

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA
MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE SERVICIOS DE GUADALAJARA DE
BUGA, CASO APLICADO AL SECTOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

MELISSA ANDREA CASAÑAS ESCOBAR

MARÍA CAMILA BARBOSA ZAPATA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO CONTADURÍA PÚBLICA

GUADALAJARA DE BUGA

2019

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA
MICROEMPRESAS DEL SECTOR DE SERVICIOS DE GUADALAJARA DE
BUGA, CASO APLICADO AL SECTOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

MELISSA ANDREA CASAÑAS ESCOBAR

MARÍA CAMILA BARBOSA ZAPATA

Monografía para optar por el título de Contador Público

Directora:

Profesora Claudia Martínez Cortés MBA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO CONTADURÍA PÚBLICA

GUADALAJARA DE BUGA

2019

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	9
1. PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1 Problema de investigación.	15
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo general.	15
1.2.2 Objetivos específicos.	15
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
2. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 MARCO CONTEXTUAL	19
2.2 ESTADO DEL ARTE	22
2.3 MARCO TEÓRICO	25
2.3.1 Conceptualización de organización bajo un enfoque sistémico.	25
2.3.2 Sistema de información empresarial.	30
2.3.3 Importancia de la contabilidad para las organizaciones.	33
2.4 METODOLOGÍA	39
2.4.1 Tipo de estudio.	39
2.4.2 Método de investigación.	39
2.4.3 Alcance de investigación.	39
2.4.4 Fuentes de información.	40
2.4.5 Muestra.	40
2.5 GUIA METODOLÓGICA.	41
3. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO DEL SECTOR SERVICIOS TECNOLÓGICOS	42
3.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO DEL SECTOR SERVICIOS TECNOLÓGICOS.	43
3.1.1 Entorno General	43
3.1.2 Caracterización del entorno específico para el sector tecnológico.	52

4 DIAGNOSTICO DEL ENTORNO INTERNO DE LA EMPRESA OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA, DESDE EL PUNTO DE VISTA ESTRATÉGICO, TÁCTICO Y OPERATIVO	62
4.1 PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTAS	63
4.2 CARACTERIZACIÓN DE OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA:	64
4.2.1 Análisis del área estratégica de Omega Soluciones de Tecnología	65
4.2.2 Análisis del área táctica	68
5 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES QUE DEBE CONTENER UN SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE RESPONDA AL ENTORNO EXTERNO E INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN OMEGA SOLUCIONES	81
5.1 COMPONENTE ESTRATÉGICO	82
5.1.1 Área funcional: Financiera/Administrativa de Gestión	82
5.1.2 Área funcional: Clientes	84
5.2 COMPONENTE TÁCTICO-OPERATIVO	85
5.2.1 Área Financiera	86
5.2.2 Área de compras	88
5.2.3 Área Administrativa	90
5.2.4 Área de ventas	90
5.2.6 Área de talento Humano	93
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXOS	103

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1 Características de las microempresas	12
Cuadro 2 Guía metodológica de la investigación	41
Cuadro 3 Clasificación de las empresas	19
Cuadro 4 Referencias afines con el tema de investigación	23
Cuadro 5 Variables que comprenden el entorno.	29
Cuadro 6 : Apoyo de las instituciones públicas al sector servicios tecnológicos	43
Cuadro 7 : Programas del Departamento Nacional de Planeación.	44
Cuadro 8: Variables del entorno económico y su relación con el sector servicios tecnológicos	47
Cuadro 9 Normatividad Colombiana	48
Cuadro 10: Tipos de clientes	53
Cuadro 11: Tipos de proveedores	54
Cuadro 12 Instituciones que ofertan el estudio de Sistemas en Buga	55
Cuadro 13: Entidades Proveedoras de recursos financieros	56
Cuadro 14: Caracterización del perfil Gerente de Omega Soluciones	63
Cuadro 15 Funciones de la Administradora en Omega Soluciones	63
Cuadro 16: objetivos y funciones de Omega Soluciones	65
Cuadro 17: Estructura interna de Omega- Parte estratégica	66
Cuadro 18: Estructura interna de Omega- Parte Táctica	68
Cuadro 19 Caracterización del área de compras en Omega Soluciones.	70
Cuadro 20 Caracterización Área de ventas en Omega Soluciones	73
Cuadro 21 Caracterización del área técnica de Omega Soluciones	76
Cuadro 22 Caracterización del área contable-administrativa en Omega Soluciones	78
Cuadro 23 Documentos generados en Omega Soluciones	79
Cuadro 24 Sistema de información Financiera/Administrativa de Gestión	82
Cuadro 25 Indicadores del Financiero/Administrativo de Gestión	83

Cuadro 26 Sistema de información Clientes/Marketing	84
Cuadro 27 Indicadores área Clientes	85
Cuadro 28 Sistema de información área Financiera	86
Cuadro 29 Sistema de información Área de Compras	88
Cuadro 30 Indicadores Área de Compras	88
Cuadro 31 Sistema de información Área Administrativa	90
Cuadro 32 Sistema de información área Ventas	90
Cuadro 33 Indicadores Área de Ventas	91
Cuadro 34 Sistema de información Área Técnica	92
Cuadro 35 Sistema de información Área Talento Humano.	93

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1 Factores que explican la inestabilidad económica de las microempresas	13
Figura 2 Estructura conceptual de la monografía:	18
Figura 3 Interconexión de los conceptos generales de la investigación:	25
Figura 4: Sistematización de la definición de sistema de información empresarial	32
Figura 5 Definición de contabilidad	34
Figura 6 Relación del sistema de información contable con las áreas funcionales de la empresa	36
Figura 7 : Sistematización de los conceptos principales de la investigación	38
Figura 8: Estructura del entorno general externo y específico	42
Figura 9 Entorno específico del sector tecnológico	60
Figura 10: Incidencia del entorno al sector servicios tecnológicos	61
Figura 11 Estructura del capítulo “Diagnostico del entorno interno de Omega Soluciones de Tecnología”	62
Figura 15: Variables que contiene un sistema de información contable para microempresas del sector tecnológico-Omega Soluciones	95

LISTA DE GRAFICAS

	pág.
Grafica 1 Participación económica del sector terciario en microempresas del municipio Buga en el 2017	20

LISTA DE FLUJOGRAMAS

	pág.
Flujograma 1 Procesos del área de compras	71
Flujograma 2 Movimiento de recursos en omega soluciones	72
Flujograma 3 Proceso de ventas en omega	75
Flujograma 4 Procesos del área técnica	77

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1: Listado de empresas consideradas competencia directa para Omega Soluciones de tecnología	103
Anexo 2: Fichas de control del proceso de trabajo de campo	105
Anexo 3 Entrevistas	108

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo central “Identificar las variables que debe contener un sistema de información contable para microempresas orientado a optimizar las decisiones estratégicas, tácticas y operativas”, en las organizaciones del sector tecnológico (debido al auge actual que representa la tecnología en el mundo); para ello se caracteriza el entorno general y específico de las empresas del sector servicios de tecnología, seguido a ello se diagnostica el entorno interno de la empresa Omega Soluciones de tecnología, desde el punto de vista estratégico, táctico y operativo y por último se plantean las variables que debe contener un modelo de información según la demanda del entorno externo e interno.

Este estudio se realizó por medio una metodología descriptiva, recolectando datos mediante fichas de control y entrevistas a cada una de las áreas funcionales identificadas en la empresa base del estudio (Omega Soluciones de Tecnología); Todo lo anterior arrojó información correspondiente al proceso interno de la organización, permitiendo detectar la dimensión de los componentes faltantes para el funcionamiento eficiente de la microempresa brindando así una serie de variables útiles para la formulación de un sistema de información contable que dé respuesta a las necesidades internas de la organización y que pueda adaptarse a cualquier microempresa con características similares.

PALABRAS CLAVE: Organización, Sistema de información contable, entornos organizacionales, microempresa, toma de decisiones, áreas funcionales, estratégico, táctico, operativo.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación apuntó a la identificación de variables que permitan dar estructura al diseño de un sistema de información contable en organizaciones de menor escala o microempresas, en tal sentido la definición de sistema de información contable fue tomada según el concepto del autor Diego Delgadillo.

La razón de ser del presente estudio surgió, dado el volumen porcentual que representan las microempresas en la economía Colombiana y las constantes dificultades que viven día a día estas organizaciones, llevándolas repetidamente a la liquidación total. Para caracterizar la situación es pertinente entender el papel de un sistema de información dentro de las organizaciones, ya que este funciona como la unión de las áreas funcionales del ente económico, generando así mayor cantidad de información procesada y clasificada para la toma de decisiones, permitiendo entender y analizar con mayor facilidad el funcionamiento interno y verídico de la empresa.

Durante el estudio se caracteriza la estructura interna de las microempresas del sector tecnológico, identificando la necesidad de mejorar dicha estructura por medio de la adaptación de un sistema de información contable que permita controlar con mayor eficiencia sus recursos, responder a las diferentes exigencias del entorno y brindar la oportunidad de mantener un diario crecimiento, disminuyendo así el constante cierre de la microempresas. En el contexto del perfil profesional de un Contador, es normal que continuamente se vea involucrado en organizaciones de menor escala o también denominadas micro, por ello es importante reconocer sus características generales y entender la forma de ayudarlas a mejorar su condición actual por una posiblemente más estructurada que facilite el alcance de los objetivos propuestos por la empresa.

El método de investigación fue inductivo, ya que se realizó un análisis específico de las microempresas pertenecientes al sector de servicios tecnológicos, orientando la investigación a la situación real de la empresa Omega Soluciones de tecnología. Todo lo anterior abarcó las teorías generales de sistema de información permitiendo caracterizar la realidad de este tipo de microempresas mediante entrevistas a sus trabajadores, observación y fichas de control.

En tal sentido, la pregunta que guio a la investigación fue ¿Cuáles son las variables que debe contener un sistema de información contable, que permita potencializar las decisiones estratégicas, tácticas y operativas en las microempresas del sector servicios tecnológicos de la ciudad de Buga?. Seguido a ello, los objetivos específicos se estructuraron de la siguiente forma: caracterizar el entorno general y específico para las empresas del sector servicios de tecnología; diagnosticar el entorno interno de la empresa Omega Soluciones de tecnología, desde el punto de vista estratégico, táctico y operativo y por ultimo plantear las variables que debe contener un modelo de información según la demanda del entorno externo e interno de la organización omega soluciones: punto de vista estratégico, táctico y operativo. La estructura central del documento es la siguiente: primer capítulo contiene el planteamiento del problema de investigación (todos aquellos preliminares como objetivos y justificación); el segundo capítulo involucra el marco referencial el cual incluye todos aquellos conceptos teóricos que sustentan al estudio, por otro lado el capítulo tres, cuatro y quinto desarrollan a detalle los objetivos propuestos, y finalmente se encuentran las conclusiones y recomendación del estudio.

1. PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo contiene aquellos elementos que representan la base de la investigación, tales como el planteamiento del problema, la pregunta central, los objetivos propuestos: general / específicos y la justificación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las micro, pequeñas y medianas empresas o mipymes colombianas son un elemento esencial para la sostenibilidad y equilibrio económico del país, por tal razón, el estudio de estas organizaciones es pertinente en Colombia dado su papel como generadora de empleo y dinamizadora del mercado. Dentro del grupo Mipyme, las microempresas colombianas cuentan con una significativa participación del 96.4%, generando el 44.87% del empleo nacional. Estas empresas cuentan con características que definen su dinámica en el mercado, entre ellas, la creación por subsistencia o autoempleo, razón por la cual se sustentan en un alto grado de empirismo en sus acciones administrativas y contables. Sumado a esto, su capital de inversión principalmente pertenece a ahorros familiares o son obtenidos por microcréditos¹. En ese sentido el cuadro 1 muestra las características mencionadas de este tipo de organización.

Cuadro 1 Características de las microempresas

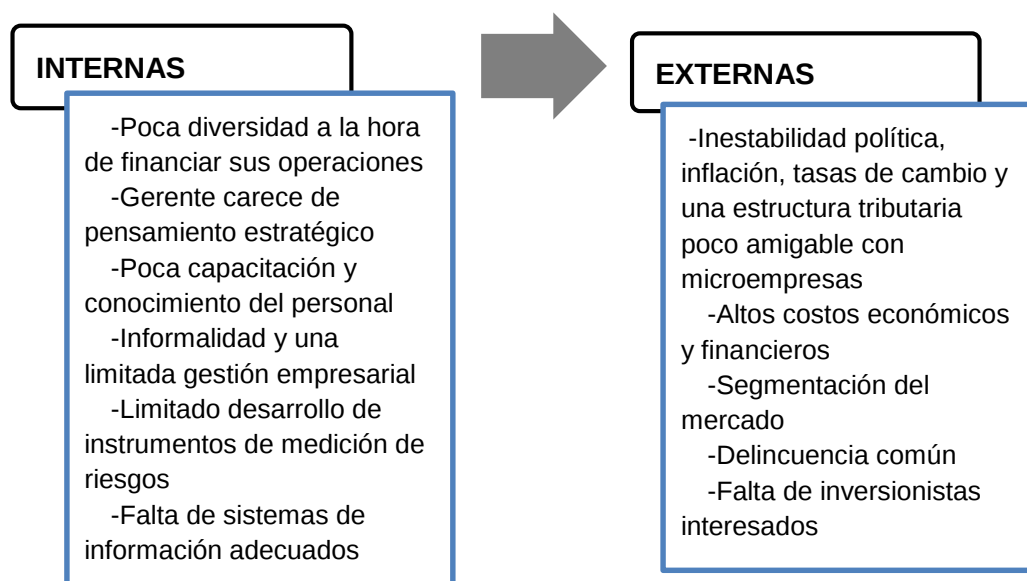
EMPLEO	CAPITAL	ESTABLECIMIENTO	ZONA	FORMALIDAD
Autoempleo/subsistencia: propietarios son a la vez empleados, y no existe ningún obrero externo	Sociedad: partes separables del propietario	Con local: un local comercial registrado, o cuando menos fijo	Urbana	Formal
Empleadora/opción de desarrollo: existen trabajadores no propietarios, vinculados a la unidad productora	Hogareña	Sin local	Rural	Informal

Fuente: Elaboración propia, a partir del autor Mariano Álvarez (2009) Manual de micro, pequeña y mediana empresa

¹ El microcrédito en Colombia se define como el conjunto de operaciones de crédito con destino productivo que se otorgan a las microempresas y cuyo monto individual no supere los 120 Salarios mínimos mensuales legales vigentes (Smmlv).

Confecámaras² afirma que, los cierres de las microempresas son cada vez más y la posibilidad de evolución o crecimiento empresarial día a día son más reducidas. Para el año 2017 un total de 476 micros, y 455 pequeñas empresas iniciaron el proceso de liquidación a nivel nacional. Para entender mejor la situación expuesta sobre las dificultades de desarrollo de las empresas de menor escala, diversos autores (Barona Zuluaga & Gómez Mejía; Lopera, Vélez, & Ocampo; Sánchez, Osorio G., & Baena M; Sánchez et al.) han identificado factores que explican la inestabilidad económica de las microempresas, tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1 Factores que explican la inestabilidad económica de las microempresas



Fuente: Elaboración propia tomando como base a los autores (Barona Zuluaga & Gómez Mejía; Lopera, Vélez, & Ocampo; Sánchez, Osorio G., & Baena M; Sánchez et al.).

De lo anterior se concluye, que las microempresas presentan dificultades internas de carácter estructural, como externas y ajenas al control empresarial. En cuanto a las dificultades internas, los autores Sánchez, Osorio G y Baena M³ plantean que una de las razones que explica esta situación, es debido al incorrecto manejo y poca

² Confecámaras. (2017). Determinantes de la supervivencia empresarial en Colombia

³ Sánchez, J. J., Osorio G., J., & Baena M., E. (2010). Algunas aproximaciones al problema de financiamiento de las PYMES en Colombia. Revista Scientia et Technica (34), P 321-324.

relevancia que se da al flujo de información derivada de las diferentes interrelaciones de la empresa, dejando por fuera elementos claves a la hora de tomar decisiones.

En este contexto la información se convierte en un elemento clave para construir bases sólidas y confiables en la optimización de la toma de decisiones, posibilitando a su vez, una permanencia estable para la organización dentro del mercado. De allí, se identifica la necesidad de formular estrategias que permitan identificar variables necesarias para un sistema de información contable, orientado a la gestión de la información, ayudando a las organizaciones a evaluar y proyectar la eficiencia de las diferentes actividades para cumplir sus metas establecidas, aumentando así, las posibilidades de tomar decisiones acertadas y beneficiosas para su estabilidad y crecimiento.

En lo que corresponde al municipio de Guadalajara de Buga, las microempresas tienen una importante participación en la dinámica económica de su jurisdicción; de acuerdo a la Cámara de Comercio Buga⁴ para el año 2016 el mayor generador de empleo según el tamaño de la empresa se atribuye a la Microempresa generadora de 8.768 empleos, es decir 43,78% de participación, este aspecto agrega validez y justificación para pensar en la propuesta de un sistema de información contable que permita entender con rapidez y eficiencia las variantes del entorno con las que interactúan las microempresas, aspecto que juega un papel importante en el desarrollo y crecimiento de las mismas.

En tal sentido se tomó como unidad de análisis la empresa Omega Soluciones de Tecnología ubicada en Guadalajara de Buga, la cual permitió realizar el contraste teórico- práctico respecto a la relación estructural organizacional y los sistemas de información contable, debido a que esta empresa no es ajena a todas las dificultades mencionadas a lo largo del texto. Así la pregunta central fue

⁴ Cámara de Comercio de Buga. (2016). Cámara de comercio. Obtenido de Registro mercantil: <http://www.ccbuga.org.co/>

1.1.1 Problema de investigación:

¿Cuáles son las variables que debe contener un sistema de información contable, que permita potencializar las decisiones estratégicas, tácticas y operativas en las microempresas del sector servicios tecnológicos de la ciudad de Buga?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general.

Identificar las variables que debe contener un sistema de información contable para microempresas orientado a optimizar las decisiones estratégicas, tácticas y operativas.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Caracterizar el entorno general y específico para las empresas del sector servicios de tecnología.
- Diagnosticar el entorno interno de la empresa Omega Soluciones de tecnología, desde el punto de vista estratégico, táctico y operativo.
- Plantear las variables requeridas dentro de un sistema de información contable según la demanda del entorno externo e interno de la organización omega soluciones: punto de vista estratégico, táctico y operativo.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La economía Colombia en su composición empresarial presenta una participación porcentual del 96.4% de empresas de menor escala o bien llamadas Mipymes⁵, dada la importancia económica que representan estas organizaciones es pertinente estudiar y analizar la estructura interna que manejan, ya que constantemente se ven obligadas al cierre definitivo de la empresa, en el año 2017 un total de 476 microempresas comenzaron y culminaron el proceso de liquidación⁶. La situación anterior, afecta económicamente a nivel nacional, pues las mipymes, especialmente las microempresas generan anualmente 15.962 empleos, es decir 44,87% del total del empleo Colombiano⁷.

La investigación caracterizó la estructura y gestión de las microempresas colombianas del sector tecnológico debido al auge actual que presenta la tecnología en el mundo, llevando consigo el reconocimiento de factores como el entorno general y específico que la afectan, además se identifica la relevancia de la interconexión de los componentes internos de una microempresa para controlar y estudiar la eficiencia real de la organización frente a las situaciones que demanda el entorno de la misma, todo ello permite optimizar y facilitar el proceso de decisión por medio de la identificación de variables necesarias en el diseño de un sistema de información contable. Por otro lado, desde el aspecto práctico la investigación es pertinente dada su fácil aplicabilidad a la realidad de las microempresas, ya que la relación teórico-práctica se estableció en una organización legalmente constituida del municipio de Buga, permitiendo contrastar correctamente la situación actual de estas empresas y las teorías de los autores centrales del estudio.

El componente metodológico se desarrolló con base al estudio inductivo. Identificando así, desde los conceptos particulares que componen al problema central. Día a día la profesión contable se encuentra inmersa en el sector

⁵ Micro, pequeña y mediana empresa

⁶ Cámara de Comercio de Buga. (2017). Cámara de comercio. Obtenido de Registro mercantil: <http://www.cccbuga.org.co/>

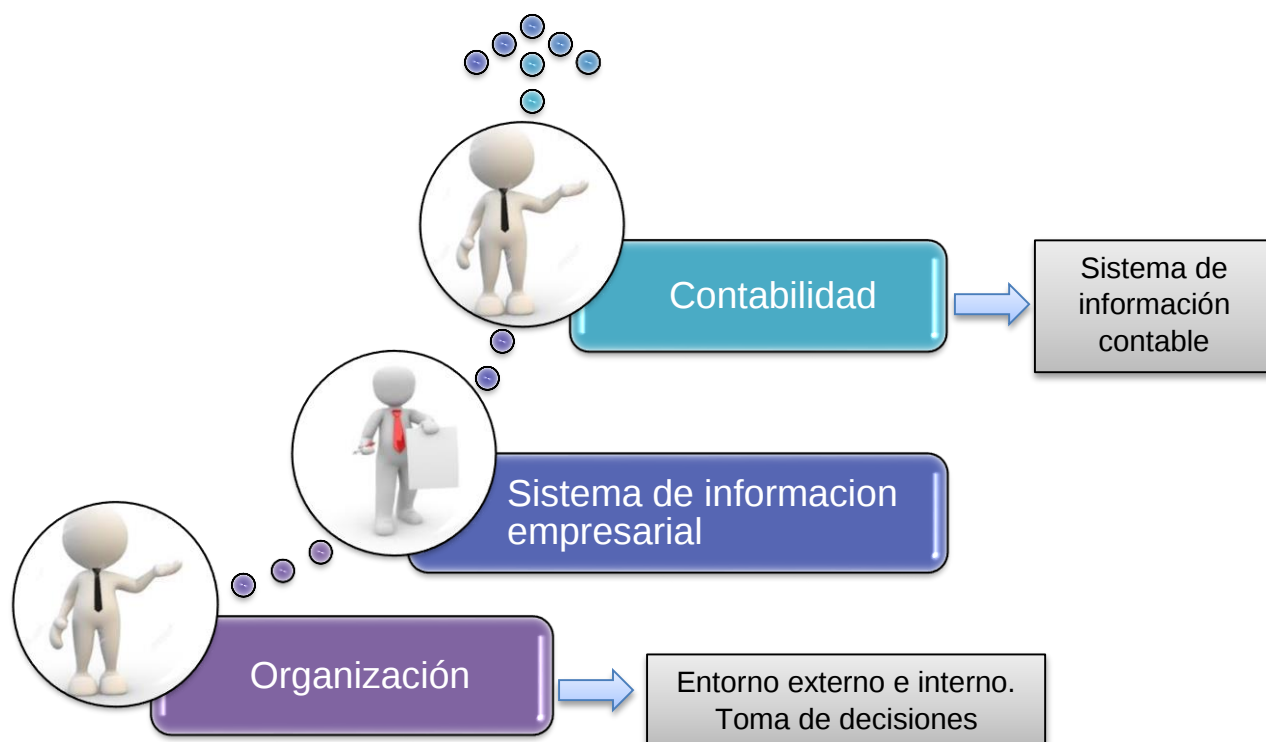
⁷ Ibíd.

empresarial privado, obligando a los contadores a entender la dinámica que estas organizaciones manejan para brindar así herramientas eficientes que contribuyan a su mejoramiento constante. Debido a la situación jurídico/legal que actualmente se presenta en las organizaciones, es común el desenfocar la sistematización de la contaduría en la organización, centrándose únicamente al cumplimiento tributario y legal de la empresa, por esta razón realizar estudios que recuerden la importancia sistémica y la contribución de la contaduría en un ámbito más allá del impositivo, otorgan bases para el desarrollo de un contador integral con la organización. La Universidad del Valle es una institución pública que gradúan alrededor de 20 contadores por periodo académico en la ciudad de Buga, dicha situación obliga a la institución a desarrollar formas de crear profesionales integrales que puedan aportar a largo plazo verdaderos avances a la ciencia administrativa.

2. MARCO REFERENCIAL

El marco referencial, se dividió en cinco partes centrales: marco contextual, estado del arte, marco teórico, metodología y guía metodológica. El marco contextual delimitó la unidad de análisis en que se desarrolla la investigación, enmarcando los elementos cualitativos y cuantitativos de la misma. Seguido a ello, el estado del arte contiene investigaciones realizadas por otros autores que contribuyen a un mayor entendimiento del tema, por otro lado el marco teórico aportó bases académicas para describir cada uno de los conceptos esenciales que funcionan como soporte para el estudio⁸ y por último la metodología contiene la forma en que se desarrolló el proceso de investigación. La figura 2 contiene tres ejes centrales que explican la estructura conceptual del desarrollo de la investigación.

Figura 2 Estructura conceptual de la monografía:



Fuente: Elaboración propia.

⁸ A, B. C. (2010). Metodología de la investigación. Pearson educación.

2.1 MARCO CONTEXTUAL:

El trabajo se orientó de manera particular a las microempresas del sector servicios también denominado sector terciario. Este sector se puede definir “como aquel que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Este sector es muy variado y engloba una amplia gama de actividades: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), turismo y un largo etcétera.”

El cuadro 3 representa la clasificación dada a las empresas en Colombia por medio de La Ley 590 del 2000:

Cuadro 2 Clasificación de las empresas

EMPRESA	Número de trabajadores	Activos totales por valor
MICROEMPRESA	Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores	Inferior a quinientos (500) SMMLV
PEQUEÑA	Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50)	entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) SMMLV
MEDIANA	Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200)	entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) SMMLV

Fuente: Ley 590 del 2000 y ley 1314 2009

Para el periodo 2000-2017 el sector servicios contaba con una participación económica de 30,8% en el total del Producto Interno Bruto Colombiano; esta significativa participación tiene múltiples explicaciones, entre ellas se encuentra la estrecha relación entre la transformación tecnológica e innovación informática con la evolución de las necesidades de los clientes contemporáneos del mundo empresarial; según la asociación bancaria, el sector terciario durante el 2017 representó la tercera parte del crecimiento económico y la población laboral.

En cuanto al municipio de Guadalajara de Buga su estructura empresarial está conformada por un 94.54% de microempresas, de las cuales 21.44% corresponden al sector terciario. La tabla y gráfica 1 identifican de forma cuantitativa la

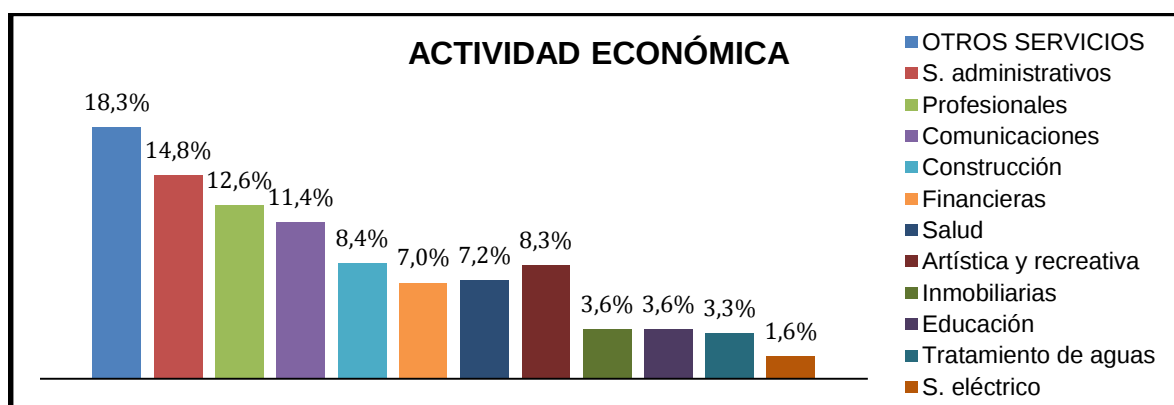
participación del sector dentro del municipio, enmarcando los servicios informáticos y tecnológicos; mantenimiento y reparación de computadores / aparatos electrónicos, que se encuentran catalogados como “Otros Servicios”.

Tabla 1 Participación económica del sector terciario en microempresas del municipio Buga en el 2017

Actividad Económica	Microempresas	
	Cantidad	%
OTROS SERVICIOS	290	18,26%
S. administrativos	235	14,80%
Profesionales	200	12,59%
Comunicaciones	181	11,40%
Construcción	133	8,38%
Financieras	111	6,99%
Salud	114	7,18%
Artística y recreativa	131	8,25%
Inmobiliarias	57	3,59%
Educación	57	3,59%
Tratamiento de aguas	53	3,34%
S. eléctrico	26	1,64%

Fuente: Informe estadístico del DANE 2017

Grafica 1 Participación económica del sector terciario en microempresas del municipio Buga en el 2017



Fuente: elaboración propia, tomando como base el informe estadístico del DANE 2017.

La categoría “otros servicios” en las microempresas de Buga representa el 18.3% dentro del sector terciario, razón que justifica su papel en la investigación dada la importancia económica que representa.

Teniendo en cuenta que el estudio requirió un campo práctico que permitió interconectar los fundamentos teóricos, se contextualiza el origen de la empresa unidad de análisis.

Omega Soluciones en tecnología es una empresa clasificada como micro, según la Ley 590 de 2000 y sus modificaciones (Ley 905 de 2004)⁹; esta empresa inició sus operaciones en el año 2007, bajo la figura jurídica de persona natural, clasificada como régimen simplificado dentro de los regímenes fiscales que rigen en Colombia, con el Rut 14897575-3. Se encuentra ubicada en Guadalajara de Buga, bajo el domicilio Calle 7 # 8-85. La razón social de la organización al comienzo de sus operaciones estaba orientada a la comercialización de computadores, pero debido a múltiples desventajas con sus competencias directas, decide cambiar su razón social a la prestación de servicios informáticos, sin abandonar por completo la parte comercial, pues continua con la venta de accesorios tecnológicos.

Los objetivos centrales son:

- Brindar a sus clientes los mejores equipos electrónicos para empresas y el hogar. Sus productos vienen acompañados de soluciones a la medida de sus necesidades y requerimientos. Además, cada producto cuenta con un (1) año de garantía y un excelente servicio postventa.
- Ofrecer un servicio especializado y profesional de tecnología e informática, basado en el apoyo, asesoría y conocimiento profundo del negocio, el producto y la industria.
- Asesorar sobre el uso idóneo de la tecnología informática en las organizaciones para que se integren con sus objetivos financieros,

⁹Ley 590 de 2000 : Para esta ley una Microempresa debe contar con un personal no superior a 10 trabajadores y Activos totales inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes

comerciales e informáticos, dando como resultado una adaptación y evolución constante a los cambios tecnológicos y a las nuevas oportunidades del mercado.

La empresa se ha formalizado desde sus inicios y continúa cumpliendo con todos los requisitos mínimos legales. Para el año 2018 empieza con un cambio de figura jurídica, al pasar de persona natural a sociedad por acciones simplificada (S.A.S) Régimen común, bajo el nuevo RUT: 901145904-4. En la actualidad, Omega soluciones se considera un equipo de trabajo multidisciplinario conformado por:

- Gerente (Dueño)
- Administradora
- Contadora
- Auxiliar contable
- 5 técnicos

Cada miembro del equipo ejerce un papel clave en el desarrollo exitoso del amplio y robusto portafolio de productos y servicios, sumando entre todos más de 20 años de experiencia, con el único propósito de satisfacer las necesidades reales de sus clientes¹⁰.

2.2 ESTADO DEL ARTE

Los estudios ya realizados por diversos autores permitieron comprender de forma amplia los diferentes factores que afectan el desarrollo empresarial de las microempresas, facilitando la identificación de variables que funcionen como alternativa de gestión para este tipo de empresas, siendo allí donde el sistema de información contable adquiere importancia al generar una mejor interconexión de la

¹⁰ Portafolio de Omega soluciones en Tecnología

información, orientando la toma de decisiones de la empresa. Con relación a ello, las investigaciones realizadas por los diferentes autores facilitaron la identificación de los elementos necesarios que deben interactuar dentro de un sistema de información contable, al observar a la empresa como sistema abierto, generando una mutua y constante interacción entre los componentes de una organización, logrando así, potencializar las decisiones operativas, tácticas y estratégicas.

El cuadro 4 presenta una recopilación de diversas investigaciones que se tomaron como base para la composición de las variables requeridas en la resolución de este estudio.

Cuadro 3 Referencias afines con el tema de investigación

NOMBRE	OBJETIVO	APORTE A LA INVESTIGACIÓN
Sistema de información contable de carácter social y su pertinencia en la elaboración de informes de gestión, elaborada por Christian Steven Álvarez y Jennifer Holguín Pérez (2010)	Este trabajo identifica las variables de carácter cualitativo que se deben considerar en el sistema de información de la fundación casa campesina de la ciudad de Buga	El sistema de información contable, brinda informes de carácter social, que presentan información cualitativa que permite crear e implementar políticas para el desarrollo sostenibles de la sociedad.
Algunas aproximaciones al problema de financiamiento de las pymes en Colombia de los autores John Jairo Sánchez c. Economista, M.Sc, Jaime Osorio G. y Ernesto Baena M. en el año (2007).	El trabajo se orientó en hacer una aproximación a la problemática de financiamiento que enfrentan las empresas pequeñas y medianas en Colombia	Durante esta investigación se concluyó que es necesario crear confianza entre el sector empresarial y las entidades financieras, con el fin de mejorar la información que las entidades financieras tienen de las empresas.
Es el artículo titulado Alternativas de financiación para las mipymes en Colombia, elaborado por Jennifer Katherine Lopera, Verónica Marcela Vélez y Leidy Johana Ocampo en el 2012.	El artículo muestra las alternativas de financiación a las que pueden recurrir las micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).	Esta investigación aporta material relevante para la propuesta de investigación, al exponer de forma clara la manera en que las Mipyme suelen financiarse, identificando a su vez, la necesidad de evaluar cada decisión con información real y confiable suministrada por un sistema de información eficiente, que permita el crecimiento constante de la empresa

NOMBRE	OBJETIVO	APORTE A LA INVESTIGACIÓN
Sistemas de información empresarial, por los autores Sabin Goitia, Sonia Sáenz de Lacuesta y Maitane Bilbao (2005)	Creaba el Servicio de Vigilancia Estratégica Competitiva (Zaintek) con el objetivo de sensibilizar a las pymes de Bizkaia sobre el uso de la información como herramienta de gestión estratégica.	Ejemplo sobre un Sistema de Información Empresarial (SIE) a la medida de las pymes.
Aspectos conceptuales y empíricos de la financiación de nuevas empresas en Colombia por parte de los autores Bernardo Barona Zuluaga y Alina Gómez Mejía del 2010	este artículo se presentan los resultados de una investigación empírica sobre la utilización de diferentes fuentes de financiación por parte de empresas nuevas en los primeros años de vida	Las recomendaciones más importantes incluyen: fortalecer las fuentes de capital semilla, darle mayor peso en los cursos de finanzas de nivel universitario al estudio de los problemas de las empresas nuevas y MIPYMES, adelantar una reforma financiera que facilite la emisión de acciones y mejorar la cantidad y calidad de información pública disponible sobre la financiación de las empresas objeto de este estudio

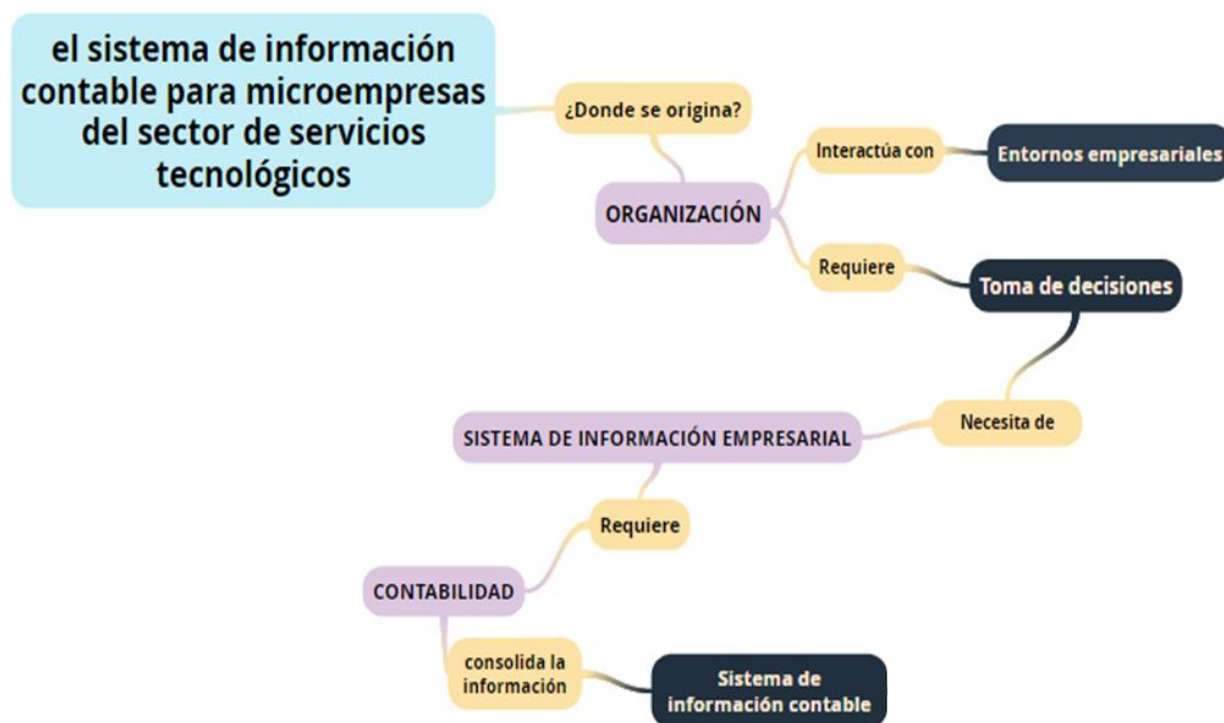
Fuente: elaboración propia.

Los antecedentes expuestos permiten plantear que las organizaciones clasificadas como mipymes y de manera particular las microempresas , tienden a sufrir diversos problemas estructurales e internos que generan debilidades y desventajas en su desarrollo, esta situación a su vez, deriva en la ausencia de información confiable y veraz sobre la situación real empresarial, hecho que causa fuertes dificultades en la acertada toma de decisiones, generando una ruptura en el flujo de la información brindada por el entorno externo e interno de la microempresa.

2.3 MARCO TEÓRICO

La figura 3 presenta las interrelaciones que existen entre cada uno de los conceptos que componen el soporte teórico de la investigación.

Figura 3 Interconexión de los conceptos generales de la investigación:



Fuente: Elaboración propia.

2.3.1 Conceptualización de organización bajo un enfoque sistémico.

En la actualidad el sistema empresarial es el componente esencial para cualquier país dado su papel como dinamizador de la actividad económica, es por ello que a través del tiempo han estado presente en la vida social y se han visto en la obligación de evolucionar constantemente para responder con eficiencia a las cambiantes exigencias del mundo económico. La organización como sistema se sustenta en la conocida teoría general de los sistemas, siendo su precursor Ludwig

Von Bertalanffy¹¹ . Esta teoría define a los sistemas como un conjunto de elementos que interactúan entre ellos. Bertalanffy considera que los sistemas se dividen en función de su nivel de complejidad, y a su vez interactúan entre ellos, de modo que no son independientes unos de otros. La teoría general de los sistemas plantea un enfoque interdisciplinario que se subdivide en sistema abierto y sistema cerrado. El sistema abierto tiene un constante intercambio con el medio, esto significa que se encuentra inmerso en una organización circundante mayor que influencia en él¹². Lo anterior tuvo aceptación en el ámbito científico y poco a poco se introdujo en el contexto empresarial, llevando a analizar la gestión de las decisiones y operaciones diarias de las empresas desde el enfoque sistémico. El enfoque se define de la siguiente manera:

“El enfoque sistémico denominado también como enfoque de sistema, afirma que el modo de abordar los objetos y fenómenos no puede ser aislado, sino que tienen que verse como parte de un todo. No es la suma de elementos, sino un conjunto de elementos que se encuentran en interacción, de forma integral, que produce nuevas cualidades con características diferentes, cuyo resultado es superior al de los componentes que lo forman y provocan un salto de calidad”.

Por lo anterior, el concepto de organización en la actualidad apunta hacia una representación más compleja y extensa de las empresas, generando mayor capacidad de respuesta a las variantes del entorno y eficiencia en la utilización de sus recursos. El autor Thompson precisa que “una organización es social y realiza un conjunto de actividades utilizando una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad (...)”.

¹¹ Bertalanffy, L. V. (1972). Teoría general de los sistemas.

¹² Montufar, R. G. (1998). Desarrollo organizacional .P. 51

Por otro lado, los autores Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon, perciben el concepto de organización de la siguiente manera:

La organización es una estructura social formal y estable, que toma los recursos del entorno y los procesa para producir salidas. Esta definición técnica se enfoca en dos elementos de una organización. El capital y la mano de obra son los factores primarios de producción proporcionados por el entorno.

La perspectiva de estos autores permite apreciar la esencia del enfoque sistémico en las empresas, debido que para ellos las organizaciones requieren sincronizar y armonizar cada uno de sus elementos estructurales internos y responder a las exigencias generadas por el entorno. En este contexto Laudon y Laudon plantean elementos para cada organización, permitiendo lograr un desarrollo constante y sostenible en el agresivo mercado:

- **Procesos de negocios:** Este factor corresponde a la creación de rutinas, reglas, procedimientos y prácticas precisas que cada organización debe desarrollar para responder a ciertas situaciones cotidianas de su realidad. Esto permite a cada trabajador de la organización la especialización de su trabajo, generando así, actividades productivas y eficientes.
- **Políticas organizacionales:** Son establecidas dentro de cualquier organización para unificar distintas situaciones predecibles en la empresa, y así, poder responder de una forma más eficiente, pero la resistencia y rigidez de las políticas establecidas generan grandes dificultades a la hora de provocar cambios organizacionales, convirtiendo a la empresa en un ente estático que poco reacciona a las necesidades del entorno.
- **Entornos Organizacionales:** Cada organización es un sistema abierto que representa una relación directa y recíproca con los entornos, por esta razón, las diferentes variables como requerimiento de impuestos, regulaciones de ley, comportamiento de cliente y competidores, entre otros, representan efectos directos al funcionamiento diario de la organización.

Por su parte el autor Michael Eugene Porter considera que la dinámica del entorno compone aspectos de tipo cualitativo, como las relaciones de intereses económicos y de poder, relaciones de influencia, diferenciación estructural de las empresas, entre otros, estos elementos complejizan el esquema del funcionamiento de las empresas y resaltan la influencia del entorno dentro de desarrollo empresarial.

2.3.1.1 Interacción de los entornos con respecto a la realidad empresarial.

El entorno se puede definir como “el conjunto de hechos y factores externos a la empresa relevantes para ella, con los que interacciona y sobre los que puede influir pero no controlar, que se concretan en un conjunto de normas y relaciones establecidas que condicionan su actividad”¹³.

El comportamiento y resultado interno de las empresas, depende en forma sustancial de las características del entorno externo, sumado a la capacidad de los integrantes de la organización en entender y responder las cambiantes exigencias del entorno. Los autores Baena, Sánchez & Montoya, expresan su concepto sobre la relación entorno- empresa de la siguiente manera:

“El entorno en el cual se encuentran las empresas determina su funcionamiento interno y, por lo tanto, inciden directamente en sus resultados. Por tal razón se hace necesario comprender cómo funciona este entorno, detectar cuáles son las fuerzas que lo componen y cómo se relacionan éstas con la forma en que la empresa opera”¹⁴

Por otro lado, Mintzberg uno de los autores más representativos en dicha relación, aporta elementos sustanciales que permiten clarificar y puntualizar la importancia de la relación empresarial con la interacción de los entornos en el mundo económico; para el autor “Las empresas no son entes aislados, existen en un entorno que las afecta y al que responden. Está formado por la localización física,

¹³ Mintzberg, H. (1983). La teoría general del entorno

¹⁴ Baena, E., Jairo Sánchez, J., & Montoya Suárez, O. (2003). Modelo de competitividad de las cinco fuerzas de Michael Porter. P 06

la competencia, la comunidad local o regional, la facilidad para adquirir los recursos (...), en resumen por todo el conjunto de elementos que rodean la organización”¹⁵. El entorno día a día ha complejizado su dinámica, generado un ámbito extremadamente competitivo, donde el cambio es el factor esencial, y diariamente requiere una rápida respuesta por parte de las empresas. Lo anterior, deriva en la exigencia de la interacción empresa-entorno con respecto al flujo de información para una acertada toma decisiones.

Por lo anterior, resulta pertinente identificar las variables que se encuentran en el entorno para ser analizadas y consideradas por el ente económico. El cuadro 5 presenta relación de las variables necesarias para la comprensión del entorno empresarial.

Cuadro 4 Variables que comprenden el entorno.

Micro-entorno (Entorno específico)	Macro-entorno (Entorno General)
Todas aquellas variables sobre las que la empresa puede influir o actuar de algún modo. Tienen relación causa-efecto con la actividad empresarial Estos elementos son: • Clientes • Proveedores • Actuales competidores • Competidores potenciales • Productos sustitutivos • Recursos humanos	Está compuesto por todas aquellas variables que influyen en la organización y que ésta no puede controlar, aunque, suelen ser muy poderosas y tienen un efecto decisivo sobre la organización. No guardan una relación causa-efecto con la actividad empresarial. Son genéricos y existen con independencia de la compañía en el mercado. Este entorno se compone de: • Factores económicos • Socioculturales • Tecnológicos • Políticos y legales • Medioambientales • Internacionales

Fuente: Elaboración propia, tomando como referencia al autor Mintzberg, h. (1983). La teoría general del entorno.

En consecuencia, la toma de decisiones al interior de la organización debe reconocer las demandas del entorno externo general y específico, proceso que debe estar guiado por una eficiente circulación de la información, de acuerdo a los

¹⁵ Mintzberg, H. (1983). La teoría general del entorno. Recuperado el 22 de marzo 2018

objetivos propuestos; proceso que se facilita en la medida que considere las diferentes dimensiones sobre las que se visiona la empresa, esto es visión estratégica, visión táctica y visión operativa. Cada visión se explica a partir de los autores Rodríguez Cruz & Pinto Molina¹⁶ realizan la siguiente clasificación para el proceso de toma de decisiones:

- **Visión Estratégica:** este nivel de actuación consiste en tener un mapa de referencia completo acerca de sí mismas como organización, del contexto en que se mueven y de la interacción que existe y debe existir entre la empresa y su contexto.
- **Visión Táctica:** identifican necesidades comunicativas y se desarrollan soluciones para potenciar las distintas funciones que sostienen y proyectan a la organización, como la vigilancia del entorno, capacitación, comercialización e incluso la dirección, entre otras.
- **Visión Operativa:** consiste en desarrollar mensajes y piezas comunicativas para distintas personas e instancias de la organización no importando el nivel jerárquico del cliente interno.

2.3.2 Sistema de información empresarial.

De acuerdo a lo expuesto en líneas anteriores, los sistemas de información empresariales son fuente principal para las decisiones estratégicas, tácticas y operativas de la organización. El autor “Gil Pechuan considera que, para la creación de un sistema de información exitoso, se deberá contemplar el diseño de un sistema integrado que relacione las informaciones generales por las diversas aplicaciones funcionales de la empresa y que permite así, mejorar los procesos de toma de decisiones”¹⁷.

¹⁶ Rodríguez Cruz, Y., & Pinto Molina, M. (2010). Evolución, particularidades y carácter informacional de la toma de decisiones organizacionales. P 58

¹⁷ Antonio Cañavate del libro Sistemas de información en las empresas 2007. P 12

Por su parte, Cañavate¹⁸ considera que un sistema de información empresarial, no es sinónimo de informatización de la empresa, para él es un concepto más amplio y complejo, que no en todos los casos, su construcción conlleva el uso de tecnologías de la información. Apoyando la definición anterior, James O'Brien "considera el sistema de información empresarial como una combinación de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización"¹⁹. Así, el sistema de información de una empresa debe articular todas las variables del entorno que la afectan más los elementos internos estructurales que componen a la organización, para entender la verdadera complejidad de su realidad.

Laudon y Laudon²⁰, definen el sistema de información empresarial como un sistema integrado y complejo que funciona de forma armonizada para obtener los mejores resultados en sus decisiones empresariales, considerando al sistema clave para tres aspectos importantes de la vida empresarial:

- Las operaciones empresariales
- La toma de decisiones gerenciales
- La ventaja competitiva estratégica

Igualmente estos autores proponen una serie de elementos que permiten construir un sistema de información eficiente:

- El entorno en el que debe funcionar la organización
- La estructura de la organización: jerarquía, especialización, rutinas y procesos de Negocios
- La cultura y las políticas de la organización
- El tipo de organización y su estilo de liderazgo

¹⁸ Ibíd. P. 12

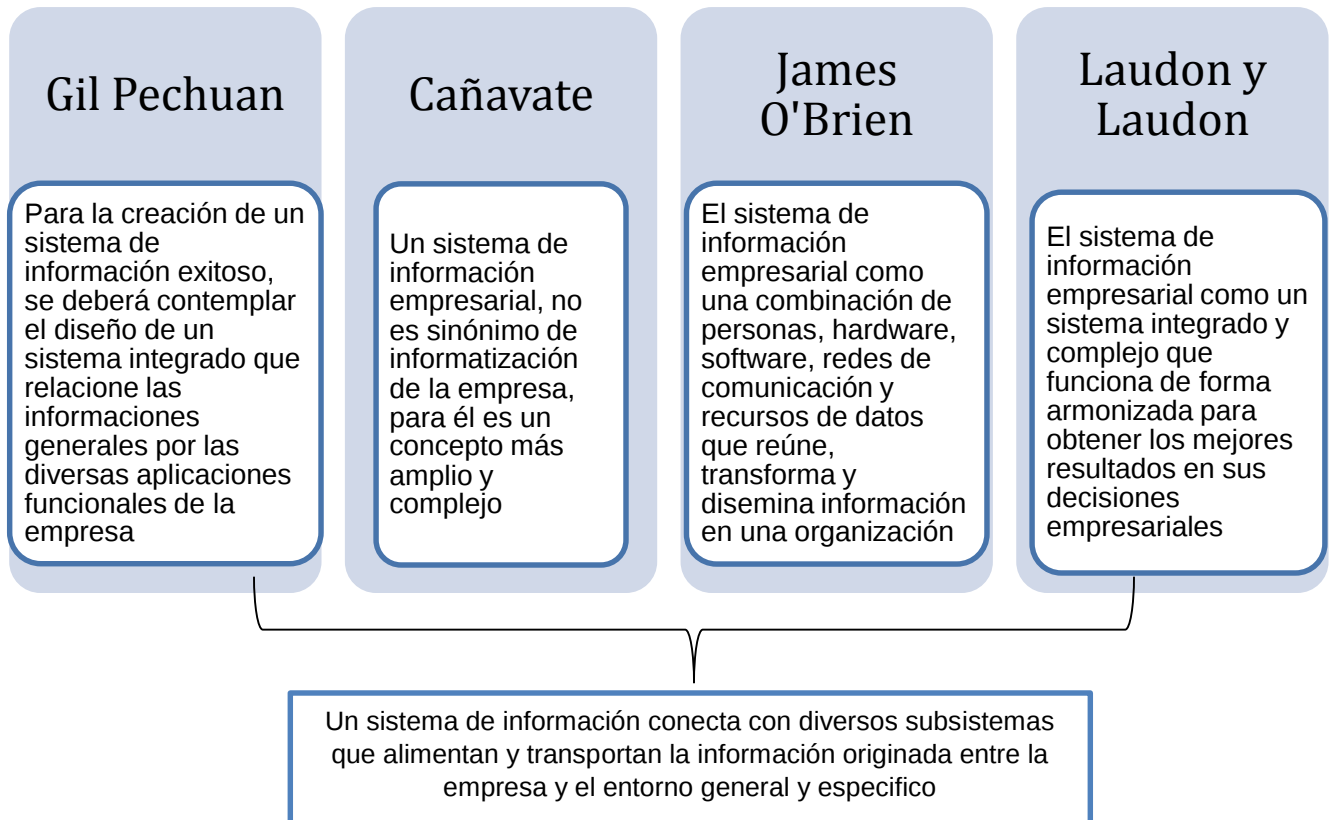
¹⁹ O'Brien, J. A. (2001). Sistemas de información gerencial (4 ed.). Bogotá, D. C. Colombia. P 8

²⁰ Laudon, C. K., & P. Laudon, J. (2012). Sistemas de información Gerencial. Estado de México: Pearson educación, México. P 114

- Los grupos de interés principales afectados por el sistema y las posturas de los trabajadores que utilizarán este sistema
- Los tipos de tareas, decisiones y procesos de negocios en los que el sistema de Información está diseñado para ayudar

Como se muestra en la figura 4, cada sistema de información conecta con diversos subsistemas que alimentan y transportan la información originada entre la empresa y el entorno general y específico; como ya se ha mencionado el entorno general hace referencia a variables que no son controlables por la organización y el específico corresponde al entorno interno e inmediato de la empresa.

Figura 4: Sistematización de la definición de sistema de información empresarial



Fuente: Elaboración propia.

Para las microempresas la contabilidad como disciplina se convierte en el único sistema de información disponible para sistematizar la información y tomar

decisiones dentro de la organización; por ello, la contabilidad al ser el resumen central de todos los resultados obtenidos de los diversos subsistemas (producción, comercial, financiero y recursos humanos), permite identificar la realidad de la organización y a su vez detectar cualquier falla en los componentes de la empresa.

2.3.3 Importancia de la contabilidad para las organizaciones.

“Para Cañibano la contabilidad tiene como objetivo el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos a todos sus niveles organizativos, mediante métodos específicos, al fin de elaborar información que cubra las necesidades financieras y de planeación”²¹ .

El autor Shyam Sunder²² lleva a la contabilidad hacia otro nivel, ya que para él la contabilidad funciona como un sistema de información esencial para la toma de decisiones, proporcionando la información necesaria sobre las acciones y eventos de otros, la contabilidad bajo el pensamiento de este autor, es vista como “un sistema de rendición de cuentas, que debe funcionar eficazmente en un entorno no solo de información imperfecta sino también de información incompleta”²³. Las definiciones anteriores brindan una idea sobre la compleja estructura que hoy maneja la contabilidad.

Por otro lado para Angulo,

“La contabilidad, (...) como cuerpo de conocimientos, es una ciencia empírica, de naturaleza económica, cuyo objeto es la descripción y predicción, cualitativa y cuantitativa, del estado y la evolución económica de una entidad específica, realizada a través de métodos propios de captación, medida, valoración,

²¹ Pereda, J. T. (1988). Evolución del concepto de contabilidad a través de sus definiciones. Medellín: Contaduría Universidad de Antioquia p 31

²² Sunder, S. (1944). Teoría de la contabilidad y el control. Universidad Nacional de Colombia Bogotá.

²³ Ibíd. P 26

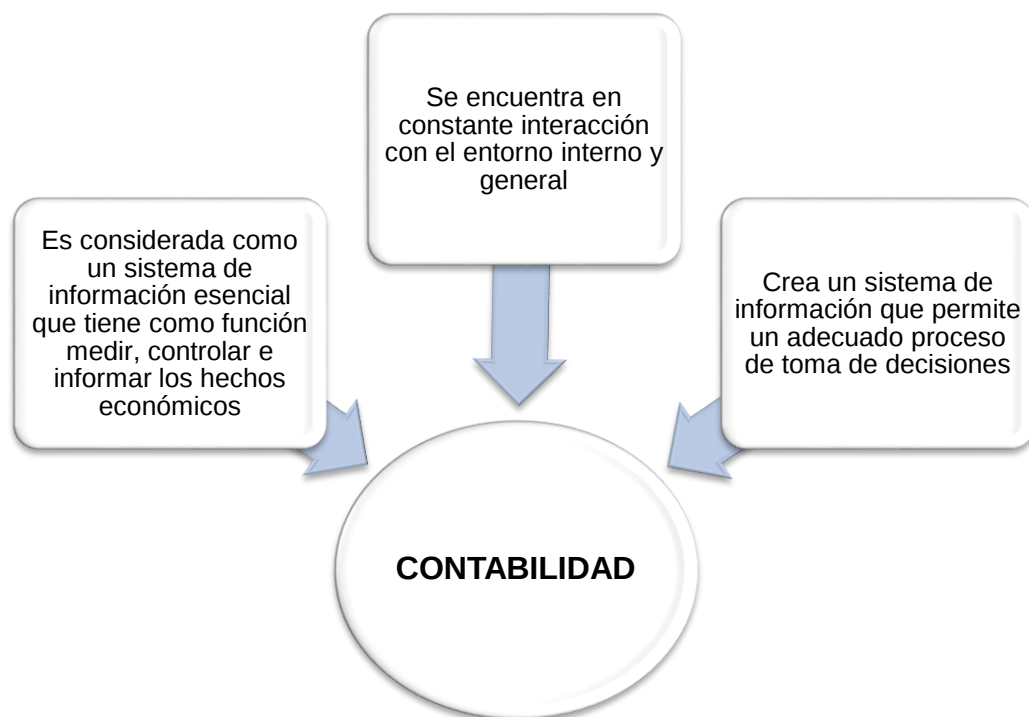
representación e interpretación, con el fin de poder comunicar a los usuarios una información objetiva, relevante y válida para la toma de sus decisiones”²⁴.

Además García plantea que la contabilidad

“Es una ciencia factual, cultural, aplicada que se ocupa de explicar y normar las tareas de descripción, principalmente cuantitativa, de la existencia y circulación de objetos, hechos y personas diversas en cada ente u organización social y de la proyección de los mismos en vista al cumplimiento de metas organizacionales a través de sistemas basados en un conjunto de supuestos básicos”²⁵.

La figura 5 sistematiza el concepto que esta investigación manejó como disciplina contable.

Figura 5 Definición de contabilidad



Fuente: Elaboración propia.

²⁴ Gonzalo Angulo, José. Memoria de la teoría de la contabilidad (concepto, método, fuentes y programa). Madrid. 1983. p 107

²⁵ García, Moisés. Ensayos sobre teoría de la contabilidad (origen, desarrollo y contenido actual del análisis circulatorio). Madrid: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. 1997. p 15

2.3.3.1 Concepto y características del sistema de información contable.

Según el autor Diego Delgadillo:

El sistema de información contable denominado también área, sección, departamento, división o gerencia de contabilidad, es un segmento de la empresa en la cual se desarrollan procesos y actividades especiales por la cual, agrupa a personas, recursos con la función de manejar la información que generan sus transacciones, actividades y hechos económicos, a fin de producir y revelar información de carácter contable financiero que sea confiable y útil, de manera que los responsables de la administración dispongan de ella oportunamente para las decisiones sobre el manejo de los recursos y operaciones²⁶.

Delgadillo resume el funcionamiento de un sistema de información contable en tres partes centrales:

- Captación de Datos (Documentos soporte)
- Proceso de transformación y producción de informes (recepción, registro, clasificación, asignación, análisis y preparación de informes)
- Revelación de la información financiera

Además considera a la estructura interna de una organización un insumo clave para la correcta ejecución de un sistema de información contable; la figura 6 representa la relación del sistema contable y las áreas funcionales de la empresa.

²⁶ Delgadillo, D. (2001). El sistema de la información contable. fundamentos y marco de referencia para administración. P 17

Figura 6 Relación del sistema de información contable con las áreas funcionales de la empresa



Fuente: Delgadillo, D. (2001). El sistema de la información contable. Fundamentos y marco de referencia para administración. P 88

Por su parte, Mauricio Gómez considera que “un sistema de información contable es el conjunto de variables (o subsistemas) que estructuran e instrumentan el desarrollo e implementación de un modelo de contabilidad”²⁷.

Dentro de un sistema de información contable, la disciplina puede ser caracterizada a partir de la diferenciación de sistemas de información macro-contable y micro-

²⁷ Gómez, V. M. (2007). Comprendiendo las relaciones entre los sistemas contables, los modelos contables y los sistemas de información contables empresariales. Revista internacional Legis de contabilidad y auditoría, vol. 32 no, p 89

contable, es decir, que dentro de una empresa no se habla de un único sistema de información, por el contrario es la interconexión holística de múltiples sistemas que permite una visión amplia de la situación actual de cualquier organización, elemento que ayuda a desarrollar o no una ventaja competitiva con relación al sector²⁸.

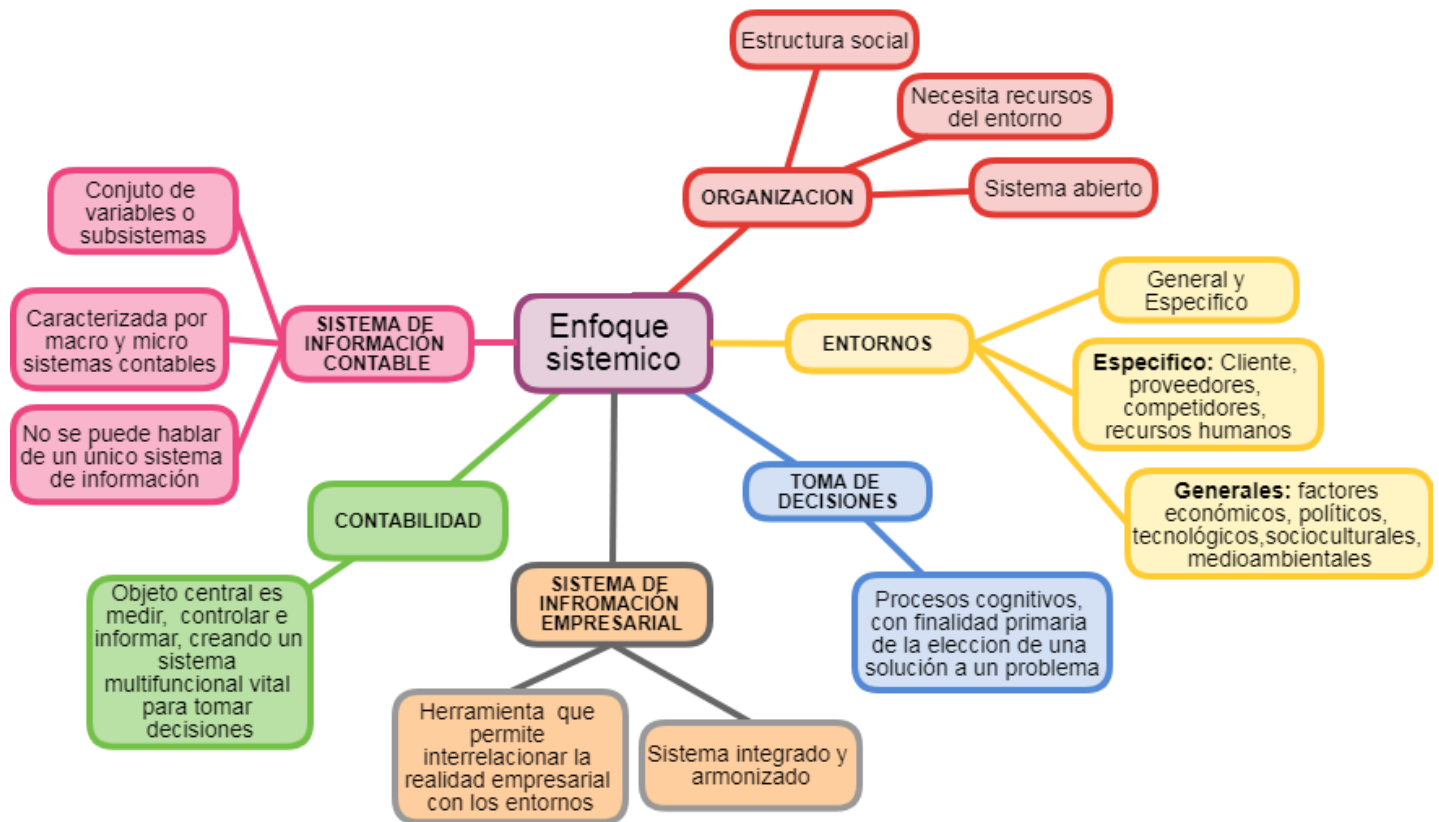
Gómez agrega un componente denominado sistema de información contable empresarial, el cual define como “el conjunto de subsistemas informativos que las empresas capitalistas modelan, desarrollan y utilizan para la producción de información que permita el cumplimiento de los fines de los diferentes usuarios que en tal organización convergen, así como los fines de la propia organización”²⁹. Este insumo permite a las organizaciones mejorar la utilización y el flujo de información que diariamente controlan, de manera particular para las microempresas dada sus debilidades operativas que han sido mencionadas anteriormente, se convierte en un recurso clave para potencializar el correcto análisis y manejo de la toma de decisiones.

El manejo eficiente y controlado de la información como recurso permite a las organizaciones aprovechar sus oportunidades y mejorar sus debilidades, creando valor en la actividad empresarial, esta situación genera una constante competitividad frente al sector ayudando a la empresa a mantener en creciente desarrollo y fortalecer su proceso de toma de decisiones.

²⁸ Ibíd. P 82-111

²⁹ Ibíd. P 123

Figura 7 : Sistematización de los conceptos principales de la investigación



Fuente: Elaboración propia, referenciando a Laudon, C. K., & P. Laudon, J. (2012). Sistemas de información Gerencial; Mintzberg, H. (1983). La teoría general del entorno; Herbert, S. (1997). Economía Organizacional; Gómez, V. M. (2007). Comprendiendo las relaciones entre los sistemas contables, los modelos contables y los sistemas de información contables empresariales

2.4 METODOLOGÍA

2.4.1 Tipo de estudio.

El tipo de estudio fue descriptivo con una metodología de carácter mixta, ya que se toman variables tanto cualitativas como cuantitativas que debe contener el sistema contable para microempresas. La investigación utilizó datos estadísticos del sector, por lo que se pudo realizar análisis comparativos y abarcar de forma general el problema central de la investigación.

2.4.2 Método de investigación.

El método empleado fue inductivo, ya que el estudio realizó un análisis específico de las microempresas pertenecientes al sector de servicios tecnológicos, puntualmente la situación de la empresa Omega Soluciones de tecnología, abarcando las teorías generales de sistema de información permitiendo caracterizar la realidad de este tipo de microempresas, facilitando así identificar las variables necesarias dentro de un sistema de información contable para microempresas del sector de servicios tecnológicos.

2.4.3 Alcance de investigación.

El alcance de la investigación consistió en identificar y plantear las variables que debe contener un sistema de información contable para microempresas, sin llegar a implementar o evaluar su impacto dentro de la organización.

2.4.4 Fuentes de información.

Las fuentes de información utilizadas fueron primarias y secundarias.

2.4.4.1 Fuentes primarias:

Los autores representados en la investigación se clasificaron de la siguiente manera:

- ✓ *Sistema de información y componentes del entorno empresarial:* Kenneth Laudon y Jane Laudon, Mintzberg
- ✓ *Sistema de información Contable:* Mauricio Gómez y Diego Delgadillo
- ✓ *Componente estadístico:* DANE y súper sociedades

2.4.4.2 Fuente secundaria:

Se originó por medio de entrevistas y cuestionarios realizados al gerente y demás personal de la microempresa.

2.4.5 Muestra.

La investigación se llevó a cabo en el Valle de cauca, en el municipio Guadalajara de Buga. Para el año 2018³⁰, la ciudad cuenta con, 4.157 empresas inscritas y 3.888 corresponden a la categoría micro, representando el 93,53% de las empresas del municipio. Sumado a lo anterior, 3.161 (76,04%) empresas son persona natural y 463 (11,14%) son Sociedad por acciones simplificada (S.A.S). Además, Guadalajara de Buga cuenta con un total de 500 (4.31%) empresas con la categoría de otros servicios, y 286 (1.18%) empresas corresponden a servicios tecnológicos. Estos servicios abarcan diversas categorías, y la organización escogida para el estudio, se encuentra dentro de la descripción de servicios de reparación técnica y asesoría informática.

³⁰ cámara de comercio Buga. (2018). Cámara de comercio. Obtenido de Registro mercantil: <http://www.ccbuga.org.co/>

2.5 GUIA METODOLÓGICA.

Los objetivos planteados en la investigación tomaron como guía central la estructura planteada en el cuadro 2, en el cual se definen las fases o pasos y los instrumentos necesarios para el desarrollo de cada objetivo.

Cuadro 5 Guía metodológica de la investigación

Objetivos	Fases Metodológicas	Estrategias o Instrumentos
Caracterizar el entorno general y específico para las empresas del sector servicios de tecnología.	Revisión Bibliográfica acerca las necesidades actuales que tienen las microempresas orientadas al sector servicios tecnológicos	Revisión documental
	Revisión e identificación de las variables generales y específicas del sector servicios tecnológicos	Consulta de sitios web, revisión documental
	Revisión e identificación de la estructura del entorno externo y la relación con el Diamante de Porter	Consulta de sitios web, revisión documental
Diagnosticar el entorno interno y estructural de la empresa Omega Soluciones de tecnología, desde el punto de vista estratégico, táctico y operativo	Visitas a la empresa, contacto con el área administrativo y gerencial	Análisis documental Observación directa Entrevistas estructuradas y semi-estructuradas
	Conocimiento del enfoque estratégico y estructural de la organización	Entrevistas estructuradas y cuestionarios
Clasificar las necesidades de información, que demanda el entorno externo e interno de la organización Omega Soluciones desde el punto de vista estratégico, táctico y operativo, para plantear las variables que debe contener el modelo de información	Matriz DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)	Tabulación de la información recopilada.
	Recopilar información y crear una relación directa con las exigencias del entorno y las características internas de la empresa	Sistematización de la información clasificada y obtenida a lo largo de la investigación
	Descripción y análisis de los resultados, para realizar la integración correspondiente al sistema contable adecuado para la microempresa	Hermenéutica

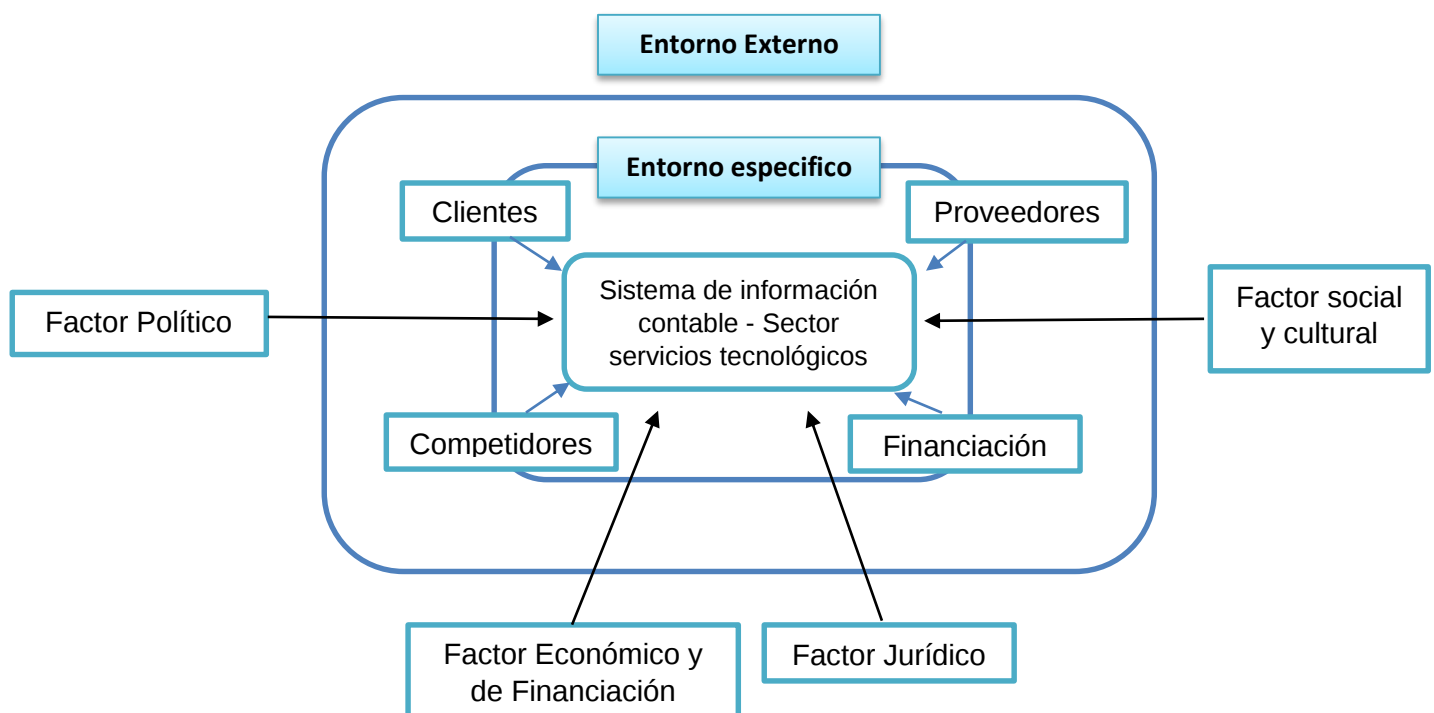
Fuente: Elaboración propia.

3. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO DEL SECTOR SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El objeto base de este capítulo es el reconocimiento claro de los parámetros básicos que el entorno general y específico le exigen a las empresas del sector tecnológico. La descripción e identificación de las características del sector servicios permite comprender las necesidades actuales que tienen las microempresas orientadas a este sector. Guadalajara de Buga está constituido para el 2017 por 94.54% de microempresas, de las cuales el 17% forman parte del sector servicios, abarcando actividades como servicios administrativos, profesionales, comunicaciones, construcción, financieras, salud, artística y recreativa, inmobiliarias, educación, tratamiento de aguas, eléctrico y tecnológico.

La figura 8 muestra la conexión entre los conceptos del capítulo.

Figura 8: Estructura del entorno general externo y específico



Fuente: Elaboración propia, con referencia a Diego Delgadillo D. (2001). El sistema de la información contable. Fundamentos y marco de referencia para administración.

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO DEL SECTOR SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

Tal como se muestra en la figura anterior, existen variables del entorno externo y específico que condicionan el flujo de información que requieren las empresas. En el presente capítulo se enmarca la caracterización del entorno externo, a partir del análisis de factores políticos, económicos, jurídicos y sociales; por su parte el análisis del entorno específico se aborda desde las variables clientes, proveedores y competencia directa de las empresas tecnológicas.

3.1.1 Entorno General

3.1.1.1 Entorno Político.

El sector servicio tecnológico atraviesa un gran auge a nivel mundial, ya que día a día su participación en la economía se vuelve más importante e innegable, por esta razón el gobierno colombiano en los últimos 6 años ha fomentado su crecimiento y fortalecimiento con diversos programas de inversión que a largo plazo permitirán el aumento del dinamismo económico, por medio de entidades como el Ministerio de Tecnología de la Información, Ministerio de Educación y Ministerio de Industria y Comercio. El cuadro 6 muestra una representación entre los programas de desarrollo que adelanta el gobierno y su influencia directa al crecimiento del sector.

Cuadro 6 : Apoyo de las instituciones públicas al sector servicios tecnológicos

Institución	Objeto central	Influencia al sector
MINISTERIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Mejorar la productividad, competitiva y eficiencia del sector servicios tecnológicos ya establecido en Colombia	Cada uno de los programas desarrollados por este ente público permite y estimula el crecimiento del sector, creando la posibilidad de establecer ventajas competitivas y aumentar el dominio sobre la economía, estimulación la relación entre oferta y demanda

Institución	Objeto central	Influencia al sector
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Crear una alianza con la informática y la telecomunicación mediante el diseño e implementación de un proceso de formación y actualización para los docentes de las instituciones publicas	Permite la expansión del sector a uno de los parámetros más importantes para cualquier país, como la educación. Esta situación mejora y fortalece la importancia de las tecnologías en todas las personas
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Crea una estrategia que apunta al fomento de la internacionalización del sector servicios	Fortalece el dinamismo económico dentro de las organizaciones de este sector, permitiendo así la expansión mediante la exportación y aumento de competitividad económica, obligando a las microempresas a mejorar su estructura interna, creando un ambiente competitivo con otras organizaciones de mayor volumen

Fuente: Elaboración propia, tomando como base el programa Procolombia

El Ministerio de Tecnología a través de sus programas se inserta en la dinámica del Departamento Nacional de Planeación enmarcándose en línea directa con programas como la trasformación productiva, el gobierno en línea, el fortalecimiento de la industria TI y vive digital; Cada uno de estos programas impulsa el fortalecimiento del sector servicios tecnológicos y remarcando su importancia en la economía nacional. (**Ver cuadro 7**)

Cuadro 7 : Programas del Departamento Nacional de Planeación.

Programa	Objetivo central
La trasformación productiva	Busca tener un alto impacto en el crecimiento de la economía y generación de empleo, al pretender generar una dinámica en el incremento de la productividad por medio del impulso de nuevos sectores emergentes de clase mundial (servicios de tecnología) y la estimulación de producción creativa que se centre en la innovación y creación de valor. Este programa motiva al sector tecnológico a innovar, fomentando así su crecimiento constante.
El gobierno en línea	Es una estrategia definida mediante el decreto 1151 del 2008 que pretende lograr mejorar la competitividad del país a través de la apropiación y uso adecuado de las tecnologías. Esta estrategia se plasmase plasma en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y

Programa	Objetivo central
	las Comunicaciones 1078 de 2015, comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología.
El fortalecimiento de la industria TI	Tienen como objetivo apoyar el desarrollo de las ideas innovadoras de las TI, es una estrategia que trabaja en el transformación del sector para ser más competitivo a nivel mundial. Por medio de emprendimiento especializado y plataformas tecnológicas innovadoras para el mercado.
Vive digital	Es un plan de tecnología que busca un gran salto en el país mediante la masificación del internet y el desarrollo de un ecosistema digital nacional, creando y ampliando la demanda al sector de tecnología abriendo la posibilidad de fortalecer y mejorar el flujo de ingresos dentro de las organizaciones

Fuente: Elaboración propia, tomando como base el programa Procolombia

Como se evidencia en la tabla anterior cada programa realizado por el gobierno es un paso hacia el fortalecimiento del sector a nivel nacional, abriendo nuevas oportunidades para las microempresas, creando así la necesidad de mejorar su estructura interna de tal manera que oriente correctamente la información que recibe, diseñando estrategias de gestión a largo plazo que se adapten a las verdaderas necesidades de la empresa.

3.1.1.2 Entorno Económico

El análisis entre la relación del entorno económico y las empresas se realiza a partir del estudio de variables como:

- Inflación
- Política monetaria
- Tasas de cambios.
- Tipo de cambio

Uno de los factores determinantes en la economía de un país es su inflación. Durante el segundo trimestre de 2018 en Colombia la inflación y sus expectativas, así como varias de las medidas de inflación básica, tendieron a estabilizarse y se situaron cerca de la meta del 3%, se proyecta que el crecimiento de la economía en el segundo semestre del año será similar al estimado para el primero (2,7%), aunque con un comportamiento sectorial más homogéneo³¹. Esta situación representa de momento un aspecto positivo para las organizaciones dada la estabilidad inflacionaria que presenta, permitiendo realizar proyecciones más claras sobre sus estrategias a mediano plazo.

Por otro lado la política monetaria es un factor clave a la hora de medir la posible dinámica de la oferta y la demanda, ya que define el manejo de la cantidad de dinero y las condiciones financieras, como las tasas de interés, volúmenes de crédito, tasas de redescuento de encajes, y otras³². Esta situación es básica para el desarrollo y competitividad de cualquier sector económico dada su incidencia directa en el costo de la principal fuente de financiación que usan la mayor parte de las empresas, es decir el crédito bancario, afectando de esta manera gran parte de la composición financiera de las organizaciones.

Identificar la forma en cómo los diferentes componentes del entorno económico inciden en las empresas permite analizar qué tipo de información necesita la organización en su proceso de toma decisiones con respecto al diseño de estrategias a largo y mediano plazo. Estas variables inciden en cualquier organización sin importar su actividad económica, por tal razón cada modificación en dichas variables representan cambios en los costos e ingresos de las empresas, generando oportunidades o debilidades de forma constante.

³¹ Echavarría, J. J. (junio de 2018). Evolución de la inflación y decisiones de política monetaria. Obtenido de http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9381/introduccion_informe_sobre_inflacion_junio_2018.pdf?sequence=8&isAllowed=y

³² <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-pol-tica-monetaria>

El cuadro N° 8 relaciona cada variables con su incidencia más directa al sector tecnológico.

Cuadro 8: Variables del entorno económico y su relación con el sector servicios tecnológicos

VARIABLE	INFLUENCIA AL SECTOR
INFLACIÓN	Una estabilidad inflacionaria promueve el uso eficiente de los recursos productivos, permitiendo el aumento de la demanda de servicios tecnológicos al sostener la capacidad adquisitiva de las personas, además disminuye la incertidumbre ampliando así las posibilidades de inversión tanto nacional como extranjera que le inyecten dinamismo al sector
POLÍTICA MONETARIA	El aumento o disminución de las tasas de interés afectan directamente a cualquier microempresa, ya que sus opciones de financiación se verán afectadas al aumentar el costo de adquirirlas, disminuyendo así la circulación de dinero creando la posibilidad de bajar la demanda en un sector de no primera necesidad como el tecnológico
TASAS DE CAMBIO	El aumento o disminución de la tasa de cambio afecta de forma directa a este sector, ya que una de las opciones de fomento para el impulso económico del sector servicios tecnológicos creada por el gobierno, consta de la exportación e internalización de estos servicios, además repercute en los costos establecidos por sus proveedores. El promedio en la fluctuación del movimiento de la tasa de cambio para el primer semestre del 2017 fue de 2.921, segundo semestre 2.981 y para el año 2018 fue primer semestre 2.849 y segundo semestre 2.960. Estos resultados evidencian un grado de estabilidad económica que de manera actual no representa riesgos para el sector tecnológico.

Fuente: Elaboración propia, Tomado como referencia al Banco de la Republica Colombiano

Con respecto a lo anterior, el dinamismo presentando en el ámbito económico (constantes fluctuaciones y variaciones de la inflación, tasas de cambio, etc.) le crea al sector tecnológico la posibilidad de oportunidad y/o amenaza empresarial, todo dependiendo de la inclinación económica que presente en el momento.

3.1.1.3 Entorno Jurídico.

El entorno jurídico abarca la normatividad que rige a las organizaciones. Colombia es un país con una notable característica en su estructura jurídica ya que las reformas y cambios legales son acciones realizadas de forma constante, dejando poco espacio de tiempo entre la ley anunciada y las reformas que aplican para

dicha ley; esta situación dificulta el acoplamiento de las organizaciones con respecto a sus obligaciones legales, representando una fuerte amenaza para las empresas sin importar su tamaño o actividad económica, afectando con mayor incidencia a las microempresas dado su nivel de empirismo en su estructura organizacional, por ello cada sistema de información contable debe contener cierta flexibilidad en su estructura para así lograr moldearse a los constante cambios jurídicos.

En este apartado se analizan tres marcos normativos que tienen una determinante presencia en las actividades diarias de las organizaciones, al ser tres ejes influyentes en el sostenimiento adecuado de una empresa. Dichos marcos se analizan bajo las especificaciones que requieren las microempresas del sector tecnológico **(Ver cuadro 9)**:

- Legislación contable
- Legislación laboral
- Legislación tributaria.

Cuadro 9 Normatividad Colombiana

Normatividad	Objetivo central	Influencia en el sector servicios
LEY 1314 DE 2009	Inicia el proceso de convergencia de las normas contables colombianas con los estándares internacionales de información financiera	El artículo 1º de la Ley 1314 requiere la expedición de normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo. Lo anterior requiere que las empresas organicen y estructuren su información empresarial. El Direccionamiento Estratégico establecido por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública estableció la identificación de tres grupos de usuarios para la aplicación de las normas. Para efectos del presente trabajo, el interés se centra en el grupo 3, que corresponde a personas naturales y microempresas.
Decreto 2420 del 2015 Anexo 3 – Marco técnico normativo de Información financiera para	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información. Regula los	El anexo 3 – Marco técnico normativo de información financiera para las microempresas representa obligatoriedad para todas las empresas con categoría micro (no tengan más de 10 trabajadores, activos totales, excluida la vivienda, inferiores a 500 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV), e ingresos inferiores a 6.000 SMMLV) sin importar su actividad económica, incidiendo

Normatividad	Objetivo central	Influencia en el sector servicios
las microempresas	principios y normas de contabilidad e información financiera y aseguramiento de la información aceptada en Colombia: establece los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de las transacciones y otros hechos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general.	directamente en el tratamiento de la presentación de la información financiera. Abarcando elementos como: - Elaboración de un estado de la situación financiera de apertura -Cumplir con lo relacionado a la Formalización y Generación de Empleo y con el Plan Nacional de Desarrollo, respectivamente. En desarrollo de las precitadas leyes, se establece que para facilitar el proceso de formalización de los microempresarios que se encuentran en la informalidad, deberán contar con un sistema simplificado de contabilidad que puedan cumplir y que esté acorde con su realidad económica y con su capacidad técnica
DECRETO 2649 DE 1993, TÍTULO TERCERO DE LAS NORMAS SOBRE REGISTROS Y LIBROS, ARTÍCULOS 123 AL 135.	La ley 1314 de 2009 derogó gran parte del Decreto 2649 de 1993, pero existe actual vigencia de la normativa de gestión documental contable ubicada en los artículos 123 al 135 del Decreto 2649 de 1993, la cual contiene las disposiciones expresas sobre el registro y los libros de contabilidad.	Según esta reglamentación los hechos económicos deben ser documentados a través de soportes, comprobantes, y los libros deben conformarse y diligenciarse de manera que se garantice su autenticidad e integridad, puesto que estos sirven como base para la elaboración de los estados financieros. Adicionalmente, el artículo 134 de este decreto menciona que las empresas deben conservar de forma organizada los libros de contabilidad, las actas, los comprobantes, los soportes y toda la correspondencia que se relacione con la administración y operación del ente económico, las cuales pueden realizarse de forma física o electrónica con lo establecido en artículo 128 del Decreto 2649 de 1993 y el artículo 173 del Decreto Ley 019 de 2012 teniendo siempre cuidado de no alterar las fechas, asientos, registros, valores y archivos.
CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO	Su finalidad primordial es lograr la justicia de las relaciones que surgen entre empleados y trabajadores: allí se encuentran las condiciones y modalidades de contratación, indemnización, causales de despido, protecciones al trabajador, obligaciones y derechos entre la relación empleador-empleado.	Esta imposición no excluye al micro empresas de su cumplimiento y debe llevarse a cabo sin importar el sector. Para este apartado se analiza la forma de vinculación laboral a la organización, revisando el cumplimiento de parámetros básicos como: - Tipo de contratación (Contrato fijo, Contrato indefinido, Contrato de obra, Contrato de aprendizaje, Contrato de servicios) - Pago prestaciones sociales (Cesantías, intereses sobre cesantías, prima de servicios, vacaciones, dotación y auxilio de transporte.)

Normatividad	Objetivo central	Influencia en el sector servicios
		- Pago de la seguridad (Salud, pensión y riesgos laborales. Salud y riesgos laborales) - Pago de parafiscales (SENA, ICBF y Caja de compensación familiar.)
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991 DECRETO 624 DE 1989 LEY 1819 DEL 2016- REFORMA TRIBUTARIA	La Constitución Política de Colombia consagra las obligaciones tributarias en artículos como el 150, 10, 11, 12, 338, 362; 363 entre otros. Desde el punto de vista jurídico, el principio exige que la aplicación de los tributos sea de carácter general con el fin de que no tenga cabida la arbitrariedad. Decreto 624 DE 1989 Estatuto Tributario Impuestos. Administrados por la dirección general de impuestos nacionales. Ley 1819 del 2016- Reforma tributaria Por medio de este se adopta una reforma tributaria estructural, que fortalece los mecanismos para la lucha contra la evasión y elusión fiscal.	Por medio de estas reglamentaciones se consagra una serie de responsabilidades fiscales entre la empresa y el estado sin importar el tamaño o actividad económica, tales como el pago de impuestos nacionales (Retención en la fuente, IVA, Impuesto de timbre, Impuesto al patrimonio, Impuesto sobre la renta, Impuesto a las transacciones financieras, Impuesto sobre vehículos automotores, Impuesto predial) departamentales (Impuesto sobre vehículos automotores, Impuesto de registro, impuesto a la gasolina motor y al ACPM, etc, Municipales (Buga: Impuesto de Industria y Comercio, impuesto Complementario de Avisos y Tableros, Actividades Económicas – Acuerdo de Tasas y Contribuciones. Etc) En la reforma tributaria se encuentran parámetros que inciden de forma directa en el sector servicios tecnológicos, como la exclusión de IVA en servicios como: Impresión aditiva, Software de preproducción, producción y edición de video, Software de edición gráfica, Software de producción y edición sonora, Software de integración de sistemas informáticos, Software de inteligencia artificial, Etc. Además artículos como el 158-1, 256; permite la deducción por donaciones e inversiones en investigación, desarrollo tecnológico e innovación, esta situación ayuda a largo plazo al crecimiento y fortalecimiento del sector
DECRETO 410 – CÓDIGO DE COMERCIO	Ley comercial que regula a los comerciantes y asuntos mercantiles: establece los parámetros para la clasificación de comerciante, las obligaciones y derechos de los mismos.	Esta imposición no excluye a las micro empresas de su cumplimiento y debe llevarse a cabo sin importar el sector, cumpliendo con elementos como: - Obtener y mantener vigente la matrícula mercantil. - Certificado de Bomberos - Cumplir con todas las normas referentes al uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación

Normatividad	Objetivo central	Influencia en el sector servicios
		- Cumplir con las condiciones sanitarias y ambientales según el caso descritas por la ley 9 de 1979 y demás normas vigentes sobre la materia. Etc.
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST	Disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados. Mejorando las condiciones laborales.	Adoptar un sistema acorde a las necesidades empresariales que permita el control de los diferentes riesgos laborales identificando y estableciendo estrategias para un ambiente de trabajo seguro. Asimismo se deben implementar indicadores cuantitativos y cualitativos, que permitan medir la gestión, evaluar la estructura, el proceso y el resultado del sistema de gestión. Esta normativa incide dentro de cualquier organización, independientemente de su tamaño o actividad económica.
LEY 1341 DEL 2009	Se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías (TIC).	Por medio de esta reglamentación se incluyen todas las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes. Esta Ley permite conocer la serie de obligaciones que presenta el Estado frente a las TIC. El conocimiento de esta norma permite a las empresas la identificación de posibles oportunidades.

Fuente: Elaboración propia.

3.1.1.4 Entorno Social y Cultural

Como lo menciona el autor Alonso Tejada Zabaleta el entorno social se compone de variables como: a). Valores y creencias básicas de la sociedad (actitudes de consumo, ocio, clima laboral, etc.) b.) Modas y estilos de vida

La época contemporánea es conocida por su alta influencia tecnológica, esta situación afecta el estilo de vida de las personas focalizando la atención en el desarrollo constante del sector servicios tecnológicos, ya que poco a poco se ha

extendido por todos los ámbitos básicos de la vida en sociedad, encontrándose inmersa en cada una de las actividades cotidianas como la educación, la salud, la recreación, comunicación entre otros aspectos. Al ser los mismos seres humanos quienes producen avances tecnológicos con base en las necesidades observables en la sociedad, se garantiza el crecimiento y avance del sector.

Lo anterior representa una fuerte oportunidad para el sector tecnológico, ya que la cultura misma ha evolucionado a tal punto que exigen diariamente nuevos avances que obligan a la tecnología a estar en constante desarrollo. Hasta este punto es claro que las microempresas deben estar conscientes de la exigencia de la demanda y determinar si están respondiendo correctamente a dicha exigencia.

Según un estudio realizado por la revista Dinero el sector tecnológico en Colombia para el 2018 respondió a la demanda actual por medio de la masificación del acceso a infraestructura digital, fortalecimiento de la industria TI y el uso correcto de tecnologías más avanzadas y maduras. En la actualidad la mayor parte de innovación tecnológica es promovida por grandes superficies empresariales, por tal razón el gobierno busca el incentivo para que Micro y pequeñas empresas puedan realizar una revisión profunda de sus procesos internos e identificar los problemas más comunes en ellos para ayudar a solucionarlos haciéndolos más productivos.³³ En términos generales puede entenderse que el entorno ofrece una gran variedad de oportunidades para las empresas del sector tecnológico, fortaleciendo así su posición en el mercado económico.

3.1.2 Caracterización del entorno específico para el sector tecnológico.

Como se mencionó anteriormente, responder a las exigencias del entorno general por parte de las microempresas requiere del conocimiento y manejo eficiente de factores como clientes, proveedores y competencia directa de la organización; cada

³³ <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/tendencias-de-tecnologia-mas-importantes-en-colombia/254681>

uno de estos aspectos mejora la interacción entre la empresa y los factores que componen el entorno social, facilitando así, el desarrollo de la organización al estar en la vanguardia de los diversos cambios generados por las tendencias del entorno. En consecuencia a ello, es preciso enmarcar algunas características determinantes del entorno específico hacia al sector tecnológico:

- **Clientes:** Son la razón de ser y el motor de existencia de cualquier organización, clasificándose de la siguiente manera:

Cuadro 10: Tipos de clientes

Tipo de Clientes	Definición
➤ Clientes actuales	Aquellos que compran de forma constante
➤ Clientes activos	Son aquellos que hacen compras con cierta frecuencia (Dicha frecuencia es determinada por cada empresa)
➤ Clientes inactivos	Son clientes que han realizado compras, pero no se ha repetido recientemente, con este tipo de cliente existe la posibilidad de que vuelan a compra
➤ Clientes potenciales	Son aquellos que no han realizado compras a la empresa, pero que han mostrado interés a través de la solicitud de información y cuenta con la capacidad de compra suficiente
➤ Clientes probables	Son clientes que no han comprado nunca a la empresa, y no han manifestado interés. Sin embargo, por sus características consideramos que podrían convertirse en generadores de ingresos a futuro.

Fuente: Elaboración propia.

La composición de los clientes del sector tecnológico tiene una amplia extensión, al abarcar desde personas jurídicas hasta personas naturales de diversas características, dada la fuerte presencia de las tecnologías en la actualidad la demanda se ha intensificado y extendido.

- **Personas Jurídicas:** Una microempresa normalmente recibirá mayor demanda por parte de otras micro y pequeñas empresas, es aquí donde especificamos que Guadalajara de Buga según un estudio socioeconómico de la zona realizado por Cámara de Comercio para el 2017 cuenta con un total de 7.201 empresas dentro

de la categoría micro y 289 en la categoría de pequeña empresa, de las cuales 7.013 podrán clasificarse como clientes o clientes potenciales para una microempresa ubicada en sector tecnológico dado la diferencia en las razón social de dichas empresas con el sector.

- **Personas Naturales:** La tecnología ha logrado penetrar diferentes edades y características de las personas en la actualidad, aunque aún existe una mayor concentración en el uso de estos servicios en personas con edades entre 14 – 45 años sin importar su sexo o extracto socioeconómico. Según el DANE para el 2017 Guadalajara de Buga cuenta con un aproximado de 45.890 personas entre dichos rangos, de las cuales la totalidad podría considerarse clientes de una microempresa de servicios tecnológicos.

- **Proveedores:** Son el suministro básico de la materia de las empresas, por tal razón es clave reconocer y entender su clasificación:

Cuadro 11: *Tipos de proveedores*

Tipos de proveedores	Definición
➤ Proveedores de productos	proporcionan un artículo que satisface una necesidad tangible
➤ Proveedores de servicios	suministran bienes intangibles
➤ Proveedores de recursos	Satisfacen las necesidades de fuentes de carácter económico de una empresa, básicamente de créditos, socios o capital.

Fuente: Elaboración propia

- **Proveedores de productos:** Los proveedores de las microempresas del sector tecnológico en Guadalajara de Buga parten sustancialmente de entes empresariales de mayor escala que le permitan satisfacer sus necesidades a un menor costo, es aquí donde se encuentran organizaciones tales como Intel, Dell,

Lenovo, HP, Symantec, Layer, Etc. Ya que ofrecen mayor seguridad en la calidad y permiten la opción de crear descuentos por ventas al por mayor. Además suministran no solo posibles repuestos o equipamiento necesario para desarrollar los servicios ofrecidos a los clientes, sino también ofrecen una serie de artículos comerciales que complementan los servicios tecnológicos; tales como computadores, memorias, cámaras, cables de USB, cargadores; entre otros.

- **Proveedores de servicios:** Esta clasificación se concentra en proveedores de intangibles; De manera particular para el sector tecnológico hace referencia a ingenieros informáticos o expertos tecnológicos. Guadalajara de Buga cuenta con una oferta en el área informática representada en las siguientes instituciones:

Cuadro 12 Instituciones que ofertan el estudio de Sistemas en Buga

TITULO	UNIVERSIDAD / INSTITUTO
Ingeniería en sistemas	Corporación Universitaria Remington
	Universidad del Quindío
	Universidad Antonio Nariño
Tecnología en sistemas	Universidad del Valle
	Instituto de formación para el trabajo y desarrollo humano Compubuga
	System Plus
	Corporación Universitaria Minuto de Dios
	Discenters

Fuente: Elaboración propia

- **Proveedores de recursos:** La mayoría de microempresas en Guadalajara de Buga sin importar su actividad económica depende sustancialmente de los servicios ofrecidos por las entidades bancarias al considerarse la principal fuente de ingresos a la hora de inyectar capital o simplemente sostenerse en el mercado. Para el año 2018 el municipio cuenta con 15 entidades bancarias las cuales 8 son clasificados

como Bancos de primer piso, por tal razón ofrecen líneas de crédito para Microempresas o iniciativa de negocio:

Cuadro 13: Entidades Proveedoras de recursos financieros

Banco	Servicios que ofrecen – Línea de Créditos
Bancamia S.A	LÍNEA CREDIMÍA: línea de crédito multipropósito de fácil acceso para microempresarios. Tiene como objetivo satisfacer las necesidades inmediatas de financiación en activos fijos o capital de trabajo (Plazos desde 6 hasta 48 meses, con cuotas fijas se ajustan al flujo de caja). CLIENTEMÍA 1A: Cupo de crédito fijo o rotativo que se otorga a los microempresarios que han demostrado ser excelentes clientes del Banco, con el fin de fidelizarlos y premiar su buen comportamiento (Monto: Min: 70% de 1 SMLMV y Máx: 25 SMLMV. • Plazo: Desde 6 hasta 36 meses. • Tipo de periodicidad: Mensual) LÍNEA MEJORAS LOCATIVAS: Línea de crédito dirigida a microempresarios, con necesidades puntuales de mejoramiento o adecuación del negocio (Destino: Inversión. • Cliente: Antiguos, urbanos y rural no agro. • Monto: Min: 70% de 1 SMLMV y Max: 25 SMLMV • Plazo: Desde 6 hasta 48 meses. • Tipo de periodicidad: Mensual). LÍNEA PARALELO: Es una línea de crédito enfocada a nuestros clientes microempresarios antiguos, que funciona como un préstamo adicional con el objetivo de satisfacer necesidades inmediatas de capital de trabajo CLIENTES EN CONSOLIDACIÓN: Es una línea de crédito enfocada a financiar necesidades de Capital de trabajo e inversión y dirigida a microempresarios nuevos que tienen como objetivo consolidar su negocio. Montos altos a tasas preferenciales (Plazos hasta 48 meses, con cuotas fijas mensuales que se ajustan a tu flujo de caja. Montos de financiación desde 25 salarios mínimos legales vigentes y máximos hasta 120 salarios mínimos legales vigentes.)
Banco Caja Social	CRÉDITO PARA CAPITAL DE TRABAJO: Financie sus necesidades de corto y mediano plazo, como adquisición de inventarios, financiación de cartera, nómina, sustitución de pasivos, reparación de equipos y cubrimiento de costos y gastos

Banco	Servicios que ofrecen – Línea de Créditos
	operativos de producción o comercialización bienes o servicios (Cuotas fijas mensuales durante la vigencia del crédito. Plazos hasta 36 meses. Ingreso mínimo requerido: 1 salario mínimo mensual legal vigente.) CRÉDITO PARA MAQUINARIA Y EQUIPOS: Cuento con un crédito que le facilita la compra o la reparación de activos para operar maquinaria y equipo que su negocio requiere (Financiación hasta el 100% del bien a financiar. Plazo hasta 60 meses. Cuotas fijas mensuales durante la vigencia del crédito. Facilidad para el pago de las cuotas a través de débito automático. Ingresos mínimos requeridos: un salario mínimo mensual legal vigente)
Banco de Bogotá	SOLUCIONES DE FINANCIACIÓN: Líneas de capital de trabajo e inversión, Líneas de Facturas Ícono flecha, Créditos de fomento, Contingencias Ícono flecha
Banco Mundo Mujer	CRÉDITO PARA NEGOCIO: Financian tiendas, ventas por catálogo, ventas de comida, ventas de ropa y cualquier tipo de negocios. Desde \$800.000 hasta \$41.000.000 Si usted ya es cliente hasta \$93.749.040 Fijamos tasa y cuotas fijas hasta el final del plazo CRÉDITO PARA PEQUEÑA EMPRESA: Financian Pequeñas Empresas que desarrollen actividades de negocio, comercio o producción. Desde \$800.000 hasta \$109.373.880 Si usted ya es cliente hasta \$234.372.600 Fijamos tasa y cuotas fijas hasta el final del plazo
Bancompartir	MICROEMPRESARIAL: Producto dirigido a microempresarios, que desarrollan actividades comerciales, de producción o servicios y que requieren financiación el negocio (Monto de financiación: Desde 1.7 hasta 203.3 SMMLV. Plazo de financiación: hasta 59 meses). PEQUEÑA EMPRESA: Producto dirigido a grandes microempresarios y pequeñas empresas que desarrollen actividades comerciales, de producción o de servicios. (Monto de financiación: Hasta 500 SMMLV. Plazo: Máximo hasta 59 meses).

Banco	Servicios que ofrecen – Línea de Créditos
Bancolombia S.A	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA COMPRAR LOCALES Y OTROS: El monto mínimo de financiación es de \$15.000.000 para personas y de 45 SMMLV para empresas. El monto de financiación máximo es hasta el 70% del valor del inmueble a financiar. Como cliente debes tener el 30% restante. Cuenta con garantía hipotecaria en primer grado
Banco Popular	FINANCIACIÓN : Capital de trabajo, crédito de fomento, Leasing Financiero
Banco BBVA	INVIERTE EN TU NEGOCIO: Es potenciando los ahorros e inversiones de tu negocio -Incrementa el dinero de tu empresa de manera segura. -Escoge el CDT que más se ajuste a las características de tu empresa. -Elije el periodo de pago de los intereses de acuerdo con las necesidades de tu negocio.

Fuente: elaboración propia



Tasa de interés vigente en los bancos más empleados por microempresarios:

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

Fuente: elaboración propia con información tomada de la página web de las entidades financiera para octubre del 2018.

Además de la información anterior, es importante resaltar que la documentación generalmente solicitada es:

- Antigüedad de constitución de la empresa superior o igual a un año.
- Fotocopia del Registro Único Tributario.
- Fotocopia del documento de identidad del representante legal.

- Certificado de existencia y representación legal.
- Declaración de renta de los dos últimos años.
- Balance general y estado de resultados de los últimos 3 años incluido el actual con notas contables.

➤ **Competencia:** En el municipio de Buga, el sector servicios tecnológicos presenta la tipología de competencia denominada *Muchos vendedores con productos diferenciados* (Pocos o muchos productores, muchas diferencias entre los productos, mantenido una posibilidad de controlar el precio). Según registro de Cámara de Comercio de Buga actualmente existen 42 microempresas (**Anexo N° 1**) en el municipio que se catalogan como competencia directa para el sector de tecnología dado su razón social, el promedio de las actividades presentadas por estas organizaciones se dividen en :

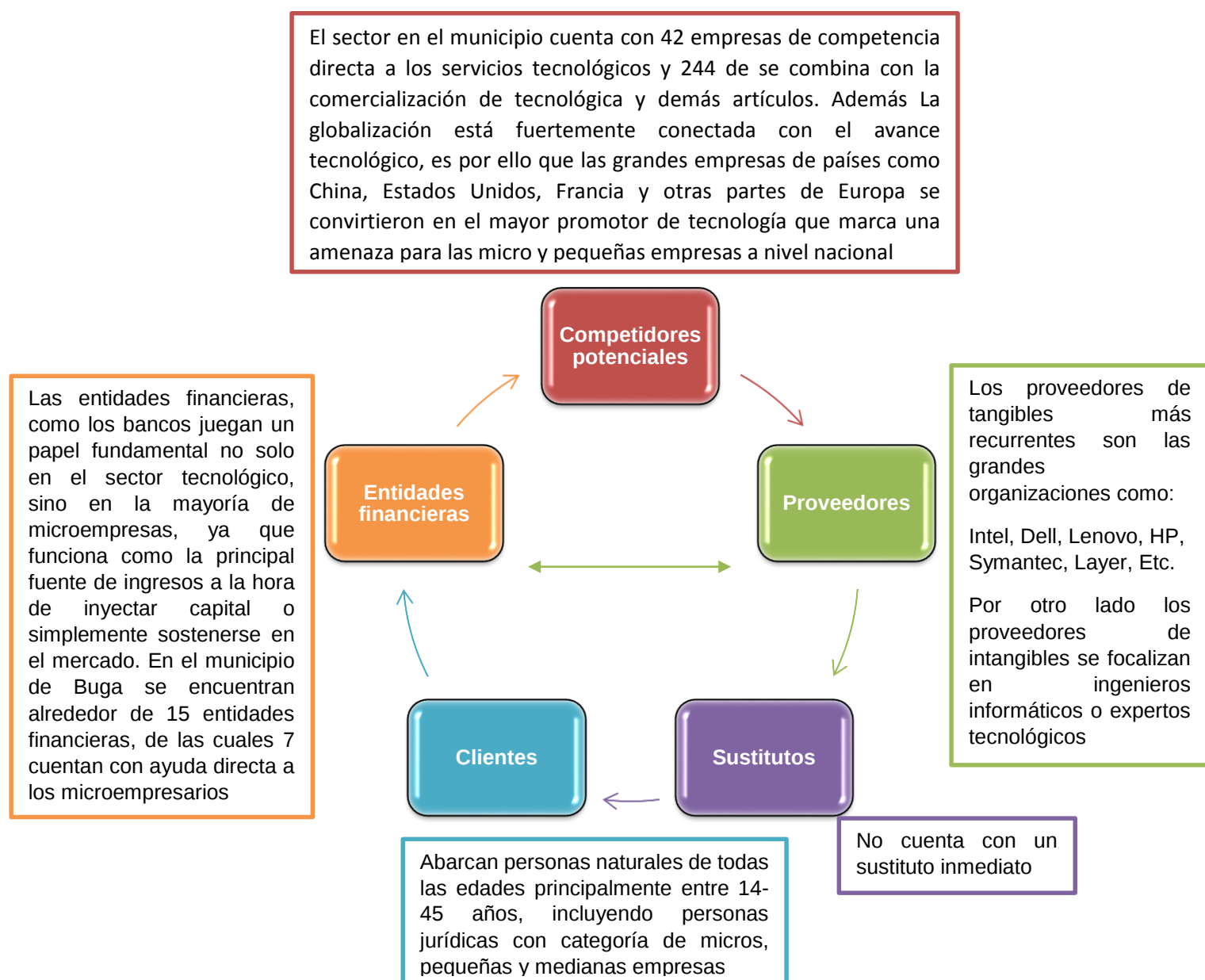
- Comercialización de computadores y accesorios tecnológicos
- Instalación de redes informáticas
- Alquiler de equipos
- Asesoría técnica
- Línea de seguridad informática

Sumado a ello el municipio cuenta 244 microempresas con variedad comercial y muy pocos servicios de tecnología en su razón social. Por otro lado, se presentan los tratados de libre comercio (Uno de ellos, firmado entre Colombia y Estados Unidos) que a nivel nacional presenta una fuerte competencia para cualquier organización dada la imposibilidad de competir con los precios de las grandes superficies empresariales.

Puede entenderse que el 93.6% de las empresa de Guadalajara de Buga son consideradas como clientes potenciales para las microempresas del sector tecnológico ubicadas en el sector, además de 45.890 personas naturales. Por otro lado, debido a las necesidades financieras que sufren este tipo de empresas como

bien se ha mencionado anteriormente, el municipio cuenta con un 54% de sus entidades bancarias con servicios específicos para la financiación y ayuda económica de las microempresas. Todo ello facilita la sostenibilidad y crecimiento de estas organizaciones. En ese mismo orden de ideas, la figura 9 presenta una sistematización del entorno específico del sector tecnológico.

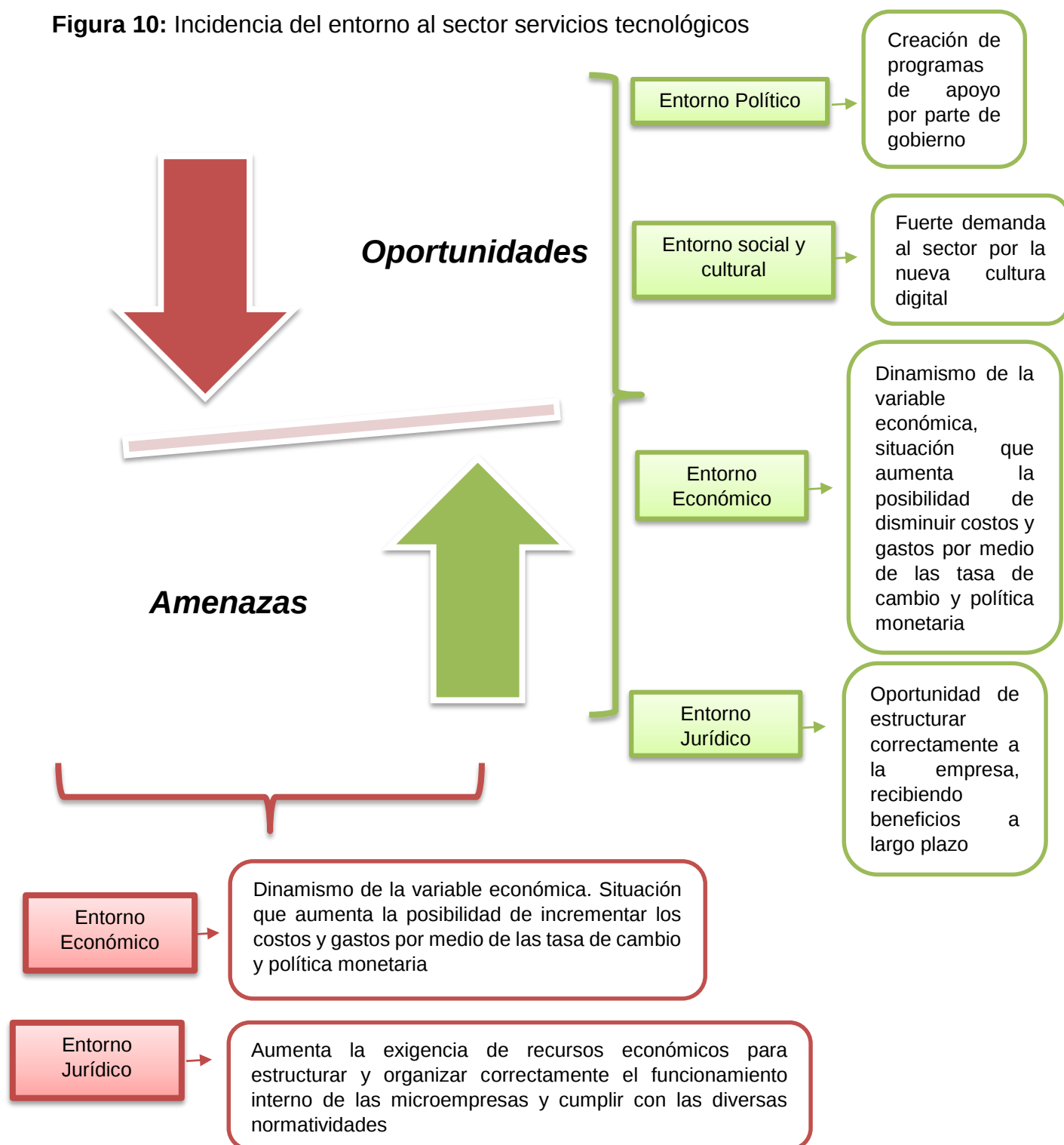
Figura 9 Entorno específico del sector tecnológico



Fuente: Elaboración propia.

La figura 10 conecta cada entorno mencionado con su incidencia al sector servicios tecnológicos.

Figura 10: Incidencia del entorno al sector servicios tecnológicos

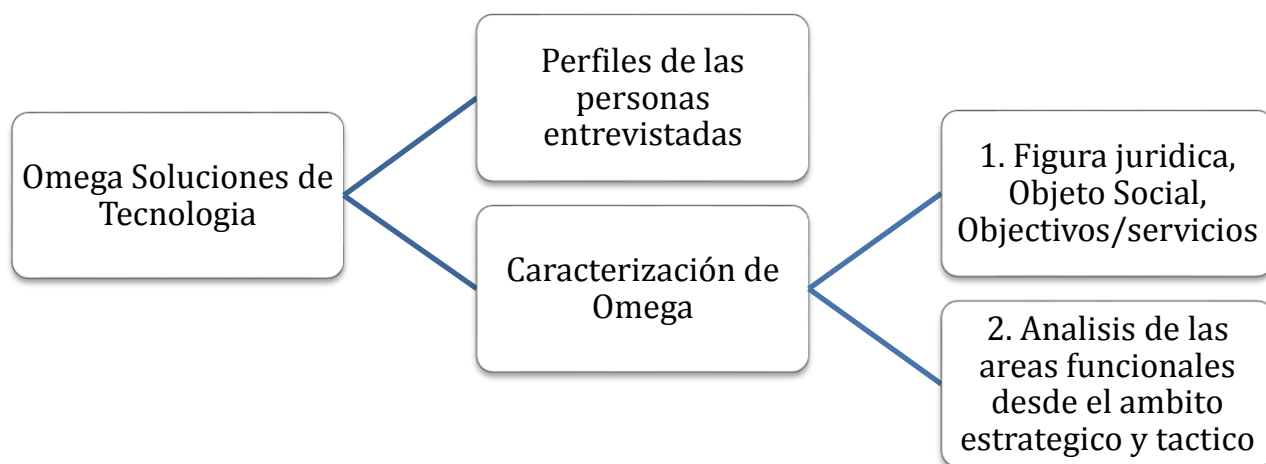


Fuente: Elaboración Propia.

4 DIAGNOSTICO DEL ENTORNO INTERNO DE LA EMPRESA OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA, DESDE EL PUNTO DE VISTA ESTRATÉGICO, TÁCTICO Y OPERATIVO.

Como se ha mencionado en capítulos anteriores, un sistema de información contable tiene un ámbito de aplicación, el cual es la organización sin importar su naturaleza y/o tamaño, por tal razón se tomó como referencia a Omega Soluciones de tecnología para la identificación de las variables necesarias en la construcción de un sistema de información contable para microempresas (los resultados aquí obtenidos, podrán aplicarse a cualquier microempresa con características similares o iguales que se encuentre en el sector tecnológico), para ello se emplearon como instrumentos de recolección de información: fichas de control, entrevistas y observación del movimiento real de la empresa, durante el mes de octubre del 2018 **(Anexo No. 2)**. La figura 11 ilustra la estructura del presente capítulo:

Figura 11 Estructura del capítulo “Diagnostico del entorno interno de Omega Soluciones de Tecnología”



Fuente: Elaboración propia

4.1 PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTAS

Gerente la empresa: El perfil profesional del Gerente (Andrés Coy) se delimita en la terminación de la básica secundaria y en dos carreras sin culminar como agropecuaria y arquitectura, adicionalmente cuenta con más de 10 años de experiencia en el sector tecnológico, los cuales según su criterio le han brindado herramientas para responder a las necesidades de Omega. Sus funciones dentro de la organización son:

Cuadro 14: Caracterización del perfil Gerente de Omega Soluciones

Funciones	1. Toma de decisiones a largo y mediano plazo 2. La relación o conexión directa entre el cliente y la empresa, brindándole un asesoramiento completo durante todo el proceso de la compra y pos- venta. 3. Conexión por primera vez con los diferentes proveedores que considere de confianza para establecer relaciones con Omega 4. Realiza los procesos técnicos más complejos con el asesoramiento de dos ingenieros que considera socios de la empresa.
-----------	--

Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista realizada al Gerente Andrés Coy.

Administradora: Nora Coy es administradora financiera, su experiencia en el sector tecnológico la ha obtenido gracias a los años laborados en Omega Soluciones. Además de participar en esta área de la empresa, Nora Coy desarrolla gran parte de las actividades diarias del área operativa, el cual será detallado más adelante.

Cuadro 15 Funciones de la Administradora en Omega Soluciones

Funciones	- Cotizaciones con proveedores y clientes - Acuerdo con proveedores - Atención al cliente - Manejo del inventario - Apoyo contable en Excel (registro de las compras, ventas, gastos, consignaciones) - Manejo de caja (Utilizada para cubrir gastos varios, herramientas que necesiten los trabajadores en el momento, pago de facturas, Etc.)
-----------	--

Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista realizada a la Administradora Nora Coy

-Auxiliar contable:

Encargado	Fernanda Cañas	Profesión/cargo	Tecnóloga en Contabilidad y Finanzas / Auxiliar contable
Años de experiencia	1 Año		
Funciones	- Registro de las transacciones contables en el software - Realiza el inventario mensual, tanto de la mercancía como la herramienta de la empresa. - Asigna tareas a los técnicos y Atención al cliente		

Fuente: elaboración propia a partir de la entrevista realizada al auxiliar contable Fernanda Cañas.

-Técnico líder:

Encargado	Kevin Alberto González Suarez	Profesión/cargo	Tecnología en Sistemas / Técnico Líder
Años de experiencia	1 año		
Funciones	-Lo relacionado con laboratorio -Reparación de equipos -Instalaciones en redes de seguridad		

Fuente: Elaboración Propia a partir de la información obtenida de la entrevistas

4.2 CARACTERIZACIÓN DE OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA:

Omega soluciones de tecnología es una microempresa ubicada en el municipio de Guadalajara de Buga con domicilio Calle 7 # 8-85, régimen común, RUT: 901145904-4. Su estructura organizacional es la siguiente:

Gerente (Dueño), Andrés Coy; Administradora, Nora Coy; Contadora; Auxiliar contable, Fernanda Cañas y 5 técnicos.

Los objetivos y servicios de la organización son:

Cuadro 16: objetivos y funciones de Omega Soluciones

Objetivos internos de la empresa	Servicios que ofrece Omega
-Brindar a sus clientes los mejores equipos electrónicos para empresas y el hogar. Sus productos vienen acompañados de soluciones a la medida de sus necesidades y requerimientos.	✓ Comercialización de computadores ✓ Instalación de redes informáticas ✓ Alquiler de equipos ✓ Asesoría técnica ✓ Sistemas de monitoreo ✓ Línea alarmas GSM. ✓ Línea documental (Impresoras, fotocopadoras, fax, escáner y multifuncionales de tecnología láser digital especialmente diseñados para un trabajo a gran escala)
-Ofrecer un servicio especializado y profesional de tecnología e informática, basado en el apoyo, asesoría y conocimiento profundo del negocio, el producto y la industria.	✓ Impresión en comodato ✓ Línea de seguridad informática.
- Asesorar sobre el uso idóneo de la tecnología informática en las organizaciones.	

Fuente: Elaboración propia, con referencia a la información obtenida de Omega Soluciones

4.2.1 Análisis del área estratégica de Omega Soluciones de Tecnología

El análisis realizado al nivel estratégico de la organización abarcó los siguientes parámetros: herramientas para decisiones a largo plazo con respecto a los entornos e identificación de las oportunidades y debilidades de la empresa. La recolección de la información de esta área se realizó mediante entrevistas al señor Andrés Coy, quien es dueño y gerente de la organización.

Lo anterior facilita la identificación de la relación directa entre la información interna de la empresa y las variables que componen el entorno externo de la organización. El cuadro 17 establece la estructura interna de Omega Soluciones con respecto a su eje estratégico.

Cuadro 17: Estructura interna de Omega- Parte estratégica

Eje estratégico	Entorno	Omega Soluciones
ESTRATÉGICO: Área Gerencial de Omega. Andrés Coy Proceso de decisión: La fuente básica para cualquier decisión del señor Andrés va encaminada en dos procesos centrales. Primero analiza la idea con la administradora Nora Coy y estudian la posibilidad de rentabilidad o productividad, después realizan un pequeño estudio de mercado enfocado en la consulta de rendimiento del producto o servicio que deseen implementar en otras empresas del mismo sector. El señor Andrés no toma en cuenta la contabilidad para el proceso de decisión. Este se fundamenta en “la corazonada”.	<u>Económico</u>	Omega Soluciones es consciente de la forma en como la inflación, política monetaria y tasas de cambios afectan la armonía interna de la empresa: - Inflación: El aumento en los precios de los bienes y servicios que normalmente requieren para su funcionamiento diario afectaría directamente su liquidez, ya que en condiciones normales suele ser ajustada y limitada. - Política monetaria: Para Omega soluciones la financiación bancaria es clave para su sostenimiento a mediano plazo, dado los altibajos que generan las temporadas comerciales recorren constantemente a préstamos bancarios, por ello cualquier aumento en sus tasas de interés afectaría de forma sustancial a la empresa (Omega utiliza los servicios ofrecidos por Banco de Bogotá, Banco BBVA y Bancolombia). - Tasas de Cambio: 8 de sus 10 proveedores principales tienen conexión directa con el extranjero para el abastecimiento de Omega soluciones, por ello este parámetro es clave para el funcionamiento y toma de decisiones de la empresa
	<u>Político</u>	Omega Soluciones no tiene un verdadero dominio y conocimiento sobre los diversos programas que el gobierno ofrece para el sector tecnológico, desaprovechando estas oportunidades de crecimiento.
	<u>Jurídico</u>	Omega no tiene presente en sus planes estratégicos factores como: Reforma tributaria: No están enterados de los beneficios tributarios a los cuales el sector tecnológico se vio afectado con la exclusión del IVA de múltiples servicios Decreto 2420 del 2015 Anexo 3 – Marco técnico normativo de Información financiera para las microempresas: A pesar de que Omega conoce y reconoce que debe seguir los parámetros establecidos en este decreto, aún no han empezado la convergencia incumplido por omisión a esta reglamentación. Código sustantivo del trabajo: Con respecto las exigencias presentas en este código, Omega responde a todos los parámetros mínimos, tales como. Afilación a seguridad social Pago de parafiscales Salario no por debajo de mínimo Contrato laboral escrito a término definido de un año

Eje estratégico	Entorno	Omega Soluciones
		Decreto 2649 de 1993 en los artículos 123 al 135: Omega cumple en la realización de comprobantes y libros contables de tal manera que se garantiza su autenticidad e integridad, ya que son creados por el software contable, y no se permite modificaciones o alterar una vez sea realizada la copia de seguridad. Adicionalmente, los comprobantes, soportes y toda la correspondencia que se relacione con la administración y operación contable del ente económico se estructuran según la exigencia legal³⁴. Decreto 410 –Código de comercio: Omega responde y cumple de forma oportuna con los requisitos de: - Obtener y mantener vigente la matrícula mercantil. - Cumplir con todas las normas referentes al uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación - Cumplir con las condiciones sanitarias y ambientales -Certificación de Bomberos. Ley 1341 (TIC): A pesar de ser una ley que afecta e influye directamente al sector tecnológico, Omega la desconoce completamente. Por tal razón cualquier oportunidad que pueda ofrecer el gobierno hacia el sector será pasada por alto por la organización.
	<u>Social</u>	Omega es consciente de la fuerte demanda que su sector tiene debido al gran auge social que presenta, reconociendo la excelente oportunidad que esto ocasiona al crecimiento de su organización.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar Omega soluciones en la gestión de los procesos estratégicos predomina la falta de análisis detallado de las variables del entorno externo. Se carece de estrategias y herramientas de planeación para las decisiones de mediano y largo plazo.

³⁴ Todas las partidas asentadas en los libros deben ser respaldadas por comprobantes de contabilidad, con orden cronológico, número consecutivos, indicación de las personas que lo elaboraron, indicar fecha, origen, descripción y cuantía de las operaciones. Además Los libros deben contener el número y fecha de los comprobantes que lo respaldan, además se debe tener en cuenta la prohibiciones correspondientes

4.2.2 Análisis del área táctica

El nivel táctico desarrolla los mecanismos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos en el área gerencial, es aquí donde la Administradora Nora Coy desarrolla su papel en Omega Soluciones. El análisis de esta área se concentra en:

- ✓ La interconexión entre el área táctica y el entorno externo de la organización.
- ✓ Descripción de las áreas funcionales de la organización.

Conocer la relación entre el área táctica y los factores que componen el entorno externo e interno permiten detectar con mayor rapidez los posibles errores o debilidades que tiene la estructura interna de la empresa. El cuadro 18 establece dicha relación.

Cuadro 18: Estructura interna de Omega- Parte Táctica

ENTORNO EXTERNO	
GENERAL:	ESPECIFICO:
La administradora Nora Coy se encuentra constantemente en la búsqueda de la identificación de las novedades exigidas por la demanda, siendo consiste de la importancia de innovar y actualizarse en el sector tecnológico, propone ideas de expansión de servicios u oferta de productos nuevos.	CLIENTES: Ambos integrantes del área gerencial (Andrés Coy y Nora Coy) se encargan de un punto fundamental y es el contacto directo con los clientes y el asesoramiento personalizado hacia ellos. Al ser las personas con más experiencia en Omega, son quienes brindan asesoría hacia los clientes como un valor agregado para crear fidelización y confianza entre ellos. Siendo esta una de sus principales características que los destacan de la competencia. Omega se encuentra. Los clientes de la empresa Omega Soluciones son de gran variedad al encontrarse con personas naturales y jurídicas de diferentes categorías, en el componente jurídico encontramos: Universidades y empresas públicas/privadas como: Instituto Técnico Agrícola, Batallón De Artillería, Hospital Divino Niño, Hospital departamental Tomas Uribe Uribe, SITT Tuluá, Cooperativa de Trabajadores Colombina, Alcaldía municipal San Pedro, Personería Municipal Guadalajara de Buga, Personería Municipal Restrepo, Alcaldía Municipal Tuluá, Alcaldía Municipal de Calima el Darién, Alcaldía municipal Guadalajara de Buga, Alcaldía Municipal de Restrepo, Aguas de Buga, T-Vapan, Espumas Bongo, Institución educativa Narciso Cabal Salcedo, Institución educativa Eleazar Libreros, Bugabastos, Institución educativa Julio Fernández Medina, Semitel S.A.S, Asociación provivienda “las orquídeas”, SENA. Solla sede Buga.

ENTORNO EXTERNO	
	PROVEEDORES: Andrés Coy es quien siempre realiza el contacto y la relación con los proveedores al momento de establecer los primeros acuerdos, analizando elementos como tiempos de pago, calidad en sus artículos, garantía y confiabilidad. Omega cuenta con 10 proveedores fijos que lo abastece de diferentes elementos, además establece relaciones de crédito con tres de ellos, con un periodo de 30 días. Adicionalmente mantiene conexiones con dos ingenieros que lo apoyan en el proceso de algunos pedidos.
	COMPETENCIA DIRECTA: Omega es consciente que la globalización y la entrada de nueva tecnología del exterior es una gran amenaza para ellos pero afirman no analizar a su competencia ya que prefiere enfocarse en sus operaciones sin comparar cada movimiento que realiza con su competencia. Nora Coy asegura conocer de su competencia únicamente la diferencia en precios, no estudia de forma detallada otros componentes de las empresas. Pues su función es ayudar a la generación de calidad dentro de la organización, siendo este su rasgo distintivo de otros establecimientos, su principal competencia es: - Almacén Éxito - Tecnielectronica Buga - Compucenter soluciones informáticas - Tienda Tecnológica Imporsystem s.a. - Soluciones Integrales tic S.A.S. - Centro de servicios soluciones digitales - Mundo digital # 2 Buga - Servicios electrónicos Informáticas la 14

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, dentro del área táctica se analizaron las estructuras correspondientes a las áreas funcionales de la organización, dicha descripción se realizó mediante las entrevistas realizadas ya que no existe un manual específico que las delimite o diferencie puntualmente:

- ✓ Área de Compras
- ✓ Área de Ventas
- ✓ Área servicio técnico
- ✓ Área Contable-Administrativo

4.2.2.1 Área de Compras

El área de compras es el encargado de un proceso clave para la empresa, pues de aquí deriva el grado de satisfacción del cliente con el producto o servicio final, dado la calidad de los insumos obtenidos. El cuadro 19 presenta la caracterización del área de compras en Omega Soluciones.

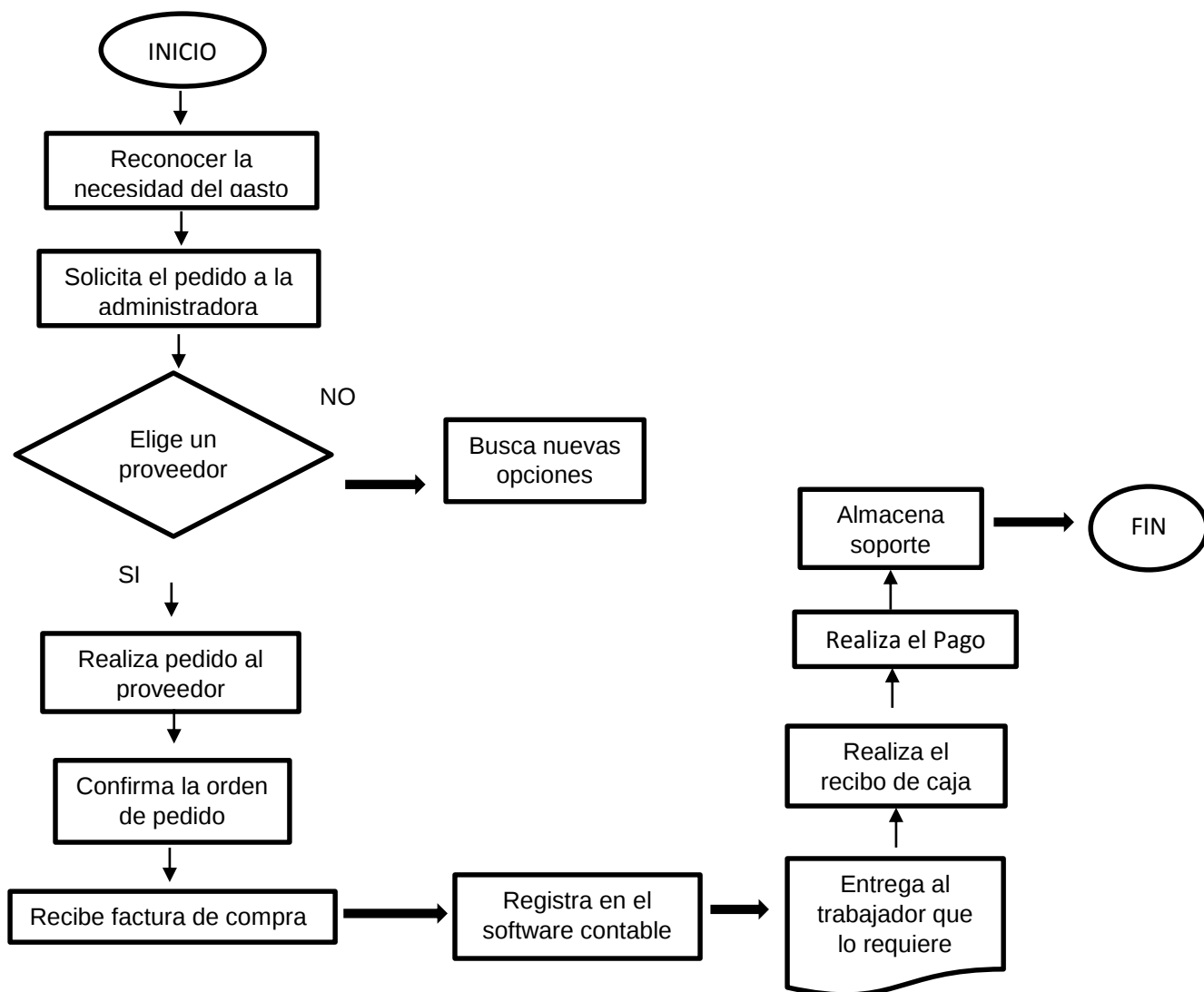
Cuadro 19 Caracterización del área de compras en Omega Soluciones.

Personas Involucradas	Cualificación del Personal	Recursos físicos que se emplean	Documentos generados	Políticas
Solicitante: La persona que solicita la compra, puede ser un técnico, el gerente o la administradora de Omega.	- Administradora financiera -Gerente -Tecnólogos en computación	-Computadores -Papelería -Teléfono	Cotización -Orden de compra	Cotizar mínimo tres proveedores para tener variedad y mejores opciones a la hora de elegir.
El Proveedor: La administradora realiza una serie de cotizaciones y posteriormente realiza la compra. Se presentan para gastos varios o suministro de materia prima para la realización del servicio.	-Administradora financiera -Proveedores		-Factura de compra -Recibo de caja	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la entrevista en Omega

El área de compras en Omega es una función que se realiza diariamente asegurando los servicios e inventarios necesarios para la prestación del servicio a realizar. En el flujograma 1 se podrá identificar cada proceso a seguir para un adecuado funcionamiento de esta área.

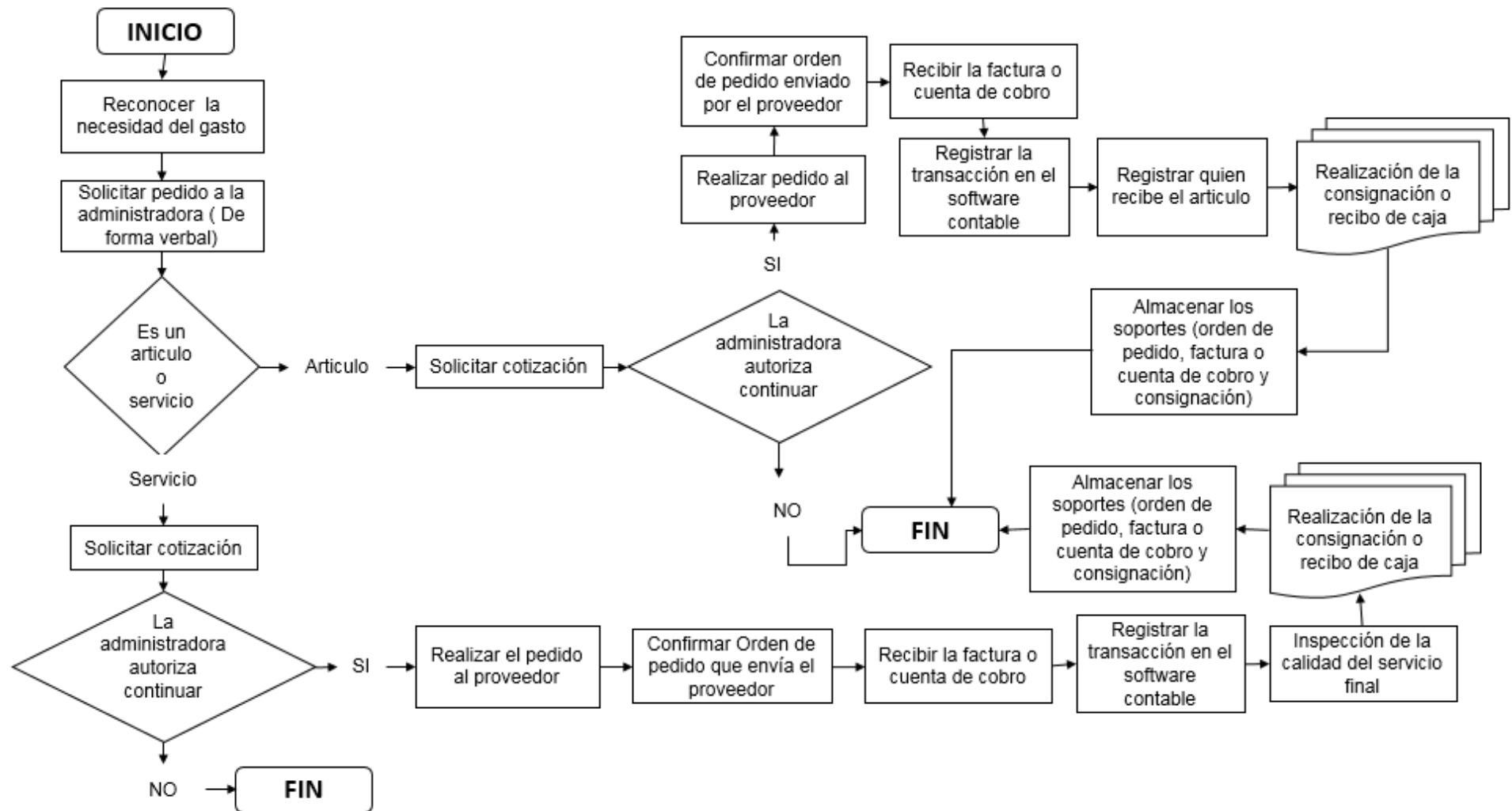
Flujograma 1 Procesos del área de compras



Fuente: Elaboración propia

En el mismo orden de ideas del proceso anterior, Omega maneja todas las salidas de dinero, diferentes a la compra de insumos básicos de la siguiente manera:

Flujograma 2 Movimiento de recursos en omega soluciones



4.3.2.2 Área de Ventas

Las ventas en cualquier empresa son el motor para el sostenimiento de la organización al ser la principal fuente de ingreso que se tiene. Por tal razón dicho proceso debe analizarse y controlarse con detalle para detectar oportunidades y mejorar posibles debilidades existentes. El Cuadro 20 muestra la caracterización identificada en el área de ventas de Omega Soluciones.

Cuadro 20 Caracterización Área de ventas en Omega Soluciones

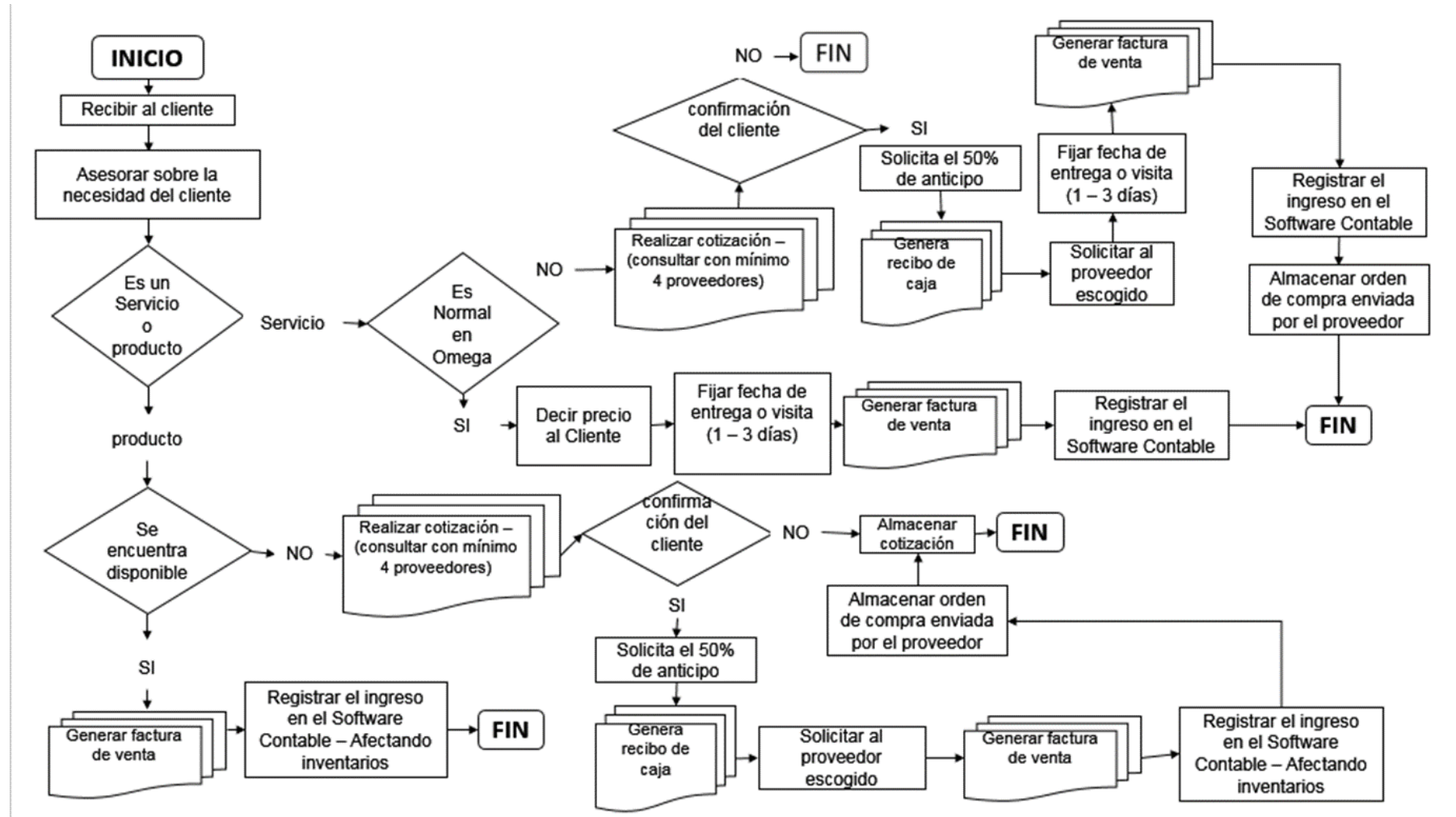
Personas involucradas	Cualificación del personal	Recursos físicos que se emplean	Documentos generados	Políticas
1. Cliente: Persona natural o jurídica realiza un pedido ya sea de artículos o servicios	En esta área se encuentran ubicados: - Administradora financiera - Administradora financiera	- Papelería - Computador - Impresora - Teléfono - Inventario (en caso tal de ser la venta de un artículo, el método empleado es denominado UEPS- Ultimas en entrar, primeras en salir) - Herramientas (en caso de ser un servicio).	- Cotización - Factura de venta - Recibo de Caja. - Transacción del Software Contable	- Asesorar al cliente de la mejor manera posible, identificando la necesidad puntual y dando opciones para satisfacerlas de forma correcta - Por cuestiones de espacio, después de ingresar un artículo en reparación o revisión solo estará 3 meses en la empresa, después será desechado
2. La administradora o Auxiliar contable asesoran al cliente, ayudándolo a identificar la necesidad puntual	- Tecnóloga en Contabilidad y Finanzas (Auxiliar contable)			- El tiempo máximo de vigencia del crédito es 30 días y Realizan una provisión del 10%
3. La administradora es la encargada de elaborar cotizaciones en caso de ser necesario y programar a los técnicos cuando se trata de un servicio	- Técnicos y Tecnólogos en Sistemas		Archivo/ documentos contables: Los documentos generados aquí cumplen con los siguientes requisitos:	

Personas involucradas	Cualificación del personal	Recursos físicos que se emplean	Documentos generados	Políticas
4. Dependiendo de la complejidad del pedido se involucran el Gerente al contactar ingenieros que funcionan como asesores en Omega			Orden cronológico, número consecutivos, indicación de las personas que lo elaboraron, indicar fecha, origen, descripción y cuantía de las operaciones	del valor de la venta.

Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista a la administradora de Omega Soluciones

El área de ventas está conformada por una serie de actividades principales que son realizadas de forma constante en la organización, el flujograma 4 permite identificarlas con mayor facilidad, ampliando la caracterización realizada al área.

Flujograma 3 Proceso de ventas en omega



Fuente: Elaboración propia

4.3.2.3 Área Técnica

El área técnica es el encargado de reunir toda la información que el cliente desee y realizar un análisis de los síntomas según los datos generales del equipo como el modelo, número de serie, marca, capacidad, etc. Es de vital importancia que sean rápidos para determinar la solución lo más rápido posible pero de manera eficiente. En este nivel se usan frecuentemente los servicios de: instalaciones, desinstalaciones, verificación de incidentes en la línea como contraseñas, reinstalación de software, así mismo como la realización de mantenimientos, formateo de equipo y a su vez instalaciones de redes de seguridad.

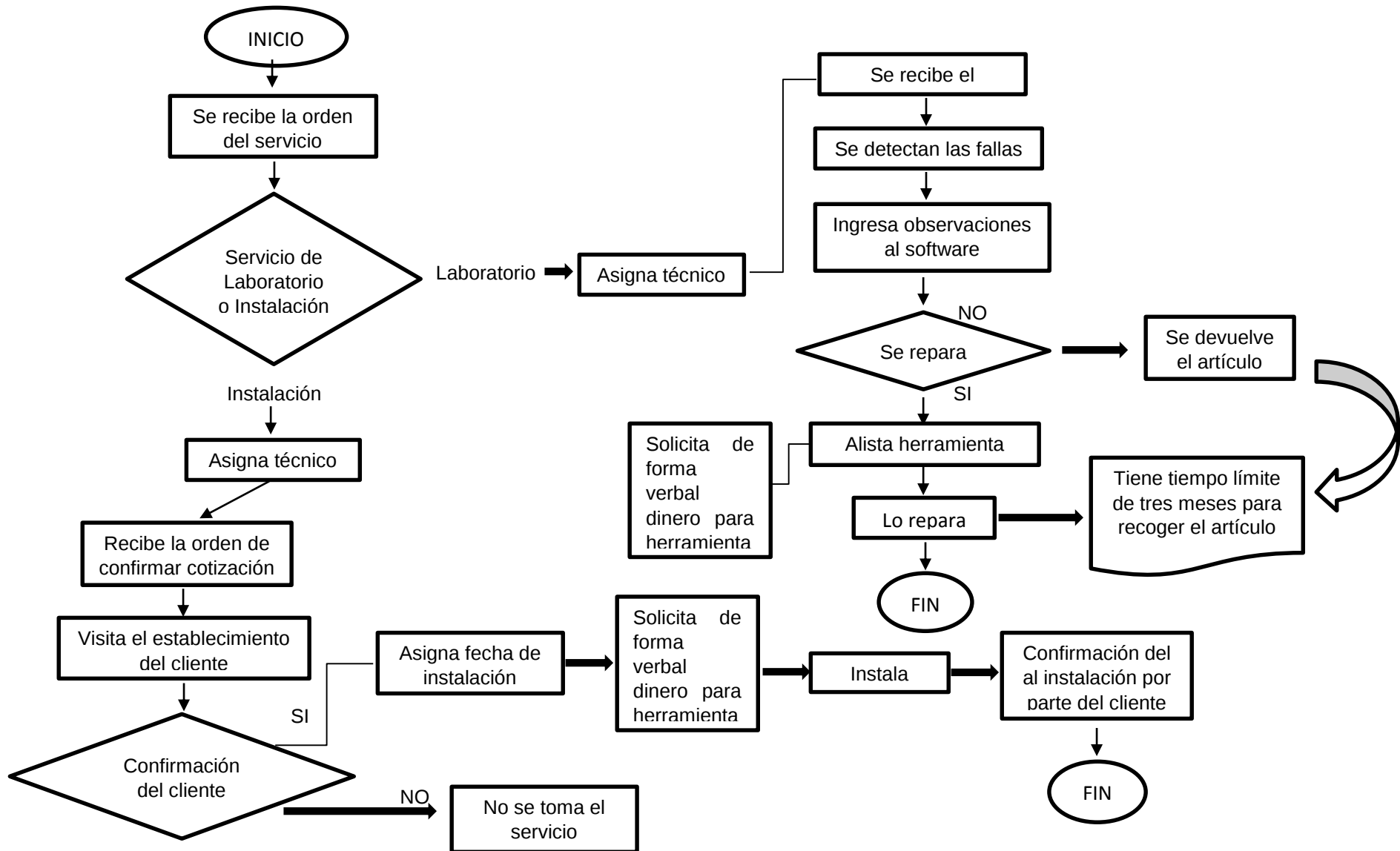
Cuadro 21 Caracterización del área técnica de Omega Soluciones

Personas Involucradas	Cualificación del Personal	Recursos físicos que se emplean	Documentos generados	Políticas
Solicitante: La persona que solicita el servicio, el cual requerirá de un técnico ya sea de laboratorio o instalación.	- Atención al cliente	-Computadores	-Orden de servicio del soporte técnico	-Después de ingresar un artículo en reparación o revisión solo estará tres meses en la empresa, después será desechado
El Técnico: La persona que realiza la valoración del trabajo y posteriormente realiza la reparación o instalación.	-Tecnólogo en Sistemas	-Papelería -Teléfono	- Factura de venta - Recibo de Caja.	-Se realiza una visita previa para enviar cotización completa de los materiales a usar.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la entrevista en Omega Soluciones

En el área de soporte técnico, brindan asesoría en los servicios requeridos, y están en contacto frecuente con los clientes o usuarios al recibir, reparar y entregar el servicio, por lo que se hace tan impórtate esta área para la empresa. En esta área se realizan una serie de actividades constantes en la organización, el flujograma 5 permite identificarlas con mayor facilidad.

Flujograma 4 Procesos del área técnica



4.3.2.4 Área Contable- Administrativa

El análisis de esta área se realiza mediante una recopilación de características puntuales en sus procesos internos (como pago de facturas de servicios públicos (acueducto y alcantarillado, energía eléctrica, teléfono celular y fijo, internet), pagos de impuestos municipales y demás gastos), los cuales serán explicados en el cuadro 22.

Cuadro 22 Caracterización del área contable-administrativa en Omega Soluciones

Personas involucradas	Cualificación del personal	Recursos que se emplean	Documentos generados	Políticas
Administradora: Es aquella que se encarga de aprobar las salidas de dinero, y de recopilar toda la documentación generada dentro de las diferentes áreas funcionales de Omega para posteriormente proceder a al registro contable en el software, acción que es realizada por la Auxiliar. La administradora Nora Coy realiza un respaldo de la información en Excel. Además es la encargada del aspecto de contratación de los empleados, utilizando contratos a término fijo	Administradora financiera Tecnóloga en Contabilidad y Finanzas (Auxiliar contable)	Software Contable: Anteriormente manejaban SIIGO, pero al iniciar el 2018 cambian al software llamado Pymes, este programa funciona en la nube (Tienen acceso a tres cuentas de usuario), arroja todos los estados financieros básicos de una empresa y cuenta con opción de parametrizar estados bajo NIIF, Omega solo emplea los siguientes informes: Estado en la situación financiera, estado de resultados y estado de flujo de efectivo. Omega aún	-Consignación Comprobantes de egreso, Comprobante de pago de impuestos - Notas contables -Planillas de pago de seguridad social -Contratos de los empleados	-Omega financia gran parte de sus operaciones diarias con créditos bancarias, los cuales por políticas internas cancelan totalmente al final del periodo contable. - Destinan una pequeña proporción del dinero para invertir en renovación de equipos e inversión a activos fijos (anualmente). -Ocasionalmente la empresa paga capacitaciones para sus empleados.

Personas involucradas	Cualificación del personal	Recursos que se emplean	Documentos generados	Políticas
de 1 año, realizando el pago de la seguridad social y aportes sociales Auxiliar contable: Es la encargada de registrar cada hecho económico en la transacción contable, por ello su insumo de información deriva de los documentos y comprobantes obtenidos por la administradora.		no han establecidos parámetros para NIIF -Papelería -Impresora		

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la entrevista

Todas las transacciones contables realizadas en el área de ventas son respaldadas por soportes tanto de origen externo como interno, a continuación el cuadro 23. Recopila todos los documentos utilizados en Omega Soluciones.

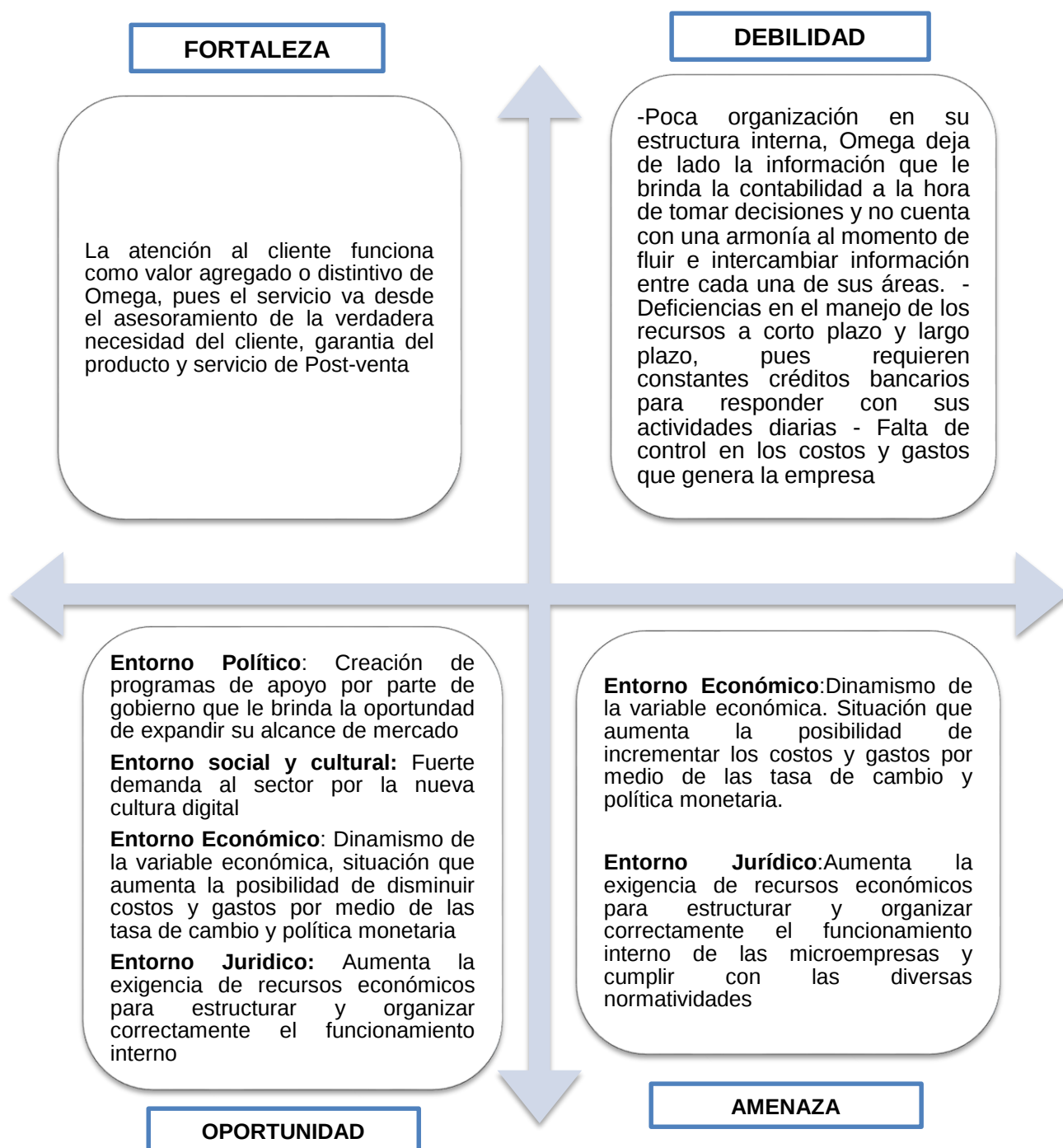
Cuadro 23 Documentos generados en Omega Soluciones

Documentos, soportes y comprobantes	Observaciones
Facturas Órdenes de compra Recibos de servicios Extractos bancarios y algunos internos como notas contables Comprobantes de egreso Comprobantes de pago de impuestos que arroja el software	Los comprobantes de contabilidad se encuentran almacenados en orden cronológico, número consecutivo, indicación de las personas que lo elaboraron, fecha, origen, descripción y cuantía de las operaciones. Además desde el momento de apertura hace diez años, no han destruido ningún soporte contable, toda la información obtenida de las diferentes áreas de Omega (ventas, compras y técnico) es recopilada y unificada en el área contable-administrativa, obteniendo así el total de la información manejada en la empresa.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la entrevista

La clasificación de las áreas anteriores permite comprender de forma detallada la situación actual de la empresa Omega soluciones, facilitando así la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene la empresa.

Figura 14 Análisis DOFA –Omega Soluciones de Tecnología

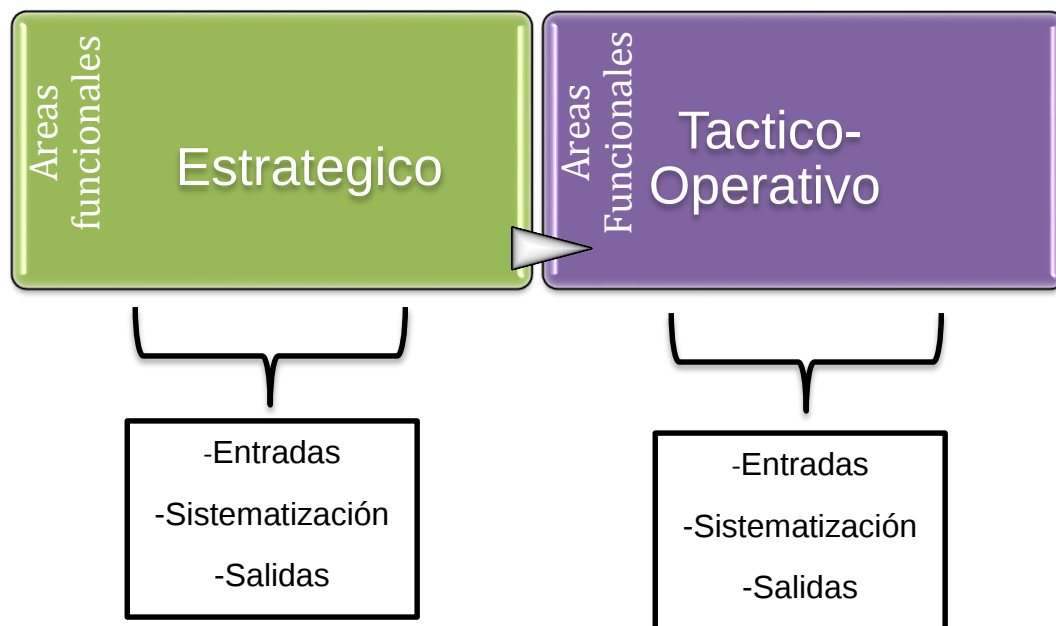


Fuente: Elaboración propia

5 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES QUE DEBE CONTENER UN SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE RESPONDA AL ENTORNO EXTERNO E INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN OMEGA SOLUCIONES.

Las organizaciones sin importar su tamaño o razón social demanda una serie de recursos los cuales deben ser agrupados correctamente para facilitar su control. Dado que las empresas deben enfrentarse diariamente al entorno, la utilización del Sistema de información contable permite analizar la realidad y unificar las áreas funciones de la organización.

La estructura del presente capítulo, se realizó de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia

5.1 COMPONENTE ESTRATÉGICO

El componente estratégico en Omega soluciones estará compuesto por las siguientes áreas funcionales:

- Financiera/Administrativa de Gestión (Toma de decisiones)
- Clientes

5.1.1 Área funcional: Financiera/Administrativa de Gestión

El área funcional financiera/administrativa de Gestión es la encargada de aquellas decisiones a largo plazo que definen el curso a seguir de la organización, en esta área encontramos:

Cuadro 24 Sistema de información Financiera/Administrativa de Gestión

Entradas	Sistematización	Salidas
Identificación de la misión, visión y los objetivos estratégicos de la empresa, conocer e identificar la relación de la empresa con los diferentes entornos, conocer las opciones de financiación, inversión y vínculos empresariales. Información contable de periodos anteriores	Elaboración de estrategias para los objetivos a largo y mediano plazo, con la respectiva asignación de recursos necesarios para llevarlo a cabo; elaboración de estrategias que respondan a las exigencias del entorno.	Planeación estratégica (anual)
	Análisis del costo de las diferentes opciones de financiación, estudiando las tendencias anteriores con respecto al uso de créditos bancarios; Análisis de las diferentes opciones de inversión y manejo del capital, identificando fuentes secundarias de ingreso.	Planeación financiera (semestral)
	Indicadores empleados con información proyectada: Liquidez, Eficiencia, Endeudamiento.	
Identificar las necesidades de la empresa en cuestión de salidas y entradas de dinero	Proyección de los gastos, costos e ingresos de la empresa (anual), división o designación de las cantidades máximas de salidas de dinero por cada área de la empresa.	Presupuesto anual

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores necesarios para el área Financiera/Administrativa de Gestión son los siguientes:

Cuadro 25 Indicadores del Financiero/Administrativo de Gestión

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Formula	Interpretación	Justificación
Indicador de liquidez	Razón Corriente	Activos corriente/pasivo corriente	Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.	Dada la situación de Omega Soluciones presentada en capítulos anteriores, es necesario mantener un control y análisis de los recursos a corto plazo de la empresa, para prevenir la falta de liquidez.
	Prueba Ácida	Activo corriente - inventarios / pasivo corriente	Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con sus inventarios	Omega repetidamente se encuentra en la adquisición de inventarios, por tal razón se debe controlar la capacidad de saldar sus obligaciones corrientes sin tener en cuenta el valor que representan sus inventarios
	Capital Neto de trabajo	(Inventarios + cartera)- cuentas por pagar.	Muestra el valor que le quedaría a la empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal.	Omega soluciones constantemente presenta escases de recursos para responder a sus operaciones diarias, por esta razón debe controlarse y conocer constantemente su capacidad en cuestión de recursos
Indicadores de eficiencia	Margen bruto de utilidad	Utilidad bruta / ventas netas * 100	Por cada peso vendido, cuánto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales.	Omega carece de control adecuado de sus gastos, creando una debilidad en sus finanzas
	Rentabilidad sobre activos	Utilidad bruta / activo total	Mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad	Omega cuenta con una gran cantidad de artículos que son clasificados como activos, por esta razón debe medir constantemente la rentabilidad y utilidad de estos para la empresa
Indicadores de endeudamiento	Endeudamiento	Pasivo total con terceros / activo total	Por cada peso invertido en activos, cuánto está financiado por terceros y qué garantía está presentando la empresa a los acreedores.	La empresa financia gran parte de sus operaciones por medio de créditos bancarios, por ello conocer la capacidad que tiene la organización para responder a dichas deudas, el riesgo que está asumiendo y el grado de dependencia que tiene con los acreedores.

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Formula	Interpretación	Justificación
	Autonomía	Pasivo total con terceros / patrimonio	Mide el grado de compromiso del patrimonio de los asociados con respecto al de los acreedores, como también el grado de riesgo de cada una de las partes que financian las operaciones	

Fuente: Elaboración Propia.

5.1.2 Área funcional: Clientes

Esta área es la encargada del análisis necesario para la identificación de la necesidad del cliente, estudio del comportamiento de la demanda, grado de satisfacción y fidelización a largo plazo.

Cuadro 26 Sistema de información Clientes/Marketing

Entradas	Sistematización	Salidas
Identificación de la necesidad actual de la demanda	Estudio de las ventajas y desventajas de ofrecer las tendencias y últimas actualizaciones de la tecnología, cálculo de costos y/o inversión necesaria para llevarlo a cabo	Elección de productos y/o servicios
Información correspondiente a costos y gastos de Omega en sus servicios y productos	Análisis de todas aquellas variables que generen salida de recursos al poner a disposición el producto o servicio al cliente, más el margen de contribución que deseen obtener	Definición del precio
Información de los clientes (Edad, género, extracto socioeconómico, gustos y preferencias)	Estudiar el mejor medio de llegar al cliente, obteniendo su verdadera atención, calcular el costo con relación al beneficio de la inversión requerida.	Estrategias de publicidad

Fuente: Elaboración propia

Los factores del área Clientes se obtendrán por medio de los siguientes instrumentos:

Cuadro 27 Indicadores área Clientes

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Formula	Justificación
Indicadores Comerciales	Costo de adquisición de un cliente	Gastos totales (ventas+marketing) /número de nuevos clientes	Es importante que Omega conozca la productividad o beneficio que cualquier estrategia de mercadeo traiga al negocio, dado el limitado capital que conforma su estructura
	Satisfacción	medirá el porcentaje de clientes que contactan la empresa manifestando alguna insatisfacción – queja o reclamo -, contra el total de contactos atendidos (Encuestas y/o cuestionarios)	Dado que una de las fortalezas de Omega se enfocan en su atención al cliente, es fundamental que la empresa de forma regular controle y mida la opinión de los clientes con respecto a los servicios y productos que ofrece
	Indicador retención de clientes	partir de los clientes retenidos que solicitan retiro del servicio contra el total de clientes que lo solicitan, contra el total de contactos atendidos (Encuestas y/o cuestionarios)	

Fuente: Elaboración propia

5.2 COMPONENTE TÁCTICO-OPERATIVO

Este componente se clasificara por las siguientes áreas funcionales

- ✓ Área Financiera
- ✓ Área Administrativa
- ✓ Área de compras
- ✓ Área de ventas
- ✓ Área Técnica
- ✓ Área de Talento Humano

5.2.1 Área Financiera

Dentro de esta área se encuentra el componente contable y la administración de los recursos de la organización. Con respecto a ello, se identifica el Decreto 2420 del 2015, el cual regula los principios/normas de contabilidad y presentación de información financiera y aseguramiento de la información aceptada en Colombia, dicho decreto se componen de tres anexos centrales, para interés de la investigación se resalta el anexo 3 – marco normativo de información financiera para las microempresas.

Esta reglamentación representa obligatoriedad para todas las organizaciones con categoría micro³⁵ sin importar su actividad económica, incidiendo directamente en el tratamiento de la presentación de la información financiera en aspectos como:

- Elaboración de un estado de la situación financiera de apertura.
- Expedición de normas o políticas contables dentro de la empresa.
- Formalización y Generación de Empleo. Se establece que para facilitar el proceso de formalización de los microempresarios que se encuentran en la informalidad, deberán contar con un sistema simplificado de contabilidad que puedan cumplir y que esté acorde con su realidad económica y con su capacidad técnica. Entre otros.

La sistematización del funcionamiento del área es la siguiente:

Cuadro 28 Sistema de información área Financiera

Entradas	Sistematización	Salidas
Instituciones financieras: Pagos, depósitos, transferencias de fondos, información económico	Manual de políticas contables, acoplamiento de los hechos económicos de la empresa	Estados Financieros (Estado en la Situación Financiera, estado de Resultados, Flujo

³⁵ categoría micro: no tengan más de 10 trabajadores, activos totales, excluida la vivienda, inferiores a 500 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV), e ingresos inferiores a 6.000 SMMLV

Entradas	Sistematización	Salidas
Recursos (Materiales, mano de obra, costos etc.) Clientes: Facturas, desembolsos de efectivo, reclamaciones, informes y estudios de cuenta Proveedores: Facturas, órdenes de pago, información y estados de cuenta. Otros: Todas aquellas salidas generadas por las diferentes áreas funcionales	según los parámetros de las NIIF (Transacciones contables -ventas, compras, costos. Etc.).	de efectivo, Estado de Cambios en el patrimonio)
		Notas contables

Fuente: Elaboración propia.

Para el control y análisis de los procesos realizados dentro del área, Además del cálculo de los indicadores financieros, como bien se mencionó anteriormente es necesario la construcción de un manual de políticas contables para la organización, el cual debe contener los siguientes aspectos básicos:

Política general:

- ✓ Establecer la estructura del área financiera y gestión por procesos
- ✓ Definir los soportes documentales que serán empleados
- ✓ Establecer el registro básico de las operaciones

Política específica:

- ✓ Definir el manejo de la cartera y almacén
- ✓ Tratamiento a la propiedad, planta y equipo
- ✓ Definir forma de llevar los libros de contabilidad
- ✓ Forma de publicación de la información contable
- ✓ Procedimiento del cierre contable
- ✓ Saneamiento de valores mínimos
- ✓ Aprobar cajas menores
- ✓ Definir comprobantes contables
- ✓ Requisitos para el cambio de contador
- ✓ Políticas de interés

5.2.2 Área de compras

Esta área es fundamental dentro de los procesos productivos de la empresa, ya que genera el flujo de insumos básicos que soportan el proceso y forman parte de la calidad del resultado final.

Cuadro 29 Sistema de información Área de Compras

Entradas	Sistematización	Salidas
Documento – Solicitud de compra/ Requisición	Aprobación de la compra, envío de la orden a los proveedores para análisis de costos y calidad, ingresar transacción contable al software, inspeccionar el estado de las compras realizadas, y elaborar un plan de pagos que especifique la modalidad y posibles deducciones, Comprobante de pago	-Control de la salida de ingresos Insumo de calidad para la satisfacción de los clientes -Reducción del nivel de incertidumbre -Facturación de cuentas por pagar, notas de crédito
Planear adecuadamente las compras	La correcta planeación y determinación de los aspectos necesarios antes de elaborar un pedido se vuelven importantes para evitar hacer compras innecesarias y elevar los costos del inventario	- promover un proceso de compras más estructurado, adecuado y eficiente -Mejorar márgenes de utilidad

Fuente: Elaboración propia.

Algunos indicadores útiles para el control adecuado de esta área son los siguientes:

Cuadro 30 Indicadores Área de Compras

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Formula	Justificación
Indicadores de Gestión	Certificación de proveedores	proveedores certificados / total de proveedores * 100	Debido al origen de las actividades económicas de Omega Solucione, sus proveedores deben ser de la mejor calidad para aumentar el control que se ejerce dentro del resultado final del servicio

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Formula	Justificación
	Calidad de los pedidos	pedidos generados sin problema/total s pedidos generados * 100	El valor agregado de la organización se focaliza en la calidad y satisfacción del cliente, por ello es fundamental controlar la calidad de sus resultados finales, por medio de los pedidos terminados con éxito
	Volumen de compras	Valor de la compra/total de ventas * 100	Omega soluciones carece de un control eficiente en el proceso de compras , por tal razón es importante que se analice el volumen de compras con respecto a sus ventas para mejorar la eficiencia de la utilización de los recursos

Fuente: Elaboración Propia

Debido a la importancia de esta área con respecto al control de los recursos, se vuelve necesario la construcción de un manual de normas y procedimientos el cual debe estar en disposición a todo momento para los integrantes del área, dicho manual debe contener como mínimo:

- ✓ Establecer los objetivos y base legal del manual
- ✓ Configurar la estructura estándar de pedido
- ✓ Especificar los días en que normalmente se establecerá contacto con los proveedores
- ✓ Realizar una descripción detallada de la elaboración de cada proceso (con asignación de actividades, responsables y formatos)
- ✓ Delimitar la información que debe contener la factura y notas de entrega
- ✓ Definir claramente los responsables del proceso de pedido, autorización y recibido
- ✓ Indicar el proceso que se debe llevar a cabo dentro del software contable
- ✓ Explicar y detallar la estructura de archivo de la información.

5.2.3 Área Administrativa

Este área será la encargada del desembolso de dinero dentro de Omega Soluciones. El pago en efectivo dentro de una microempresa suele abarcar diversas necesidades, como lo son compras de materiales y suministros, nómina del personal, adquisición de activos, pago de obligaciones financieras, gastos generales como pago de recibos públicos, pago de impuestos y demás gastos de administración.

Cuadro 31 Sistema de información Área Administrativa

Entradas	Sistematización	Salidas
Recepción de documentos que respaldan las compras y compromisos	-Inspección y examen de los documentos que respaldan y autorizan el pago -Programación de desembolsos -Elaboración de comprobantes de pago Documentos soportes del proceso: -Comprobantes de pago -Orden de pago y facturas	Reporte del proceso de compras, análisis de control y eficiencia de los recursos invertidos en esta área.

Fuente: Elaboración Propia

5.2.4 Área de ventas

Esta área en Omega Soluciones deberá responder a las necesidades puntuales de los clientes, para así dinamizar la fuente de ingresos de la empresa. Dicho proceso requiere:

Cuadro 32 Sistema de información área Ventas

Entradas	Sistematización	Salidas
Solicitud del pedido del cliente – Características (Orden de pedido)	Estudiar la orden de pedido, elaboración de cotizaciones, registro de transacciones económicas, salidas de dinero (en caso de ser necesario), pasar al componente técnico en caso de ser un servicio. Ingreso Operativo, respaldado por la factura	Reporte del comportamiento de las ventas, analizando el flujo de ingresos y la rotación de la cartera.

Entradas	Sistematización	Salidas
Crédito: recibir documentación necesaria de la empresa que lo solicita (RUT, Estado de la situación financiera y antecedentes judiciales y penales)	Esperar aprobación y realizar el proceso anterior	

Fuente: Elaboración Propia

Dado que esta área maneja la opción de ventas a crédito, las cuales deben controlarse con sumo cuidado para evitar fugas en el capital de la organización, se emplearán los siguientes indicadores:

Cuadro 33 Indicadores Área de Ventas

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Formula	Justificación
Indicadores de eficiencia	Rotación de Cartera:	Ventas a crédito/Cuentas por cobrar promedio	Debido la limitación de capital a corto plazo que presenta Omega, es fundamental mantener un control sobre los créditos otorgados, evitando perdidas por faltas de pago de los clientes
	Periodos de cobro:	Cuentas por cobrar promedio x 365/ Ventas a crédito	

Fuente: Elaboración propia

Para facilitar el control del área de ventas dentro de la organización, resulta pertinente la elaboración de un manual de procedimientos que reglamentan y especifique claramente el proceso, dicho manual tendrá como mínimo:

- ✓ Identificación del objetivo central del manual
- ✓ Realización de la descripción de todo el proceso, con su respectiva asignación de responsables (tales como: responsable de las visitas a clientes, realización de cronograma de los pedidos, etc.)
- ✓ Proceso de crédito en ventas

- ✓ Facturación
- ✓ Manejo de la bodega e inventarios
- ✓ Logística del proceso.

5.2.5 Área Técnica.

Esta área es la encargada de obtener como resultado la satisfacción de clientes y el prestigio para la empresa de soporte técnico por medio de la realización de reparaciones técnicas y demás servicios que ofrece la empresa. En esta área encontramos:

Cuadro 34 Sistema de información Área Técnica

Entradas	Sistematización	Salidas
Recepción de los pedidos	Cronograma interno sobre los periodos empleados en la realización de pedido, elaborando una lista de elementos necesarios (en caso de requerir compras, dirigirse al área correspondiente), seguimiento al proceso de realización de pedidos.	Realización de los pedidos y entrega al área de ventas
Buscar la forma de estar en constante actualización y poder mantener la calidad del servicio como factor primordial.	Realizar capacitaciones por lo menos dos técnicos por mes, con el fin de corregir las insuficiencias, sobre temas de servicio al cliente, proceso de atención, calidad en el servicio.	-Calidad en el Servicio -prestigio de la empresa
Identificar métodos para la medición de servicio al cliente.	Métodos como: Encuestas en Apps, Encuestas post-servicio, Encuestas largas vía email, Índice de cosas que se han equivocado	Satisfacción del cliente

Fuente: Elaboración Propia

Si bien el valor agregado de la organización enfoca en la atención al cliente y calidad de sus servicios, resulta fundamental estandarizar por medio de un manual de reglamentación los procesos que en esta área se realizan, dicho manual debe contener como mínimo:

- ✓ Estándares de calidad

- ✓ Formatos para controlar las especificaciones de los pedidos y generar una explicación al cliente de los realizado, control del tiempo de demora entre la solicitud y realización del pedido
- ✓ Descripción global de los procesos del área, con asignación clara de responsabilidades

5.2.6 Área de talento Humano

Por medio de esta área se garantizan todos los derechos y deberes de los trabajadores en Omega. Esta área es aquella que permite el funcionamiento correcto del resto de la organización, ya que ofrece el componente humano para desarrollar sus actividades diarias.

Cuadro 35 Sistema de información Área Talento Humano.

Entradas	Sistematización	Salidas
Contratación de personal	Realización del proceso de reclutamiento (entrevistas, pruebas técnicas. Etc.)	<i>Documentos soportes del proceso:</i> -Reporte de novedades de la nómina, reporte de descuentos -Planilla de nomina -Comprobante de desembolso -Personal capacitado
Pago de Nómina: Boletas de tiempo o soporte de horas trabajadas	-Calculo y control de tiempos de trabajo -Cálculo del valor de salarios devengados y descuentos - Preparación de la planilla - Preparación y emisión de los comprobantes de desembolso y cheques -Pago de salarios -Registro de nómina, distribución de costos y gastos	
Identificación de las necesidades de capacitación	Estudio de los costos necesarios	
Exigencias de la reglamentación – Seguridad en el trabajo	Adoptar un sistema acorde a las necesidades empresariales que permita el control de los diferentes riesgos laborales identificando y estableciendo estrategias para un ambiente de trabajo seguro. Asimismo se deben implementar indicadores cuantitativos y cualitativos, que permitan medir la gestión, evaluar la estructura, el proceso y el resultado del sistema de gestión	

Fuente: Elaboración Propia

Como bien se ha mencionado, el control de las áreas requiere la creación de manuales de procesos que permitan estandarizar las actividades de la empresa, para esta área se requiere un manual de contratación y seguridad laboral de los trabajadores

Pautas básicas para un Manual de contratación:

- ✓ Definir objeto y alcance del procedimiento
- ✓ Establecer principios que rigen la contratación (estipulando las reglas de forma clara)
- ✓ Elaboración del procedimiento de contratación, un ejemplo de ello podría ser clasificarse por etapas (justificación del puesto, publicidad y proceso de selección)
- ✓ Identificar los contratos excluidos del procedimiento general
- ✓ Realizar formatos para estandarizar los procesos anteriores
- ✓ Realizar flujogramas que ilustren el proceso

Pautas básicas para Manual de seguridad en el trabajo:

- ✓ Definir los conceptos técnicos asociados al tema
- ✓ Identificación de peligros y evaluación de riesgos
- ✓ Especificar manejo de situación de emergencia
- ✓ Definir metodología para casos de un incidente y/o accidente
- ✓ Establecer puntos de control

Para realizar una concentración general de la información obtenida a lo largo de capítulo, la figura 15 delimita las diferentes áreas por las cuales se realizó la clasificación de la variables básicas para el sistema de información de Omega Soluciones de Tecnología.

Figura 12: Variables que contiene un sistema de información contable para microempresas del sector tecnológico-Omega Soluciones

	Eje estratégico		Eje táctico-Operativo		
	Salidas del área	Indicadores	Salidas del área	Indicadores	Manuales
Área Financiera	Planeación estratégica anual	Liquidez	Estados financieros	N/A	Políticas contables
	Planeación financiera semestral	Eficiencia	Notas Contable		
	Presupuesto anual	Endeudamiento			
Área de Ventas/clientes	Elección de productos y/o servicios	Comerciales	Reporte del comportamiento de ventas	Eficiencia	Manual y procedimientos de ventas
	Definición del precio		Análisis del flujo de ingresos y rotación de cartera		
	Estrategias publicidad				
Área de compras			Control de la salida de recursos	Gestión	Manual y procedimiento de compras
			Aumento en la eficiencia y calidad del resultado final		
			Mejora márgenes de utilidad al planearse mejor		
Área Administrativa			Reporte del proceso de compras		
			Análisis de control y eficiencia de los recursos invertidos		
Área técnica			Finalización de pedidos	Calidad	Manual de reglamentación de procesos
			Calidad en el servicio		
			Satisfacción del cliente		
Área de talento humano			Reporte de novedad de nomina	N/A	Manual y reglamentación de contratación
			Personal capacitado		Manual y reglamentación de seguridad laboral
			Planilla nomina		

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Dentro de los referentes teóricos analizados en la investigación, se evidenció el nuevo pensamiento de las organizaciones para lograr responder a las cambiantes demandas de la sociedad, complejizando así su estructura y funcionamiento interno al llevar el concepto de organización encaminado directamente a la articulación de un sistema abierto, debido a que en el mundo contemporáneo la interconexión de los entornos y los entes organizacionales son parte clave para el sostenimiento económico de las empresas. Siendo el entorno interno y general una de las mayores fuente de información a la hora de tomar decisiones en cualquier organización.

Por lo anterior se identificó la importancia de un sistema de información contable orientado a la gestión, que dé como resultado un eficiente flujo de información interno para las empresas, particularmente las microempresas al ser aquellas con mayores dificultades estructurales.

Los factores que componen al entorno general y específico del sector tecnológico permitieron comprender que, por un lado el componente político brinda oportunidades de crecimiento para las microempresas de este sector por medio de la creación de programas gubernamentales que apoyan e incentivan la innovación en dicho sector; por su parte el factor social en la actualidad dinamiza fuertemente la demanda que reciben estas organizaciones, debido al auge tecnológico que hoy por hoy se presenta, dicha situación debe aprovecharse y manejarse de forma productiva.

Por otro lado la realización del diagnóstico interno a la organización Omega Soluciones facilitó la comprensión de la realidad vivida por muchas microempresas del sector tecnológico al conocer el manejo diario de la organización fue posible identificar debilidades tales como la desintegración de sus áreas funcionales con respecto al intercambio de información a la hora de tomar decisiones, la falta de planeación financiera, la poca estandarización y formalización de sus procesos internos, el alto grado de intuición que existe en sus procesos estratégicos y la carencia de un control detallado de los costos y gastos realizados por la empresa.

Lo anterior permitió identificar variables básicas con relación a un eficiente funcionamiento interno de una microempresa con características iguales o similares a la empresa objeto de investigación. Allí se delimitaron los procesos internos por medio de áreas funcionales que permitan un mayor control de sus procesos y por ende mayor eficiencia en el proceso de toma de decisión de la organización. Con respecto a ello, puede evidenciarse que las microempresas suelen presentar falta de una estructura interna formal, poco o nulo análisis de los cambios presentados por los componentes del entorno, una incorrecta delimitación y control de sus áreas, todo eso puede alterar el flujo de información que se maneja en la organización impidiendo así, identificar sus posibles oportunidades y/o debilidades actuales, dificultando un desarrollo productivo y constante. En tal sentido es preciso decir que ninguna organización y especialmente una microempresa, puede dejar de lado el entorno que la rodea, ya que éste crea o destruye oportunidades empresariales, dependiendo de la forma en como la información sean procesada por la organización y la forma de respuesta emplee, además se identificó la necesidad de estructurar manuales de procedimientos internos que permitan estandarizar y mejorar el control de los procesos organizacionales.

RECOMENDACIONES

Generales

Las microempresas son organizaciones porcentualmente importantes para la economía Colombiana, además el sector servicios tecnológico atraviesa un gran auge dada la globalización y la Era informática que actualmente se vive, por tal razón se recomienda que dichas empresas diseñen e implemente un sistema de información contable que facilite el proceso de estructuración interna y control de todos sus recursos, que suministre información necesaria para el proceso de decisión y que a su vez contribuya al proceso de desarrollo empresarial por medio de la detección de debilidades y focalización de oportunidades.

Se recomienda que las microempresas reconozcan la utilidad que puede brindar la información contable, más allá del tratamiento fiscal, permitiendo abarcar y responder eficientemente a todas aquellas demandas por parte de los diversos entornos por los cuales se ve inmersa una organización. Además, se recomienda que las microempresas analicen detenidamente sus procesos internos y determinar qué tan eficientes o controlados son dichas actividades, de tal forma que la microempresa no sufran desequilibrios internos por la falta de armonización y delimitación de sus áreas funcionales.

Específicas

Omega Soluciones debe elaborar manuales de reglamentación y procedimientos, entre ellos políticas contables e internas que sean claramente detalladas, las cuales deben ser designadas al respectivo personal para así, facilitar el adecuado funcionamiento interno y logro de los objetivos de la empresa, Además requiere del fortalecimiento estructural de áreas como la estratégica, contable y financiera. Finalmente se recomienda realizar una mayor planeación al desarrollo de su personal, por medio de capacitaciones, buenas condiciones laborales, entre otros incentivos, debido a que su valor agregado como organización consta en garantizar

clientes satisfechos, para ello requiere no solo insumos de calidad, sino también personal capacitado y altamente productivo para realizar sus labores de la mejor forma.

BIBLIOGRAFÍA

- Arano Chávez, R. M., Cano Flores, M., & Olivera Gómez, D. A. (s.f.). La importancia del entorno general en las empresas. (U. Veracruzana, Ed.) *Revista Ciencia Administrativa*.
- A, B. C. (2010). *Metodología de la investigación*. PEARSON EDUCACIÓN.
- ACOPI. (4 de Noviembre de 2017). *businesscol*. Obtenido de <http://www.businesscol.com/empresarial/pymes/>
- BAENA, E., JAIRO SÁNCHEZ, J., & MONTOYA SUÁREZ, O. (2003). *Modelo de competitividad de las cinco fuernzas de Michael Porter*.
- BANCOLDEX. (01 de Noviembre de 2017). Obtenido de <https://www.bancoldex.com/Sobre-pymes/Que-es-Pyme.aspx>
- BARONA ZULUAGA, B., & GÓMES MEJÍA, A. (2010). Aspectos conceptuales y empíricos de la financiación de nuevas empresas en Colombia. *Revista Cuadernos de Administración*(43), p 83-97 .
- BERNAL, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed ed.). PEARSON EDUCACIÓN.
- Bertalanffy, L. V. (1972). *TEORÍA GENERAL DE LOS SISTEMAS*.
- BOLENTÍN TÉCNICO DEL DANE. (22 de Mayo de 2016). *DANE*. Obtenido de Microestablecimientos: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/industria/microestablecimientos>
- Boletín técnico del DANE. (27 de Mayo de 2016). *DANE*. Obtenido de Micronegocios: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/micronegocios>
- CÁMARA DE COMERCIO BUGA. (2016). *Cámara de comercio*. Obtenido de Registro mercantil: <http://www.cccbuga.org.co/>
- CÁRDENAS, M., & ROZO V., S. (2017). *Desarrollo y sociedad: Informalidad empresarial en Colombia*.
- CASELLA, C. L. (2000). *Fundamentación científica de la relación entre modelos y sistemas contables*.
- Confecámaras. (2017). *DETERMINANTES DE LA SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL EN COLOMBIA*.
- Córdoba, H. S. (2013). Estado de fuentes y aplicación de fondos -EFAF: herramienta para la evaluación de las decisiones administrativas respecto a la financiación para el crecimiento organizacional caso aplicado en empresas del sector de Guadalajara de Buga . *Monografía*. Guadalajara de Buga.
- CUADRADO EBRERO, A., & VALMAYOR LÓPEZ, L. (1998). *Teoría contable. Metodología de la investigación contable*. Aravaca (Madrid): EDIGRAFOS, S.A.

- Delgadillo, D. (2001). *El sistema de la información contable. fundamentos y marco de referencia para administración* .
- Echavarría, J. J. (junio de 2018). *Evolución de la inflación y decisiones de política monetaria*. Obtenido de http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9381/introduccion_informe_sobre_inflacion_junio_2018.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Gallego, F. E. (2006). Herbert A. Simon y la economía organizacional. *Revista sociedad y Economía, Numero 11*, Pag. 146 a 174.
- Goitia, S., Sáenz-de-Lacuesta, S., & Bilbao, M. (2005). *Implantación de sistemas de información empresarial*.
- Gómez, V. M. (2007). Comprendiendo las relaciones entre los sistemas contables, los modelos contables y los sistemas de información contables empresariales. *Revista internacional Legis de contabilidad y auditoria*(32), p 82-111.
- Henry, M. (1983). *Teoría general del entorno*.
- Instituto nacional del emprendedor . (18 de julio de 2018). Obtenido de guiasempresariales: <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=10&g=2&sg=10>
- Labarca, N. (2013). *Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial*.
- LAUDON, C. K., & P. LAUDON, J. (2012). *Sistemas de informacion Gerencial*. Estado de México: PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Legal Team Workers | Colombia. (s.f.). *abogadocolombia*. Obtenido de <https://abogadocolombia.wordpress.com/2011/04/28/303/>
- LOPERA, J. K., VÉLEZ, V. M., & OCAMPO, L. J. (2013). Alternativas de financiación para las PYMES en Colombia. *Revista virtual de estudiantes de Contaduría Pública*.
- MARTIN, P. C. (2014). *TOMA DE DECISIONES ASERTIVAS PARA UNA GERENCIA EFECTIVA*. Bogotá D.C.
- Meigs, Williams, Haka, & Bettner. (2000). *Contabilidad: La base para la toma de decisiones gerenciales*. Bogota: Un decima edicion.
- MINTZBERG, H. (1983). *La naturaleza del trabajo directivo y el reformismo practico*. Recuperado el 18 de septiembre de 2017
- Mintzberg, H. (1991). *Modelo toma de decisiones Alta gerencia*.
- Montúfar, R. G. (1998). *Desarrollo organizacional* .
- O'Brien, J. A. (2001). *Sistemas de información gerencial* (4 ed ed.). Bogotá, D. C. Colombia.
- PEREDA, J. T. (1988). *Evolución del concepto de contabilidad a través de sus definiciones*. Medellín: Contaduría Universidad de Antioquia.
- QUIJANO, C. (6 de JULIO de 2016). *JUSTIFICACIÓN DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/jlz18r8rmuxk/justificacion-de-un-proyecto-de-investigacion/>

REPÚBLICA, C. D. (13 de julio de 2009). Ley 1314.

REVISTA EDITORIAL DINERO. (09 de febrero de 2015). *Dinero*. Obtenido de ¿Por qué fracasan las pymes en Colombia?: <http://www.dinero.com/economia/articulo/pymes-colombia/212958>

RODRÍGUEZ Cruz, Y., & PINTO Molina, M. (2010). *Evolución, particularidades y carácter informacional de la toma de decisiones organizacionales*.

SÁNCHEZ, J. J., OSORIO G., J., & BAENA M., E. (2010). Algunas aproximaciones al problema de financiamiento de las PYMES en Colombia. *Revista Scientia et Technica*(34), p 321-324.

Sunder, S. (1944). *Teoría de la contabilidad y el control* . Universidad Nacional de Colombia-Bogotá.

Superintendencia de sociedades. (s.f.). *Liquidacion de empresas* . Obtenido de Superintendencia de sociedades: <http://www.supersociedades.gov.co/SitePages/Inicio.aspx>

Universidad ICESI. (2018). Obtenido de Barreras no arancelarias: <http://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2006/09/29/barreras-no-arancelarias/>

ANEXOS

Anexo 1: Listado de empresas consideradas competencia directa para Omega Soluciones de tecnología

Nombre del establecimiento	Ubicación
TECNIELECTRONICA BUGA	CL. 7 NRO. 10 74
CELL STAR`S	CRA. 14 NRO. 16 - 54
COMPUCENTER SOLUCIONES INFORMÁTICAS	CL. 7 NRO. 9 - 89
S & M SOPORTE Y MANTENIMIENTO	CRA. 13 NRO. 7 14 LC. 11
CRUSOFT SISTEMAS	CL 1 DN 23 A 13
REPRESENTACIONES BONIS	CL. 10 NRO. 3 28 E
EL CHAMO BUGA	CL. 25 NRO. 13 38
RATÓN COMUNICACIONES	CRA. 18 CL. 10 ESQ
MAKROSYSTEM	CL 7 NRO. 3 - 06
LA TIENDA VARIEDADES BUGA	CL.6 NRO.6-03
TIENDA TECNOLÓGICA IMPORSYSTEM S.A.S.	CRA 14 NO. 16 - 82
SOLUCIONES INTEGRALES TIC S.A.S.	CL.6 NRO.6-15
GLODINET.CO	CRA. 14 NRO. 5 53 OF 501
CENTRO DE SERVICIOS SOLUCIONES DIGITALES	CRA 14 NRO 8 12
VIRTUAL CITY.COM	CRA. 13 NRO. 4 71
L Y R CELULARES	CRA. 15 NRO. 6 - 45
CELL STARS 2	CRA 8 NRO. 10 - 43
S&M 21	CL. 21 NRO. 14 B 19
RECARGAS OMEGA	CLL 7 NO. 10 - 91
ALMACÉN MUNDO ACTUAL	CL. 21 NRO. 14 B 63
COMERCIALIZADORA BUGA LASER	CALLE 7 NO. 8-85
CELULARES Q&P	CL 8 NRO 13 - 06
MUNDO DIGITAL # 2 BUGA	CL 10 NRO 12 - 83
MASTERCELL-WV	CL. 5 A SUR NO. 15 B 36 SANTA RITA
PC PHONE BUGA	CL. 7 NRO. 12 84 LC. 3
TU TIENDA FOX CELULARES & ACCESORIOS	K 14 9 34
KILY CELL TECNOLOGÍA	CRA 14 NRO. 15 - 33

Nombre del establecimiento	Ubicación
COMERCIALIZADORA DEL CENTRO DEL VALLE	CRA 14 NRO. 15 - 70
TUCELL WN	CL. 7 NRO. 13 57
DATOS Y RECARGAS	CRA 6 NRO. 7 - 49
AXEL TECHNOLOGY	K 13 7 A 32
SERVICIOS ELECTRÓNICOS VN	CL 21 NRO 15 09
BUGA ACCESORIOS TODO EN TECNOLOGÍA	CR 3 12 79
JORDIN TELEFONÍA MÓVIL	CL. 21 NRO. 14 -02
START BIT	CL. 7 NRO. 13 80
IMPORTECNOLOGY WAK	CRA. 9 NRO. 10 34
SOLUCIONES INFORMÁTICAS LA 14	CRA 9 NRO. 11 - 14
TEC INFORMÁTICA	CRA. 9 NRO. 8 93
COMUNICACIONES KAPA	CRA 17 NRO. 9 - 41
PART COMP	CL 9 NRO. 6 - 57
D Y E ACCESORIOS	CRA. 14 NRO. 8 - 59
WAYCO	CL. 7 NRO. 8 85

Fuente: Cámara de comercio Guadalajara de Buga

Anexo 2: Fichas de control del proceso de trabajo de campo

CONTROL DEL PROCESO DE TRABAJO DE CAMPO

OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGIA

NIT: 901145904-4

Fecha de visita: 29 de septiembre de 2018

Hora de inicio: 5:00 pm

Hora final: 6:30pm

Duración: 1 hora y 30 minutos

OBJETO DE LA VISITA	PERSONAS ENTREVISTADAS	RESULTADOS
En la primera visita el objetivo fue conocer las actividades cotidianas de la empresa, al personal.	Andrés Coy (Gerente)	Se pudo conocer como está conformada la empresa tanto en recurso humano como físico, además de conocer particularidades de la empresa respecto a la toma de decisiones realizada por el gerente y administradora
Conocer el área contable específicamente temas como soportes, tipo de software, archivos, informes de acceso, planeaciones y políticas contables.	Fernanda cañas (Auxiliar contable)	Se pudo conocer las características básicas de esta área; las herramientas que usa: el software manejado por la empresa y demás procesos contables.

Firma de quien Nos atendió:

Firma del entrevistador 1

Firma del entrevistador 2

CONTROL DEL PROCESO DE TRABAJO DE CAMPO

OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGIA

NIT: 901145904-4

Fecha de visita: 12 de Octubre de 2018

Hora de inicio: 8:00 am

Hora final: 9:30 am

Duración: 1 hora y 30 minutos

OBJETO DE LA VISITA	PERSONAS ENTREVISTADAS	RESULTADOS
Se realizó una visita profunda y detallada sobre cada una de las áreas de la empresa. Conocer paso a paso cada una de las funciones realizadas por la administradora	Nora Coy (Administradora)	Conocimos la manera que emplean para enfrentar los diversos entornos Descripción de los procesos realizados por las áreas que la administradora maneja.
Conocer el proceso que realizan a la hora de prestar un servicio ya sea de reparación o instalación de redes de seguridad y el tipo de políticas que manejan.	Kevin Alberto González Suarez (Técnico líder)	Se conoció el proceso que se da desde que la persona pregunta sobre un daño, hasta hacerle nuevamente entrega del artículo. Reconociendo las políticas que usan para la seguridad del cliente, la empresa y el artículo.

Firma de quien Nos atendió:

Firma del entrevistador 1

Firma del entrevistador 2

CONTROL DEL PROCESO DE TRABAJO DE CAMPO

OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGIA

NIT: 901145904-4

Fecha de visita: 20 de Octubre de 2018

Hora de inicio: 5:00 pm

Hora final: 6:30pm

Duración: 1 hora y 30 minutos

OBJETO DE LA VISITA	PERSONAS ENTREVISTADAS	RESULTADOS
Conocer el área el manejo de lo relacionado con recursos humanos y Finanzas	• Nora Coy • Fernanda Cañas	Se conoció el trato que se da en la contratación del personal, su afiliación y salario. También los procesos de ventas, compras, y políticas que manejan para estas áreas. En cuanto a finanzas, se identificó el proceso de la información que generan (ej.: cartera, liquidez, etc.)

Firma de quien Nos atendió:

Firma del entrevistador 1

Firma del entrevistador 2

Anexo 3 Entrevistas

AREA DE ANALISIS: GERENCIAL / ADMINISTRATIVO OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGIA

NIT: 901145904-4

Nombre: Andrés Coy

Fecha: 29 de Septiembre de 2018

INFORMACIÓN DEL PERSONAL

1. ¿Cuál es su área laboral?
Gerente- dueño de Omega Soluciones
2. ¿Cuál es su experiencia con empresas de servicios tecnológicos?
Antes de formar Omega soluciones, trabajo 2 años en una empresa de tecnología siendo guiado por un ingeniero de informática que compartió múltiples conocimientos con el pero a través del tiempo no eran tomadas en cuenta sus opiniones y decide formar Omega soluciones y lleva 10 años de experiencia con esta organización .
Inicialmente la empresa es conocida como Seguridad electrónica a medida que la gente lo fue viendo pues fue ganando clientela y le preguntaban qué porque no vendía computadoras entonces decidí ir ampliando con nuevas cosas a su empresa En el momento que empezó con amplia fue quedando de lado la seguridad electrónica Luego iniciaron las grandes superficies a vender Tecnología lo cual no se veía antes Esto hizo que el mercado bajara mucho En ese momento empezaron a agregar también fotocopiadora para grandes empresas lo cual servía para sostenerse un buen tiempo ya que tenían un cliente que pedía entre 1000 copias mensuales
3. Defina sus funciones en esta organización
Mis funciones se dividen en tres partes centrales, la primera soy la relación o conexión directa entre el cliente y la empresa, brindándole un asesoramiento completo durante todo el proceso de la compra y pos- venta, un segundo punto es conectar por primera vez con los diversos proveedores que considere de confianza y establecer relaciones con Omega y por último se quien realiza lo proceso técnicos más complejos sobre los pedidos realizados , en ocasiones acompañado con ingenieros externos a la empresa.
 - Relación Proveedor – Empresa
 - Relación Cliente - Empresa
 - Manejo de dinero
 - Acompañamiento en el servicio prestado

4. ¿Tiene personal a su cargo?
Todas las 6 personas de planta y los 4 técnicos no fijos responden en última instancia al señor Andrés Coy el gerente de la empresa
5. ¿Qué edad tiene?
43 años
6. ¿Cuáles son sus estudios?
En términos generales ha terminado el bachiller y aunque ha iniciado carreras como arquitectura y agropecuaria, no ha culminado ninguna de ellas por tal razón todo conocimiento que tiene sobre tecnología es por medio del empirismo y orientación de algunos ingenieros

Área Gerencial

1. ¿Cómo se encuentra estructurado el organigrama?
La empresa no cuenta con una organización plasmada de forma física en algún organigrama, pero cada persona allí sabe que el orden jerárquico empieza por el Señor Andrés como el que toma la última palabra, de allí pasa a la administradora Nora quien podría considerarse jefe en la parte táctica de la empresa, y por último en el mando se encuentra el técnico de planta de la empresa. El contador no es tomado en cuenta para nada dentro de la empresa.
2. ¿Cuál es su visión de desarrollo y crecimiento para la organización?
El señor Andrés tiene múltiples ideas para expandir y diversificar su negocio, pero ninguna de ellas se encuentra correctamente documentada por soportada por estudios previos, están relacionado mayormente por ideas o proyectos sueltos que empiezan a volverse realidad sin un orden específico.
Estrategias de expansión y visión a largo plazo: ampliar sus servicios en la seguridad de información personal, relación con el banco para conceder créditos y poder vender sus artículos por ese medio, instalar energía por medio del panel solar y basar todo con ello, ampliar su contacto con el cliente por medio de tiendas en línea, conseguir un negocio más amplio. El dueño tiene visión de crecer y expandir pero no se traza un plan o proyecto claro de cómo lograrlo, por el momento las bases solidad para llegar a logro de sus objetivos es prestar un servicio de Calidad.
3. ¿Cuál es su fuente de información básica para tomar decisiones y que proceso utiliza para tomar decisiones?
La fuente básica para cualquier decisión del señor Andrés va encaminada a dos partes centrales. Primero analiza la idea la administradora del local y estudian que tan rentable o productiva será la idea o decisión a tomar, después se realiza un pequeño estudio de mercado enfocado en otras personas del mismo sector pero de otros lugares, consulta con ellos y determina la rentabilidad de esa forma. El señor Andrés no toma en cuenta la contabilidad ni la información que su misma organización le brinda. Su razón principal es la corazonada y el estudio que realiza con las demás empresas del sector

4. ¿Cómo mide usted el crecimiento económico de la empresa?
 La gerencia de omega solución no cuenta con una visión clara del desarrollo de la empresa, más allá de la cantidad de ventas e ingresos que reciben. No utiliza las herramientas que la contabilidad le brinda para determinar el correcto crecimiento de la empresa
 -Como analiza el crecimiento de la empresa: No logra visualizar la realidad de su empresa por medio de los estados financieros, la única forma de medir su crecimiento es por medio de las ventas sin analizar a profundidad la interpretación lo que la empresa genera. Está en un proceso estructural de cambio con su contador, para poder analizar sus resultados.
5. Ha detectado las posibles amenazas y debilidades en su organización
Amenazas y debilidades de la empresa: la principal debilidad es la parte financiera, ya que la información que arroja la parte contable no se analiza ni se tiene en cuenta. La empresa no cuenta una estructura definida ya que las funciones recaen principalmente en dos personas y no delegan funciones, no han realizados estudios ni presupuestos claros sobre sus proyectos a largo plazo. Además las operaciones diarias de la empresa no logran sostenerla sin la ayuda del crédito que ofrece el banco, retomándolo el cómo su socio principal. El flujo de ingresos fuerte se da por ciertas temporadas y es allí cuando logran poner al día a la empresa, pero su principal motor es el crédito. Ellos no logran competir con precio dada la globalización. Ellos intentan no competir con precio, en la llamada guerra del centavo. Su forma de vender se origina en la calidad y acompañamiento al cliente
6. ¿Conoce las fortalezas de su empresa?
Fortalezas de la empresa: es una empresa que ofrece un excelente acompañamiento con el cliente, se intenta llevar bien con su competencia directa, además suele tener proveedores reconocidos que puedan ofrecerle calidad, es consciente de sus errores estructurales y está en un proceso de cambio y organización. Crea capacitaciones para sus técnicos evitando la rotación de personal.
 Está en constante desarrollo de nuevas ideas, de innovación en sus servicios y de mejora general de su negocio.
7. Está enterado de los diferentes programas que brinda el gobierno para impulsar el sector tecnológico
 Omega soluciones suele hacer un seguimiento a las pronunciaciones del estado que afecten de cierta forma a su sector, y aunque conoce algunas oportunidades que brinda el gobierno, es consciente que no cuentan con el orden estructural para participar en dichas oportunidades
8. ¿Ha realizado negocios con el exterior?
 Omega no ha realizados pedidos a gran escala con otro país, pero si ha experimentado con compras pequeñas hacia estados unidos y república dominicana. El concepto de tasa de cambio le afecta sustancialmente ya que sus proveedores a pesar de encontrarse en Colombia, cuentan con fuertes conexiones con el extranjero

9. ¿Los tratados de libre comercio han afectado o beneficiado a su empresa?
El señor Andrés reconoce que los tratados de libre comercio han afectado su organización dado el precio en que entra mercancía, precio que él no puede competir, por tal razón su estrategia se enfoca en la calidad y atención al cliente y no en el precio
10. La información que percibe de su empresa y entorno externo le permite crear estrategias de gestión que subsane posibles desequilibrios económicos a nivel nacional?
Omega no analiza ni toma en cuenta la información que percibe de su propia organización, por tal razón las estrategias de gestión son prácticamente inexistentes, creando una ruptura entre la circulación de la información y la correcta respuesta a las exigencias. Omega solo analiza algunas características del entorno externo como la competencia o reglamentación del gobierno
11. ¿De qué forma logran responder a los múltiples cambios de los marcos normativos de Colombia?
Responder al cambio jurídico de la empresa: lo realiza mediante a lectura propia de los cambios, pero no realiza capacitaciones constantes para ello o contacta a alguien para orientación, es un trabajo que realiza de forma autónoma. Esporádicamente contacta con la contadora o alguna capacitación para intentar estar actualizado
12. ¿Cuál es el proceso de archivo que manejan para salvaguardar la memoria histórica de la empresa?
Archivo histórico: Realiza los archivos mediante componente físico (Archivador AZ), aunque esta de forma desorganizada en carpetas que ya no están permitidas por la ley nacional de archivo. Maneja un escaso manejo de la información que le brinda la empresa. Pero se encuentra en proceso de digitalizar y dar orden a todo
13. ¿Qué servicios presta y a quien se los prestan?
- Integradores de funciones (arregla cualquier parte del computador, sistemas de seguridad, cámaras, programas)
 - Servicio de mantenimiento
 - Impresiones
14. ¿Utilizan estrategias de marketing y publicidad?
Omega no invierte en publicidad física ya que considera que no es realmente eficiente, el señor Andrés considera que mediante la calidad de su servicio podrá llamar la atención de los clientes, por medio del portavoz entre ellos. Se publicita mediante las redes sociales y ha creado algunas tiendas virtuales para expandir su segmento de mercado

15. Cuáles son sus medios de financiación

Omega soluciones cuenta con las financiero de crédito para sus operaciones diarias, ya que la producción de la empresa en ocasiones se ve corto, pues el señor Andrés asegura que todo funciona bajo temporadas, entonces recurre al banco para sostenerse mediante las bajas

16. Cuantos son sus proveedores y que parámetros emplean para escogerlos

Omega cuenta con 10 proveedores fijos que lo abastece de diferentes elementos, adicional a los dos ingenieros que lo apoyan en el proceso de algunos pedidos
En el momento omega cuenta con 3 proveedores que le conceden crédito a un plazo de 30 días

**AREA DE ANALISIS: COMERCIAL
OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGIA
NIT: 901145904-4**

Nombre: Nora Coy

Fecha: 12 de Octubre de 2018

AREA COMERCIAL	
INFORMACIÓN DEL PERSONAL	
1.Nombre	Nora Coy
2. ¿Cuál es su área laboral?	Administradora
3.Defina sus funciones en esta organización	• Acuerdo con proveedores • Atención al cliente • Manejo de inventario • Apoyo contable en excel (compras, ventas, gastos, consignaciones) • Manejo de caja (es general pero en si como una caja menor netamente para pagar gastos o herramientas que necesiten los trabajadores en el momento, pago de facturas)
4.Experiencia en	10 años de experiencia adquiridos en Omega Soluciones

AREA COMERCIAL	
Pregunta	Respuesta
1.Dedican tiempo para conocer las necesidades de los clientes	Es la principal características de Omega, ya que giran todo su valor agregado en la atención al cliente y sus necesidades
2.Qué tipo de clientes manejan	Tiene tanto personas jurídicas que contratan sus servicios como personas naturales que se dirigen por el servicio y la compra de tecnología
3. Tienen algún tipo de políticas para la relación entre el cliente y la empresa	No ha establecido ninguna política especial con sus clientes, y por el momento tampoco maneja crédito en sus servicios y productos

4. Está al tanto de lo que ofrece la competencia	Dice no estar muy pendiente de lo que la competencia ofrece, pero mediante la conversación denotamos que lo que por estos ofrecen es la competencia en precio pero si analizas los servicios que otros del sector manejan.
5. Ha identificado los principales motivos que le generan la pérdida de clientes	Aún no han logrado determinar qué factores inciden en la perdida de sus clientes, pero es una situación que les preocupa

AREA DE ANALISIS: OPERATIVA / CONTABLE – TÉCNICA
OMEGA SOLUCIONES DE TECNOLOGIA
NIT: 901145904-4

Nombre: Fernanda Cañas

Fecha: 29 de septiembre de 2018

AREA CONTABLE	
INFORMACIÓN DEL PERSONAL	
1. Nombre	Fernanda Cañas
2. ¿Cuál es su área laboral?	Auxiliar contable, desde hace 1 año.
3. Defina sus funciones en esta organización	• Atiende al público • Registra compras, ventas y gastos • Realiza el inventario mensual, tanto de la mercancía como la herramienta de la empresa. • Asigna tareas a los técnicos
4. Cuáles son sus estudios	Tecnóloga de Contabilidad y Finanzas del Sena

AREA CONTABLE	
Preguntas	Respuestas
1. Llevan el registro diario de las operaciones de la empresa	Si, por medio del sistema
2. Elaboran estados financieros	Solo la contadora, quien tiene relación directa con el gerente y las presenta esporádicamente
3. Qué tipo de software manejan	Software MiPyME
4. Hacen planeación financiera	En el momento no.
5. Realizan planeación presupuestal	No
6.Cuál es el proceso para autorización de gastos y utilización de los recursos	Los gastos ya fijados de cada mes están autorizados por don Andrés (gerente) y si él no se encuentra Nora (administradora) los puede autorizar.

AREA CONTABLE	
Preguntas	Respuestas
7. Como se maneja el pago de proveedores y créditos	Con plazo máximo a 30 días
8. Tiene políticas contables?, cuales son	No, están en la creación de un manual
9.Cuál es el proceso de archivo que manejan para salvaguardar la memoria histórica de la empresa	Hasta el momento en Archivador AZ, apenas se están empezando a digitalizar información
10.Cuál es el comportamiento de las ventas en el año	No tiene conocimiento
11. Cada cuanto tiempo se prepara y presenta la información contable y financiera	No aplica en sus labores, pero la contadora lo hace esporádicamente o cuando es requerida por el Gerente
12. Que inconvenientes presentan al momento de presentar los estados financieros	No aplica en sus labores.
13. Con que recursos cuenta OMEGA (físicos)	Omega cuenta con 4 mesas, 2 portátiles, 2 impresoras, pago con tarjeta, 1 moto, 1 camioneta, 2 teléfonos, 8 cámaras

Nombre: Kevin Alberto González Suarez

Fecha: 12 de Octubre de 2018

AREA TECNICA	
INFORMACIÓN DEL PERSONAL	
1. Nombre	Kevin Alberto González Suarez
2. ¿Cuál es su área laboral?	Técnico de reparaciones
3. Defina sus funciones en esta organización	lo que tiene que ver con laboratorio, reparación de equipos y de vez en cuando instalaciones afuera
4. Edad	23 Años
5. Experiencia en	anteriormente trabajo en otra empresa de la rama de servicios "Omia"

AREA TECNICA	
Preguntas	respuestas
1. ¿De qué se encarga el área técnica?	El área técnica es el encargado de reunir toda la información que el cliente desee y realizar un análisis de los síntomas

AREA TECNICA	
Preguntas	respuestas
2. ¿Cuáles son los daños más frecuentes que presentan los equipos?	No, todas las reparaciones son diferentes ya que cada computador tiene el panel diferente cada computador a no ser que tenga el mismo modelo pero normalmente todos los daños son diferentes
3. ¿Cómo manejan la seguridad de la información con el cliente?	Normalmente realizan un backup mientras el computador está en la empresa
4. ¿Cómo se reparten las labores a realizar?	El área técnica se divide en dos laboratorios que es quien se queda en la empresa y realiza lo que tiene que ver con el sistema operativo de los equipos y los otros quienes salen hacer instalaciones a locales o donde sea requerido. Entonces primero nos llega una notificación al Gmail de la labor a realizar que lo disponen en servicio al cliente claro según al daño a requerir pero cuando requieren mucho de una todos apoyamos el proceso.
5. ¿Cuáles políticas están establecidas?	• Después de ingresar un artículo en reparación o revisión solo estará tres meses en la empresa, después será desechado • Se realiza una visita previa para enviar cotización completa de los materiales a usar. • Ayudarse entre compañero cuando hay exceso de trabajo para uno.