el cálculo del mismo es el impuesto total a cargo de industria y comercio y se le aplicara el 15%.

6.3.3.2 Incentivos del sector

Con el fin de promover la inversión en el sector hotelero y turístico, así como la generación de empleo el gobierno Colombiano estableció una serie de incentivos:

6.3.3.2.1 Ley 1419 de 2010

Se puede descontar del impuesto de renta los aportes parafiscales producto de la contratación de nuevos empleados:

- Menores de 28 años; personas en situación de discapacidad y/o desplazados; mujeres mayores de 40 años con más de una año desempleadas; personas que devenguen menos de 1.5 salarios mínimos legales vigentes.

6.3.3.2.2 Resolución 347 de 2015

Por medio del cual se otorga subsidio por un plazo de 6 meses entre US 225 y US 309 aproximadamente por emplear a personas entre los 18 y 28 años, con cualquier grado de educación y sin experiencia previa.

6.3.3.2.3 Ley 361 de 1997 Artículo 31

Los empleadores que contraten a personas en situación de capacidad no inferior al 25% y que estén obligados a declarar impuesto de renta y complementarios podrán deducirse el 200% del valor en salarios y prestaciones sociales pagados durante el año.

6.3.3.2.4 Estatuto tributario 207-2 (Decreto 2755 de 2003)

Los servicios hoteleros prestados en nuevos hoteles que se constituyan entre el 1 de Enero de 2003 y 31 de Diciembre de 2017 o que logren un 61% de la construcción de la estructura hotelera estarán exentos del impuesto de renta por un periodo de 30 años. Aunque con la ley 1819 de 2016 lo anterior fue modificado y se gravó a una tarifa del 9%.

6.3.3.2.5 Decreto 297 de 2016

Exención del impuesto de IVA para servicios de turismo prestados a no residentes originados por agencias operadoras u hoteles inscritos en el régimen nacional de turismo. En el caso de los servicios hoteleros la exención rige independientemente si el responsable del pago sea el huésped no residente o la agencia de viajes.

6.3.3.3 Legalización laboral

Son las disposiciones legales en materia de contratación de personas nacionales y extranjeras, el pago de los derechos que se contraen con la incorporación del personal a la empresa.

Con su formalización laboral la empresa debe garantizar el cubrimiento de las necesidades en temas de salud, recreación, remuneración por los servicios prestados. Contar con un personal capacitado permite su aporte en la eficiencia de los procesos e innovación.

Además de las obligaciones con los trabajadores, las empresas deben asumir unas cargas sociales de aportes a entidades como SENA, ICBF y cajas de compensación. Pero con la siguiente excepción según la ley 1819 de 2016, los contribuyentes de renta tendrán beneficio de no pago de lo correspondiente a salud, ICBF y Sena, de aquellos trabajadores cuyos salarios no superen 10 SMMLV.

Además de las disposiciones monetarias, también se debe procurar por tener unas condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo, de manera tal que se minimicen los riesgos asociados con la realización de las funciones. Así como los riesgos relacionados con las interacciones que afectan la salud psicológica.

El dar cuenta de las obligaciones laborales le garantiza a las empresas del sector, la posibilidad de mejorar la gestión y alianzas empresariales, así como contar con personal calificado que garantice la eficiencia e innovación en los procesos.

La legislación laboral Colombiana da cuenta de los siguientes temas:

- Derecho al trabajo
- Derecho a la seguridad social
- Contrato de trabajo
- Salario, jornadas y prestaciones sociales.

6.3.3.4 Legislación comercial

Comprende todos los requisitos necesarios para que la empresa sea constituida legalmente, es decir su formalización ante el Estado.

Para su constitución se debe llevar a cabo una serie de procedimientos ante diferentes entidades. La formalización para las empresas de turismo y en general permite que gocen de plena tranquilidad para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de los objetivos de permanencia y expansión.

6.3.3.4.1 Formulación empresarial

A grandes rasgos los requisitos de formalización representa la inscripción de la empresa ante diferentes entidades.

- Obtener escritura pública o documento privado ante la notaria.
- Tramitar y obtener el uso de suelo ante la curaduría.
- Inscripción y registro de los libros exigidos por la ley en la cámara de comercio de la ciudad.

- ***Cumplimiento de los requisitos para los documentos títulos valores.***

De acuerdo al artículo 619 del código de comercio “los títulos valores son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora. Pueden ser de contenido crediticio, corporativos o de participación.” (Dec. 410 de 1971, pág. 158).

Estos títulos valor representan un derecho para la empresas en cuanto cumplan con los requisitos expresados en la ley para su valides. Y son reconocidos y diferenciados en los siguientes:

Títulos nominativos: Son los que exigen que el tenedor legítimo aparezca en el registro del documento.

Títulos a la orden: Son expedidos para determinada persona y pueden ser transferibles por endoso, o se especifique que son negociables.

Títulos al portador: Son los que no se expiden a nombre de una persona determinada, aunque no incluya la palabra “al portador”.

Y distingue en sus especies:

- Letras de cambio
- Pagare
- Cheque
- Bonos
- Carta de porte y conocimiento de embarque
- Facturas
- acciones

6.3.4 Factor tecnológico

Las tecnologías son un aspecto muy importante para el turismo, ya que a través de las TIC's, debido a que las personas buscan cada vez más sus destinos turísticos, su necesidad de hospedaje

por internet donde les permiten conocer y comparar las opciones que se adapten a sus expectativas y capacidad económica.

De esa manera la tecnología le permite hacer llegar sus productos y/o servicios a más cantidad de personas a lo largo del territorio nacional e internacional a un menor costo, promover la promoción y comunicación.

6.3.4.1 *Software hotelero*

En el mercado nacional se encuentran actualmente software especializados para la gestión de los servicios hoteleros, que permiten tener un desarrollo más adecuado en el seguimiento y control de las transacciones y operaciones, garantizando mayor eficiencia y eficacia.

Debido a la complejidad del funcionamiento operativo de los servicios hoteleros, por lo que es necesario e importante contar con una herramienta confiable y efectiva que agilice los procesos de registro check in y check out.

El software hotelero no solamente es instalado en los computadores, sino que también permiten ser manejados a través de la web, y administrar los recursos en tiempo real.

Permiten un mayor control sobre las habitaciones, agilizar el proceso de recepción, almacenamiento de gran cantidad de información, cierre de turnos. Así como la generación de informes que permitan la toma de decisiones.

6.3.4.2 Internet y telecomunicaciones

En un mundo donde el internet se ha convertido en una herramienta para la promoción y comercialización de servicios y bienes, el sector hotelero tiene una oportunidad para traspasar barreras y ofrecer sus servicios a nivel local e internacional.

De igual manera, tener una buena cobertura de servicios públicos con las mejores condiciones de calidad permite que se preste un mejor servicio a los huéspedes, y se convierta también en un canal de promoción con una experiencia directa.

El uso de las tecnologías permite aumentar el nivel de competitividad en el sector hotelero. Facilitando y mejorando la comunicación de los servicios, y procesos internos; reducir los costos de promoción y mantener un contacto constante con los usuarios externos e internos.

6.3.5 Factor social

Comprende las condiciones de vida en las que se desarrollan las personas, y que intervienen en el desarrollo empresarial de un país. En temas de condiciones de vida en general, seguridad y educación.

6.3.5.1 Servicios públicos

El acceso a los servicios públicos fundamentales es una parte muy importante para mejorar las condiciones de vida de la sociedad en general y aportar en la competitividad empresarial.

Para el sector turístico es importante garantizarle una mayor competitividad en el mercado, así como el fortalecimiento del sector. Se brindan servicios y/o productos de calidad, continuidad en los procesos, y la no interrupción del funcionamiento normal de la actividad producto de la falta de los mismos.

Dentro de los servicios públicos están:

- Suministro de energía y agua
- Acceso a líneas telefónicas
- Acceso a internet.

6.3.5.2 Informalidad

Es una condición social que adoptan las personas ya sea por las pocas oportunidades laborales o las malas condiciones laborales a las que han sido expuestos.

Bajo cualquier punto de vista esto representa un riesgo para las empresas en la medida en que deban competir con estas personas, debido a que las condiciones no son las mismas, debido a que se tienen unas responsabilidades legales que generan o le adicionan costos a los servicios y/o productos, mientras que en el mercado informal esa carga tributaria y laboral no se tiene.

6.3.5.3 Inseguridad y violencia

Esta condiciones sociales ocasionadas por la guerra interna por el control de los territorios, los robos, secuestros, extorción, genera una imagen negativa generalidad de la región y el país.

Además que representa una concentración de costos en la parte de seguridad, para el sector turístico genera una reducción en la captación de nuevos clientes o permanencia de algunos destinos.

Los costos asociados a esta condición social incluyen los siguientes elementos de seguridad:

- Circuito cerrado de seguridad.
- Seguridad física las 24 horas.
- Sistema de alarmas.

6.3.5.4 Educación

El nivel de educación y el acceso a esta y que esta sea de calidad es importante para el desarrollo de las comunidades, como de la parte empresarial.

La poca inversión en la educación que actualmente hay en Colombia, y la creación de centros educativos que no cumplen con las condiciones necesarias para brindar una educación de calidad, lleva a que los resultados en materia de educación a nivel nacional no sean los esperados o querido para el desarrollo económico del país.

Para el sector es importante poder con personal calificado, al igual que tener a su disposición la información necesaria para su capacitación en los diferentes temas que involucran el desarrollo de las actividades de manera que se generen procesos eficientes bajo condiciones de competitividad.

6.3.6 Entono sectorial

El turismo y la hotelería es un sector que va en ascenso, cada vez los gobiernos locales se dan cuenta que es una fuente de ingresos para las regiones y que es necesario su fortalecimiento a partir del desarrollo de políticas y proyectos.

Se están uniendo esfuerzos entre diferentes organizaciones para construir un insumo que sirva de base para todo lo que hay que hacer en torno al sector, como resultados se conoce la gestión que se realiza desde el interior y se da unas recomendaciones para su fortalecimiento.

Lo anterior, le permite a las empresas conocer cuáles son condiciones se desarrolla la actividad en el país y el potencial del mismo, así como las políticas y estrategias que se requieren establecer para adoptar las estrategias de comunicación y promoción, que sean más efectivas para medir la satisfacción de los clientes.

El servicio hotelero se convierte una parte de gran importancia para las personas que tienen la diversión como una necesidad en sus vidas, es un apoyo para las empresas que requieren desplazar a su personal dentro del país o fuera de este.

6.3.6.1 Generalidades del sector hotelero en Colombia

El sector hotelero en Colombia tuvo sus inicios en medio de las insuficientes condiciones de construcción, las posadas se ubicaban en los caminos para atender a los viajeros, comerciales y arrieros.

En el auge del comercio fueron muchas las personas que trasladaban sus productos a través de todo el territorio nacional y fuera de él, se instalaron pensiones. La mayoría de estos lugares

estaban asentados cerca al río Magdalena debido a que era la única vía de comunicación entre la costa atlántica y el interior del país.

La cantidad de personas desplazando de un lugar a otro, dio el punto de partida para la creación del primer hotel en el país en 1889 en Honda. Y de allí en adelante fueron abriendo sus puertas en varias ciudades, hoteles que recibirían a nacionales y extranjeros, como por ejemplo en 1902 en Cali se construye el Hotel Meléndez.

A medida que se buscaba el desarrollo del sector turístico y hotelero, y como los factores internos afectan su permanencia como la intervención del gobierno, se dio una agremiación que les permitiera promover y fortalecer el sector, y reclamar sus derechos, esta se denominó COTELCO.

6.3.6.2 Análisis del sector

De acuerdo a los estudios realizados por COTELCO (2017) de análisis anual de resultados de competitividad del sector, se presenta a continuación el informe de Índice de competitividad turística regional de Colombia, con el que se pretende medir los factores asociados a la competitividad de la actividad turística.

El objetivo de este informe pretende dotar a los administradores y gobierno local de herramientas para el desarrollo y aplicación de políticas y proyectos que les permitan ser más competitivos.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la medición de 2017, la ciudad de Bogotá fue reconocida como el destino más competitivo para la industria turística en Colombia, alcanzando las mayores puntuaciones en los diferentes criterios de evaluación. La capital de la República

obtuvo una calificación final de 7.12 sobre 10, destacándose por la gestión y estrategia para posicionar a la ciudad como destino turístico, el buen nivel de infraestructura de soporte para el turismo y el impacto económico que tiene el sector en la economía del distrito.

En segundo lugar se ubicó Valle del Cauca, con puntuación de 6.24 sobre 10, destacándose el departamento en los criterios ambiental, infraestructura y estrategia de mercadeo. Los resultados obtenidos por el Valle del Cauca dan cuenta de la importancia que tiene el turismo para la economía del departamento y la región, producto de las acertadas estrategias de promoción y una articulada gestión institucional.

El departamento de Risaralda se ubicó en la tercera posición, con puntuación de 6.11 sobre 10. La estrategia de mercadeo con que cuenta el departamento le ha permitido mantener una importante presencia en los diferentes canales, tanto tradicionales como virtuales, contar con apoyo técnico para el diseño de sus productos turísticos y participar en ferias especializadas de turismo, tanto a nivel nacional como internacional. De igual forma, Risaralda se destacó por su desempeño en los criterios cultural, social y de infraestructura.

6.3.6.2.1 Resultados COTELCO Valle del Cauca

El análisis se realiza a partir de 104 indicadores agrupados en los criterios que se relacionan a continuación. Para el análisis realizado por Cotelco la región del Valle del Cauca lo integran las ciudades; Santiago de Cali, Buenaventura, Calima, Guadalajara de Buga, Cartago, Jamundí, Palmira, Tuluá:

Cultural (8 indicadores)

- Mide: disponibilidad de activos y productos de carácter cultural en los territorios y la gestión de las autoridades en la promoción.

- Evalúa: aprovechamiento del patrimonio cultural de los destinos.

Ambiental (14 indicadores)

- Mide: calidad del medio ambiente y la interacción de la industria turística con los ecosistemas en los que se desarrolla.

- Evalúa: protección y gestión del entorno ambiental y su puesta en valor en un escenario de producción turística.

Gestión de destino (11 Indicadores)

- Mide: impacto de la actividad turística en la comunidad local.
- Evalúa: estado del mercado laboral en el sector y la formación en la prestación de servicios turísticos.

Económico (13 Indicadores)

- Mide: disposición para atender la demanda nacional e internacional
- Evalúa: indicadores macroeconómicos: PIB departamental, número de visitantes extranjeros, resultados financieros de la región, incentivos y carga tributaria en el desarrollo de la actividad económica.

Empresarial (11 Indicadores)

- Mide: nivel asociatividad entre las empresas del sector y la gestión institución para la prestación de servicios de calidad.
- Evalúa: formalidad, facilidad para abrir empresas, la participación del sector privado en proyectos con el sector público e internacionalización empresarial.

Estrategia de mercadeo (7 Indicadores)

- Mide: gestión para la comercialización de los productos.

- Evalúa: capacidad de las empresas del sector para gestionar los mercados y promover sus productos bajo una estrategia integral de promoción integral del destino.

Gestión de destino (18 Indicadores)

- Mide: condiciones bajo las cuales se desarrolla la actividad turística y la articulación de los actores públicos y privado.

- Evalúa: planificación y sostenibilidad de los destinos y priorización y aporte de los recursos para el desarrollo del sector.

Infraestructura (22 Indicadores)

- Mide: estructura terrestre, aérea, tecnológica y de soporte para la prestación de servicios turísticos en el destino.

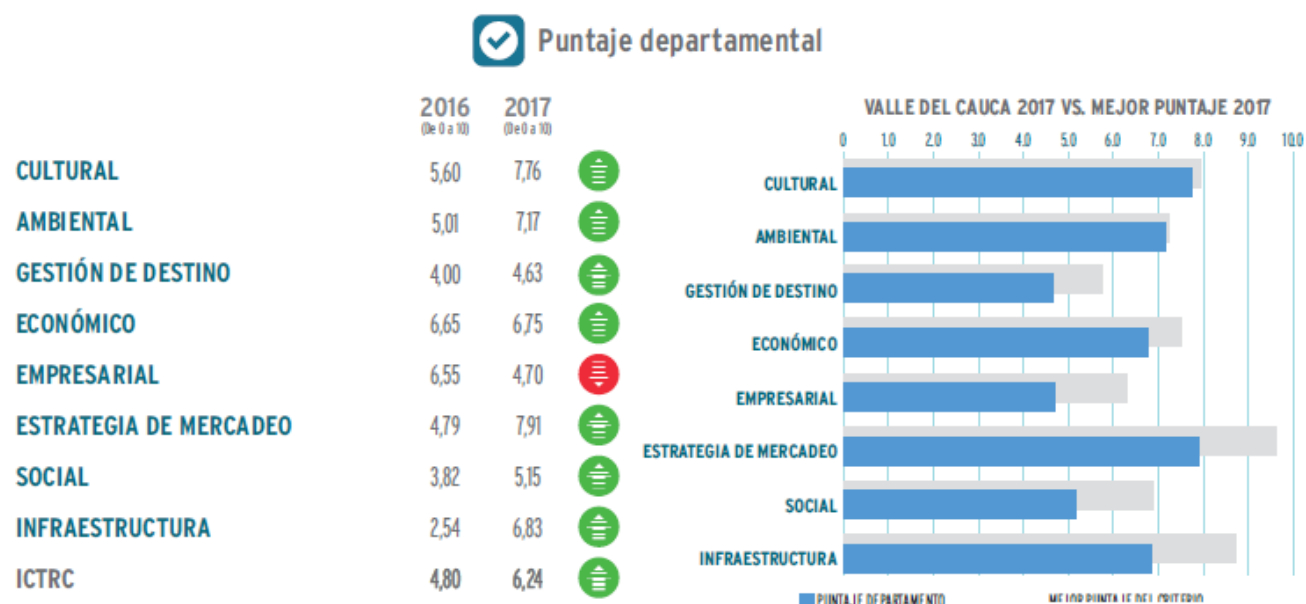
- Evalúa: cobertura de servicios públicos, conectividad aérea y terrestre, atención en las necesidades de los turistas.

Los siguientes son los títulos de los resultados obtenidos por el departamento de acuerdo a centro de pensamiento turístico-Colombia (2018, pág. 80)

- Participación del turismo en el empleo 5,89%.
- Participación del turismo en el PIB 2,68%.
- Presupuesto de inversión destinado al turismo 0,08%.
- Prestadores de servicios activos 1.587.
- Prestación de servicios turísticos (PST) con sello de calidad turística 2,33%.
- Ingresos de turistas extranjeros 201.739.

A continuación se presenta los resultados de cada uno de los criterios en el 2017 comparándolos frente al 2016.

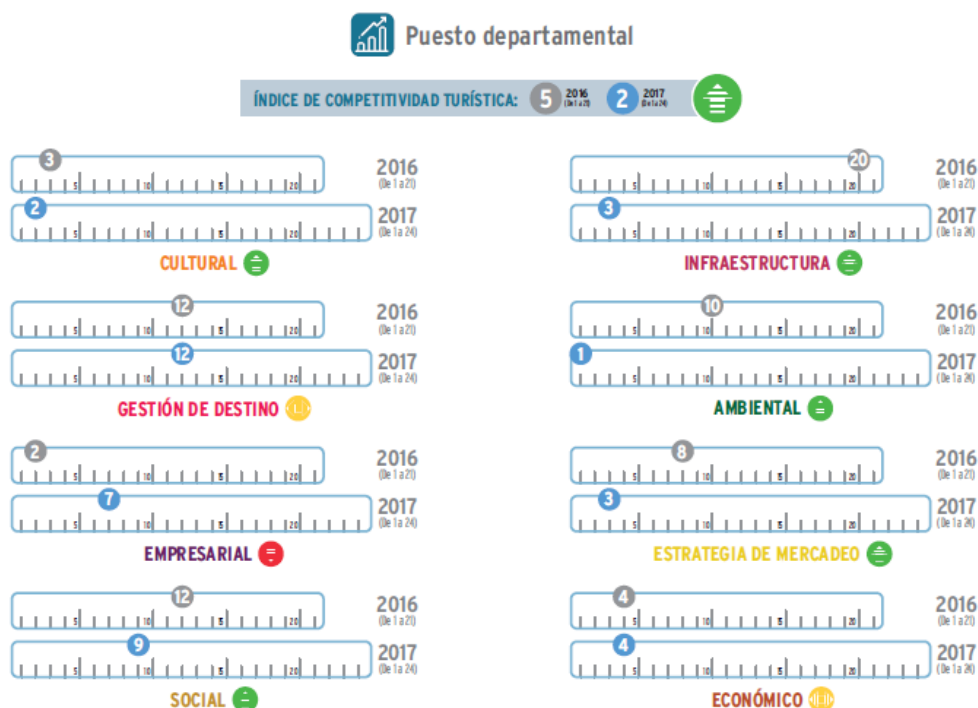
Tabla 3. Resultados de turismo en el Valle del Cauca de los períodos 2016 y 2017.



Fuente: ICTRC, Centro de pensamiento turístico-Colombia, COTELCO-UNICAFAM, 2018

De acuerdo al procesamiento de los puntajes obtenidos en cada uno de los criterios evaluados dan como resultado el índice de competitividad turística que en el 2016 el Valle del Cauca ocupó el quinto lugar en el 2017 ascendió al 2do lugar.

Tabla 4. Índice de competitividad resultados ICTRC 2017



Fuente: ICTRC, Centro de pensamiento turístico-Colombia, COTELCO-UNICAFAM, 2018.

En la parte empresarial se presenta una disminución en el puntaje, para tener una visión más amplia se van a relacionar cada uno de los indicadores que fueron establecidos por el centro de pensamiento turístico- Colombia, con su respectiva puntuación:

Tabla 5. Resultados por indicadores del departamento del Valle del Cauca.

CULTURAL			EMPRESARIAL		
Código	Indicador	Puntaje (De 0 a 10)	Código	Indicador	Puntaje (De 0 a 10)
CUL 1	Inventario de patrimonio cultural	8,52	EMP 3	Convenios de cooperación público privado	5,65
CUL 8	Oferta de productos turísticos culturales	8,25	EMP 4	Ejecución de proyectos turísticos en alianza público privado	10,00
CUL 9	Atractivos culturales declarados bienes de interés cultural de la nación	8,64	EMP 5	Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística	7,15
CUL 10	Atractivos culturales del departamento declarados patrimonio de la humanidad	10,00	EMP 6	Guías profesionales de turismo con RNT	0,54
CUL 12	Oferta de productos turísticos gastronómicos	5,70	EMP 7	Habitaciones hoteleras categorizadas	5,09
CUL 13	Eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional	8,70	EMP 8	Restaurantes categorizados por tenedores	0,00
CUL 14	Diseño técnico de productos culturales	8,91	EMP 9	Relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado	3,86
CUL 16	Festividades y eventos tradicionales	3,35	EMP 13	Habitaciones vinculadas a cadenas hoteleras nacionales	6,03
AMBIENTAL			EMP 14	Habitaciones vinculadas a cadenas hoteleras internacionales	3,02
Código	Indicador	Puntaje (De 0 a 10)	EMP 32	Prestadores de servicios turísticos certificados en sostenibilidad con sello de calidad turística	5,09
AMB 1	Calidad del agua	5,29	EMP 33	Facilidad para abrir una empresa	5,32
AMB 2	Productos turísticos de naturaleza	8,26	ESTRATEGIA DE MERCADEO		
AMB 4	Diversidad en fauna y flora	8,23	Código	Indicador	Puntaje (De 0 a 10)
AMB 5	Concentración de especies endémicas	6,68	EST 1	Apoyo técnico al diseño de productos turísticos	9,87
AMB 6	Vulnerabilidad ambiental	4,88	EST 4	Relación entre la vocación turística del departamento y la promoción de productos turísticos	9,12
AMB 7	Biodiversidad en riesgo	4,49	EST 5	Promoción a través de guías turísticas	7,91
AMB 8	Áreas naturales de uso turístico	10,00	EST 6	Disponibilidad de paquetes turísticos en OTAS	8,11
AMB 15	Apoyo técnico a la oferta de productos de naturaleza	9,83	EST 10	Participación en ferias nacionales especializadas en turismo	6,73
AMB 17	Reconocimientos ambientales internacionales	0,00	EST 11	Participación en ferias internacionales especializadas en turismo	5,72
AMB 18	Áreas de protección ambiental	7,19	EST 14	Promoción en medios virtuales	7,91
AMB 19	Adaptación al cambio climático	8,99	SOC 6	Emprego directo en el sector turismo	0,97
AMB 20	Gestión del riesgo	8,99	SOC 7	Contratación a término indefinido	7,30
AMB 21	Áreas protegidas con plan de manejo ambiental	9,95	SOC 8	Colegios con formación en turismo	0,94
GES 1	Planes de desarrollo turístico	6,31	SOC 9	Programas de pregrado en turismo	6,90
GES 4	Turismo en los planes de desarrollo	6,58	SOC 10	Programas de posgrado en turismo	1,48
GES 5	Contribución parafiscal	4,46	SOC 23	Bilingüismo en programas lyI en turismo	9,80
GES 10	Financiamiento de proyectos	2,86	SOC 24	Bilingüismo en programas profesionales en turismo	9,46
GES 15	Presupuesto de inversión destinado al turismo	2,11	SOC 25	Salario del sector turismo	4,89
GES 19	Oficinas especializadas en gestión turística	10,00	SOC 26	Participación del turismo en el empleo	0,00
GES 29	Producción de información estadística de viajes y turismo	0,00	INFRAESTRUCTURA		
GES 32	Seguridad de empresas turísticas	6,40	Código	Indicador	Puntaje (De 0 a 10)
GES 33	Eventos terroristas	6,13	INF 1	Índice de penetración del servicio de internet banda ancha	7,62
GES 34	Homicidios	1,08	INF 3	Velocidad de conexión a internet por banda ancha	2,90
GES 36	Disponibilidad policial	4,63	INF 4	Llamadas caídas en la red de telefonía móvil	9,44
GES 37	Disponibilidad policía de turismo	2,67	INF 5	Instituciones prestadoras de servicios de salud	6,45
GES 38	Puntos de información turística	7,50	INF 6	Instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel	0,19
GES 40	Accidentalidad vial	1,51	INF 7	Disponibilidad de camas hospitalarias	4,84
GES 43	Retorno de la contribución parafiscal	4,76	INF 8	Cajeros electrónicos	7,11
GES 44	Presupuesto regionalizado para el turismo	5,86	INF 10	Disponibilidad de datáfonos	7,53
GES 45	Delitos cometidos contra turistas	2,47	INF 11	Cobertura del servicio de acueducto	9,03
ECONÓMICO			INF 12	Cobertura del servicio de alcantarillado	7,90
Código	Indicador	Puntaje (De 0 a 10)	INF 13	Cobertura del servicio de aseo	8,52
ECO 1	RevPar promedio	3,67	INF 14	Cobertura del servicio de energía eléctrica	10,00
ECO 2	Porcentaje de ocupación hotelera	4,97	INF 15	Operaciones aéreas por aeropuerto	6,23
ECO 3	Ingreso de extranjeros	7,67	INF 16	Terminales de transporte terrestre	6,83
ECO 5	Recaudo de impuestos del sector turismo como proporción del PIB turístico	5,87	INF 19	Vías pavimentadas en buen estado	7,25
ECO 12	IPC transporte aéreo de pasajeros	8,60	INF 22	Conectividad aérea nacional	6,83
ECO 13	IPC de paquetes turísticos	8,24	INF 23	Conectividad aérea internacional	5,84
ECO 14	Valor agregado del sector turismo	8,03	INF 24	Sillas ofertadas en vuelos comerciales nacionales	7,18
ECO 15	Participación del turismo en el PIB	3,81	INF 25	Planes de accesibilidad para personas en condición de discapacidad	7,91
ECO 17	Formación bruta de capital fijo en el sector turístico	6,64	INF 30	Cobertura del servicio de gas natural	9,71
ECO 18	Factor de ocupación del transporte aéreo de pasajeros	8,36	INF 31	Disponibilidad de ambulancias	5,60
ECO 19	Número de viajeros que arriban al departamento por terminales aéreas	7,03	INF 32	Sillas ofertadas en vuelos comerciales internacionales	8,44
ECO 20	Número de viajeros que arriban al departamento por terminales terrestres	9,63			
ECO 21	Carga tributaria para las empresas	5,30			

Fuente: ICTRC, Centro de pensamiento turístico-Colombia, COTELCO-UNICAFAM, 2018.

6.3.6.2.2 Resultados DANE Colombia

El DANE a través de la cuenta satélite de turismo brinda una herramienta de análisis que sirve como base para la formulación de políticas para la promoción y comercialización del sector turístico. En este caso la información a analizar corresponde a los años 2015 – 2016.

6.3.6.2.2.1 Demanda turística

Durante el año 2016 el turismo tuvo un crecimiento de 15,4% con respecto al año 2015, en los consumos de turismo de los visitantes no residentes en el país; de acuerdo a los servicios prestados de: 1) alojamiento y comidas y bebidas; 2) servicio de transporte y alquiler de vehículos; 3) servicios de apoyo de transporte; 4) servicios inmobiliarios; 5) servicios de soporte; 6) servicio de asociaciones; 7) servicios de esparcimiento, culturales y deportivos; 8) otros servicios personales; 9) otros productos no característicos del turismo.

Por su parte el flujo de turistas aumento en 10,6% con respecto al año 2015, lo cual representa que paso de 2.519.979 a 2.787.431 personas.

Tabla 6. Cuenta Satélite consumo de turismo. Migración Colombia.

Concepto	2015	2016 ^P	Variación %
Alojamiento; servicios de suministros de comidas y bebidas	15.234	17.583	15,4
Servicios de transporte de pasajeros; servicios de transporte de carga; servicios de alquiler de vehículos de transporte con operario	7.002	7.880	12,5
Servicios de apoyo al transporte	4.861	5.961	22,6
Servicios inmobiliarios			
Servicios de soporte	126	137	8,3
Servicios de asociaciones			
Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos	631	762	20,7
Otros servicios personales	2.033	2.184	7,5
Otros productos no característicos del turismo	580	659	13,6
<i>Flujos personas turismo receptor</i>	<i>2.519.979</i>	<i>2.787.431</i>	<i>10,6</i>
<i>Pernoctaciones</i>	<i>41.831.651</i>	<i>46.271.355</i>	<i>10,6</i>

Fuente: DANE 2017

El consumo de turismo de los visitantes residentes en el país, en los mismos servicios tuvo un aumento de 8,1%. Por su parte el flujo de personas aumento en 9,5%, pasando de 37.087.578 a 40.624.000.

Tabla 7. Cuenta satélite turismo

Concepto	2015	2016 ^P	Varlaclón %
Alojamiento; servicios de suministros de comidas y bebidas	10.332	11.171	8,1
Servicios de transporte de pasajeros; servicios de transporte de carga; servicios de alquiler de vehículos de transporte con operario	4.509	4.978	10,4
Servicios de apoyo al transporte	2.729	2.886	5,8
Servicios inmobiliarios	116	116	(0,2)
Servicios de soporte			
Servicios de asociaciones			
Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos	404	454	12,5
Otros servicios personales	1.136	1.183	4,1
Otros productos no característicos del turismo	1.438	1.554	8,1
<i>Flujos personas turismo receptor</i>	<i>37.087.578</i>	<i>40.624.000</i>	<i>9,5</i>
<i>Pernoctaciones</i>	<i>176.026.000</i>	<i>194.498.493</i>	<i>10,5</i>

Fuente: DANE 2017

Por su parte el consumo del turismo de los visitantes residentes fuera del país, creció en 13,2%. Y el flujo de turismo aumento de 7,8% representado en una variación de 2.179.235 a 2.349.951 personas.

Tabla 8. *Cuenta Satélite valor agregado de Turismo. Migración Colombia.*

Concepto	2015	2016 ^P	Variación %
	15.257	17.266	13,2
Alojamiento; servicios de suministros de comidas y bebidas	4.386	5.145	17,3
Servicios de transporte de pasajeros; servicios de transporte de carga; servicios de alquiler de vehículos de transporte con operario	5.319	5.672	6,6
Servicios de apoyo al transporte			
Servicios inmobiliarios			
Servicios de soporte			
Servicios de asociaciones			
Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos	958	1.030	7,5
Otros servicios personales	2.640	3.187	20,7
Otros productos no característicos del turismo	1.953	2.231	14,2
<i>Flujos personas turismo receptor</i>	<i>2.179.235</i>	<i>2.349.951</i>	<i>7,8</i>
<i>Pernoctaciones</i>	<i>36.175.301</i>	<i>37.129.226</i>	<i>2,6</i>

Fuente: DANE 2017

El valor agregado de las industrias turísticas para el año 2016 ascendió a \$166,0 billones de pesos; explicado por la diferencia entre el valor de la producción de \$265,0 billones de pesos y el consumo intermedio de \$99,0 billones de pesos.

Tabla 9. *Cuenta Satélite de Turismo por concepto.*

Divisiones CPC Vers. 2 A.C. 66 agrupaciones		Concepto	Subtotal Actividades turísticas
63		Alojamiento; servicios de suministros de comidas y bebidas	58.137
64, 65, 66		Servicios de transporte de pasajeros; servicios de transporte de carga; servicios de alquiler de vehículos de transporte con operario	69.727
67		Servicios de apoyo al transporte	14.739
72		Servicios inmobiliarios	88.636
85		Servicios de soporte	158
95		Servicios de asociaciones	2.157
96		Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos	17.709
97		Otros servicios personales	8.907
		Otros productos no característicos del turismo	4.857
Total Producción			265.027
Consumo intermedio			99.036
Valor agregado			165.991
Remuneración de los asalariados			28.632
Impuestos menos subvenciones sobre la producción e importaciones			6.446
Impuestos sobre los productos			
Subvenciones sobre los productos			
Otros impuestos sobre la producción			6.446
Subvenciones sobre la producción			
Ingreso mixto bruto			61.713
Excedente de explotación bruto			69.200

Fuente: DANE 2017

En el año 2016, la producción del consumo turístico participó con el 1,9% en el total de la producción de la economía; explicado principalmente por el consumo de los servicios de alojamiento; servicios de suministros de comidas y bebidas en 21,9%, servicios de transporte de pasajeros; servicios de transporte de carga y servicios de alquiler de vehículos de transporte con operario en 12,6%.

Tabla 10. *Cuenta Satélite de Turismo por producción.*

Concepto	Producción de productores internos		Participación del consumo turístico en la producción total %
	Producción	Consumo turístico	
Alojamiento; servicios de suministros de comidas y bebidas	58.784	12.858	21,9
Servicios de transporte de pasajeros; servicios de transporte de carga; servicios de alquiler de vehículos de transporte con operario	70.335	8.847	12,6
Servicios de apoyo al transporte	15.604	252	1,6
Servicios inmobiliarios	91.826		0,0
Servicios de soporte	38.468		0,0
Servicios de asociaciones	2.161		0,0
Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos	18.907	1.216	6,4
Otros servicios personales	8.965	3.367	37,6
Otros productos no característicos del turismo	1.242.341	2.212	0,2
Total Producción	1.547.391	28.754	1,9
Consumo intermedio	759.577	14.441	1,9
Valor agregado	787.814	14.312	1,8
Remuneración de los asalariados	289.559	4.632	1,6
Impuestos menos subvenciones sobre la producción e importaciones	22.705	318	1,4
Impuestos sobre los productos			
Subvenciones sobre los productos			
Otros impuestos sobre la producción	23.714	318	1,3
Subvenciones sobre la producción	-1.009		0,0
Ingreso mixto bruto	176.981	5.841	3,3
Excedente de explotación bruto	298.569	3.523	1,2

Fuente: DANE 2017

Con respecto al empleo el sector turístico en el año 2016 emplearon 2.584.584 personas entre mujeres y hombres.

Tabla 11. *Matriz de Trabajo.*

Concepto	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
	1.554.282	969.603	2.523.885	1.558.572	1.026.012	2.584.584
Transporte y almacenamiento	968.960	41.866	1.010.826	948.349	47.338	995.687
Alojamiento; servicios de suministros de comidas y bebidas	444.973	824.869	1.269.842	463.889	871.890	1.335.779
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	10.517	12.034	22.551	12.580	12.599	25.179
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios	129.832	90.834	220.666	133.755	94.184	227.939

Fuente: DANE 2017

6.3.7 Matriz oportunidades y amenazas

Tabla 12. *Oportunidades y amenazas sector turístico.*

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Uso de tecnología para ofrecer productos y/o servicios.	• Poca inversión en el desarrollo turístico de la región.
• Expansión del mercado.	• Hoteles consolidados en el mercado
• Alianzas estratégicas con empresas de turismo y agencias de viajes.	• Poca oferta de capacitación y personal calificado.
• Oferta de más productos y/o servicios.	• Aumento de los costos de operación por cambios en la tributación.
• Normas técnicas sectoriales para la prestación de servicios turísticos.	• No existencia de programas de sensibilización y acompañamiento en la adopción de estándares de calidad.
• Incentivos por parte del gobierno.	• Pocos programas de fortalecimiento de turismo en el Valle del Cauca.
• Organización de los eventos culturales y deportivos de clase y reconocimiento internacional.	• Eliminación de los beneficios del sector hotelero por medio de una reforma tributaria.
• Precios accesibles para turismo en destinos nacionales en comparación con los internacionales.	• Aumento de la tasa de desempleo
	• Falta de condiciones de seguridad que genera mala imagen en el exterior.

Fuente: ICTRC Centro de pensamiento turístico COTELCO-UNICAFAM

6.4 ANÁLISIS DOFA

De acuerdo a Weihrich (1982), citado por Francés (2006, pág. 25) “la matriz DOFA es una herramienta más utilizada en planificación estratégica, la cual representa las oportunidades y amenazas del entorno y las fortalezas y debilidades de la empresa”. Las estrategias definidas por la empresa dan cuenta de la estructura interna y están limitadas por los recursos internos con los que cuenta y las condiciones del entorno. Es decir que una estructura sin definir puede llevar a que se trabajen bajo el riesgo de la ineficiencia, y el fuera de la línea de los objetivos.

A continuación se representa la matriz DOFA con algunas de las oportunidades y amenazas del sector turístico y hotelero y las fortalezas y debilidades de la empresa Inmobiliaria C y V.

Tabla 13. DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Contar con misión, visión y valores. • Participación de los colaboradores en la identificación y aplicación de mejoras en los procesos. • Encuesta para conocer la satisfacción de los clientes. • Utilización de las redes sociales para promocionar servicios. • Contar con un programa especializado para la administración del hotel y contabilidad.	• Falta de objetivos estratégicos. • No contar con manuales de procedimientos. • Falta de metas a corto y largo plazo. • Existe organigrama pero no representa fielmente la estructura interna de la empresa. • Comunicación informal. • No realizar estudio de mercado. • Mejorar la oportunidad en la entrega de estados financieros para la toma de decisiones. • Poca planeación en mercadeo, financiera y administrativa.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Uso de tecnología para ofrecer productos y/o servicios. • Expansión del mercado. • Alianzas estratégicas con empresas de turismo y agencias de viajes. • Oferta de más productos y/o servicios.	• Hoteles consolidados en el mercado • Poca oferta de capacitación y personal calificado. • Aumento de los costos de operación por cambios en la tributación. • Poca inversión en el turismo departamental.

-
- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Normas técnicas sectoriales para la prestación de servicios turísticos.• Incentivos por parte del gobierno | <ul style="list-style-type: none">• No existencia de programas de sensibilización y acompañamiento en la adopción de estándares de calidad.• Pocos programas de fortalecimiento de turismo en el Valle del Cauca. |
|---|--|
-

Fuente: ICTRC Centro de pensamiento turístico COTELCO-UNICAFAM y Encuesta diagnostico interno Inmobiliaria C y V.

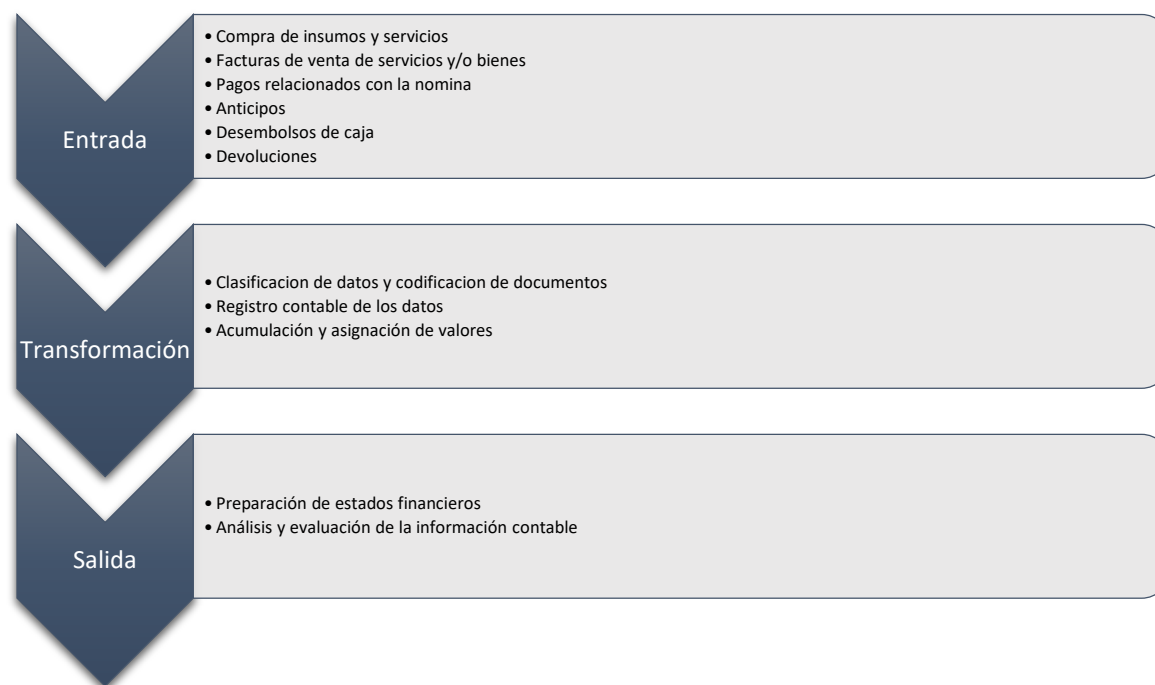
7. SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE

Para Macleon (2000, pág. 310) “las tareas de procesamiento de datos de una compañía corren por cuenta de un sistema de información contable, que reúne datos que describen las actividades de la compañía, transforma los datos en información y pone la información a disposición de los usuarios tanto de dentro como de fuera de la compañía”. Los datos se recaban de todo el sistema físico y del entorno los cuales pasan por una etapa de transformación en información para la gerencia de la compañía y para los individuos, y organizaciones del entorno de la compañía.

El proceso del sistema de información contable tiene unos elementos de entrada, transformación y salida.

- **Elementos de entrada**, son los datos que vienen del entorno y la empresa, los documentos físicos de compras, ventas, inversiones, prestamos.
- **Transformación**, es el procesamiento de cada uno de los documentos; clasificación, codificación y registro en el sistema contable.
- **Elementos de salida**, son los informes que se obtienen de las transacciones diarias de la empresa, utilizados para la toma de decisiones.

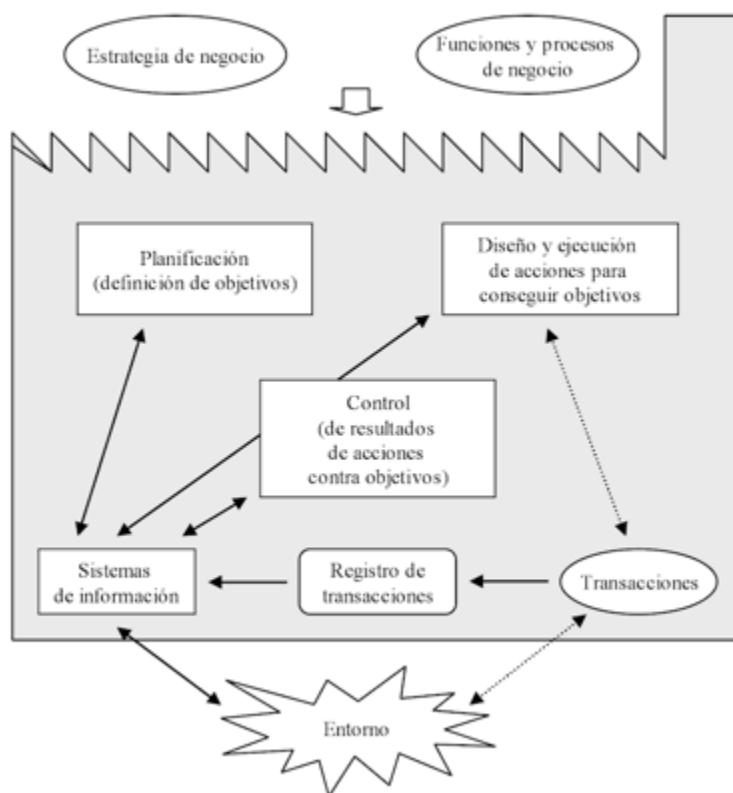
Figura 4. *Proceso sistema de información contable.*



Fuente: El sistema de información contable, Delgadillo

A continuación se muestra de manera gráfica la función de los sistemas de información de acuerdo a Andreu, Richard y Valor citados por Fernández (2006, pág. 15), y como se relacionan con el entorno.

Figura 5. *Función sistema de información contable.*



Fuente: Fernández 2016

En la figura 4 se describe la conexión que existe entre la actividad de la empresa y el sistema de información, y la comunicación que fluye entre los diferentes elementos del sistema permite la calidad y utilidad del propio sistema.

7.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE

El sistema de información contable en una empresa pretende representar de manera fiel las transacciones económicas y financieras que realice la empresa con su entorno, con el fin de que la información sirva como base para la toma de decisiones.

De acuerdo a Delgadillo (2001, pág. 130) “un sistema de información contable se define como un conjunto de elementos que interrelacionados y administrados en forma eficiente tiene como objetivo general suministrar información útil para la toma de decisiones de carácter económico”

De la definición anterior, se puede inferir entonces que el objetivo general del sistema de información contable es el de suministrar insumos necesarios de la realidad económica de la empresa para la toma de decisiones que le permitan ser más eficiente internamente para garantizar la continuidad y expansión de su actividad económica en el sector que se desarrolla.

Para que el producto de la contabilidad se considere como una información útil debe contar con unas características:

- **Comprensibilidad:** los informes contables deben estar expresados en un lenguaje claro que pueda ser entendido por los usuarios de la información. Es decir que se debe explicar cada uno de las cifras de los hechos económicos de la empresa en forma de notas anexas a cada rubro.
- **Confiabilidad:** la información registrada en el sistema debe contener una imagen fiel de todos y cada uno de los hechos económicos y operaciones de la empresa.
- **Comparabilidad:** la información debe ser preparada conforme a los parámetros y principios contables, es decir obtener información a partir del funcionamiento eficiente de los procesos, los cuales dan cuenta de una gestión de administración efectiva.
- **Pertinencia:** la información contable debe ser oportuna, de manera que ayude a la toma de decisiones en el momento preciso.
- **Integralidad:** la información financiera debe contener todos los datos sin omisión alguna que pudiera resultar significativa para la toma de decisiones.

7.1.1 Objetivos específicos del sistema de información contable útil

La información contable tiene unas funciones fundamentales que son el eje central de una gestión administrativa eficiente:

1. Expresar los recursos controlados por la administración, las obligaciones adquiridas por la empresa, y los resultados obtenidos en el proceso de transformación de dichos recursos.
2. Proyectar el flujo de efectivo
3. Servir de apoyo a los administradores en la gestión administrativa.
4. Apoyar la toma de decisiones de inversión y crédito.
5. Evaluar la administración de los recursos de la empresa.
6. Establecer control sobre los recursos de la empresa utilizados en el desarrollo de su actividad.
7. Definir las obligaciones tributarias a nivel nacional y local.
8. Construcción y reporte de información a los entes de control a nivel nacional y/o local en el establecimiento de estadísticas.
9. Permitir la evaluación de los resultados de la empresa y su impacto social en la comunidad donde opera.

7.2 COMPONENTES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Todo sistema de información cuenta con unos componentes que interactúan entre sí para proveer a la organización de un correcto funcionamiento interno.

- Usuarios de la información.

- Datos e información.
- Procesos de la empresa.
- Tecnología.

7.2.1 Usuarios del sistema de información

Los usuarios de la información de acuerdo con Fernández (2006, pág. 16) son aquellas personas que de forma regular utilizan el sistema para capturar, introducir, validar, transformar y almacenar datos e información. Estos son agrupados de acuerdo a la relación que tengan con la empresa en:

7.2.1.1 Usuarios internos

Son aquellos que pertenecen a la empresa, los cuales a su vez pueden ser clasificados en los siguientes subgrupos: 1) personal administrativo dedicado a las actividades de información diaria de la empresa; 2) profesionales y técnicos dedicados a trabajos que requieren conocimientos específicos; 3) gestores y directivos dedicados a la toma de decisiones en función del funcionamiento de la empresa.

Administración o Gerencia

Compuesta por personal administrativo, donde se establecen el direccionamiento estratégico de la empresa, se establecen los objetivos, la estructura interna de la empresa, direcciona las personas que cooperan en la empresa a través de la asignación y delegación de funciones para el

cumplimiento de las metas a corto y largo plazo y administra los recursos con los que cuenta la empresa, así como la comunicación permanente sobre los resultados de la misma en todas las direcciones jerárquicas de la empresa.

El sistema de información contable le proporciona a los directivos una fuente de conocimiento de la situación económica sobre el desempeño de la empresa que le permite tener una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Compras

El proceso de compras es donde se garantiza que la empresa cuente con los recursos necesarios para desarrollar su actividad, mantenimiento un flujo continuo de los insumos y/o servicios en todas las áreas de la empresa.

En el sistema de información contable este proceso da como resultado un documento que soporta la obligación adquirida por la empresa que se convierte en insumo para el sistema de información contable, y a su vez a la administración para la programación del pago de la misma. De igual manera da cuenta de las necesidades de bienes y/o servicios de la empresa, su frecuencia, y oportunidad del proveedor, que permite la toma de decisiones en el establecimiento de negociaciones.

Almacén

Se encarga de custodiar y administrar los inventarios y/o insumos utilizados por la empresa de manera tal que puedan abastecer a todas las áreas en el momento que lo requieran. A partir del ingreso y salida de insumos.

El sistema de información contable aporta documento de control y consumo de cada elemento, lo que permite tener un estimado a los largo del año que le permita mantener un stock adecuado, y brinda información a la dirección en la planeación.

Facturación

Es donde se realiza la emisión del documento de venta de los bienes y/o servicios ofrecidos por la empresa, de modo tal que garantice la captación de recursos económicos para cubrir con los costos y gastos involucrados en la prestación y/o elaboración de los servicios y productos.

En el sistema de información contable ofrece un documento que valida los derechos adquiridos por la empresa frente a otra, así como la información para realizar la gestión de cobro oportuna. Y a la dirección le permite conocer los ingresos de la empresa provenientes de la actividad de la empresa y conocer su tendencia y variación.

Tesorería o pagaduría

Es donde se realiza la administración de los recursos económicos de la empresa, desde el control de las inversiones, así como los pagos de las obligaciones de la empresa y recaudos de los derechos por los diferentes conceptos.

Al sistema de información contable le da cuenta sobre los pagos que ha realizado la empresa, el movimiento de los bancos y los recaudos recibidos por la empresa, al área de cartera le permite conocer que cuentas por pagar están canceladas para realizar la correspondiente actualización en el sistema. A la gerencia le permite conocer la gestión de cobro de cartera, el movimiento de los recursos económicos.

Cartera

Es donde se hace el seguimiento y se garantiza el recaudo oportuno del efectivo por la prestación de servicios y/o venta de productos, amparadas en la factura de venta.

Le brinda al sistema de información contable el estado de las cuentas por cobrar y su oportunidad en la gestión de cobro, identificar los clientes que se deben mantener y los que se requieren de un proceso adicional de cobro. Le permite a la gerencia conocer la frecuencia en la que las cuentas por cobrar se hacen efectivo, y sobre las decisiones sobre las negociaciones de las condiciones de pago.

Contabilidad

Se encarga de garantizar que todas las operaciones diarias que realiza la empresa estén registradas en el sistema de manera adecuada, y la integridad de cada proceso que sirve como insumo para la preparación de los informes.

Su objetivo es brindar información oportuna, confiable y veraz, clara y en un lenguaje sencillo que sea entendible para todos los usuarios, tanto internos como externos de manera tal que permite la toma de decisiones eficaz.

7.2.1.2 Usuarios externos

Son aquellos que no hacen parte de la organización pero que establecen relaciones con la empresa. Algunos de ellos pueden ser: 1) clientes son las personas naturales o empresas que adquieren servicios y/o productos a la empresa; 2) proveedores son las personas naturales y empresas a quien se les compra productos y servicios; 3) aliados son las empresas con las que se establecen relaciones de cooperación para el desarrollo de servicios y/o productos; 3) entes de

control que son todas las organización a nivel local y nacional a quien se les reporta información de las actividades de la empresa registradas en el sistema de la empresa.

Inversionistas/Accionistas

Están interesados en conocer la situación económica de la empresa que les permita decidir sobre que inversiones hacer en la empresa, comprar, vender o mantenerla. Al igual que conocer la capacidad de la empresa para cumplir con la tasa de retorno.

Entidades Financieras

Le interesa conocer la información de la empresa que les permita evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones financieras, en el cumplimiento con los intereses, pagos de las cuotas de los préstamos.

Clientes

Les interesa conocer la capacidad que tiene la organización para cumplir con los acuerdos comerciales, y su continuidad en el mercado.

Proveedores

Debido a los acuerdos comerciales, les interesa conocer el estado económico de la organización para saber si la empresa está en capacidad de cumplir con el pago de las obligaciones adquiridas.

Entidades públicas

Están interesadas en la información económica de las empresas para establecer condiciones de tributación, tener estadísticas sobre el impacto de estas en el entorno social y económico del país. De igual manera la idea es conocer la coherencia y confiabilidad de los informes económicos, estableciendo comparaciones horizontales de periodicidad mensual, trimestral y/o anual.

Otras entidades

Requieren información de la situación económica de la empresa para conocer la evolución del sector, los intereses de inversión, el impacto en la sociedad y la economía. También la viabilidad para establecer alianzas para la generación de recursos económicos y desarrollar proyectos de fortalecimiento e innovación.

7.2.2 Datos e información

Para Fernández (2006, pág. 19) los datos consisten en hechos y cifras que por sí solos carecen de significado para el usuario, pero que por medio de un procesamiento pueden ser convertidos en información y dotarlos de relevancia y propósito.

Los datos para que sean dotados de relevancia deben estar contextualizados, de manera que proporcionen un marco de referencia. El flujo de datos en el sistema de información fluye del entorno y son los usuarios quienes les dan el carácter de útil.

En este aspecto se basa la importancia del sistema de información contable, así como el preparador y comunicador de dicha información como lo es el contable, el cual debe tener en cuenta tres aspectos de acuerdo a Delgadillo (2001, pág. 70), de 1) información que está

produciendo, 2) los usuarios de la información y 3) la asesoría que se pueda prestar para que la información sea relevante para los usuarios de la misma.

7.2.3 Procesos de la empresa

Los procesos de la empresa son el conjunto de actividades que se realizan dentro de la empresa para aportar al correcto funcionamiento de la misma. Uno de los objetivos de un sistema de información es precisamente lograr la eficiencia en los procesos a partir de la interacción de cada uno de los usuarios internos de forma sistemática.

Para el diseño de procesos se deben establecer los objetivos y funciones del mismo, así como las actividades involucradas, los procedimientos y políticas requeridas en el desarrollo de la actividad comercial de la empresa.

7.2.4 Tecnología

Es el conjunto de software y hardware que contribuyen a la sistematización de los procesos, y las telecomunicaciones que permiten la circulación de la información entre los diferentes usuarios.

Por la razón anterior, la tecnología es un apoyo importante para los sistemas de información y cada uno de los procesos especializados de la organización, los dota de eficiencia al permitir almacenar y gestionar gran cantidad de información de las transacciones de la empresa.

Por su parte las tecnologías de las telecomunicaciones permite el intercambio de información entre los usuarios del sistema.

7.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES INMOBILIARIA C Y V S.A.S

7.3.1 Introducción

El presente documento presenta el manual de procedimientos que afectan al sistema de información contable de Inmobiliaria C y V S.A.S, el cual tiene como objetivo dar a conocer de manera sencilla y clara los procesos que intervienen o sirven de insumo al área contable de la compañía. Así como las responsabilidades de los colaboradores y su importancia en cada actividad para lograr el cumplimiento de dicho objetivo.

Debido a que dicha información representa principalmente las transacciones de la empresa; el origen y utilización de los recursos, es decir la administración eficiente de los recursos de la compañía en la prestación de servicios, lo cual influye en su permanencia y crecimiento dentro del sector económico en el que desarrolla su actividad.

Este manual se construyó a partir de las políticas administrativas y demás documentos que ha elaborado la empresa, y entrevistas personales.

Reconociendo la importancia de contar con una herramienta de conocimiento público interno que esté al alcance en el momento preciso con información actualizada. Dicho manual hace parte de la capacitación al personal, de manera tal que conozcan el funcionamiento y organización interna de la compañía.

7.3.2 Manual de procedimientos Inmobiliaria C Y V S.A.S

El documento reúne las actividades que se llevan a cabo en la prestación de servicios hoteleros, de manera que permitan aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos encaminados a cumplir con la misión y visión de la compañía.

Esta manual de procedimientos permite a la organización contar con una guía estandarizada para los colaboradores. Siendo fiel al objetivo de la excelencia en el servicio es importante contar con políticas y procesos documentados que impacten de manera positiva en las actuaciones de los responsables directos de las tareas dentro de la organización frente al cliente interno y externo, aportando a la minimización de riesgos por errores a partir de la visión general y la integración de los procesos administrativos y operativos.

Una visión macro sobre la participación en cada proceso administrativo y operativo permite tener más conciencia de cómo se afectan los clientes internos y de allí la importancia de contribuir de manera eficiente con el rol asignado.

El manual permite tener a tu disposición una completa guía en el momento que se requiera, al igual que ir conociendo sobre las políticas aprobadas por la compañía, tener un mayor conocimiento sobre sus funciones.

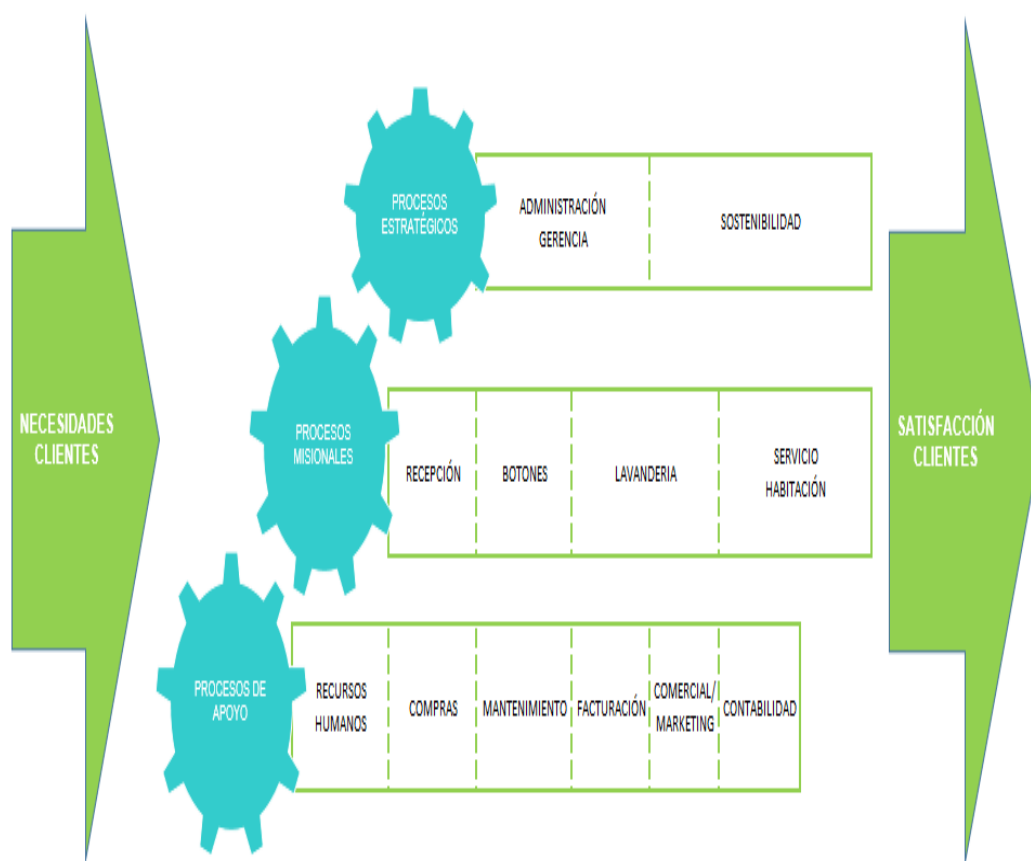
Uno de los objetivos de la compañía es la mejora continua, la cual le permite a la empresa adaptarse a las exigencias del mercado, esto conduce la dinámica de los manuales para ser actualizados, dando como resultado distintas versiones de los mismos.

3.3.3 Objetivos del manual

- Dar a conocer de manera clara y sencilla la estructura interna y funcionalidad de Inmobiliaria C y V, a partir de la descripción de actividades de procesos, políticas y responsabilidades de cada una.
- Contar con una herramienta de consulta que apoye la capacitación del personal y las consultas de tareas.
- Apoyar el control interno y seguimiento de las funciones administrativas y operativas.
- Apoyar la validación y actualización de los procedimientos.

3.3.4 Mapa de procesos

Figura 6. *Diagrama de Procesos Inmobiliaria C y V S.A.S*



Fuente. Construcción propia

7.3.5 Manual de procedimientos

A continuación se presenta los procedimientos de la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S de los procesos que se realizan actualmente en la organización: compras, mantenimiento, caja menor, cuadre de caja, facturación y cartera, pagos y legalización de anticipos, cuentas por pagar, nomina, egresos y preparación de estados financieros.

7.3.5.1 Compras de suministros y servicios

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 11

1. OBJETIVO

Garantizar el control, eficiencia y eficacia en los procesos de compras de suministros y servicios que permitan el flujo continuo de los recursos requeridos para la prestación de servicios.

2. PROPÓSITO

Definir los procedimientos del proceso de compras para las adquisiciones de suministros y/o servicios requeridas para la realización de las diferentes actividades administrativas y operativas desarrolladas en la prestación del servicio, mediante la relación sistemática de tareas.

3. ALCANCE

Este procedimiento describe desde la solicitud de compras o requisición interna de cada una de las áreas hasta la radicación de la factura al área contable.

4. CONDICIONES GENERALES

- Las solicitudes de compras se deben recibir únicamente en el formato de requisición interna.
- Se debe obtener la cotización de los proveedores definidos para cada línea de compra de suministros y/o servicios.
- Se debe expedir la orden de compra para cada requisición interna.
- Se recomienda la segregación de las funciones para cada una de las actividades del proceso de compra: a) realización de requisiciones; b) preparación de la orden de compra; c) preparación órdenes de compras; d) recepción y almacenamiento de los suministros; e) contabilización contable de las compras.
- Las compras planeadas, es decir aquellas cuyo consumo se hace frecuentemente deben estar incluidas en un plan de compras donde se especifique producto o servicio, cantidad, periodo y valor estimado.
- Se debe asegurar el abastecimiento de los suministros a partir del flujo continuo de las compras, de esa manera evitando rupturas en el inventario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 2 de 11

Consideraciones para la planeación de compras

- Histórico de consumo.
- Revisar el stock de almacén.
- Disponibilidad presupuestaria.
- Capacidad instalada para la prestación de servicios.
- Periodicidad de consumo de suministros y/o servicios.
- Para las compras sin planear, es decir aquellos suministros y/o servicios de que se consumen de manera ocasional se recomienda solicitar cotización al menos a tres proveedores para realizar comparación de precio, cuidando que estos conserven la calidad que se requiere.

5. POLÍTICAS

- Todas las compras deben contar con una solicitud interna y orden de compra, y estas deberán contar con las firmas correspondientes para su aceptación.
- Ninguna actividad de compra debe realizarse hasta que no se revise el stock, y se verifique la existencia mínima establecida de los insumos.
- Solo se debe adquirir los productos y/o servicios que requiera el hotel y cumpla con la calidad exigida.
- Los encargados de realizar las compras de acuerdo a cada concepto (útiles y papelería, aseo y cafetería, obsequio clientes, comida y bebidas) contabilidad deberá verificar que los productos y/o servicios relacionados en la factura correspondan a la compra que se aprobó (orden de compra) y que se haya recibido.
- Se debe verificar que las cotizaciones de los proveedores correspondan a los productos y/o servicios solicitados.
- Las compras deberán realizarse a proveedores inscritos y verificados establecidos por la gerencia.
- Solicitar 3 cotizaciones de bienes y/o servicios requeridos a proveedores cuando se traten de compras no planeadas, garantizando que cumplan con las condiciones de calidad requeridas.
- No se deben solicitar más de una (1) cotización cuando exista un proveedor establecido para determinados productos.
- Se debe realizar evaluación de los proveedores, considerando la oportunidad en la entrega, calidad del producto y precio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 3 de 11

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Usuario solicitante

- Identificar las necesidades de servicios y suministros requeridos para el desarrollo de las actividades en la prestación del servicio de Torca hotels.
- Realizar las solicitudes de suministros y/o servicios en el formato de requisición interna.
- Direccionar las requisiciones a la persona encargada de las compras

6.2 Responsables de las compras de aseo y cafetería, útiles y papelería, y otros conceptos.

- Validar las solicitudes de compras de los usuarios solicitantes.
- Revisar el stock de suministros.
- Solicitar cotizaciones de suministros y/o servicios de ser necesario.
- Emitir la orden de compra.
- Contactar a los proveedores y evaluarlos.
- Recibir y validar los suministros entregados por el proveedor.
- Devolver los productos que no cumplen con la calidad exigida, por vencimiento, daño, entre otras; así como las facturas que presenten diferencias en los precios y/o que no cumplan con los requisitos legales.
- Almacenar los suministros de acuerdo a las condiciones óptimas requeridas por cada producto.

6.3 Gerente

- Validar y Aprobar las órdenes de compra.
- Firmar las órdenes de compra que hayan sido aprobadas.
- Revisar el presupuesto de compra de suministros y/o servicios.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 4 de 11

7. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE SUMINISTROS Y/O SERVICIOS

A continuación se describe las actividades que se llevan a cabo para la realización del proceso de gestión de compras, detallando los responsables involucrados para garantizar su eficiencia.

7.1 PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE SUMINISTROS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	USUARIO SOLICITANTE	DILIGENCIAMIENTO DE REQUISICIÓN INTERNA	1. Generar el pedido a través del formato requisición del almacén, especificando el producto con las cantidades necesarias.
2	SUPERVISORA OPERATIVA/GESTIÓN HUMANA	REVISIÓN DE LA REQUISICIÓN INTERNA	1. Revisar que la requisición interna este correctamente diligenciada. 2. Se valida el stock de los productos: 2.1 Si se cuenta con existencias del producto se entrega, realizando la respectiva salida de almacén. 2.2 Si no se cuenta con existencias del producto se procede a generar la respectiva orden de compra. 3. Si la requisición no cuenta con la información necesaria se procede a realizar la devolución de la misma. Nota: En caso de ser un producto que no se encuentre planeado se procede a solicitar cotizaciones.
3	SUPERVISORA OPERATIVA	SOLICITUD DE COTIZACIÓN	1. Se envía correo electrónico a los proveedores solicitando cotización de los productos de acuerdo a las necesidades de la empresa.
4	PROVEEDOR	PRESENTACIÓN DE COTIZACIÓN	1. Revisa la solicitud de cotización con las especificaciones de los productos solicitados. 2. Envía la cotización de acuerdo a lo solicitado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 5 de 11

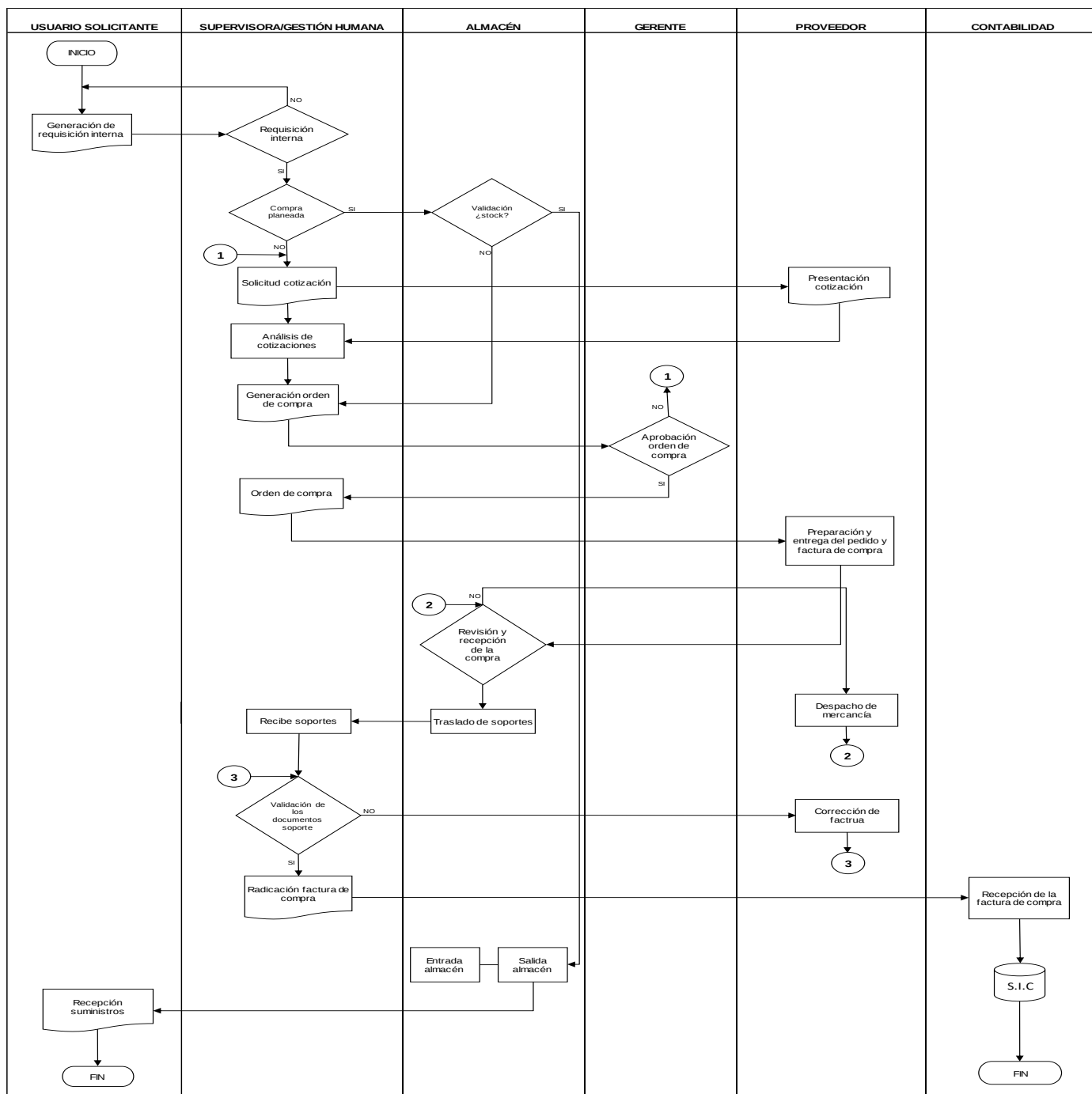
5	SUPERVISORA OPERATIVA/GESTIÓN HUMANA	ANÁLISIS DE COTIZACIONES	1. Revisar las cotizaciones que enviaron los proveedores. 2. Realizar cuadro comparativo con las cotizaciones recibidas con el objetivo de elegir al proveedor adecuado. 3. Se valida la información de los productos cotizados para su aprobación. 4. Se envía al gerente para su aprobación.
6	SUPERVISORA OPERATIVA/GESTION HUMANA	GENERACIÓN ORDEN DE COMPRA	1. Se realiza la orden de compra en el formato requisición de almacén. Se imprime y se firma por el preparador y se entrega al gerente para la firma de aprobación. Nota: Para el caso de la papelería la relación del pedido se envía al tramitador encargado para que este prepare la orden de compra y se envíe al proveedor.
7	SUPERVISORA OPERATIVA	ENVÍO ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR	1. Se escanea la orden compra con la respectivas firmas y se envía por medio de correo electrónico.
8	PROVEEDOR	PREPARACIÓN Y ENTREGA DEL PEDIDO	1. Recibe la orden de compra y despacha los insumos de acuerdo a las características y cantidades solicitadas. 2. Realiza la entrega del pedido, con la factura y los documentos soporte del mismo (orden de compra)
9	SUPERVISORA OPERATIVA/GESTIÓN HUMANA	REVISIÓN Y RECEPCIÓN DE LA COMPRA	1. Se revisa que los insumos corresponden a lo solicitado en la orden de compra. 2. Se valida que la factura de compra coincida con la información de la orden de compra (producto, cantidad y precio) 3. Se realizara la devolución de la factura en los siguientes casos: 3.1 La factura no cumple con los requisitos legales. 3.2 Se presenta algún faltante. 4. Realizar la entrada de almacén.
10	SUPERVISORA OPERATIVA/GESTION HUMANA	SALIDA DE ALMACÉN	1. Se realiza la respectiva entrega de los pedidos al usuario(s) solicitante(s).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 6 de 11

11	SUPERVISORA OPERATIVA/GESTION HUMANA	ENTREGA DE FACTURA DE COMPRA	1. Realizar la entrega de la factura de compra al área contable para su respectiva contabilización.
12	CONTABILIDAD	RECEPCIÓN DE LA FACTURA	1. Validar que la factura cumpla con los requisitos de ley, así como la verificación de los datos de los bienes con el pedido registrado. 2. Contabilizar la factura en el sistema contable de la empresa, realizando las retenciones correspondientes. 3. Archivar los soportes de acuerdo a las políticas de gestión documental establecidas por la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 7 de 11

7.1.1 FLUJOGRAMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 8 de 11

7.2 PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE SERVICIOS LAVANDERÍA

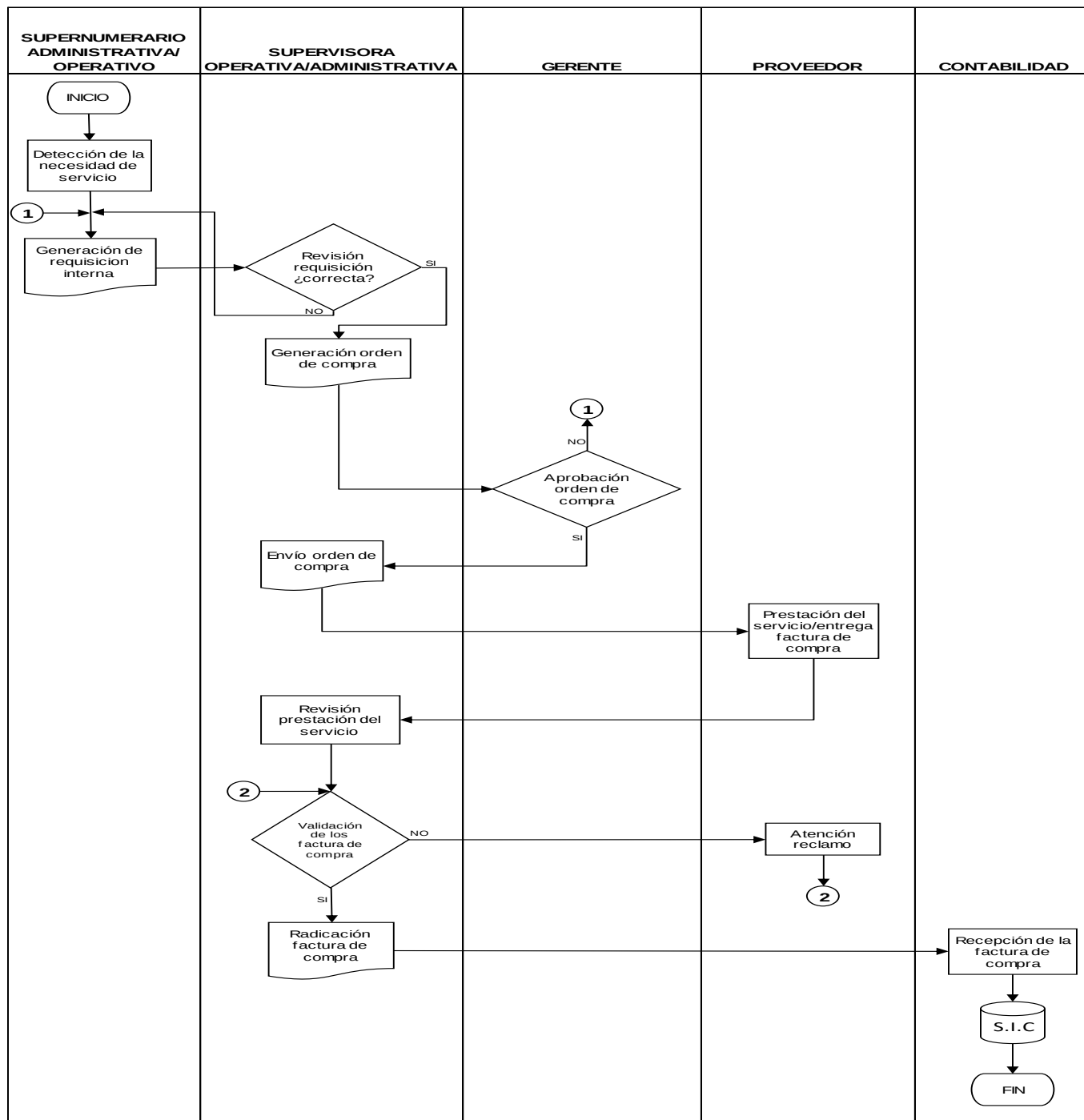
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO/OPERATIVO	DETECCIÓN DE LA NECESIDAD DE SERVICIO	1. Comprobar si se cuenta con la disponibilidad para la prestación del servicio.
2	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO/OPERATIVO	DILIGENCIAMIENTO DE LA REQUISICIÓN INTERNA	1. Generar el pedido a través del formato requisición interna, especificando el servicio requerido. 2. Enviar/entregar la solicitud a la supervisora operativa.
3	SUPERVISORA OPERATIVA/ADMINISTRATIVA	GENERACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA	1. Se realiza la orden de compra en el formato requisición interna. Se imprime y se firma por el preparador y se entrega al gerente para la firma de aprobación.
4	SUPERVISORA OPERATIVA/ADMINISTRATIVA	ENVÍO ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR	1. Se escanea la orden compra con la respectivas firmas y se envía por medio de correo electrónico.
5	PROVEEDOR	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1. Recibe la orden de compra por el servicio. 2. Se comunica con la supervisora operativa para coordinar la fecha para la prestación del servicio.
6	SUPERVISORA OPERATIVA/ADMINISTRATIVA	REVISIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	1. Se valida la prestación de servicio de manera adecuada. 2. Se valida que la factura no presente diferencias significativas.
7	SUPERVISORA OPERATIVA/ADMINISTRATIVA	ENTREGA DE LA FACTURA DE COMPRA	1. Realizar la entrega de la factura de compra al área contable para su respectiva contabilización

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 9 de 11

8	CONTABILIDAD	RECEPCIÓN FACTURA DE COMPRA	1. Validar que la factura cumpla con los requisitos de ley, así como la verificación de los datos de los bienes con el pedido registrado. 2. Contabilizar la factura en el sistema contable de la empresa, realizando las retenciones correspondientes. 3. Archivar los soportes de acuerdo a las políticas de gestión documental establecidas por la empresa.
---	--------------	-----------------------------------	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO001
	COMPRAS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 10 de 11

7.2.1 FLUJOGRAMA



7.3.5.2 Mantenimiento preventivo y correctivo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-LOG-PRO002
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los recursos físicos de la empresa, y así la eficiencia en la prestación de servicios administrativos y operativos.

2. PROPÓSITO

Definir el manual procedimental de mantenimiento que garantice la funcionalidad de los recursos física que posee la empresa incluida las instalaciones a partir de una secuencia de actividades.

3. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la identificación de la necesidad de mantenimiento y reparación de equipos, máquinas, mobiliario y de las instalaciones de la empresa hasta la entrega de la factura de compra.

4. CONDICIONES GENERALES

- El encargado de mantenimiento debe realizar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos, por medio de la contratación de servicios con terceros.
- Las solicitudes de mantenimiento deben ser informadas mediante una requisición interna cuando se identifique la necesidad de contratación servicios de mantenimiento y reparación de los recursos física.
- Cada servicio que se ejecute por parte del proveedor debe ir acompañada de un acta de entrega con la firma de aceptación, con el establecer control sobre los trabajos contratados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-LOG-PRO002
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 2 de 8

5. POLÍTICAS

- Aunque cualquier usuario puede reportar la necesidad del mantenimiento, la requisición interna de necesidad de contratación servicios de mantenimiento y reparación de los recursos física solo podrá ser realizada por el encargado de mantenimiento.
- El encargado de mantenimiento deberá realizar recorridos periódicos en las instalaciones para identificar las necesidades de mantenimiento, que permitan el correcto funcionamiento durante su vida útil.
- Vigilar y evaluar la ejecución de los trabajos de mantenimiento contratados garantizando el correcto cumplimiento de las especificaciones técnicas de manera que minimicen los riesgos para la empresa.
- Cuando el proveedor entregue trabajos de mantenimiento y estos no cumplan con las especificaciones requeridas se deberá notificar al proveedor para que realice las correcciones necesarias.
- Presentar un informe de los mantenimientos programados y cerrados cuando sea necesario.
- Cada solicitud de servicios de mantenimiento debe ser aprobada por el gerente antes de realizar la contratación del proveedor.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Encargado de mantenimiento

- Identificación de las necesidades de mantenimiento y reparaciones.
- Programar las actividades de mantenimiento.
- Enviar las solicitudes de mantenimiento a aprobación.
- Contactar a los proveedores que prestan el servicio de mantenimiento.
- Controlar y monitorear la ejecución de los trabajos de mantenimientos contratados.

6.2 Gerente

- Autorizar las requisiciones de mantenimientos y reparaciones que se reporten por parte del área de mantenimiento.

6.3 Contabilidad

- Contabilizar las facturas entregadas por el área de mantenimiento cuando se reporte la prestación del servicio de mantenimiento.
- Aplicar los anticipos que se hayan dado a los proveedores a las facturas que se entreguen por mantenimientos programados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO002
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 3 de 8

7. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

7.1 PROCEDIMIENTO COMPRA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

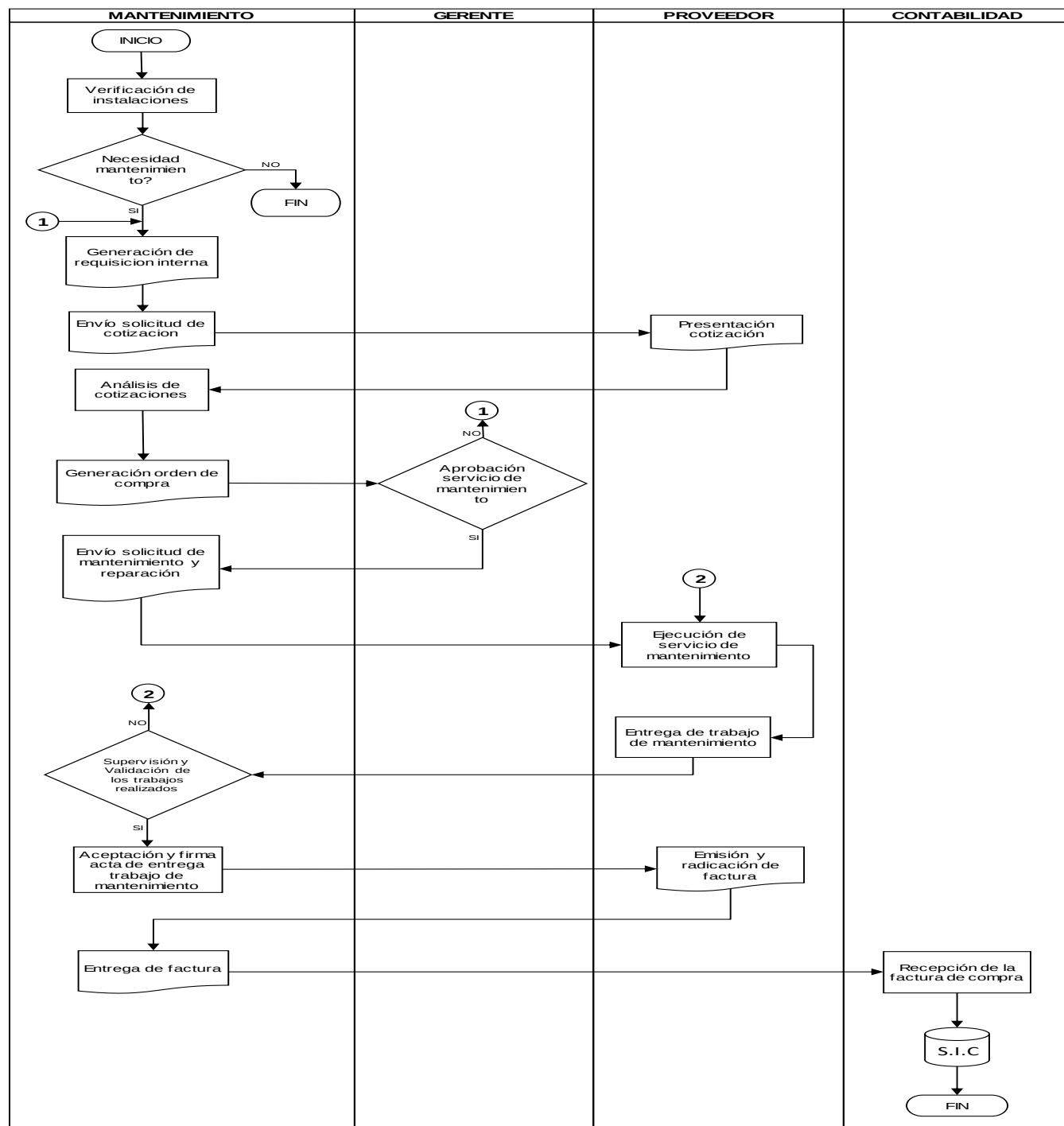
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1	MANTENIMIENTO	VERIFICACIÓN INSTALACIONES	1. Realizar recorrido por las instalaciones periódicamente, y validar el estado de la planta física. 2. identificación de las necesidades de mantenimiento
2	MANTENIMIENTO	ELABORACIÓN DE LA REQUISICIÓN INTERNA	1. Elaborar la requisición de servicio de mantenimiento. 2. Enviar a aprobación, adjuntando la lista de chequeo.
3	GERENTE	APROBACIÓN MANTENIMIENTO	1. Validar y aprobar la solicitud de mantenimiento.
4	MANTENIMIENTO	SOLICITUD COTIZACIÓN	1. Se solicita cotización de los servicios requeridos por medio de correo electrónico a los proveedores (3) que cumplan con las necesidades de servicios requeridas por la empresa.
5	MANTENIMIENTO	ANÁLISIS COTIZACIÓN	1. Se reciben las cotizaciones de los servicios de mantenimiento de parte de los proveedores. 2. Se analiza cual cumple con los requerimientos de la empresa, considerando calidad, precio y oportunidad.
6	GERENTE	APROBACIÓN COTIZACIÓN	1. Se recibe la cotización del proveedor escogido y se aprueba su contratación.
7	MANTENIMIENTO	ELABORACIÓN Y ENVÍO SOLICITUD SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	1. Se elabora la orden de servicio de mantenimiento. 2. Se envía al proveedor por medio de correo electrónico, la asignación de los trabajos de mantenimiento y reparación. 3. Se acuerda con el proveedor la fecha y hora para iniciar el mantenimiento.
8	PROVEEDOR	EJECUCIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	1. Revisión de la orden de servicio recibida. 2. Programación del mantenimiento. 3. Se acuerda con el solicitante la fecha y hora para iniciar el mantenimiento
9	PROVEEDOR	ENTREGA DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO	1. Se da el acta de entrega de la ejecución del mantenimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO002
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 4 de 8

10	MANTENIMIENTO	SUPERVISIÓN DE TRABAJOS REALIZADOS	1. Se realiza la validación de los trabajos entregados de acuerdo a las condiciones y necesidades de mantenimiento. <u>Nota:</u> Si hay alguna inconformidad con los trabajos realizados se notificará al proveedor para que realice los correctivos necesarios.
11	PROVEEDOR	RADICACIÓN DE LA FACTURA	1. Se entregará la factura anexando el acta de entrega con la firma de aceptación
12	MANTENIMIENTO	ENTREGA DE FACTURA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	1. Se envía la factura y el acta de entrega con firma de aceptación de mantenimiento al área contable para su respectivo registro en el sistema.
13	CONTABILIDAD	RECEPCIÓN DE LA FACTURA	1. Validar que la factura cumpla con los requisitos de ley. 2. Contabilizar la factura en el sistema contable de la empresa, realizando las retenciones correspondientes y aplicación de anticipos si existen. 3. Archivar los soportes de acuerdo a las políticas de gestión documental establecidas por la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO002
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 5 de 8

7.1.1. FLUJOGRAMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-LOG-PRO002
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 6 de 8

7.2 PROCEDIMIENTO COMPRA DE REPUESTOS E INSUMOS DE MANTENIMIENTO

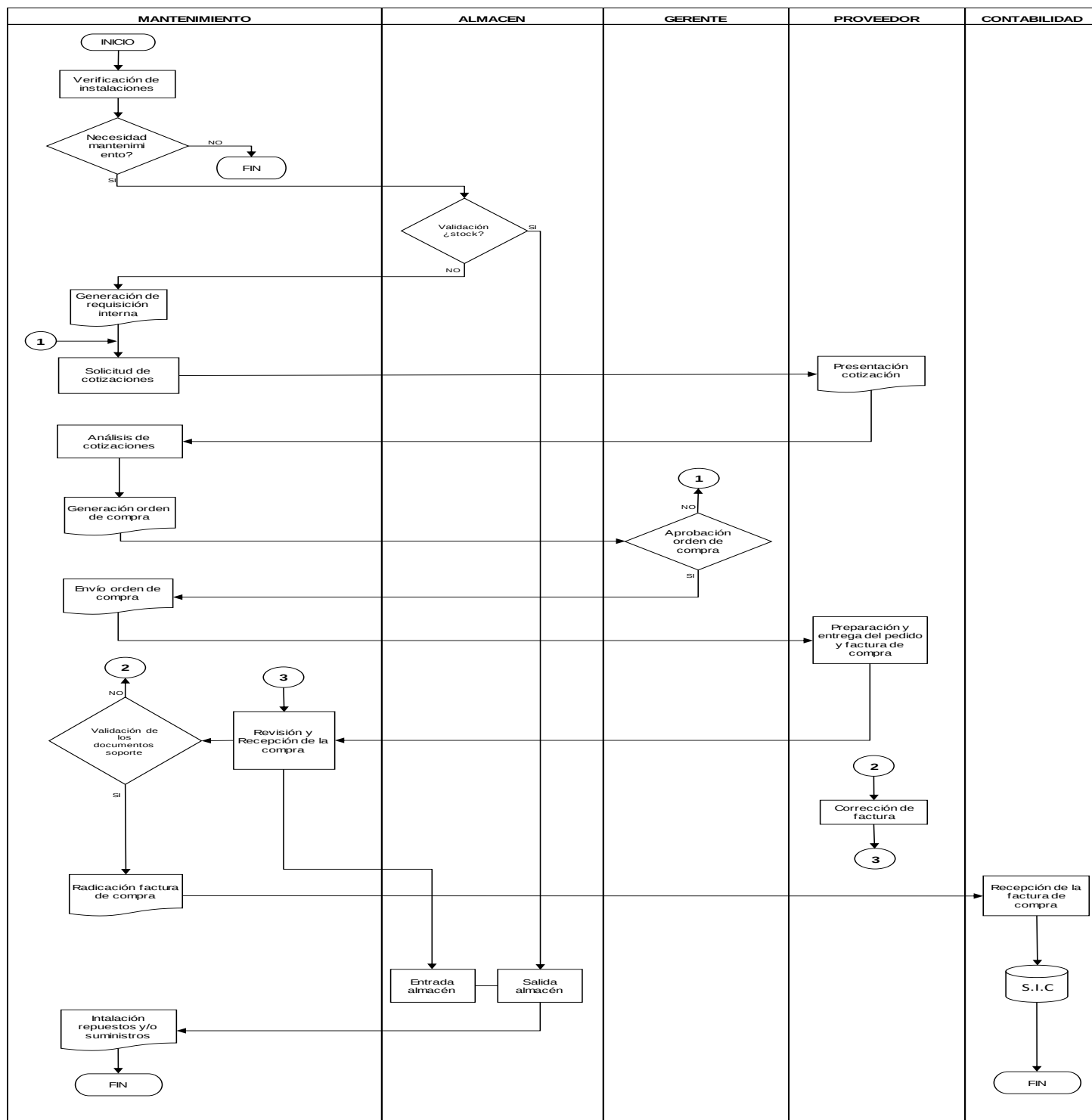
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	MANTENIMIENTO	VERIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES	1. Realizar recorrido por las instalaciones periódicamente, y validar el estado de la planta física. 2. identificación de las necesidades de repuestos.
2	MANTENIMIENTO	REALIZACIÓN DE LA REQUISICIÓN INTERNA	1. Se valida el stock de repuestos e insumos de mantenimiento: 1.1 Si se cuenta con existencias de los repuestos y se procede a realizar la instalación. 2.2 Si no se cuenta con existencias de los repuestos se procede a generar la respectiva requisición interna.
3	MANTENIMIENTO	SOLICITUD DE COTIZACIÓN	1. Se envía correo electrónico a los proveedores solicitando cotización de los repuestos e insumos de mantenimiento de acuerdo a las necesidades de la empresa.
4	PROVEEDOR	PRESENTACIÓN DE COTIZACIÓN	1. Revisa la solicitud de cotización con las especificaciones de los repuestos e insumos de mantenimiento solicitados. 2. Envía la cotización de acuerdo a lo solicitado.
5	MANTENIMIENTO	ANÁLISIS DE COTIZACIONES	1. Revisar las cotizaciones que enviaron los proveedores. 2. Realizar cuadro comparativo con las cotizaciones recibidas con el objetivo de elegir al proveedor adecuado. 3. Se valida la información de los repuestos cotizados para su aprobación. 4. Se envía al gerente para su aprobación.
6	GERENTE	APROBACIÓN COTIZACIÓN	1. Recibir la requisición interna con la información de la cotización realizada por el proveedor. 2. Aprobar la compra de los repuestos e insumos de mantenimiento.
7	MANTENIMIENTO	GENERACIÓN ORDEN DE COMPRA	1. Se realiza la orden de compra en el formato requisición de almacén. Se imprime y se firma por el preparador y se entrega al gerente para la firma de aprobación.
8	MANTENIMIENTO	ENVÍO ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR	1. Se escanea la orden compra con la respectivas firmas y se envía por medio de correo electrónico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO002
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 7 de 8

9	PROVEEDOR	PREPARACIÓN Y ENTREGA DEL PEDIDO	1. Recibe la orden de compra y despacha los repuestos e insumos de mantenimiento de acuerdo a las características y cantidades solicitadas. 2. Realiza la entrega del pedido, con la factura y los documentos soporte del mismo (orden de compra)
9	MANTENIMIENTO	REVISIÓN Y RECEPCIÓN DE LA COMPRA	1. Se revisa que los repuestos corresponden a lo solicitado en la orden de compra. 2. Se valida que la factura de compra coincida con la información de la orden de compra (producto, cantidad y precio) 3. Se realizara la devolución de la factura en los siguientes casos: 3.1 La factura no cumple con los requisitos legales. 3.2 Se presenta algún faltante. 4. Realizar la entrada de almacén.
10	MANTENIMIENTO	SALIDA DE ALMACÉN	1. Se realiza la respectiva instalación de los repuestos e insumos de mantenimiento.
11	MANTENIMIENTO	ENTREGA DE FACTURA DE COMPRA	1. Realizar la entrega de la factura de compra al área contable para su respectiva contabilización.
12	CONTABILIDAD	RECEPCIÓN DE LA FACTURA	1. Validar que la factura cumpla con los requisitos de ley, así como la verificación de los datos de los bienes con el pedido registrado. 2. Contabilizar la factura en el sistema contable de la empresa, realizando las retenciones correspondientes. 3. Archivar los soportes de acuerdo a las políticas de gestión documental establecidas por la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-LOG-PRO002
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 8 de 8

7.2.1 FLUJOGRAMA



7.3.5.3 Caja menor

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO003
	CAJA MENOR		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Orientar el control y adecuado manejo de los recursos destinados a la atención de los gastos de menor cuantía de la empresa.

2. PROPÓSITO

Desarrollar una manual de procedimientos que permita el correcto manejo de los recursos económicos de la caja menor a partir de la secuencia de actividades.

3. ALCANCE

El procedimiento establece las actividades desde la utilización de la caja menor hasta la legalización.

4. CONDICIONES GENERALES

- Se debe solicitar el Registro Único Tributario- RUT a los proveedores de caja menor para ser creados en el sistema. Se exceptúan de este requisito las compras en almacenes de cadena, cuyo soporte de factura debe ser solicitada en los puntos destinados para tal fin en dichos establecimientos.
- El monto establecido para caja menor es de 0,64 SMMLV (\$500.000).
- La caja menor puede ser utilizada para gastos de cuantías menores no superiores a 3,84 SMDLV (\$100.000). Solo puede haber gastos mayores cuando se cambian dólares a los huéspedes.

Los recursos asignados a las cajas menores se deben distribuir de la siguiente manera:

- Para atender gastos por pago de los siguientes servicios:
 - a. Arreglos florales del hotel.
 - b. Mantenimiento equipo de transporte.
 - c. Comunicaciones.
- Para atender gastos por compra de los siguientes bienes:
 - d. Combustibles.
 - e. Papelería y útiles de escritorio.
 - f. Elementos de aseo y cafetería.
 - g. Impresos y publicaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO003
	CAJA MENOR	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 2 de 8

- h. Servicios notariales
- i. Fotocopias
- j. Insumos para refrigerios
- k. Transporte
- Para la aceptación de las facturas deben contar con los requisitos contenidos en el artículo 617 del estatuto tributario.

5. POLÍTICAS

- Todos los pagos que se requieran deben ser previamente informados, justificados y autorizados por la gerencia.
- Todos los gastos cubiertos por caja menor deben tener su respectivo soporte.
- No se pueden realizar pagos por caja menor en los siguientes casos: **1.** el monto de la compra sea sujeta a retenciones; **2.** compra de activos fijos; **3.** pago por prestaciones de servicios profesionales y; **4.** pago inherentes a la nómina; **5.** pagos personales y; **6.** pagos por concepto de arrendamiento de bienes inmuebles.
- Debe solicitarse reembolso de caja cuando se haya utilizado el 50% del monto aprobado.
- En el momento de hacer reembolso cada gasto debe estar registrado en el formato de reembolso de caja menor de recepción con firma de quien elaboró (repcionista que hizo), aprobó (gerencia) y revisado (contadora) y con sus requisitos legales (rut, copia de cedula, recibo equivalente).
- Los gastos de caja menor o del hotel solo los autoriza el gerente, en caso de que no se encontrarse se delega esta responsabilidad a bienestar o en su defecto la Gerencia Comercial.
- Se realizara de manera periódica y sorpresiva arqueos de caja, del cual quedará un informe que será remitido a la gerencia y contabilidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO003
	CAJA MENOR	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 3 de 8

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Supernumerario administrativo-recepción

- Mantener la caja menor en el monto establecido: 0,64 SMMLV (\$500.000) para cubrir los gastos de cuantías menores, realizando la respectiva legalización cuando se consuma el 50% de los fondos.
- Garantizar que los gastos de caja menor tengan los documentos soportes correspondientes, y que a su vez estos cumplan con los requisitos de ley.
- Facilitar el arqueo de caja cuando se requiera.

6.2 Gerencia

- Autorizar el reembolso de la caja menor.
- Programar y asignar a una persona del área administrativa que no sea parte del personal de recepción o que esté relacionado con el manejo de estas para que realice los arqueos de caja menor.
- Asignar a los responsables y montos de caja menor.
- Solicitar el cierre de caja menor cuando no se cumplan las políticas para su utilización.
- Validar los resultados de arqueos de caja.

6.3 Contabilidad

- Realizar la legalización de la caja menor, a partir de la contabilización de las facturas y/o cuentas de cobro.
- Validar que cada gasto tenga su documento correspondiente.
- Crear los proveedores de caja menor que sean utilizados por primera vez.
- Revisar que los soportes cumplan con los requisitos de ley.
Verificar que el documento de autorización de reembolso de caja menor esté debidamente firmado por la gerencia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO003
	CAJA MENOR		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 4 de 8

7. PROCEDIMIENTO DE CAJA MENOR

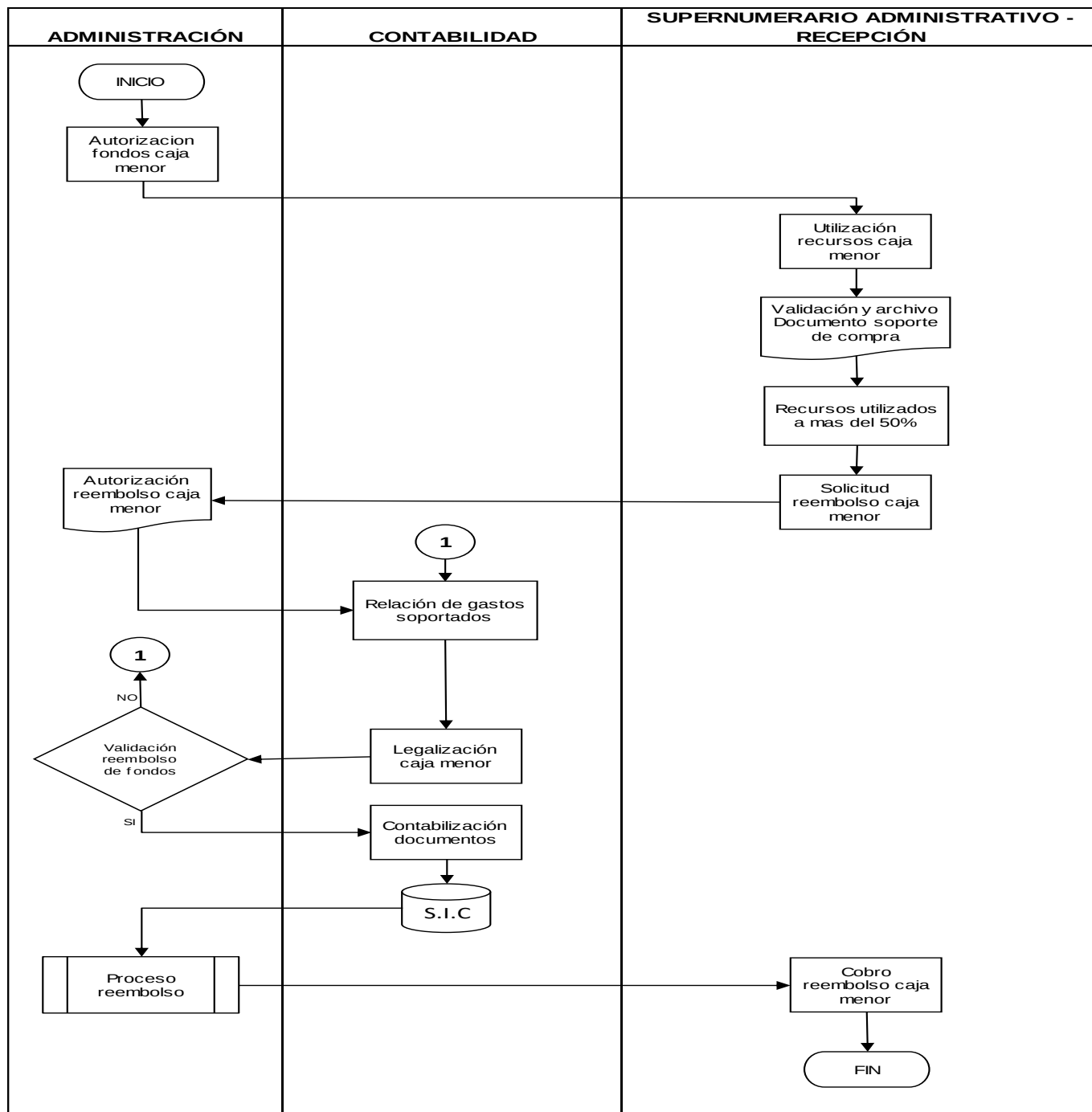
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	GERENCIA	AUTORIZACIÓN DE LOS FONDOS	1. Se autoriza el pago correspondiente del fondo de caja menor, a través del medio de pago autorizado por la gerencia.
2	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	UTILIZACIÓN FONDOS CAJA MENOR	1. Se deben guardar los soportes de compras una vez sean utilizados los fondos de caja menor para el pago de conceptos autorizados y que no superen el monto máximo por factura. 2. Adjuntar el Rut del proveedor que sea utilizado por primera vez. 3. Validar que los soportes cuenten con los requisitos especificados por la ley, en el caso de la factura lo establecido en el estatuto tributario artículo 617.
3	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	SOLICITUD REEMBOLSO CAJA MENOR	1. Una vez utilizada el 50% de los recursos autorizados de la caja menor se procede a diligenciar el formato de reembolso de caja menor. 2. Se entrega al gerente para que realice la respectiva validación.
4	GERENTE	AUTORIZACIÓN REEMBOLSO	1. Se debe firmar el documento de autorización de reembolso de caja menor. 2. Autorizar la generación del comprobante de egreso por el valor correspondiente al reembolso de los fondos. 3. Entregar a contabilidad para que realice la respectiva contabilización.
5	CONTABILIDAD	CONTABILIZACIÓN LEGALIZACIÓN CAJA MENOR	1. Recibir la legalización de caja menor. 2. Validar que cada gasto este soportado con una factura y/o cuenta de cobro y/o recibo de caja. 3. Crear en el sistema contable los proveedores de caja menor que se utilizan por primera vez. 4. Realizar las respectiva contabilización de los gastos de acuerdo a los conceptos correspondientes. 5. Enviar correo a la gerencia para la respectiva validación y aprobación de reembolso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO003
	CAJA MENOR		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 5 de 8

6	GERENTE	AUTORIZACIÓN REEMBOLSO FONDO	1. Se recibe los documentos de legalización de caja menor. 2. Se autoriza la generación del comprobante de ingreso con el valor a reembolsar para la caja menor.
7	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	COBRO REEMBOLSO DE RECURSOS	1. Se cobra el cheque correspondiente al reembolso de caja menor.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO003
			Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
	CAJA MENOR		Página 6 de 8

8. FLUJOGRAMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO003
	CAJA MENOR		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 8 de 8

9.2 FORMATO ARQUEO CAJA MENOR

Entidad:
 Auditoría al:
 Prueba: Arqueo de Caja Menor
 Corte:
 Cifras en: Pesos colombianos
 Elaborado por:
 Revisado por:

ARQUEO DE BILLETES Y MONEDAS EN PODER DE SANDRA VALLEJO						
BILLETES			MONEDAS			
Denominación	Cantidad	Total Billetes Col \$	Denominación	Cantidad	Total Pesos	
\$ 100.000	0	0	\$ 1.000	0		0
\$ 50.000	0	0	\$ 500	0		0
\$ 20.000	0	0	\$ 200	0		0
\$ 10.000	0	0	\$ 100	0		0
\$ 5.000	0	0	\$ 50	0		0
\$ 2.000	0	0		0		0
\$ 1.000	0	0		0		0
Total Billetes Col \$		0	Total Monedas Col \$			0
Total pesos en efectivo contado por Auditoria						\$

ARQUEO DE SOPORTES Y VALES PROVISIONALES				
Numero	Fecha	Beneficiario	Concepto	

\$ -

Total saldo en caja según auditoria	0,00
Total saldo en caja según Responsable	0,00
Diferencia	0,00

"El efectivo arriba detallado fue contado en mi presencia y me fueron devueltos integralmente en la misma forma en que los entregué a las xxxx P.m. del día xxxx de AAA. No tengo más efectivo en mi poder".

Firma _____
 Nombre Auditor _____
 Cargo _____

Firma _____
 Nombre responsable cliente _____
 Cargo _____

7.3.5.4 Cuadre de caja

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO004
	CUADRE DE CAJA	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Orientar el manejo adecuado de los recursos económicos recaudados producto de los pagos realizados por los clientes en la prestación de los servicios de la compañía, garantizando que los comprobantes de recaudo coincidan con la información del sistema.

2. PROPÓSITO

Desarrollar una manual de procedimientos que permita realizar el adecuado cuadre de caja.

3. ALCANCE

El procedimiento establece las actividades desde el recibo del pago hasta el cierre diario de cada turno.

4. CONDICIONES GENERALES

- Al ingresar a turno debe revisar la bitácora para llevar a cabo las actividades pendientes del turno anterior.
- Todos los documentos soportes de recaudo, efectivo, Boucher deben estar registrados en el sistema.
- El cuadre de caja no debe arrojar diferencias entre el sistema vs soportes físicos.
- Es responsabilidad del supernumerario administrativo de recepción de custodiar los recursos recibidos.

5. POLÍTICAS

- Al terminar cada turno el recepcionista debe entregar su movimiento a la gerencia o en su defecto a la contadora con el cuadre de caja por cajero; y
- Registrar su movimiento en el libro de movimientos diarios y guardar en sobre sellado hasta en la mañana o tarde que reciba gerencia o en casos especiales bienestar.
- Cuando los movimientos diarios de recaudo en efectivo superen el monto de \$1.000.000 se debe notificar de inmediato a gerencia.
- Los movimientos diarios no pueden tocarse bajo ninguna circunstancia. A menos que sea autorizado por gerencia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO004
	CUADRE DE CAJA	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 2 de 4

- Al terminar cada turno se debe dejar la bitácora con las actividades que quedaron pendientes.
- En la bitácora para entregar y recibir turno debe ir:
 1. Fecha, nombre de recepcionista completo, hora y turno.
 2. La relación de la caja: cuánto hay en efectivo, valor de vales (recibos, facturas, cuentas de cobro) y número de vales.
 3. Relación de llaves (47 habitaciones, 4 depósitos, 4 linos, 4 aseo, 3 salones, 2 vestir, almacén de suministros), controles (aire y tv) y botón de pánico
 4. Entrega de Radio con su cargador.
 5. Las novedades del turno.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Supernumerario administrativo recepción

- Registrar en el sistema la totalidad de los movimientos diarios que se generen en el turno correspondiente.
- Realizar bitácora con las actividades pendientes después de terminar un turno.
- Realizar el cuadro de caja diario.

6.2 Gerente

- Recibir y validar el cierre diario reportado por el responsable de recepción.
- Garantizar que se cumplan con las consignaciones correspondientes de los recaudos establecidos por la administración.

6.3 Contabilidad

- Apoyar el recibo del cuadro de caja diario en ausencia del gerente.
- Validar recaudos registrados vs soportes físicos.
- Registrar faltantes o sobrantes cuando se presenten.

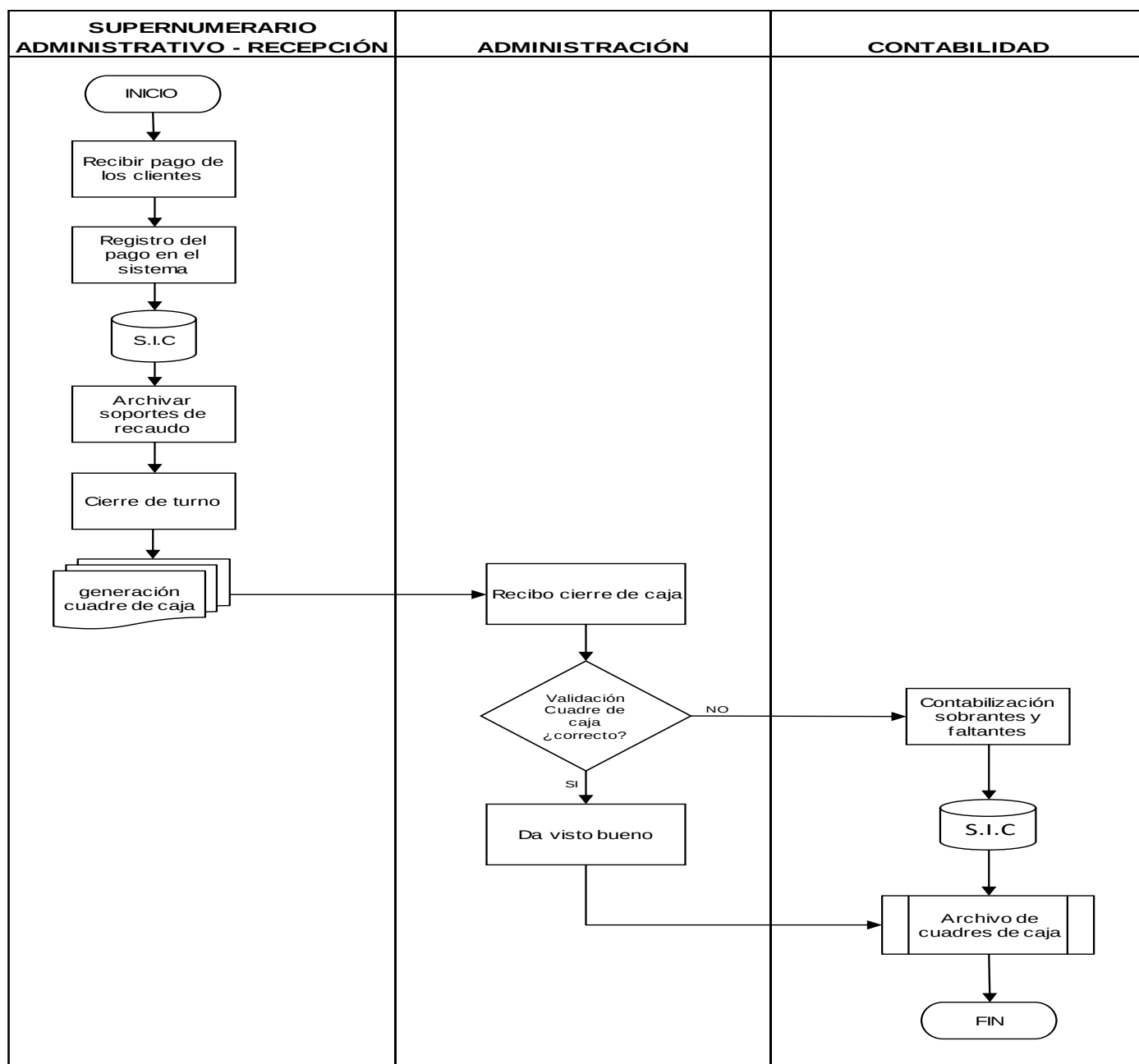
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO004
	CUADRE DE CAJA		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 3 de 4

7. PROCEDIMIENTO DE CUADRE DE CAJA

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	Supernumerario administrativo recepción	Recibir el pago por servicios prestados	1. Recibir el pago realizado por el cliente.
2	Supernumerario administrativo recepción	Registro del pago	1. Validar el método de pago. 2. Registrar en el sistema el pago realizado por el cliente. 3. Guardar los soportes.
3	Supernumerario administrativo recepción	Cierre de turno	1. Generar cuadre de caja por el sistema. 2. Validar que el valor del cuadre de caja del sistema corresponda al valor recaudado. 3. Realizar la bitácora con las actividades pendientes.
4	Supernumerario administrativo recepción	Cuadre de caja	1. Realizar cierre de caja definitivo. 2. Archivar los soportes de recaudo. 2. Remitir el informe de cuadre de caja con los recaudos en efectivo y Boucher al gerente o las que haga sus veces en su ausencia.
5	Gerente	Recibo de cuadre de caja	1. Recibir el cuadre de caja de cada turno. 2. Revisar que cuente con el informe del sistema y los soportes físicos correspondientes. 3. Remitir al área contable si se presentan inconsistencias.
6	Contabilidad	Contabilización sobrantes y faltantes	1. Revisar que los movimientos diarios registrados en el sistema concuerde con los soportes. 2. Realizar el registro de sobrantes y faltantes. 3. Archivar soportes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO004
			Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
	CUADRE DE CAJA		Página 4 de 4

8. FLUJOGRAMA



7.3.5.5 Facturación y cartera

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO005
	FACTURACIÓN Y CARTERA	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Elaborar, controlar y realizar el seguimiento del proceso de facturación y cartera con el fin de garantizar el cobro oportuno de manera que permita el flujo continuo y eficiente de los recursos económicos de la empresa.

2. PROPÓSITO

Definir los procedimientos del proceso de facturación y cartera en la prestación de los servicios de hospedaje y demás asociados, mediante la relación sistemática de las actividades involucradas en el proceso.

3. ALCANCE

Este procedimiento describe desde la reserva hasta la gestión de cobro de la factura.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los clientes deben estar registrarse en el sistema Zeus con la totalidad de los datos diligenciados.
- Cuando se realizan reservas por parte de una empresa, el recepcionista se debe encargar de verificar si la empresa tiene crédito con el hotel.
- La aprobación de créditos la realiza el departamento de crédito de Castor editores, donde se deben enviar la solicitud y documentos anexos.
- El departamento de contabilidad es el encargado de verificar si los estados financieros permiten que a la empresa se le pueda otorgar el crédito.
- Los tiempos máximos de respuesta al cliente para informar si fue aprobado o no el crédito son de 3 días.
- La gerencia comercial será la encargada de crear la empresa o la contadora en el sistema.
- La programación de eventos se realiza a través de órdenes de servicio las cuales deben ser emitidas por la comercial a la recepción.
- La empresa maneja unos plazos de pago de servicios facturados de 15, 30, 60 ó 90 días fecha factura.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO005
	FACTURACIÓN Y CARTERA	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 2 de 8

- La empresa cuenta con unos descuentos por pronto pago o pago de contado que son establecidos por la gerencia, con el objetivo de acelerar el recaudo.

5. POLÍTICAS

- Solo se recibirán pagos días después de la prestación del servicio de alojamiento, de los clientes que tengan créditos aprobados y estén al día con los pagos. Los demás pagos se deben recaudar al momento del check out.
- La factura debe ir firmada por el cliente y soportada con carta remisoría, carta soporte de reserva y estados de cuenta.
- Antes de enviar las facturas a la empresa está deben remitirse en original a contabilidad en el turno de la mañana, con los documentos soportes (con carta remisoría, carta soporte de reserva y estados de cuenta), para que esta dé el visto bueno.
- Las facturas solo pueden ser enviadas por medio de correo y la guía se archivará como soporte.
- La programación de envío de correspondencia por medio de la transportadora se hará máximo hasta la 1 pm, de acuerdo a lo especificado en el manual de recepción.
- Cuando se trate de eventos, estos deben quedar pagados el 50% antes de realizarse y el 50% después de finalizado, siempre y cuando la empresa no tenga crédito.
- Las anulaciones de facturas deben ser solicitadas a contabilidad a través del correo electrónico contabilidad@torcahotels.com.
- La anulación de la factura solo se realizará con autorización de la gerencia o contabilidad, cuyo documento soporte deberá estar debidamente firmado con la respectiva autorización de anulación.
- Se debe iniciar el proceso de gestión de cobro a los clientes que tengan una (1) factura vencida.
- Se debe enviar circularización, es decir notificar a los clientes para informar sobre el estado de cuenta los días viernes.
- Los clientes que no se encuentren al día con el pago y requieran realizar otra reservación no se podrá realizar a menos que se acuerde el pago inmediato de la obligación.
- Los días cinco (5) días y quince (15) de cada mes se debe entregar el informe con las cuentas pendiente por cobrar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO005
	FACTURACIÓN Y CARTERA	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 3 de 8

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Supernumerario administrativo recepción

- Realizar el check in de los clientes en el sistema Zeus
- Registrar todos los cargos generados durante la estadía de los huéspedes en la cuenta de la habitación.
- Validar si las empresas que se hospeden en el hotel tienen crédito aprobado y vigente antes de iniciar el proceso de facturación.
- Emitir la factura correspondiente de cada huésped de acuerdo a las necesidades de cada uno, teniendo en cuenta las retenciones que apliquen.
- Despachar la correspondencia con la facturación a las empresas que cuenten con crédito.
- Facturar de nuevo cuando se solicite por el cliente, previa autorización de anulación.
- Llevar el control sobre la correspondencia despachada y las facturas emitidas con los correspondientes soportes.
- Garantizar el recaudo oportuno de los servicios facturados, teniendo en cuenta los plazos establecidos.

6.2 Contabilidad

- Revisión de las facturas emitidas, garantizando que se haga la retención de los impuestos correspondientes.
- Evaluar los estados financieros de las empresas que solicitan créditos.
- Registrar las facturas de ventas emitidas.
- Validar y autorizar los cambios de facturas solicitados por los clientes.
- Realizar el seguimiento a las cuentas por cobrar que se registren en el sistema de acuerdo al plazo de crédito otorgado.
- Aplicar los pagos de las empresas a crédito realizadas por medio de bancos.

6.3 Gerente

- Aprobar las anulaciones de facturas ya emitidas a solicitud de los clientes.
- Conocer las empresas con créditos aprobados.
- Revisar y aprobar cualquier modificación en las políticas de facturación de los clientes que no cuenten con crédito.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO005
	FACTURACIÓN Y CARTERA	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 4 de 8

6.4 Cliente

- Recibir, validar y registrar las facturas de venta emitidas por la empresa Inmobiliaria C y V S.A.S.
- Realizar el pago oportuno de las obligaciones contraídas con el hotel.
- Reportar y solicitar el cambio de la factura que presente inconsistencias.

6.5 Comercial

- Informar a las empresas que solicitaron en los próximos 3 días posteriores a la solicitud de crédito, la aprobación del mismo.
- Crear la empresa en el sistema cuyos créditos fueron aprobados.
- Emitir las órdenes de servicio cuando se realicen la reserva de los salones para eventos, para el respectivo cobro del anticipo y emisión de la factura al finalizar.
- Archivar las órdenes de servicio emitidas para la reserva de salones firmada por la recepción quien recibe.
- Realizar el proceso de cobro de cartera que se encuentra en mora.

6.6 Comité de Créditos Castor Inmobiliario

- Realizar el estudio y posterior autorización de los créditos solicitados por las empresas.
- Informar a la gerencia general y gerencia comercial la aprobación o no del crédito.
- Mantener actualizada el saldo de los créditos otorgados de cada una de las empresas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO005
	FACTURACIÓN Y CARTERA		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 5 de 8

7. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y CARTERA

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	CLIENTE	SOLICITUD HOSPEDAJE	1. Realiza la reserva de hospedaje.
2	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	REGISTRO HUÉSPED	1. Recibe la solicitud de hospedaje. 2. Valida si la empresa tiene crédito aprobado. 3. Realiza la reserva creado a él o los huéspedes en el sistema. <u>Nota:</u> Si el cliente tiene crédito aprobado, pero no dispone de cupo se debe notificar a la empresa desde el momento de la reserva.
3	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	REGISTRO DE LOS CARGOS DE HOSPEDAJE	1. Registrar en el sistema todos los cargos que se generen por el cliente producto del servicio de hospedaje. <u>Nota:</u> En caso de que el cliente tenga cargos por servicios no aceptados o reportados por la empresa, se debe abrir otro folio a la empresa y cobrar este dinero antes o durante el check out.
4	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	ELABORACIÓN DE LA FACTURA.	1. Generar la factura a través del sistema, revisando que se hagan los descuentos de impuestos correspondientes de acuerdo a las bases aplicables para cada concepto. 2. Se imprime el estado de cuenta y los soportes correspondientes. <u>Nota:</u> La factura se debe realizar de acuerdo a las necesidades del cliente a nombre del huésped o la empresa.
5	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	COBRO FACTURA	1. Se procede a realizar el cobro de los servicios, si es cobro directo, es decir que no tiene crédito. 2. De lo contrario se deja en el sistema la cuenta a cargo de la empresa con crédito y se procede con el número 6. <u>Nota:</u> Si la empresa no tiene crédito en el momento del check in se realiza cobro total o al menos la primera noche. Las facturas deben estar firmadas con los clientes o representantes de la empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO005
	FACTURACIÓN Y CARTERA		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 6 de 8

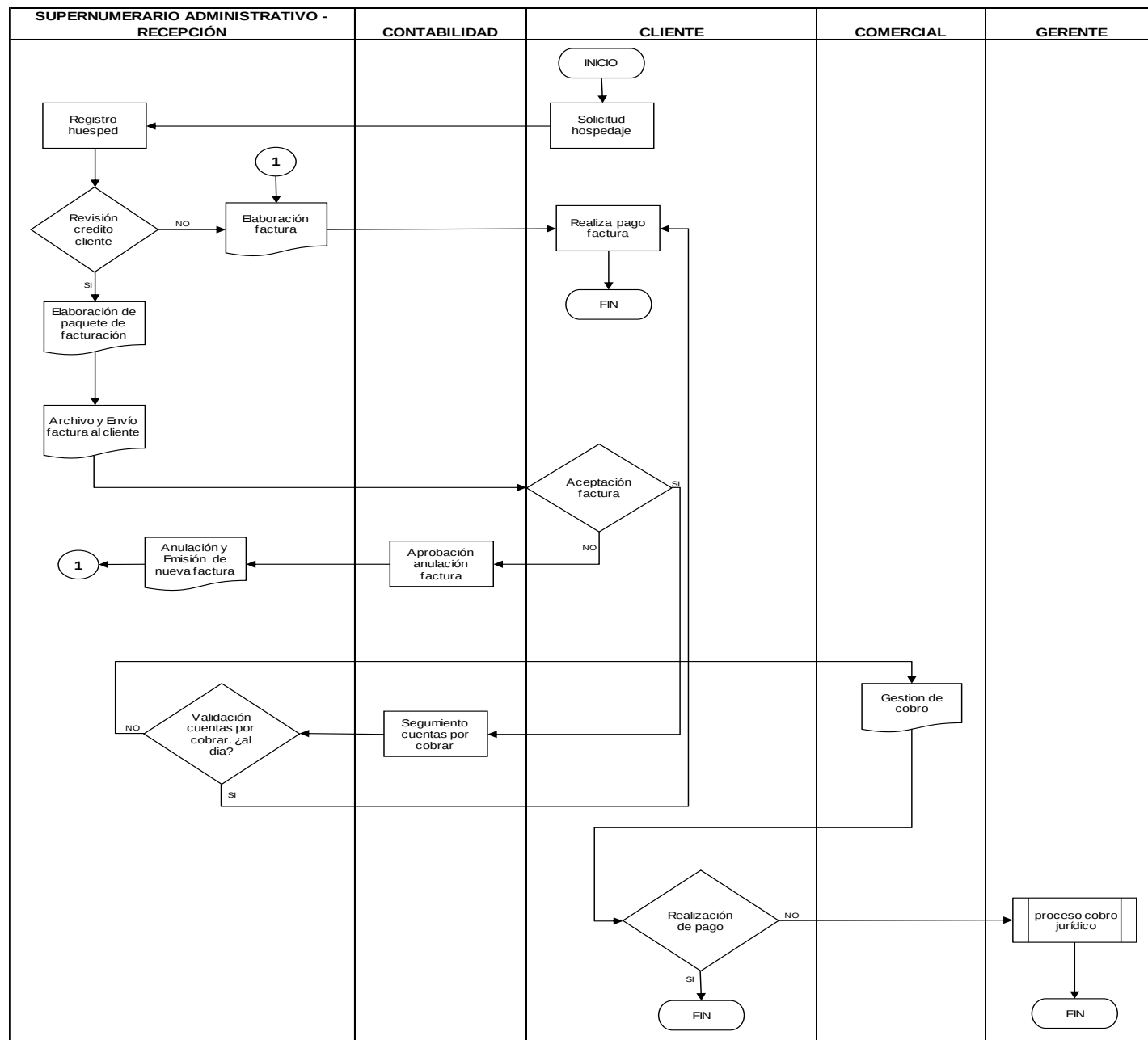
6	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	PREPARACIÓN PAQUETE DE FACTURACIÓN	1. Se organiza los paquetes de facturación de las empresas con crédito con carta remisoría, estado de cuenta detallada y carta de garantía. 2. En horas de la mañana se remiten a contabilidad para su respectiva validación y visto bueno.
7	CONTABILIDAD	VALIDACIÓN DE LA FACTURA	1. Validar que las facturas cuenten con las deducciones de impuestos correspondientes de acuerdo a las bases y responsabilidades de la empresa. 2. Dar el visto bueno y remitir al auxiliar de recepción.
8	AUXILIAR ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	ENVÍO FACTURA AL CLIENTE	1. Se prepara el sobre de manila iguales que contiene carta remisoría, la factura, el estado de cuenta. 2. Se solicita el servicio de mensajería. 3. Se sella y se rotula el sobre del cliente de acuerdo a los parámetros establecidos para él envío de correspondencia a través de correo.
9	AUXILIAR ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	ARCHIVO DE LA FACTURACIÓN	1. Se archiva la copia del paquete de facturación enviada al cliente con la guía respectiva.
10	CLIENTE	ACEPTACIÓN DE LA FACTURA	1. Recibir la factura. 2. Validar la factura de venta y registrarla en el sistema contable de la empresa. <u>Nota:</u> Si se presenta alguna diferencia se procede a solicitar el cambio respectivo.
11	CONTABILIDAD	ATENCIÓN SOLICITUDES DE CAMBIO DE FACTURA	1. Recibir la solicitud de cambio de factura. 2. Validar la solicitud y aprobar la anulación de la factura emitida. 3. Remitirla a la recepción para que procedan con la anulación y emisión de la nueva.
12	AUXILIAR ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	ANULACIÓN Y EMISIÓN DE NUEVA FACTURA	1. Recibir los documentos de anulación con la debida aprobación de contabilidad o gerencia. 2. Anular la factura emitida. 3. Emitir la nueva factura con los cambios reportados. 4. Continuar con la actividad No. 6.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO005
	FACTURACIÓN Y CARTERA		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 7 de 8

13	CONTABILIDAD	SEGUIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	1. Se prepara un reporte de las cuentas por cobrar vigentes, los cinco (5) de cada mes a la gerencia. 2. El día quince (15) se envía el consolidado de las cuentas pendientes por pagar, una vez conciliado el banco.
14	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN	VALIDACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	1. Se valida las cuentas por pagar pendientes de acuerdo a los plazos otorgados. 2. Se notificación al cliente sobre la cuenta por cobrar que estén próximas a vencerse. 3. Se envía notificación al comercial de los clientes que tengan facturas en mora.
15	COMERCIAL	GESTIÓN DE COBRO	1. Se valida e identifican de los clientes que tengan una (1) factura vencida. 2. Se realiza notificación del estado de la obligación mediante llamada telefónica y circularización. 3. Si la factura aún no ha sido pagada por la empresa después de las notificaciones de cobro se debe comunicar a la administración.
16	ADMINISTRACIÓN	APROBACIÓN COBRO JURÍDICO	1. Validar el informe de las cuentas por cobrar vencidas de los clientes de acuerdo a las políticas establecidas. 2. Aprobar el inicio del proceso de cobro legal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO005
			Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
	FACTURACIÓN Y CARTERA		Página 8 de 8

8. FLUJOGRAMA



7.3.5.6 Pago y legalización de anticipos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO006
	PAGO Y LEGALIZACIÓN DE ANTICIPOS	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Controlar los adelantos adicionales que se otorgan a los proveedores y/o acreedores para desarrollar servicios contratados por la compañía.

2. PROPÓSITO

Describir el procedimiento para el pago de anticipos a través de una secuencia de actividades.

3. ALCANCE

Este proceso muestra el procedimiento desde la solicitud de anticipo hasta su legalización.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los anticipos deberán ser validados con contabilidad quien lo registrará en el sistema para su correspondiente pago.
- La gerencia es la única autorizada para aprobar los anticipos a proveedores y/o trabajadores.

5. POLÍTICAS

- Los anticipos otorgados por la compañía deben ser aprobados por la gerencia general y subgerencia.
- Para solicitar los pagos de anticipos se debe relacionar los datos del beneficiario, valor, concepto y deben contar con la respectiva autorización.
- Los anticipos pagados a proveedores y/o acreedores deberán ser legalizados una vez se reciban las facturas por los servicios prestados.
- Se deben realizar las deducciones de retenciones correspondientes al pago del anticipo.
- Todos los anticipos aprobados por la gerencia deben ser registrados en el sistema contable.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO006
	PAGO Y LEGALIZACIÓN DE ANTICIPOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 2 de 3

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Contabilidad

- Registrar los anticipos en la cuenta contable asignada de acuerdo al concepto.
- Velar por el documento soporte y realizar el registro contable de acuerdo al propósito de la transacción.
- Realizar las deducciones de impuestos cuando aplique.
- Realizar la legalización de los anticipos.

6.2 Gerencia

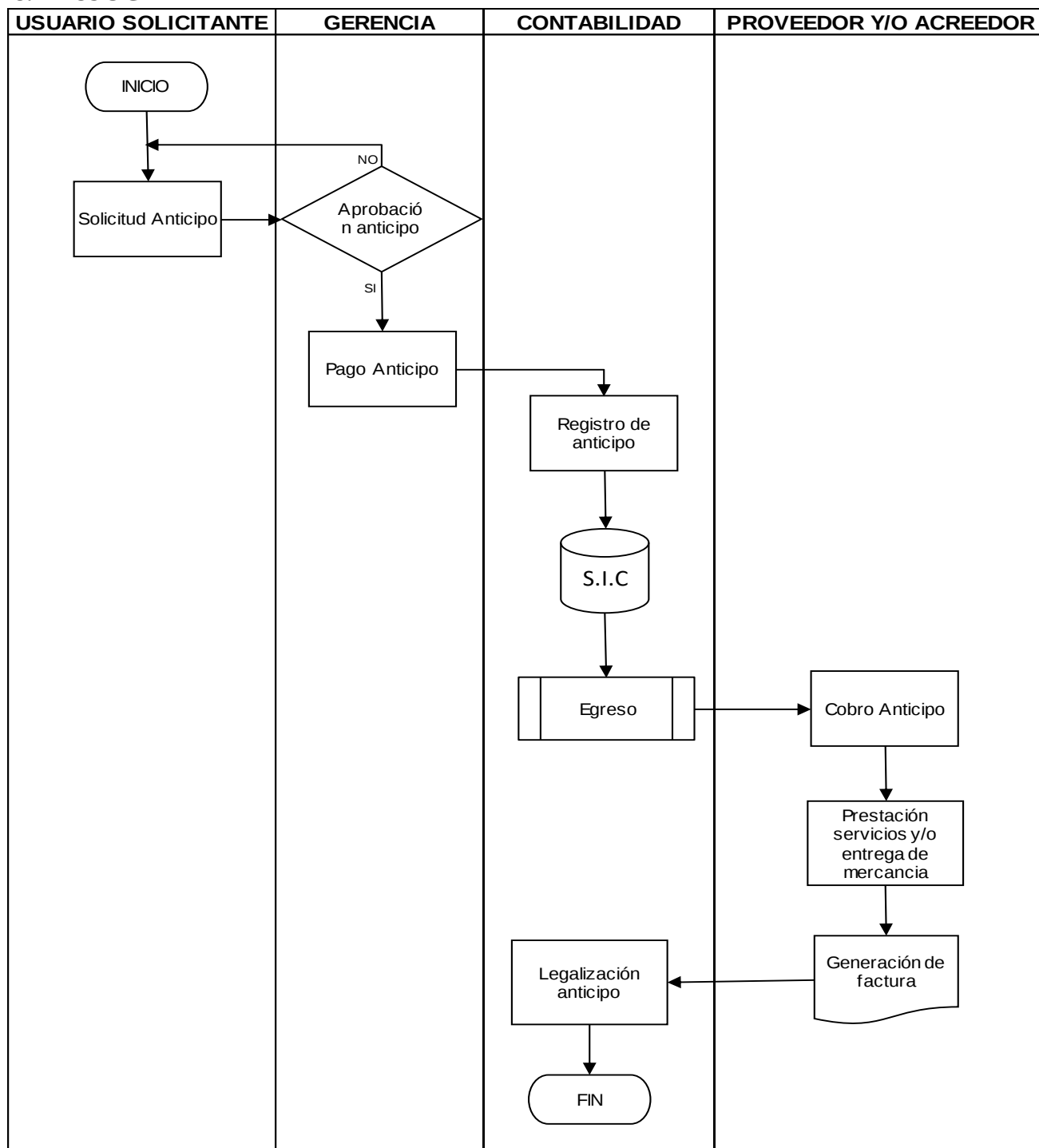
- Validar las solicitudes de anticipos
- Aprobar el pago.

7. PROCEDIMIENTOS PAGO Y LEGALIZACIÓN DE ANTICIPOS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	USUARIO SOLICITANTE	SOLICITUD DE ANTICIPO	1. Realizar la solicitud de anticipo correspondiente. 2. Enviar a la gerencia para su aprobación.
2	GERENCIA	APROBACIÓN ANTICIPO	1. Revisar la autorización de pago de anticipo. 2. Remitir a contabilidad para su contabilización.
3	CONTABILIDAD	REGISTRO ANTICIPO	1. Validar que la autorización de anticipo este aprobado por la gerencia. 2. Contabilizar el anticipo en las cuentas contable presupuestada de acuerdo al concepto. 3. Realizar la deducción de impuestos si aplica. 4. Relacionar los anticipos en el informe de pagos pendientes enviado los días miércoles.
4	PROVEEDOR Y/O ACREEDOR	COBRO ANTICIPO	1. Cobro del anticipo de acuerdo a la forma de pago correspondiente (cheque, efectivo o transferencia).
5	PROVEEDOR Y/O ACREEDOR	PRESTACIÓN DE SERVICIO	1. Realiza la prestación del servicio correspondiente, o entrega de las compra.
6	PROVEEDOR Y/O ACREEDOR	ENTREGA FACTURA	1. Entrega de las facturas de suministros y/o servicios prestados.
7	CONTABILIDAD	LEGALIZACIÓN DE ANTICIPOS	1. Se reciben las facturas de proveedores. 2. Se validan los anticipos pendientes por legalizar y se realiza el cruce correspondiente con las facturas entregadas por el proveedor.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO006
			Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
	PAGO Y LEGALIZACIÓN DE ANTICIPOS		Página 3 de 3

8. FLUJOGRAMA



7.3.5.7 Cuentas por pagar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO007
	CUENTAS POR PAGAR	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Recibir y registrar las obligaciones que adquiera la compañía por compras de servicios y/o suministros, de manera oportuna, confiable y eficiente, con el fin de reportar la información para pagos, las obligaciones de tipo tributario y demás entidades de control.

2. PROPÓSITO

Describir el proceso para la contabilización de las obligaciones contraídas a partir de un conjunto de actividades.

3. ALCANCE

El procedimiento comprende las actividades desde la recepción de la factura o cuentas por pagar por parte de contabilidad hasta su pago.

4. CONDICIONES GENERALES

- Todas las facturas recibidas deben ser remitidas a contabilidad para su respectivo registro en el sistema.
- Las facturas de proveedores y demás cuentas por pagar se pagan a 30 días, teniendo en cuenta los acuerdos de pago establecidos con las empresas.
- Las facturas o cuentas de cobro deben de contener sus respectivos documentos soporte cuando así sea establecido por la administración.
- Las facturas o documentos soportes de las compras deben cumplir con los requisitos de ley, las fechas, la resolución de facturación, valor y concepto.
- Las facturas o documentos soportes deben estar a nombre de Castor Inmobiliaria S.A.S - Torca Hotels, Nit. 900.789.242-7.

5. POLÍTICAS

- Para la recepción de facturas se establecerá último día hábil del mes.
- La recepción de las facturas se realizará en la recepción en los horarios establecidos por la administración.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO007
	CUENTAS POR PAGAR	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 2 de 4

- Para las cuentas de cobro recibidas se debe verificar que tengan adjunto el soporte de pago de aportes siempre y cuando el valor sea igual o superior a un (1) salario mínimo.
- Se debe realizar el registro de las facturas recibidas en las cuentas contables correspondientes de acuerdo al concepto de compra y realizar la deducción de impuestos que aplique.
- Se debe reportar a la administración el informe de cuentas por pagar para que se programe el pago los días viernes.
- Las facturas y/o documentos soporte de las compras deben ser archivados de acuerdo a las políticas de gestión documental establecidas.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Supernumerario administrativo recepción / Responsable compras

- Recibir las facturas o documentos soporte de compras.
- Entregar los documentos a contabilidad.
- Devolver las facturas que presenten diferencias en precio, cantidad, etc. frente a la orden de compra.

6.2 Contabilidad

- Contabilizar las obligaciones contraídas por la compañía de acuerdo a la información contenida en los documentos soportes físicos.
- Realizar las deducciones de impuestos a los que dé lugar la compra de insumos y/o servicios.
- Elaborar informe de programación de pagos teniendo en cuenta los servicios contratados y gastos fijos (servicios profesionales, alquiler, celular, gastos y otros).
- Archivar los correspondientes soportes de compras de insumos y/o servicios.

6.3 Administración

- Realizar los pagos correspondientes de acuerdo a los informes de cuentas por pagar preparados por contabilidad.

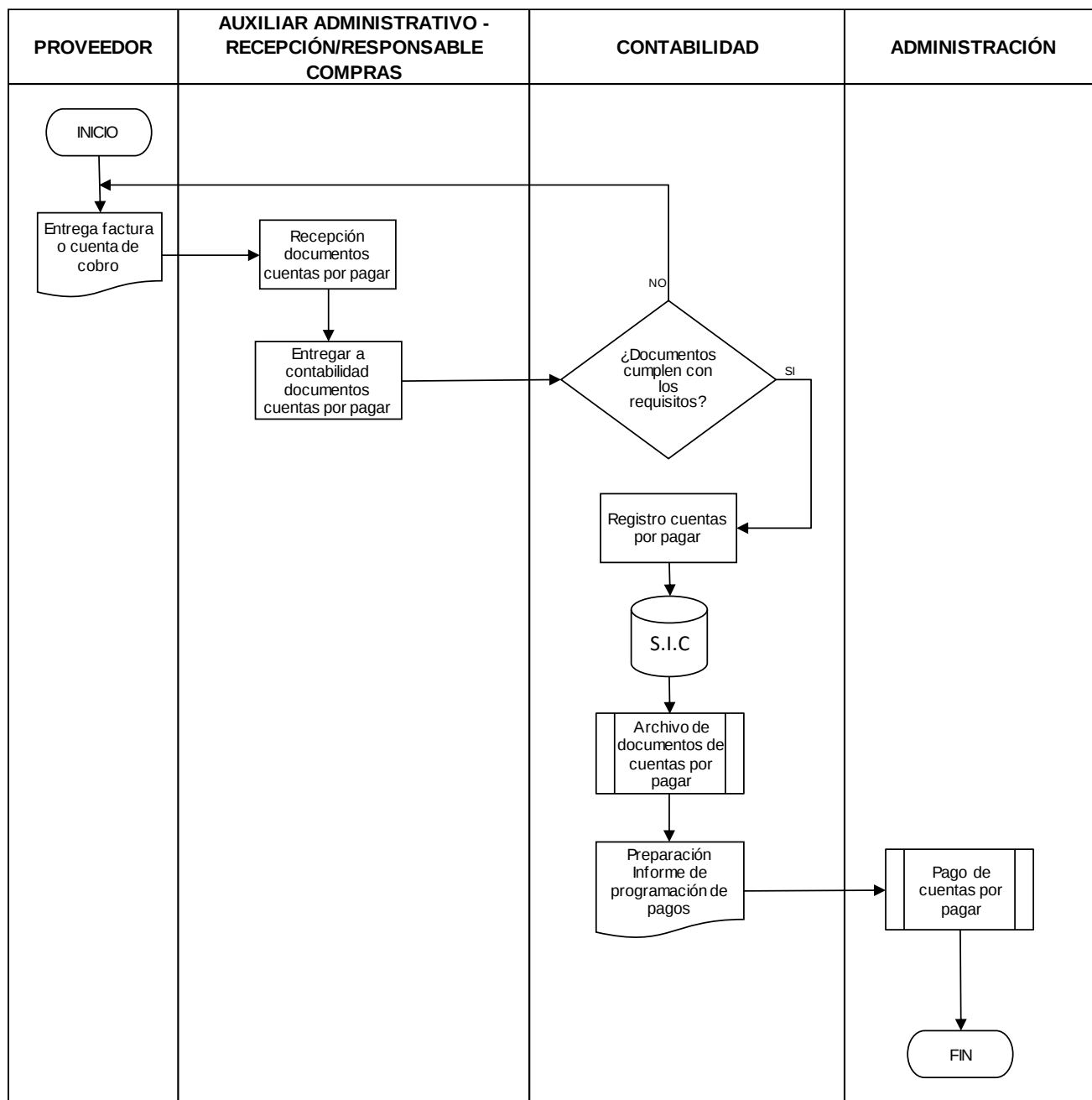
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO007
	CUENTAS POR PAGAR		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 3 de 4

7. PROCEDIMIENTOS CUENTAS POR PAGAR

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO RECEPCIÓN/RESPONSABLE DE LA COMPRA	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS CUENTAS POR PAGAR	1. Recibir los documentos soporte de cuentas por pagar con los anexos correspondientes. 2. Entregar a Contabilidad para su respectiva contabilización.
2	CONTABILIDAD	REGISTRO CUENTA POR PAGAR	1. Validar que la factura cumple con los requisitos. 2. Revisar los soportes anexos a la factura. 3. Revisar las bases de impuesto para saber si aplica. 4. Registrar la cuenta por pagar en el sistema de la compañía. Ingresando la información de la factura, contabilizando en la cuenta correspondiente de acuerdo al concepto facturado.
3	CONTABILIDAD	ARCHIVO DE LOS SOPORTES DE CUENTAS POR PAGAR	1. Archivar los documentos físicos que soportan el número de registro realizado en el sistema de acuerdo a las políticas de gestión documental.
4	CONTABILIDAD	PREPARACIÓN INFORME DE PAGO	1. Se prepara el informe de las cuentas por pagar. 2. Los días viernes se envía la relación a la administración.
5	ADMINISTRACIÓN	PAGO DE LA CUENTA POR PAGAR	1. Se genera el respectivo de acuerdo al método de pago determinado a través de cheque o transferencia electrónica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO007
			Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
	CUENTAS POR PAGAR		Página 4 de 4

8. FLUJOGRAMA



7.3.5.8 Nómina

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO008
	CONTABILIZACIÓN NÓMINA	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Recibir y registrar las obligaciones correspondientes a la nómina derivada de la prestación de servicios de los colaboradores de la compañía.

2. PROPÓSITO

Describir el proceso para la contabilización y reporte de pago de la liquidación y novedades de la nómina.

3. ALCANCE

El procedimiento comprende las actividades desde la recepción de la liquidación de la nómina y contabilización hasta su pago.

4. CONDICIONES GENERALES Y POLÍTICAS

- La liquidación de la nómina debe ser recibida por el área contable en las fechas definidas por la gerencia.
- La liquidación de la nómina debe ser realizado al número de identificado correcto.
- Las deducciones que se realizan en la liquidación de la nómina deben ser las que se estipulan en la ley.
- Se debe tener en cuenta el salario básico para el cálculo de las horas extras cuando aplique.
- La liquidación de la nómina debe contar con todos los documentos soportes correspondientes.
- El pago se debe realizar mediante el método de pago definido por la compañía, y en los días estipulados.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Administración

- Recibir la documentación de las novedades de la nómina de los empleados, tales como: incapacidades, retiros, licencias, etc.
- Realizar las deducciones, cálculo de horas extras a las cédulas correspondientes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO008
	CONTABILIZACIÓN NÓMINA	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 2 de 3

- Entregar la liquidación de la nómina con los documentos soportes a contabilidad.
- Programar y realizar los pagos de nómina.

5.2 Contabilidad

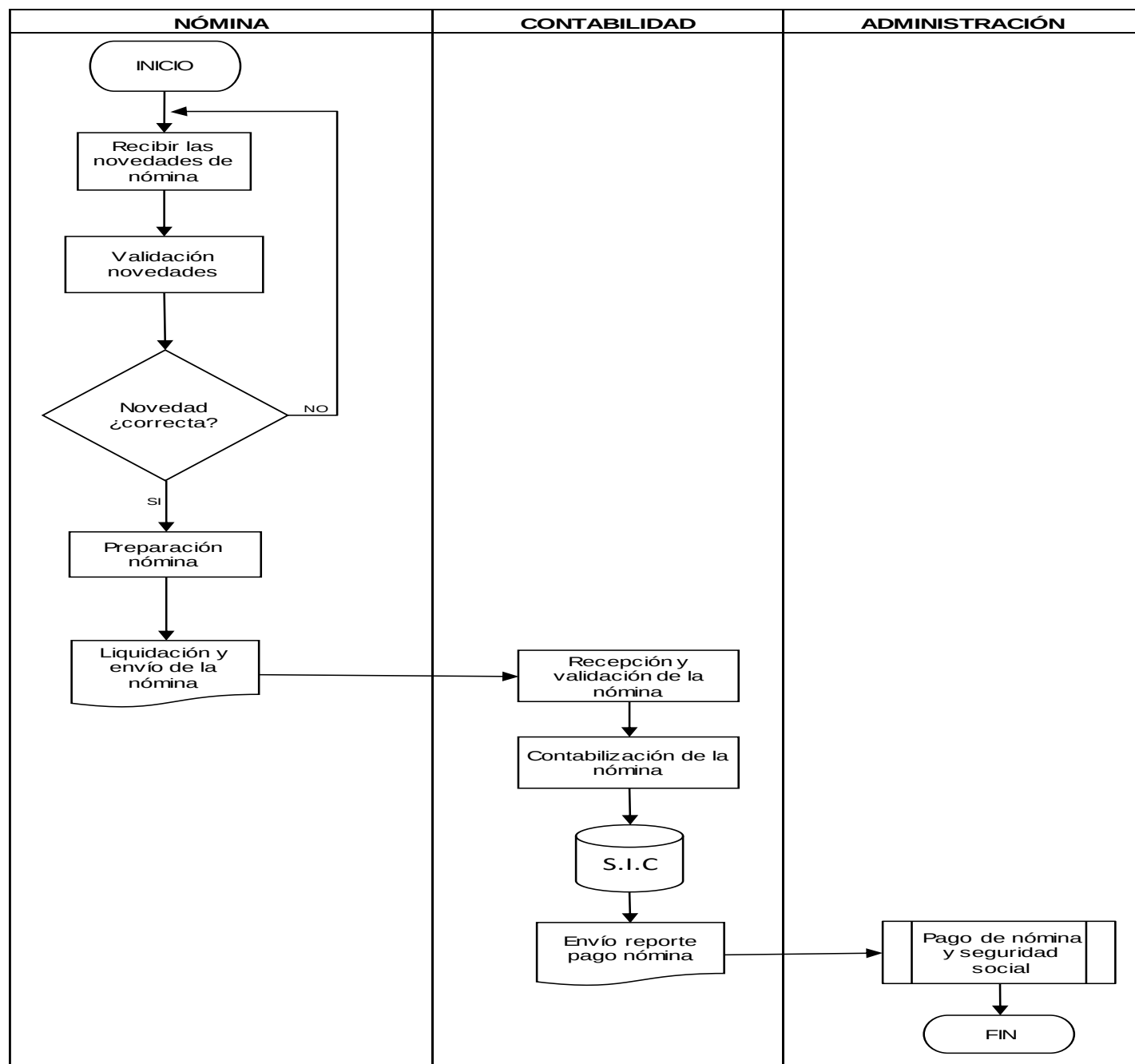
- Contabilizar las obligaciones laborales de acuerdo a la información contenida en los documentos soporte.
- Realizar las deducciones de acuerdo a la ley, y de las novedades de nómina reportadas.
- Archivar los correspondientes soportes.

6. PROCEDIMIENTOS CONTABILIZACIÓN DE NÓMINA

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	Administración - Nomina	Recibir las novedades de nomina	1. Se reciben los documentos que soportes, tales como horas extras, incapacidades, retiros, licencias, libranzas, etc.
2	Administración - Nomina	Validación novedades	1. Se valida que los números de identificación de los empleados a las que se le debe aplicar la novedad sean correctas.
3	Administración - Nomina	Preparación de la nomina	1. Se validan y calculan los ingresos de cada empleado. 2. Se realizan las deducciones de EPS, pensión, ARL, cesantías, prima de acuerdo a la ley. 3. Se aplican las novedades reportadas. 4. Calcular los aportes parafiscales y aportes a cargo de la compañía.
4	Administración - Nomina	Liquidación y envió nómina.	1. Se liquida la nómina correspondiente. 2. Enviar el archivo plano al área de contabilidad de la empresa.
5	Contabilidad	Recepción y validación de la nomina	1. Se recibe el archivo plano con la información de la liquidación de la nómina. 2. Se valida que los documentos estén correctos.
6	Contabilidad	Contabilización nomina	1. Se procede con la contabilización de la nómina de acuerdo a los valores y conceptos reportados. 2. Reportar envía reporte con el valor por pagar correspondiente a la nómina.
7	Administración	Pago Nomina, seguridad social y parafiscales	1. Realizar el pago de nómina a los empleados. 2. Se realiza el pago de la seguridad social y parafiscal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO008
	CONTABILIZACIÓN NÓMINA		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 3 de 3

7. FLUJOGRAMA



7.3.5.9 Egresos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO009
	EGRESOS	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Registrar los diferentes gastos que tienen lugar producto de las actividades administrativas y operativas de la compañía en la prestación de los servicios para tramitar el respectivo pago.

2. PROPÓSITO

Describir el proceso para el pago de los egresos de la compañía.

3. ALCANCE

El procedimiento comprende las actividades del pago de los egresos.

4. CONDICIONES GENERALES

- Todo el trámite de pago de los egresos de la compañía deben estar soportados por los documentos y autorización correspondiente.
- Los documentos que soportan los egresos deben contar con las condiciones de ley o políticas de la compañía y deben estar a nombre de la empresa con el número de identificación.
- El pago de los gastos se realizan a proveedores de bienes y servicios, contratistas, empresas de servicios públicos, impuestos, nomina, seguridad social y fondo de pensiones y cesantías.
- Se debe contar con la información bancaria para el pago de proveedores y/o acreedores.

5. POLÍTICAS

- El reporte de programación de pago debe ser enviado a la administración por el área de contabilidad los días miércoles.
- Los beneficiarios del pago deben estar creados en el sistema y si no lo están deben aportar los documentos requeridos para dicho proceso como Rut.
- Cada documento recibidos que corresponda a pagos derivados de las actividades para la prestación de servicios de la compañía deben contar con el respectivo sello de recibido.
- Los pagos de impuestos deben ser reportados con anterioridad a su vencimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO009
	EGRESOS	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 2 de 4

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Administración

- Recibir y validar el archivo de programación de pago
- Realizar el pago de los gastos reportados por el área de contabilidad de acuerdo a las formas de pago previamente definidas.
- Pagar los conceptos relacionados con la nómina de la compañía.
- Pagar los impuestos generados por la actividad de la empresa.

6.2 Contabilidad

- Validación de los documentos soporte de los gastos.
- Contabilizar los documentos que soportan los gastos de la compañía.
- Realizar las deducciones correspondientes cuando estas apliquen
- Realizar el reporte de programación de pagos y enviarlo a la administración en las fechas establecidas.
- Calcular los impuestos a cargo de la compañía.
- Recepción de los documentos soporte de los proveedores y/o acreedores
- Entrega de los soportes de los gastos realizados por la empresa al área de contabilidad.

6.3 Beneficiario del pago

- Suministrar la información para el pago respectivo.
- Entregar las facturas y /o documentos equivalentes con los respectivos soportes.
- Recibir el pago correspondiente por los servicios y/o bienes vendidos a la compañía

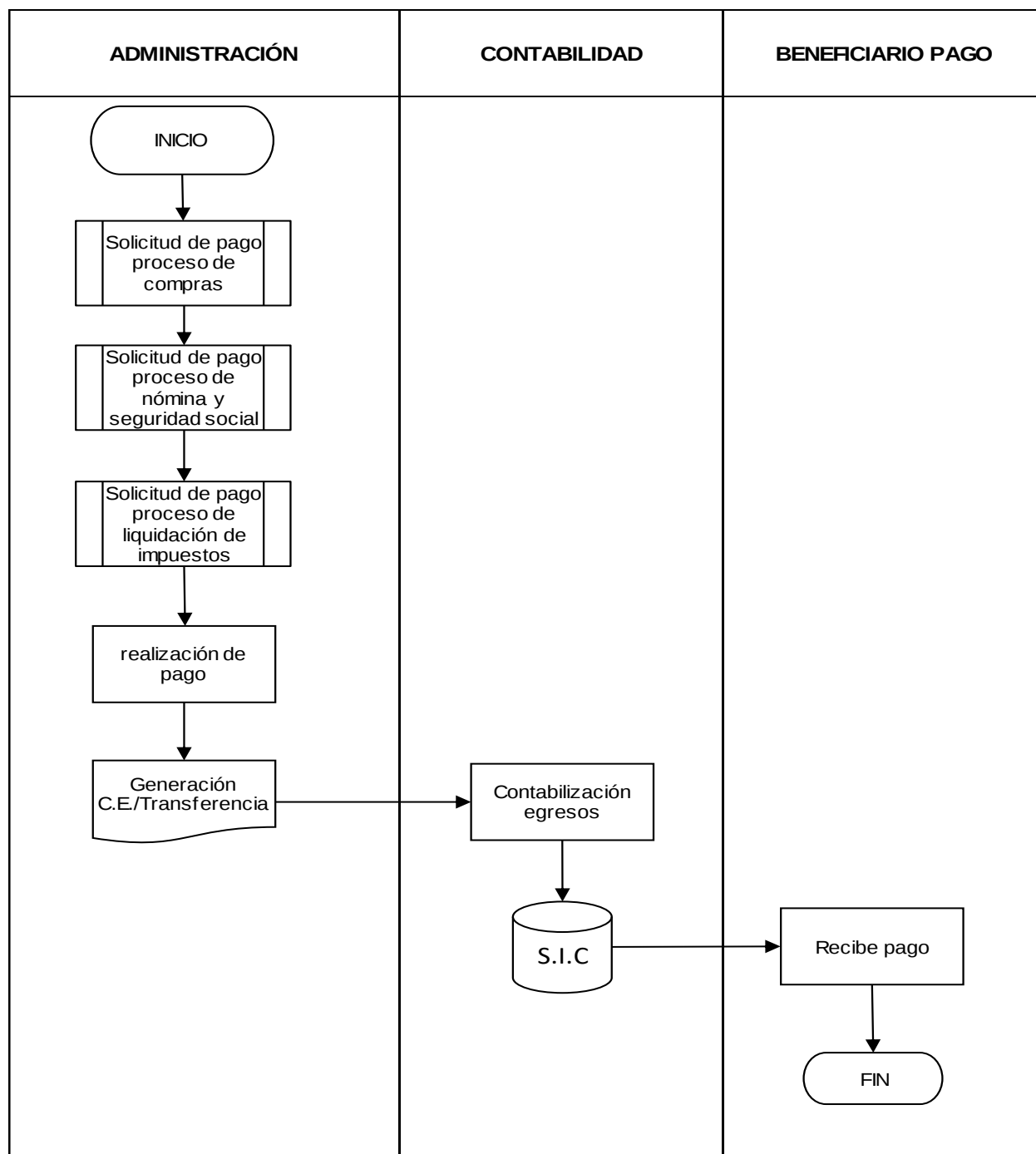
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO009
	EGRESOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 3 de 4

7. PROCEDIMIENTO DE PAGOS DE EGRESOS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	Beneficiario del pago	Entrega de los documentos soporte de la venta de bienes y/o prestación de servicios.	1. Dar la factura y/o documento equivalente por la prestación de servicios de acuerdo a los requisitos legales. 2. Adjuntar documentos soportes cuando aplique.
2	Beneficiario del pago	Suministrar información bancaria para el pago.	1. Informar sobre los datos necesarios para el pago de los bienes y/o servicios suministrados.
3	Supernumerario Administrativo – recepción	Entrega de documentos	1. Recibir los documentos. 2. Validar que los documentos cumplan con los requisitos de ley. 3. Entregar los documentos con los respectivos soportes al área de contabilidad.
4	Administración- Nomina/Contabilidad	Liquidación de egresos de nómina e impuestos.	1. La administración debe liquidar la nómina y demás conceptos asociados a esta. 2. Contabilidad debe calcular los impuestos correspondientes a las obligaciones tributarias.
5	Contabilidad	Registro de los egresos	1. Recibir los documentos con los respectivos soportes. 2. Validar que los documentos cumplan con los requisitos de ley y las políticas de la compañía. 3. Clasificar los egresos de acuerdo a los conceptos. 4. Contabilizar los documentos soportes de los egresos en las cuentas correspondientes. 5. Realizar las retenciones y deducciones correspondientes cuando aplique.
6	Contabilidad	Envío reporte programación de pagos	1. Realizar el reporte de programación de pagos. 2. Validar que los valores reportados concuerden con el documento físico. 2. Enviar a la administración el día miércoles.
7	Administración	Pago de egresos	1. Recibir el reporte de programación de pagos. 2. Validar la disponibilidad de los recursos para la realización de los pagos. 3. Autorización de pagos. 3. Realizar los pagos correspondientes de acuerdo a los métodos de pagos definidos por la compañía.
8	Beneficiario pago	Recibe pago	1. Verificar el pago realizado por la compañía.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO009
	EGRESOS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 4 de 4

8. FLUJOGRAMA



7.3.5.10 Preparación de estados financieros

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: SGC-FIN-PRO010
	PREPARACIÓN ESTADOS FINANCIEROS	Versión: 01
		Fecha: 16-05-2018
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Preparación de los estados financieros que muestre fielmente la realidad económico-financiera de la compañía con el fin de que apoye la toma de decisiones de la administración.

2. PROPÓSITO

Describir el proceso para la preparación de los estados financieros.

3. ALCANCE

El procedimiento comprende las actividades desde la realización del cierre contable hasta la entrega a la administración.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los estados financieros deben prepararse después del cierre contable.
- Antes de realizar el cierre se debe realizar la razonabilidad de los registros realizados.
- Se debe garantizar que el balance de prueba de la compañía no presente inconsistencias, es decir que se la suma de activos, pasivos y patrimonio sean igual a cero.
- Se deben registrar el total de las transacciones realizadas durante el mes de preparación de los estados financieros.

5. POLÍTICAS

- Los estados financieros de la compañía deben ser preparados de periodicidad mensual.
- Deben ser reportados a la administración para la toma de decisiones de manera oportuna y estos deben reflejar la realidad económica de la compañía.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO010
	PREPARACIÓN ESTADOS FINANCIEROS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 2 de 4

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Contabilidad

- Realizar el cierre contable en las fechas previamente definidas
- Generar los balances financieros del sistema contable
- Analizar las cuentas contables y la integridad de las transacciones.
- Realizar los ajustes y reclasificaciones correspondientes.
- Preparar los estados financieros definidos por la compañía que sean una representación fiel de la realidad.
- Reportarlos a la administración para su revisión.

6.2 Administración

- Revisar los estados financieros reportados por el área de contabilidad.
- Reportar a contabilidad las observaciones que se generen producto del análisis
- Aprobar los estados financieros.

7. PROCESO DE PREPARACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

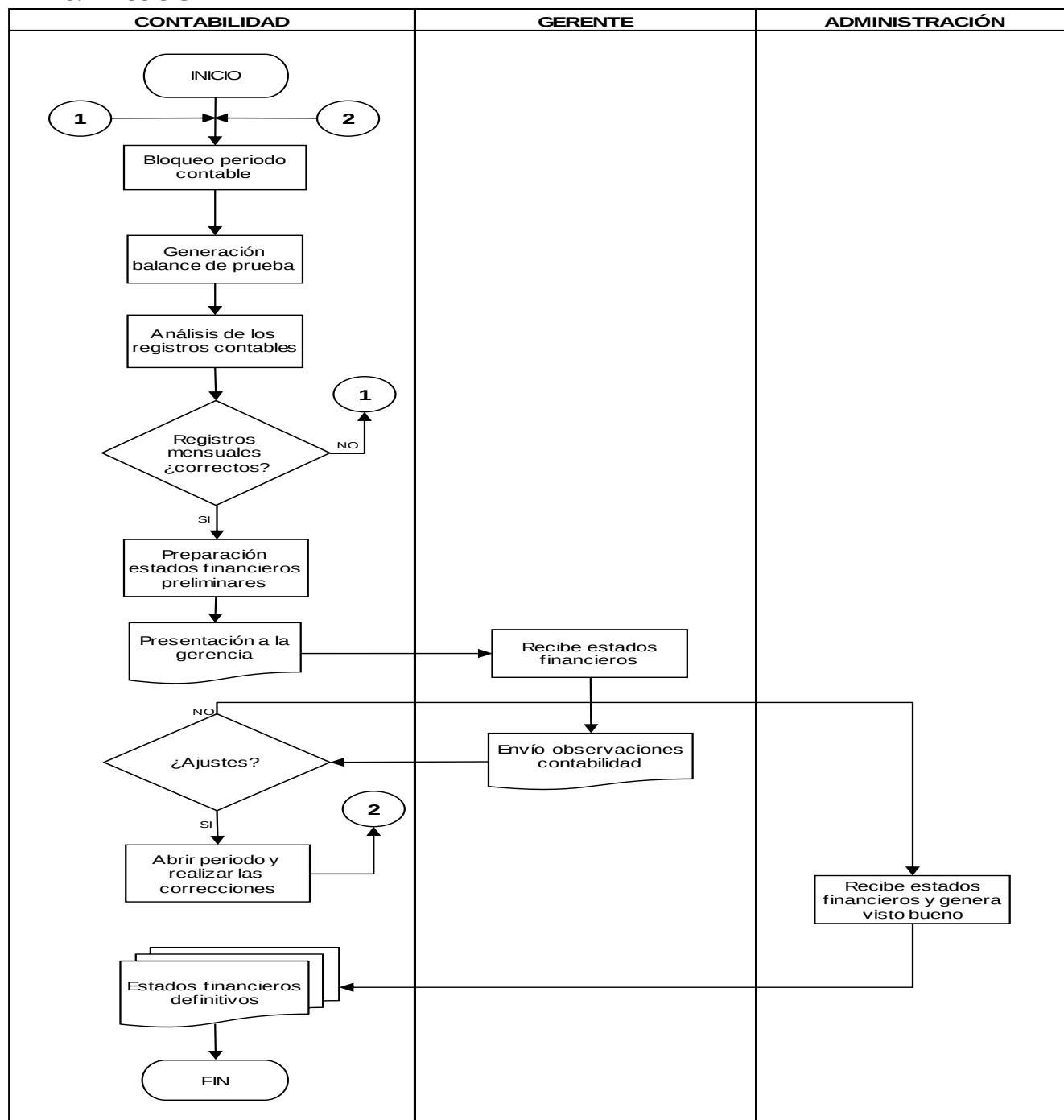
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	Contabilidad	Bloqueo periodo contable	1. Confirmar el registro de las transacciones de la compañía en el mes. 2. Comprobar que se encuentra cuadrado el balance de la compañía. 3. Realizar el bloqueo del periodo en el sistema.
2	Contabilidad	Análisis de los registros contables.	1. Generación del balance de prueba. 2. Revisar las cuentas contables que tenga concordancia con su naturaleza y racionalidad con la transacción.
3	Contabilidad	Estados financieros preliminares	1. Se organizan los estados financieros de acuerdo a las cuentas a revisar: Activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos y/o costos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO010
	PREPARACIÓN ESTADOS FINANCIEROS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 3 de 4

4	Gerencia	Recibe estados financieros	1. Se revisa los estados financieros con el contador. 2. Se realizan las observaciones pertinentes. 3. Se remiten los comentarios al contador para su respectiva validación
5	Contabilidad	Realizar ajustes	1. Analizar los comentarios reportados por la administración. 2. Realizar los ajustes requeridos. 3. Bloqueo del periodo en el sistema 4. Generar el balance de prueba después de los cambios contabilizados.
6	Contabilidad	Comprobación cambios estados financieros	1. Realizar los estados financieros en los formatos definidos por la compañía. 2. Presentarlos a la Administración.
7	Administración	Recibe estados financieros y genera visto bueno	1. Validación de la realización de los ajustes informados. 2. Aprobación de los estados financieros para la toma de decisiones.
8	Contabilidad	Estados financieros definitivos	1. Imprimir los estados financieros para las respectivas firmas y la emisión del dictamen correspondiente. 2. Archivarlos de acuerdo a las normas de gestión documental de la compañía, en formato físico y/o virtual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: SGC-FIN-PRO010
	PREPARACIÓN ESTADOS FINANCIEROS		Versión: 01
			Fecha: 16-05-2018
			Página 4 de 4

8. FLUJOGRAMA



9. RECOMENDACIONES

Para el cumplimiento de la misión y la visión determinada por la empresa es necesario que se establezcan los objetivos estratégicos que le permitan documentar como se va a lograr el posicionamiento de la misma en el mercado en el que se desarrolla. De igual manera se debe construir un organigrama que constituya fielmente la estructura interna de la organización, definición de funciones de acuerdo a la responsabilidad de cada área.

Es importante involucrar a todas las personas de la organización en el proceso de identificación de oportunidades de mejora, e implementación del sistema de información contable de manera que los procesos puedan ser más eficientes y se presten servicios de calidad, para lo cual se debe mejorar la comunicación y establecer medios formales para informar sobre las decisiones que se adopten en dicha búsqueda. Así mismo como la documentación que deriven en actualizaciones o modificaciones de procedimientos, asignación de funciones, entre otros.

Se debe implementar el proceso de toma de decisiones en la gerencia, para lo cual se debe considerar la asignación de recursos al área contable de manera que permita que la información sea procesada y traducida en informes contables y financieros para que sea oportuna. De igual manera se deben establecer más controles a partir de documentos y/o formatos para cada proceso que sirva de soporte a los movimientos y transacciones que realice la empresa.

Es importante que se realice seguimiento periódico al sistema de información contable para que se realicen los ajustes correspondientes de acuerdo al funcionamiento interno y evolución de las actividades y que estos sean registrados en el control de cambios.

Se debe establecer una metodología de comunicación a todo el personal de la empresa, sobre los procedimientos del sistema de información contable, de manera tal que se familiaricen con la ejecución de las actividades, las políticas de funcionamiento, los responsables y los documentos que soportan cada transacción.

Establecer el diagnostico empresarial como una fuente de autoconocimiento permanente, será necesario para el aprovechamiento de las oportunidades y fortalezas y la disminución de las debilidades y amenazas.

Incorporar dentro del proceso de retroalimentación del SIC un análisis de las operaciones que se realizan en la empresa, porque es indispensable tener actualizados los procedimientos, que mantengan un buen direccionamiento de las actividades.

Para inmobiliaria C y V, es necesario que el proceso de seguimiento y control se analice la correcta realizando de la captación de datos, identificar si se realizan operaciones que no están incluidas dentro del SIC, evaluar si los procesos se están realizan de acuerdo al procedimiento, comprobar que el sistema suministre la información que requiere la empresa y si esta se está presentando oportunamente.

10. CONCLUSIONES

El sistema de información contable permite documentar cada uno de los procesos involucrados o que sirven de insumo al área contable, siendo el engranaje de las áreas internas de la empresa, al mismo tiempo que expresa su relación con el medio ambiente externo.

Con la realización del sistema de información contable la empresa puede contar con una herramienta de direccionamiento que le permite tener un mayor control sobre las actividades que se realizan diariamente, y la adecuada administración de los recursos invertidos por la misma. Igualmente les sirve de apoyo a las personas para contrastar y evaluar el correcto desempeño y así identificar las oportunidades de mejora tanto para el proceso como para las actuaciones personales.

El sistema de información contable trata de integrar los planes de negocios y objetivos estratégicos de la empresa, es decir que el funcionamiento de la empresa debe integrar la planeación y los recursos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, a partir del control y seguimiento de los procesos internos, a partir de la generación de información útil para los usuarios internos y externos.

La toma de decisiones por parte de la dirección es parte esencial en todas las organizaciones, y la manera en que comunica el medio ambiente externo e interno; el proceso para hacerlo es a partir de un sistema de información contable, donde se procesa la información que se obtiene del entorno, la cual es analizada e interpretada en informes financieros, y son estos últimos los que le

brindan a la dirección las bases necesarias para evaluar la gestión de los recursos y su adecuada administración.

El proceso de control de las empresas debe incluir los procedimientos escritos del sistema de información contable que indique la captación de información, registro de datos, análisis de la información y archivo de los documentos que soportan cada una de las operaciones que realiza la empresa, todos estos elementos son necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema contable.

Los manuales del sistema de información contable sirven como apoyo para el proceso de capacitación del personal, tener una mejor comprensión sobre las actividades y las prácticas que deben realizarse, para esto dichas guías deben presentar los objetivos de los procesos, el alcance, políticas y las actividades que deben llevar a cabo, así como el responsable de cada una. Su correcta utilización además de orientar a las personas involucradas en los procesos, los normaliza, dando un mejor direccionamiento para el cumplimiento de las funciones.

Las actividades desarrolladas en el sistema de información contable integran los procesos que realizan las áreas administrativas y operativas de la empresa que sirven como insumo al área contable con el propósito de contar con información confiable y útil para la empresa.

11. BIBLIOGRAFIA

- Banco de la república. 2013. Tasas de interés. Colombia. Recuperado de <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-tasa-inter-s> y <http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/bie.pdf>
- Banco de la república. 2018. Inflación. Colombia. Recuperado de <http://www.banrep.gov.co/es/noticias/jjechavarria-presenta-informe-inflacion-febrero-2018>
- Bernal, Niño Mireya. 2004. Contabilidad, sistemas y gerencia: nuevo enfoque teórico-práctico para la gestión y aplicación de la contabilidad como sistema de información. Caracas, Venezuela: editorial CEC SA.
- Bernal, T. Cesar Augusto. 2010. Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Cañabate, Carmona Antonio. 1997. Toma de decisiones: análisis y entorno organizativo. Universidad Politécnica de Catalunya. Catalunya, España.
- Castro, Carlos, Filippi, Luis. 2010. Modelos matemáticos de información y comunicación, cibernética (Wiener, Shannon y Weaver): mejorar la comunicación en el desafío de nuestro destino cultural. Revista RE – presentaciones periodismo, comunicación y sociedad. Escuela de periodismo Universidad de Santiago. Santiago de Chile, Chile. Año 3 (Número 6).
- Chávez, G. Jack A. 2003. Finanzas teoría aplicada para empresas. Quito, Ecuador: ediciones Abya-Yala.
- Cuno Pümpin, Santiago García Echevarría. 1993. Estrategia empresarial: cómo implementar la estrategia en la empresa. Madrid, España. Ediciones Días de Santos.

- Delgadillo, Diego I. 2001. El sistema de información contable: fundamentos y marco de referencia para su administración. Cali, Colombia: Artes gráficas del valle editores e impresores Ltda.
- Douglas Hurtado Carmona. 2010. Teoría General de Sistemas: un enfoque hacia la ingeniería de sistemas. Ciudad de México, México. Lulu.com.
- Fernández, Vincen. 2006. Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelo. Barcelona, España: Edición UPC.
- Francés, Antonio. 2006. Estrategias y planes para la empresa con el cuadro de mando integral. Ciudad de México, México: Pearson educación de México S.A de C.V.
- Gitman, Lawrence J. 2003. Principios de administración financiera. Ciudad de México, México: Pearson Educación de México, S.A, de C.V.
- Gobierno de Colombia. 1971. Código de comercio decreto 410 de 1971. Bogotá, Colombia.
- Gutiérrez, A. Lina María. 2012. Diseño de un sistema de información contable para la empresa Fabrifarma SA. Universidad del Valle.
- Howald, Félix. 2001. Obstáculos al desarrollo de las PYME causados por el estado: el caso del sistema tributario en Colombia. Ciudad de México, México: McGraw Hill Interamericana de Chile Ltda.
- Hurtado, Carmona Douglas. 2011. Teoría general de sistemas: un enfoque hacia la ingeniería de sistemas. Londres, Reino Unido: Lulu.com.
- IFRS Foundation. 2012. El marco conceptual para la información financiera. Medellín, Colombia. Recuperado de <https://www.cieconsultores.com.co/Normas/NIIF%20-%20IFRS%20COMPLETAS/Marco%20Conceptual%202012%20C.pdf>.

Johansen, Bertoglio Oscar. 1999. Introducción a la teoría general de sistemas. Santiago de Chile, Chile: Limusa Noriega editores.

López, Jaime Nicolás. 1989. Bases de política fiscal y derecho. San Luis Potosí, México: Editorial Universitaria Potosí.

Ludwig, Von Bertalanffy. 1968. Teoría general de los sistemas: fundamento, desarrollo, aplicaciones. George Brazillier. New York, Estados Unidos.

Maqueda, Lafuente F. J.. 1992. Dirección estratégica y planeación financiera de la PYME. Madrid, España: ediciones Díaz de Santos S.A.

Martínez, Pedros Daniel, Milla, Gutiérrez Artemio. 2012. Diagnostico estratégico. Madrid, España: ediciones Díaz de Santos.

Mauricio Correa Villa. 2008. Fundamentos de la teoría de la información. Medellín, Colombia. Instituto Tecnológico Metropolitano.

Mcleod, Jr. Raymond. 2000. Sistemas de información gerencial. Ciudad de México, México: Pearson educación de México S.A de C.V.

Ministerio de Hacienda de Colombia. 2018. Comité consultivo para la regla fiscal, acta 10, recuperado de

http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty?nodeId=%2FOCS%2FP_MHCP_WCC-115699%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased.

Monsalve, Ramírez Alfonso. 2003. Teoría de información y comunicación social. Quito, Ecuador: ediciones Abya-Yala.

Montaño, Edilberto, Rendón, Bibiana. 2017. Contabilidad: reconocimiento, medición y revelación más allá del registro. Cali, Colombia: Editorial Universidad del Valle.

- Montesinos, Julve Vicente. 2008. Introducción a la contabilidad financiera: un enfoque internacional. Barcelona, España: editorial Ariel.
- Mora, Torres Yuli. 2017. Los sistemas de información contable y su relación con las herramientas tecnológica. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Moreno, Riveros Manuel. 1981. Algunos aspectos históricos de la hotelería en Colombia. Boletín de la sociedad geográfica de Colombia, volumen 35 (número 116).
- Namakforoosh, Mohammad Naghi. 2005. Metodología de la investigación. Ciudad de México, México: Limusa noriega editores.
- Pereda, Jorge Tua. 1990. Algunas implicaciones del paradigma de la utilidad en la disciplina contable. Medellín, Colombia: Contaduría Universidad de Antioquia.
- Pico, Silva Luis A, R. de Duque, Rosa, Bonilla, R. Jorge, Buitrago, B. Jeffer, Orjuela, M. Catalina, Monroy, M. Alexandra, Florez, J. Laura, Vaca, C. Margarita, Riveros, R. Paola. 2018. Índice de competitividad turística regional de Colombia 2017. Centro de pensamiento turístico Colombia, COTELCO, UNICAFAM, Bogotá, Colombia.
- Procolombia.co. 2016. Incentivos para hacer negocios en turismo y sector hotelero, Procolombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/Incentivos_Sector_Hotelero.pdf
- Restrepo, Ana M., Arango, Any, Vasquez, Jorge, Rios, Fredy. Impuesto de renta y complementarios. Consultorio contable. Boletín 23: Universidad EAFIT. Recuperado de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/fiscal/b4.pdf>.
- Rincón, Hernán, Rodríguez, Diego, Toro, Jorge, Téllez, Santiago. 2017. Ensayos sobre política económica. Banco de la república. Volumen 35 (número 83).

Universidad EAFIT. 2006. El sistema de información contable y las decisiones económicas-financieras de la empresa. Consultorio contable. Boletín 19. Recuperado de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/fiscal/b4.pdf>.

Veciana, Vergés José María. 1999. Función directiva. Barcelona, España: Servei de publicacions.

Zeuz Tecnología, recuperado de <https://www.zeustecnologia.com/zeuswebsite/public/productget.aspx>