



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

**JIMENEZ MARTINEZ MANUELA
CODIGO 20201915164**

**APORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION CONTABLES EN EL
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO EN EL SECTOR HOTELERO
INFORMAL DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

JIMENEZ MARTINEZ MANUELA

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**MAURICIO VALENCIA OROZCO
ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA
MANIZALES
2024**

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I	6
Planteamiento del Problema	6
Pregunta de investigación	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Justificación	13
Capitulo II	14
Antecedentes de la investigación	14
Marco Teórico	17
Sistemas de Información Contable	17
Direccionamiento Estratégico	24
Capitulo III	33
Diseño Metodológico	33
Capitulo IV	38
Análisis y Discusión de Resultados.....	39
Capitulo V	61
Conclusiones	61
Referencias Bibliográficas	63
Anexos	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Antecedentes.....	13 - 14
-----------------------------------	---------

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Número y porcentaje de empresas y establecimientos de comercio de alojamiento y servicios de comida a septiembre 2023.....	10
Imagen 2. Matriculas y Cancelaciones de empresas, y sus contribuciones al crecimiento de alojamiento y servicios de comida.....	10
Imagen 3. Variación cuatrienal y contribución de los ingresos reales, personal ocupado y salarios reales.....	11
Imagen 4. Proporción de la población ocupada informal según ciudades para meses de junio – agosto 2023.....	31
Imagen 5. Proporción de población ocupada informal según tamaño de empresa, junio - agosto 2022-2023.....	31
Imagen 6. Fórmulas para hallar el tamaño de muestra representativo.....	34

CAPITULO I

1. Planteamiento del problema

Los sistemas de información contable desempeñan un papel muy importante en la sociedad, por ser una herramienta útil para apoyar a las empresas a tomar mejores decisiones cuando los problemas no sean los habituales y cambien constantemente. Así como también, ayudan a la alta dirección a monitorear el desempeño de la empresa o institución e identificar problemas estratégicos y oportunidades. Los beneficios que pueden aportar los sistemas de información como apoyo a la toma de decisiones administrativas para la organización estarían reflejados en la cadena de abastecimiento, relaciones con el cliente y/o usuarios y la planeación de escenarios de negocios. (Miranda y Leal, 2016)

Por este motivo, es importante tener en cuenta las estrategias y elementos que usan las MiPymes para poder garantizar una administración correcta y los procesos que deben seguir para desarrollar sus actividades correctamente, todo esto teniendo en cuenta que las empresas están en constante cambio y los avances tecnológicos se usan para estar siempre a la vanguardia de dichas variaciones que surgen en el mercado, es esencial también reconocer que siendo las MiPymes empresas pequeñas no cuentan con recursos amplios para poder sistematizar y, posiblemente los gerentes de estas organizaciones tampoco cuentan con la disposición para encontrar el aporte que los sistemas de información podría entregar para mejorar el direccionamiento de las mismas.

En consecuencia, las empresas pueden seguir perdiendo oportunidades de crecimiento al no administrar correctamente sus sistemas de información, llevándolas a ser menos competitivas frente a la competencia, por ello es importante encontrar procesos que permitan ser más eficientes y eficaces a la hora de administrar cada uno de los ámbitos de la empresa que involucren el alcance de un objetivo.

Se deben utilizar procedimientos o procesos para maximizar la eficiencia, información precisa de toda la institución y proporcionar las herramientas para facilitar los procesos de toma de decisiones que ayudarán a la empresa a alcanzar sus objetivos estratégicos. Los

sistemas de información modifican profundamente la manera en que una empresa, una industria, un negocio deba ajustarse a los sistemas y nuevos flujos de información. Los sistemas de información basados en computadoras son indispensables para realizar las actividades planificadas en cualquier organización.

“Los sistemas de información engloban: equipos (hardware) y programas informáticos (Software), telecomunicaciones, bases de datos, recursos humanos y procedimientos”. (García Bravo, 2000, pg. 4). Los equipos que actualmente utilizan las empresas por lo general son los ordenadores personales o PC; los programas informáticos son de dos (2) tipos: del sistema que administran los recursos del sistema computarizado y simplifican la programación y las aplicaciones que ayudan directamente al usuario final a hacer su trabajo, un ejemplo sería programas de hoja de cálculo o procesadores de texto. Las telecomunicaciones son medio de transmisión electrónica de información a largas distancias y computadoras conectadas en redes; el recurso humano se distingue entre personas especialistas en sistemas de información (analistas de sistemas, programadores y operadores) y usuarios finales que son la mayoría de las personas de una organización que utilizan los sistemas de información que generan los especialistas. Un ejemplo sería el que ejecuta el programa de pago de nómina y el que está autorizado para ejecutarlo y que tiene acceso a los informes producidos.” (Hamidian, 2015, pg. 165).

Según Camacho (2002, pg. 2), el direccionamiento estratégico “es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro, y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección”. Esto implica que la dirección estratégica va más allá de la simple y tradicional planeación, puesto que trata de dar elementos a los gerentes a fin de que estén preparados para enfrentar los cambios del entorno, y las situaciones complejas y no rutinarias que la actividad gerencial requiere.

Un factor que permite determinar la transición de la gerencia simple a un direccionamiento estratégico es el buen uso que se le da a la información que suministran los sistemas de información financiera, esto debido a que las empresas dependen en gran parte del control financiero, por este motivo el direccionamiento estratégico busca facilitar el contexto en el cual se encuentra la empresa procesando la información de una forma más asertiva y clara para la toma de decisiones. Demostrando así la importancia de incluir en las

MiPymes un buen direccionamiento estratégico que maneje de forma adecuada los sistemas de información.

Huang et al. (2019), definen los sistemas de información como aquel compuesto de personas, hardware, software y recursos de información, los cuales tienen como propósito recolectar, procesar, almacenar, distribuir y proveer información en forma oportuna y adecuada para lograr una buena gestión, regulación y control de las actividades en una organización. Por su parte, Heredero et al. (2006) plantean que los sistemas de información son diseñados e implementados en la organización no sólo para gestionar la información y el conocimiento, sino también como medio para mejorar los procesos organizacionales.

Un sistema de información, por lo tanto, será más eficiente y mejor cuanto más capaz sea de mejorar los procesos de negocios y de toma de decisiones en las organizaciones, conduciendo así a un mayor resultado o a unos menores costos. Por ende, un sistema de información que no proporcione un conocimiento o información de salida de mayor valor, en términos de utilidad, que el costo de producirlo u obtenerlos, no debería permanecer en la institución.

Este conjunto permite tener un análisis de información para la resolución de problemas de una manera más estratégica, adicional a esto poder tener un control de la planeación general y buscar satisfacer la necesidad concreta de las personas que buscan acceder a dicha información.

Algunas de las posibles causas por las que no se implementan adecuadamente los sistemas de información contable en las pymes, se debe al desconocimiento por parte del empresario, mala asesoría a la hora de elegir un sistema que no es eficiente y eficaz, desactualización por parte del personal en la implementación de tecnología informática, que conlleva a que la información no sea confiable. Además, es importante resaltar el papel que juega el contador en este proceso, ya que es el encargado de elegir, implementar, operar los sistemas de información afirmando que los datos que resultan de este sean de utilidad para la toma de decisiones.

Según el Decreto 957 de 2019, sección 2, Clasificación del Tamaño Empresarial, Artículo 2.2.1.13.2.2, estipula que para el sector servicios:

Microempresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT).

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) juegan un papel fundamental en la economía colombiana. Las MiPymes representan más del 99% de las empresas del país, generan aproximadamente 79% del empleo y aportan 40% al Producto Interno Bruto (PIB). Este tipo de empresas le añaden dinamismo a una economía al contribuir con la competencia, estimular la circulación interna de recursos e incentivar el emprendimiento. Según artículo “Retos y Oportunidades de las Pymes” de la Anif – Centro de Estudios Económicos.

Según estos datos las MiPymes, desempeñan un rol muy importante en la economía colombiana, ya que proporcionan una gran variedad de bienes y servicios, ofrecen innovación, crean oportunidades de empleo y contribuyen al desarrollo de comunidades y economías regionales.

Para el caso del enfoque del trabajo sobre el sector hotelero de Manizales se obtiene información tomada de la página oficial de la Cámara y Comercio de Manizales por Caldas que “los servicios de alojamiento muestran una participación del 23,9%, donde el subsector de hoteles, hostales y apartahoteles es de 28,1% para los emprendimientos, mostrando igualmente el dinamismo en la constitución de restaurantes y hoteles en tiempo reciente en Manizales”, para el 2017. Es de notar que la pandemia afectó considerablemente este sector, llegando a un porcentaje de ocupación inferior a 20% de acuerdo con información suministrada por Cotelco.

Para el 2023, según informe de Dinámica Empresarial para el mes de septiembre de 2023, como se evidencia en la imagen # el sector de alojamiento y servicios de comida tiene una participación del 16,2% en el total de empresas y establecimientos en la ciudad de Manizales.

Imagen 1.

Número y porcentaje de empresas y establecimientos de comercio de alojamiento y servicios de comida a septiembre 2023

Stock Manizales

Empresas y Establecimientos de comercio en Manizales 2023 (Septiembre).

Actividad Económica	Persona Jurídica	Persona Natural	Stock	%	Establecimientos de comercio, sucursales y agencias	%
Comercio al por mayor y al por menor	935	6.519	7.454	40,0%	6.647	49,1%
Alojamiento y servicios de comida	158	2.097	2.255	12,1%	2.187	16,2%

Fuente: Tomado de Estudios Económicos y Competitividad, Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, septiembre 2023.

Así mismo se evidencia una disminución en las matrículas 2023 comparado con el 2022 del 1,3% y en cancelaciones aumentó un 2,2% indicando que el sector no está creciendo, aunque se debe tener en cuenta que este rubro está integrado tanto por alojamiento como servicios de comida.

Imagen 2.

Matrículas y Cancelaciones de empresas, y sus contribuciones al crecimiento de alojamiento y servicios de comida.

Actividades Manizales

Matrículas y Cancelaciones de empresas, y sus contribuciones al crecimiento (Septiembre)

Actividad Económica	Matrículas		Contribución	Cancelaciones		Contribución
	2022	2023		2022	2023	
Alojamiento y servicios de comida	404	372	-1,3%	288	328	2,2%

Fuente: Tomado de Estudios Económicos y Competitividad, Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, septiembre 2023.

La información tomada del DANE, a julio de 2023 se tienen los siguientes datos.

Imagen 3.

Variación cuatrienal y contribución de los ingresos reales, personal ocupado y salarios reales, julio 2023.

Dominio geográfico	Ingresos reales		Personal ocupado		Salarios reales	
	Variación %	Cont pp	Variación %	Cont pp	Variación %	Cont pp
Total nacional	7,6		-7,9		2,4	
Bogotá D.C.	-14,0	-3,6	-23,5	-5,1	2,0	-2,8
Cartagena	37,8	7,4	2,3	0,4	6,4	2,2
Región Central	17,2	1,1	-0,1	0,0	1,6	0,6
Región Costa Caribe	20,4	2,1	0,7	0,1	-0,6	1,2
Región Eje Cafetero	28,2	1,1	-4,1	-0,2	3,3	0,2
Antioquia	18,8	2,2	-10,4	-1,2	4,7	0,2
San Andrés y Providencia	-24,7	-2,4	-14,4	-0,9	5,8	0,3
Región Pacífico	-12,5	-0,7	-16,2	-1,1	4,5	-0,3
Región Santanderes	0,6	0,0	-1,1	0,0	0,9	0,1
Región Llanos Orinoquía	28,1	0,3	8,2	0,2	2,3	0,4
Golfo Morrosquillo y Sabana	9,9	0,1	2,9	0,0	3,4	0,3
Región Amazonía	-11,6	-0,1	-8,7	-0,1	-1,7	0,0

Fuente: Boletín Técnica Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA), julio de 2023, Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Donde se puede evidenciar que el eje cafetero donde se integrarían los hoteles de la ciudad de Manizales tuvo un crecimiento del 28,2% en los ingresos reales, sin embargo, tuvo una disminución del 4,1% en el personal ocupado y un aumento del 3,3% en los salarios reales del sector.

En pleno siglo XXI todavía existen empresas que no cuentan con un sistema de información financiera que les brinde un apoyo en el debido manejo de los datos para la toma de decisiones, en la contabilidad y demás. Es por esto que muchas empresas no entran a competir al mercado en igualdad porque le prestan poca importancia a la innovación y actualización en tecnología. Por este motivo, se pretende mostrar la importancia y el impacto que los sistemas de información contable brindan para permitir ajustes a nivel organizacional y asegurar un proceso de competitividad que se adapte a las necesidades del mercado, partiendo siempre de los datos que suministra la contabilidad y del buen manejo que se genera tanto en la introducción de los datos, como en el análisis posterior de los mismos.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es el aporte de los sistemas de información contable en el direccionamiento estratégico en el sector hotelero informal de la Ciudad de Manizales?

1.2 Objetivo general

Establecer el aporte de los sistemas de información en el direccionamiento estratégico en el sector hotelero informal de la Ciudad de Manizales

1.2.1. Objetivos específicos

- Identificar el impacto que tendría el sector hotelero informal de la Ciudad de Manizales al incorporar un sistema de información contable.
- Explicar los procesos los sistemas de la información en el sector hotelero de la ciudad de Manizales
- Conocer los factores que afectan y/o impactan el sistema de información contable en el sector hotelero informal de la Ciudad de Manizales.

1.3 Justificación

Este trabajo tiene como finalidad determinar el uso y la importancia que se presenta sobre el sistema de información contable en el sector hotelero informal de la ciudad de Manizales. Las empresas colombianas se han visto influenciadas por la globalización, ya que les ha abierto la posibilidad a internacionalizarse al tener relaciones comerciales, locales, regionales y nacionales.

Se lleva a cabo un enfoque en el sector informal de la ciudad de Manizales que corresponde aproximadamente al 35,3%, según el último reporte del DANE trimestre Noviembre 2022 – Enero 2023, consideramos que es muy importante este sector ya que se caracteriza por su falta de desarrollo tecnológico económico.

Esta investigación se realiza en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Manizales, analizando la tendencia del uso e implantación que se ha llevado a cabo durante los últimos años, el impacto o mejora que genera dentro de la empresa utilizar un sistema de información financiera, así mismo indagar el manejo que se le da a los datos o información interna en las empresas que carecen de este sistema comparando sus resultados.

Los aportes que brindará este trabajo investigativo es conocer e identificar los factores que intervienen en el sector hotelero informal de la ciudad de Manizales sobre los sistemas de información, su falta de aplicación y conocimiento; igualmente de los beneficios a nivel de la competencia en el mercado que pueden adquirir al tener buenas prácticas de implementación.

CAPITULO II

2.1 Antecedentes de la Investigación

Tabla 1.

Título del artículo	Objetivos planteados en la investigación	Resultados
<p style="text-align: center;">SISTEMA DE INFORMACION FINANCIERA EFICIENTE: PROPUESTA PARA LA UNIVERSIDAD DE MANIZALES</p> <p style="text-align: center;">2017</p>	<p>Objetivo general: proponer un sistema de informacion financiera eficiente para la universidad de manizales, para la toma de decisiones.</p> <p>Objetivos especificos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. conceptualizar los principales sistemas de informacion financiera. 2. determinar las variables que componen un sistema de informacion financiera. 3. estructurar el sistema de informacion financiera eficiente en la universidad 	<p>Con base en la relación de las temáticas objeto de estudio, las cuales llevan a proponer un sistema de información financiera eficiente para la toma de decisiones en la Universidad de Manizales. Para lograr una toma de decisiones adecuadas en la institución se debe tener en cuenta la oportunidad y periodicidad de la información que se da a conocer a través de los procesos de comunicación, que junto a las diferentes variables financieras y al manejo financiero, permiten hacer una lectura de realidad. Sin embargo, se evidencia que al interior de la institución existen dificultades para hacer una lectura de realidad adecuada, toda vez que se presenta desconocimiento del manejo financiero, falta de cultura y relacionamiento, información desarticulada, desconocimiento de los procesos; que llevan a una toma de decisión a partir de la subjetividad, lo que implica una desarticulación entre lo académico y lo financiero.</p>
<p style="text-align: center;">ANALISIS Y DISEÑO DE SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DE HOTELERÍA “DOMINGO SAVIO”. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE HUESPEDES</p>	<p>Desarrollo de ingeniería informática con la producción de software modular de gestión de huéspedes, administrativo y contable, a partir de una base de datos de los procesos de gestión de la Empresa “Domingo Savio”</p>	<p>El resultado del proyecto se materializa en los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Software a medida: producto desarrollado en base al aporte del know how de la Empresa Domingo Savio y Cybira Consulting que funciona bajo el sistema operativo Linux, producto legal y patentado. <input type="checkbox"/> Adquisición de hardware con características propicias para la implementación del sistema de información para la gestión de huéspedes. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Implementación experimental del software, informatización de la gestión de huéspedes. <p>Ejecución efectiva de planes de capacitación del talento humano: apuntado al desarrollo del factor humano como uno de los principales activos de la empresa.</p>
<p style="text-align: center;">EL CONTROL INTERNO Y LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION EN LAS MIPYMES DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO: ESTADO ACTUAL DE SU IMPLEMENTACION Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</p> <p style="text-align: center;">2021</p>	<p>Analizar las MIPYMES inscritas en la camara de comercio del oriente antioqueño que manejan sistemas de informacion o de control.</p>	<p>En ese orden de ideas, se consultó a las MIPYMES por la existencia de controles internos dentro de la entidad, a lo cual 16% de las respuestas afirmaron tener establecido un sistema de control interno (SCI) documentado, implementado y funcionando en el tiempo. Por su parte, 38% de los encuestados afirmó sobre la existencia de controles que funcionan regularmente, pero sin tenerlos documentados, lo que hace inferir que todo el proceso se hace de manera empírica. Finalmente, 46% de las respuestas estuvieron orientadas en términos negativos hacia la existencia de algún tipo de control.</p>
<p style="text-align: center;">Un estudio sobre la evolución de los principales sistemas informáticos de gestión en el sector hotelero español</p>	<p>El objetivo es observar cómo han evolucionado las dos tecnologías de sistemas de información más usadas por las empresas durante este período de tiempo: los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de negocio electrónico (e-business).</p>	<p>Se deduce que los hoteles y cadenas hoteleras representados han evolucionado en los dos sentidos, priorizando avanzar en los escenarios e-business sobre los escenarios ERP.</p> <p>La virtualización de las empresas aporta flexibilidad, capacidad y rapidez de respuesta dentro de una estrategia dirigida a satisfacer al consumidor. Las TIC se han convertido en un factor clave para sus negocios y los preparan para afrontar el futuro con mayores garantías.</p>

<p align="center">EL Sistema de Informacion Contable y las MiPyMEs en Colombia: Una Relacion estrategica.</p> <p align="center">2010</p>	<p>Este artículo intentará mostrar que la contabilidad en este tipo de organizaciones sí se convierte en un componente estratégico, siempre y cuando el sistema contable sea ajustado a las condiciones y necesidades particulares de estas empresas.</p>	<p>La contabilidad se constituye en un componente estratégico para las MiPyMEs, dado que se configura en una guía para la planeación gerencial y facilita el acceso a otros mercados al permitir la toma de decisiones tanto desde el punto de vista productivo como administrativo y es fundamental al momento de pensar en una alianza estratégica o fusión con otra empresa. Esta preocupación no solo debe ser de los empresarios, sino también de la academia, donde se debe asumir una actitud que vaya en la misma vía que propone el Estado y que es importante para este grupo de empresas que se constituye en la base productiva del país. Por último, se debe resaltar la posibilidad de generar soluciones desde la contabilidad, acordes a las necesidades de las micro, pequeñas y medianas empresas. Además, se hace necesaria la interacción entre los agentes Estado, Universidad y Empresarios con el fin de generar sinergias que conlleven al mejoramiento de la competitividad de este grupo de empresas.</p>
<p align="center">Administracion y calidad de la informacion de los sistemas de informacion contable en las PYMES.</p> <p align="center">2013</p>	<p>Determinar el grado de influencia que tienen la administración y la calidad de la información de los SIC que usan las pequeñas y medianas empresas, para tomar más y mejores decisiones y hacer un mejor uso/utilidad de estos sistemas por parte de sus usuarios.</p>	<p>El análisis descriptivo en cuanto al género, se obtuvo que en su mayoría son mujeres (67%) quienes operan los SIC. El grado de estudio se refiere al 87% se encuentran dentro del nivel de licenciatura (pregrado). El tiempo que las personas tienen trabajando para el empresa en el manejo de los SIC es relativamente corto, de 1 a 5 años (59%), para ello se observa que en las áreas de calidad hay una alta rotación de personal. Y en cuanto a la cantidad de horas aproximadas a la semana que el usuario usa el SIC, se manifiesta un resultado mayor para el lapso de 11 a 20 horas (37%), es decir pasan el suficiente tiempo en la operación de esta tecnología.</p>
<p align="center">Los Sistemas de Información Contable y el Balanced Scorecard en las pymes industriales de Pasto</p> <p align="center">2014</p>	<p>Identificar si los sistemas de información contable participan en la toma de decisiones en las pymes. Cual es el grado de desarrollo que tienen las pymes industriales. Determinar cual es el mayor interés de los empresarios, planificación o temas fiscales.</p>	<p>En definitiva, y de acuerdo con la información suministrada por parte de propietarios y contadores de las Pymes industriales de Pasto, la estrategia de la organización no se encuentra claramente definida y, por lo tanto, la información financiera no constituye el principal factor en las decisiones empresariales, aumentando el riesgo del recimiento y, aún más, la supervivencia en el mercado local. La revelación de este fenómeno se constituye en una oportunidad para formular un camino que permita encontrar salidas a la realidad anteriormente descrita. Ahora se comprende porque es necesario avanzar en la construcción de propuestas que integren los SIC con la gestión empresarial mediante la estrategia del BSC</p>
<p align="center">Informalidad Laboral en las áreas urbanas de Colombia</p> <p align="center">2012</p>	<p>Llevar a cabo una caracterización de la informalidad en Colombia. Se discuten las diferentes alternativas que se han considerado para definir y medir la informalidad y, basado en criterios técnicos, se emplea la definición asociada a la no afiliación a seguridad social (salud y pensión) y la del DANE para medir el nivel de informalidad en las veintitrés principales ciudades del país.</p>	<p>Desde una perspectiva regional, en comparación con los cálculos para el total de las veintitrés ciudades, sólo Bogotá, Manizales, Medellín y Tunja muestran cifras que se ubican por debajo del promedio. Ahora bien, sólo considerando esta ordenación es posible inferir que los mayores grados de informalidad no están necesariamente asociados a menores ingresos o al grado de urbanización. De hecho, ciudades como Barranquilla y Pasto, que pertenecen a las siete ciudades principales, ostentan cifras de informalidad que están por encima del promedio nacional y les va peor que a ciudades como Tunja, Armenia o Neiva.</p>

<p>Caracterización de la gestión contable y financiera en Mipymes del Oriente de Antioquia (Colombia)</p> <p>2017</p>	<p>Como se articula el desempeño financiero con la gestión de información contable. Determinar cuáles son las principales características de la gestión contable en las mipymes del oriente antioqueño. Determinar la participación que tienen los contadores públicos en la gestión interna de las organizaciones.</p>	<p>La mayoría de las Mipymes encuestadas no tienen información útil en términos de oportunidad a la hora de tomar decisiones, pues más del 52% de las empresas encuestadas realizan estados financieros con períodos de corte superiores a los 6 meses; y del total, el 34% los realiza anualmente, lo que implica amplios lapsos de tiempo en los cuales la administración desconoce el desempeño que está teniendo su organización a partir de sus estrategias de venta, producción, logística, etc. Esto se debe principalmente, a que los realizan con fines fiscales o debido a la falta de orden interno que refleja las falencias en su estructura organizacional. Por su parte, el 38% de estas organizaciones, tienen estos informes disponibles de forma mensual, siendo oportuna la información para la toma de decisiones.</p>
<p>Informalidad en Colombia: Nueva Evidencia</p> <p>2007</p>	<p>Este estudio documenta el incremento reciente de la informalidad en la economía colombiana y analiza sus principales implicaciones sobre la eficiencia. El análisis se centra en las características de la informalidad utilizando datos de la Encuesta de Microestablecimientos del DANE para los años 2002-2003</p>	<p>Se estima que la economía informal representa cerca de la mitad de la actividad económica en el país. Además, la evidencia sugiere que la informalidad ha aumentado considerablemente desde finales de la década pasada por factores relacionados con la crisis económica, así como por el aumento en la carga tributaria empresarial, incluyendo los costos laborales diferentes al salario. El estudio encuentra que la probabilidad de que un establecimiento económico pequeño (menos de diez trabajadores) sea informal disminuye con el tamaño de la firma y el tiempo de funcionamiento. La probabilidad también es menor para aquellos establecimientos que operan en el sector servicios (frente a comercio).</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores referenciados.

En los antecedentes que se vinculan a esta investigación, se destacan aspectos como el control interno y sistemas de información financiera eficientes, sistemas de información en el área hotelera y la informalidad que se vive en el país, se evidencian propuestas que buscan tomar las MiPymes e identificar como se pueden tomar decisiones con base en las medidas internas que tienen, es decir que se fundamentan en la estructura interna de las organizaciones y determinar la eficiencia de su administración, adicional se encuentra también un antecedente que busca determinar si los sistemas de información contable aportan a la toma de decisión de las empresas, este siendo uno de los pilares de esta investigación, pues las MiPymes actualmente se encuentran con cambios significativos y los sistemas de información también se encuentran avanzando a medida que las empresas los incorporan.

2.2 Marco Teórico

La contabilidad surgió como una necesidad de llevar un control de las transacciones cotidianas, en sus inicios ayudó a las personas, organizaciones y empresas a llevar el registro de sus operaciones. Al cabo de su evolución los encargados del poder, tomaron la contabilidad como un medio de control y así tener conocimientos de la situación real de las organizaciones y contribuir al crecimiento económico. En este sentido el contador Carlos Eduardo Castaño Ríos, indica en su investigación “El sistema de información contable en las MiPymes en Colombia: una relación estratégica” que se debe reconocer que la contabilidad ha sido pensada y diseñada en muchos aspectos para las grandes empresas y es allí donde los gerentes de estas organizaciones aprovechan todos los beneficios que el sistema contable le trae a su empresa y logran darle un direccionamiento estratégico a esta, fundamentado en las herramientas que surgen al tener implementado el sistema contable como un subsistema de la organización como por ejemplo, la utilización de la optimización de costos para ser más competitivos o la implementación de presupuestos para un mayor control de los recursos.

2.2.1 Sistemas de Información Contables

“En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Inter conexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”. (Cabero, 1998: pg 198)

Indudablemente, la información es un componente intrínseco en casi todas las actividades de la organización al punto de tornarse transparente, porque es la vía por medio de la cual las personas expresan, representan, comunican y comparten sus conocimientos. Marchand et al. (2002) destacan que es el uso de la información lo que incide en la creación de valor del negocio por medio de cuatro prioridades estratégicas: i) minimizando riesgos financieros, comerciales y operacionales, ii) reduciendo costos de transacciones y procesos,

iii) agregando valor a clientes y mercados, y iv) creando nuevas realidades por medio de la innovación.

Diversos estudios (DeLone y McLean, 2002, 2003; Shin, 2003; Medina y Chaparro, 2007) han dicho que la utilidad de la información es un factor adquirido, representa una variable para la dimensión de la calidad de la información, y de acuerdo con Franz y Robey (1986) este concepto tiene la capacidad de apoyar a los usuarios finales a satisfacer sus requerimientos y necesidades, también está asociada con la percepción de utilidad de la información. Davis (1989) agrega que se relaciona con el grado en el cual el uso de un sistema en particular puede ayudar a ejecutar mejor el trabajo de un usuario, induciendo que una buena información dirige a una buena toma de decisiones (O'Reilly, 1982).

El sistema de información contable y financiero permite conocer la realidad económica, financiera y social de la empresa para apoyar la toma de decisiones económicas que permitan incrementar la riqueza para la empresa y sus accionistas.

Los sistemas de información contable (SIC), son programas informáticos que están conformados por procedimientos y técnicas que suministran datos válidos, luego de ordenar, clasificar, resumir y registrar las operaciones económicas. Se consideran como un subsistema empresarial que incrementa la productividad operacional.

El Sistema de Información Contable y Financiera – SICF, está compuesto por métodos, procedimientos y recursos utilizados por una empresa para el control de las operaciones financieras y lograr resultados que apoyen la toma de decisiones.

Para caracterizar el sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas se hace necesario realizar una retrospectiva en relación con la contabilidad. En estas empresas la contabilidad ha constituido una herramienta de aplicación limitada en cuanto a su utilidad para la toma de decisiones. Según los gerentes y trabajadores de la pequeña y mediana empresa, los usos fundamentales hacia los que se orienta la contabilidad son “preparación de reportes financieros requeridos por distintos usuarios, preparación de estados financieros y declaraciones de impuestos” (Peña, 1998, p. 316). En este mismo orden de ideas, los gerentes de la pequeña y mediana empresa afirman que los requisitos más importantes que debe cumplir la información contable financiera, para calificarla como

válida y confiable, son: (1) La adaptación de la información al propósito del usuario, (2) La veracidad del contenido informativo y (3) La oportunidad en la emisión.

En la actualidad los sistemas de información contable se consideran instrumentos de competencia. Esto parte de la opinión de que los sistemas, más que facilitadores en cuanto a recolección, procesamiento y análisis de los datos de manera aislada, son generadores de valor conocimiento en las organizaciones, en virtud de dar paso a la creatividad y a la innovación, siempre bajo la concepción sistémica de flexibilidad y transparencia. La innovación conduce a la consecución de los objetivos organizacionales, bajo una concepción de eficiencia, tomando en consideración los cambios latentes en el entorno y las oportunidades de los negocios. El nexo entre la innovación y el desarrollo de las organizaciones es evidente, por cuanto las empresas de alto desempeño son aquellas con una elevada capacidad de innovación y con una destacada participación en los mercados internacionales.

En las pequeñas y medianas empresas resulta importante que los gerentes agreguen valor al proceso de toma de decisiones, a través del sistema de información contable que apoye a los niveles estratégico, táctico y operativo. Además de considerar las bondades de otros sistemas, tales como el estadístico, el de producción, el de finanzas, etc.

Sumado a lo anterior, debe considerarse a la contabilidad como un elemento proactivo e integral de la sociedad de la información y, por ende, del conocimiento, pues su producto se sintetiza en la información financiera que sirve de base para ejercer el control, la dirección y, por lo tanto, la acertada toma de decisiones.

En un panorama económico en continua transformación, la información contable debe hacer frente también a las necesidades de sus usuarios. Las TIC se han ido introduciendo paulatinamente en la sociedad y la economía y las empresas las han incorporado a sus actividades (Méndez Picazo, 2008, p. 73).

En ese sentido, la tecnología está al alcance de todos y puede contribuir a una autogestión eficiente por parte del usuario financiero mejorando su actuar y beneficio en la adquisición y uso de productos y servicios financieros. (Calderón Saque, E. A. 2018, p. 48). Utilizar herramientas digitales en el sector comercial contribuye al progreso, brindando una

gran utilidad para los usuarios y reduce la brecha digital. (Peña, Velázquez & García 2017, p. 25).

Los softwares de contabilidad en línea son herramientas tecnológicas de gran ayuda para llevar el registro contable. Con ellas será más fácil concentrar y recuperar la información que se necesite y no habrá problemas de errores por capturas. Son un gran soporte también en el tema de facturación electrónica (Facturador.com, 2018).

Si el negocio tiene la capacidad de contar con un área específica de contabilidad deberá asegurarse que cuenta con profesionales en el tema. Los pequeños negocios es probable que no puedan contar con un equipo completo que se encargue de los asuntos contables, para ellos existen soluciones tecnológicas que pueden ser de gran ayuda, ya que no requerirán tener amplios conocimientos para llevar en orden los procesos de pagos, cobros y facturas electrónicas (Facturador.com, 2018).

Según el aporte de Martínez Buleo J. (2016, pg 3) en su investigación titulada: “Transformación digital y su repercusión en las empresas” que tiene como objetivo determinar y conocer los cambios tecnológicos y sociales a través de las ideas más relevantes, así como la presentación de las herramientas de gestión empresarial.

Por otro lado, Maldonado Guzmán, Martínez Serna, García Perez, Aguilera Enríquez, & González Adame (2015, pg. 6) manifiestan que: “Actualmente, el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s) en las Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas), son un elemento esencial en la integración de las actividades básicas de operación, ya que su actividad económica requiere de sistemas que les permitan mantenerse en el mercado”. En la actualidad hay muchas empresas que están fracasando debido a la falta de conocimiento e implementación de las TIC’s, ya que al no utilizar la tecnología se encuentran en desventaja con el mercado y competidores. La única manera de subsistir es impregnándose de los nuevos conocimientos y evolucionar la contabilidad ancestral que manejaban por la contabilidad de nuestra nueva era.

Por su parte Bocanegra Gastelum & Vázquez Ruiz (2015) menciona que: “La discusión ya no se centra en si las TIC proporcionan ventajas competitivas sostenibles, sino en cómo las pequeñas empresas pueden incorporarlas para competir, queda claro que las

TIC'S se utilizan como instrumentos o medios para la automatización en el producto o el proceso de producción, o bien como tecnología de vigilancia o control del proceso de trabajo” (p.02). Para poder incorporar las nuevas tecnologías contables en las pequeñas y medianas empresas es importante aprender sobre ellas y tener en claro cuáles son los beneficios que su uso brindaría.

Se estima que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) mostraron un incremento de sus ventas en línea con relación a 2019. Esto es, la pandemia derivada del COVID-19 obligo a las empresas a utilizar diferentes canales para continuar con sus actividades (Cesaire Chiatchoua y María del Carmen Lozano, 2020)

Esto quiere decir que, aunque las pérdidas materiales y económicas a causa de la pandemia fueron significativas, el incremento de las ventas permitió desviar el déficit en las empresas y por ello la tecnología como un sistema causa un impacto positivo directo en la gestión empresarial y trae beneficios para la mejora de resultados.

El proceso de comunicación es bastante amplio, pero reducido a la tecnología de la comunicación se puede abarcar un campo más simplificado con atención relevante a lo que realmente compete en esta investigación, es importante tener en cuenta que las empresas que transmiten su comunicación de forma asertiva en todos sus procesos, desde la producción hasta la venta y la postventa, tienen un mejor conocimiento del funcionamiento completo de la compañía y es allí donde las tics forman parte importante de este desarrollo empresarial, permitiendo como lo exponen (Marina, Feixas y Márquez) las TIC aportan una serie de ventajas y funcionalidades que también resultan patentes en la Universidad: gran capacidad de tratamiento y almacenamiento de la información, interactividad y automatización de tareas, acceso flexible a la información y fácil transporte de datos, canales de comunicación, integración de medios y códigos, reducción de costes, tiempo y esfuerzo en la realización de los trabajos.

“Una empresa digital es la que usa intensamente las TIC para competir. Una empresa digital es la que ha realizado un esfuerzo consciente y sistemático para, gracias a las tecnologías de la información ser más ágil, conocer y tener una mejor relación con sus clientes, reducir sus costes mediante la automatización extrema de sus procesos, incorporar

tecnología a sus productos o servicios o facilitar la colaboración digital de sus empleados.” (Delgado, 2016, pág. 10). En este caso una empresa con un sistema de información contable entraría directamente a competir en su estructura y manera de trabajar interna con otras que no cuenten con las tecnologías propicias para tener una mejor organización y manejo, permitiendo un crecimiento exponencial en el mercado.

La era digital trae importantes cambios para las sociedades, el pueblo colombiano al ser un país tercermundista, ignora muchas cualidades de lo que implica la digitalización en el país, sin embargo con uno de los últimos acontecimientos históricos que trajo cambios importantes en los países, con la pandemia del COVID Colombia se vio obligado adoptar posturas de cambios y mejorar la condición digital del país para poder permitir sobreponerse a esta crisis mundial, por este motivo la tecnología fue participe fundamental del cambio para el año 2020, como lo afirma (Vega Borda, 2020) la tecnología se convirtió en un medio para cumplir con todo tipo de obligaciones durante este periodo de recesión, los cambios tecnológicos han sido apresurados, lo que genera que las personas tengan una cultura de temor y desconfianza hacia lo digital, la tradición hace que los consumidores quieran hacer sus compras presencialmente y manejar su dinero en efectivo.

Complementando la idea citada anteriormente, en la actualidad muchas empresas aun después de los efectos de cambio de la pandemia están en desacuerdo con la implementación de tecnologías que permitan desarrollar mejor los procesos de su gestión empresarial, poder implementar los sistemas de información en la gestión de administración y toma de decisiones es algo a lo que muchas empresas en Colombia aún se rehúsan.

La conectividad y la red son un factor crítico para soportar el accionar económico y social de hoy en día. Son una infraestructura robusta, innovadora y cambiante. El acceso a los servicios de telecomunicaciones y las tecnologías de la información son un derecho humano que permite habilitar el ejercicio de otros derechos fundamentales como la salud, la educación, la cultura, la seguridad, la libertad de expresión y la movilidad entre otros. (Vélez y Mendoza, 2021)

Gracias a la implementación de la tecnología, los procesos de gestión son mucho más eficientes en todas las empresas, “la tecnología ha optimizado la utilización de recursos: el

tiempo del comprador, la disponibilidad de un empleado de la empresa para otras actividades del negocio, la disponibilidad del dinero de forma inmediata por parte de la empresa. Sin embargo, en la mayoría de los establecimientos de comercio el modelo de negocio se mantiene sin variación; la empresa continúa entregando los productos a sus clientes, administra proveedores para realizar compras con procedimientos tradicionales, adelanta procesos logísticos para asegurar la disponibilidad de los productos en sus estantes y factura los productos a los clientes recibiendo a cambio el dinero de la compra”. (Flórez, 2020, pg 10)

Para responder a la pregunta de investigación se basó en los sistemas de información contable o financiera, su direccionamiento estratégico y el avance en las tecnologías, definición que otorga la profesora Carolina Orozco Santafé en su trabajo Sistema de información financiera eficiente: propuesta para la Universidad de Manizales. “Los sistemas de información contable juegan un papel predominante en la administración, control y monitoreo de los riesgos. La información contable se convierte entonces en un mecanismo de apoyo para la identificación, medición y control de los riesgos, por medio del sistema de información, lo cual permite no solo monitorear la administración del riesgo, sino también la pertinencia de los procesos.” (Rueda D. & Arias B., 2009, pg. 6).

Es importante resaltar que las empresas continúan teniendo una tendencia al proceso conservador que naturalmente los ha llevado por procesos de rentabilidad sin tener que entrar de lleno a los sistemas contables, sin embargo ya estando en la cuarta revolución industrial, procesos como la bancarización que es un concepto clave, están obligando a las empresas a entrar en él, por eso temas normativos en Colombia como la nómina electrónica, obliga a las empresas a generar el pago de sus empleados de forma bancaria, es allí donde avanzar por normativa se vuelve obligatorio. Sin embargo, también se tienen procesos que no son obligatorios y que al momento de implementarlos en las empresas u organizaciones brindan mejores índices de crecimiento y de gestión empresarial.

En ocasiones, los empresarios tienen dudas acerca del retorno de la inversión en TIC, específicamente en los sistemas de información contable (SIC). Sin embargo, es un hecho que existe un impacto positivo de las TIC en la productividad y el desempeño organizacional, medido no solo por el incremento de las ventas sino también por el acceso a

una mayor cantidad de clientes y la mejor gestión de la relación con estos, así como por una mayor eficiencia en los procesos de negocios, reduciendo tiempos y costos asociados (Chenhall y Langfield-Smith, 2007; Medina, Verástegui y Melo, 2012).

De esta forma, diversos estudios señalan ~ que niveles altos de inversión en estas tecnologías, así como la sofisticación de la estructura organizativa y sus sistemas de información, están relacionados positivamente con el mejor desempeño~ organizacional (Mahmood, 1993; Raymond, Bergeron y Pare, 1995). Otros evidencian que el aprovechamiento de los sistemas de información depende, además de las características de los directivos, de la incertidumbre prevista en el entorno. (Fisher, 1996).

Para el diseño de un sistema de información contable es importante considerar a la tecnología como medio para responder a las exigencias de los usuarios. En estos términos, las tecnologías de información adquieren un alto valor estratégico, ya que están cambiando las necesidades de los usuarios de la información, así como la forma en que las empresas realizan sus procesos; particularmente, el proceso de planificación con soporte tecnológico se ha convertido en instrumento clave para la aparición del nuevo paradigma fundamentado en la construcción de las estrategias de los negocios con base en la tecnología de la información. Esto quiere decir que el sistema de información contable debe convertirse en soporte de la instrumentación de estas estrategias en las empresas, más aún cuando el mismo contexto económico en el que se desenvuelven está caracterizado por la presión, la competitividad y las nuevas reglas impuestas por la globalización.

2.2.2. Direccionamiento Estratégico

La contabilidad financiera es un instrumento de apoyo para la toma de decisiones al servicio de las finanzas corporativas, las cuales tienen como principal objetivo, la maximización del valor para los accionistas o propietarios de una organización mediante el análisis y la toma de decisiones sobre (Brealey y Stewart, 1993; Brealey et ál., 2005; Westerfield et ál., 2005).

Bertolino et ál. (2000, pg. 53) expresan que la contabilidad de gestión tiene por objetivo “la emisión de informes contables mucho más analíticos y desagregados, destinados a los usuarios internos, y para los cuales la periodicidad y pautas de confección se definen dentro del ámbito de la propia empresa, en función de sus necesidades de información”.

Robert y James (1982, pp. 4-5) indican que “la información contable destinada a suministrar información a las directivas de la empresa en forma de resúmenes y otra información que les permita desenvolverse en sus cometidos específicos, se denomina contabilidad gerencial. La información contable gerencial, se emplea en tres funciones gerenciales: control, coordinación y planeamiento”.

La contabilidad de direccionamiento estratégico puede verse como la versión mejorada y adaptada a los cambios del entorno de la contabilidad de gestión, cuyo fin es satisfacer los requerimientos informativos de los usuarios internos a la organización, especialmente del administrador, y preparar y presentar información que sirva para la toma de decisiones estratégicas, que permitan generar y mantener ventajas competitivas en busca de la excelencia empresarial, con una visión de más largo plazo y de incursión en nuevos mercados, que garantice, además de la sostenibilidad en el tiempo, el crecimiento empresarial. (Fanfan, 2010, p. 355)

Bertolino et al (2000, 61) Indica que los usuarios internos necesitan información más frecuente, detallada y/o analítica para el control de gestión, y que sería conveniente, teniendo en cuenta la relación costo beneficio de la información contable, desarrollar un sistema de Contabilidad Interna que permita generar la información requerida hasta llegar a la confección de los informes contables de publicación, sin que ello genere costos adicionales, relacionando dicho sistema con la planificación y generando a través del mismo presupuestos e informes prospectivos, que sirvan a los diferentes usuarios, aunque elaborados con distinto grado de desagregación.

El direccionamiento estratégico debe ser un proceso que se lleve a cabo de manera continua, enfocándose en apoyar los objetivos planteados dentro de la empresa. El proceso que se lleve a cabo debe involucrar la ejecución de un plan estratégico que sea aceptado y comprendido por el personal a cargo de ejecutarlo. Además, debe involucrar todas las áreas

de la empresa y sus relaciones tanto interiores como exteriores, en este sentido el apoyo en las tecnologías de la información y las comunicaciones es de vital importancia.

Ansoff (1997) establece que un resultado final de la dirección estratégica es el potencial para el logro futuro de los objetivos de la organización. Aunque no se puede negar la importancia de las áreas de dirección operativa, es vital reconocer, como lo plantean Johnson y Scholes (2001), que el alcance de la dirección estratégica es mayor que el de cualquiera de las áreas de dirección operativa.

Una de las principales preocupaciones de la alta gerencia que son los encargados de llevar a cabo la ejecución la dirección estratégica, es encontrar las herramientas adecuadas que le permitan desarrollar su trabajo de la mejor manera.

Según Dess y Lumpkin (2003) esta definición supone tres procesos continuos: análisis, decisión y acción. En primer lugar, la dirección estratégica se ocupa del análisis de la jerarquía de las metas estratégicas (visión, misión y objetivos estratégicos) junto al análisis interno y externo de la organización; en segundo lugar, las decisiones, que por lo general responden a dos preguntas básicas: ¿en qué industrias deberíamos competir? y ¿cómo deberíamos competir en dichas industrias?; y en tercer lugar, se encuentran las acciones que deben adoptarse, tanto para lograr responder a las preguntas básicas, como para no desviarse de las metas estratégicas (p. 4).

Una de las causas por las que las PYMES no hacen uso de la dirección estratégica y los sistemas de información, es por los altos costos que tendrían que incurrir al implementar un equipamiento tecnológico que incluiría llevar contabilidad, adquirir nuevas tecnologías, etc. Pero no tienen en cuenta las ventajas que tiene el uso de estos sistemas para llevar un control, entrar en la competencia y evolucionar. Como indica Carlos Eduardo Castaño, Julián Esteban Zamarra Londoño y Erika Janeth Salazar Jimenez en su trabajo “ El control interno y las tecnologías de la información en las PYMES del oriente antioqueño: estado actual de su implementación y oportunidades de mejora” Es así como surge para estas empresas y para sus propietarios la necesidad de implementar herramientas de gestión de alta calidad y mejores estructuras desde el punto de vista financiero y contable que comprenden, además,

medidas de control interno y el uso de las tecnologías para aumentar la efectividad de los procesos.

A raíz de esto se evidencia que las PYMES consideran la contabilidad como una obligación impuesta y no como una herramienta eficaz para el desarrollo de la actividad económica y la toma de decisiones.

Estas relaciones entre los sistemas de información, los modelos contables y de control interno de la entidad, propenden por la efectividad de la misma y potencian las capacidades de este tipo de organizaciones centrándose en que no solo se oferten productos y servicios innovadores o de amplia necesidad para cierto tipo de población, sino que se requiere también que estas empresas sean viables en el largo plazo, es ahí donde radica la importancia de realizar un acercamiento y caracterización de dichas organizaciones en torno a sus prácticas de gestión y encaminar acciones que conlleven a su mejoramiento continuo desde distintas perspectivas (Balcázar, 2018), en este caso, desde el punto de vista del control interno y qué herramientas de tecnologías de la información usan en relación a las prácticas.

Se desea analizar en base a las diferentes investigaciones y artículos encontrados durante este trabajo la importancia de la implementación de los sistemas y la manera en que aporta a nivel interno en las PYMES. Como conclusión Alejandro Hernández Trasobares indica en “Los sistemas de información: evolución y desarrollo” Los sistemas de información constituyen uno de los aspectos estratégicos claves para el buen hacer de la empresa. Para ello es necesario que la totalidad de la organización esté concientizada de su utilidad, tanto por parte de la alta dirección, la cual ha de tenerlos en cuenta a la hora de realizar el proceso de planificación estratégica de la empresa, como por parte de los distintos usuarios de la misma. Ha de existir una política de información y motivación dentro de la organización. Si esto se lleva a cabo, la compañía logrará superar a sus competidores, podrá aumentar su poder de negociación e incluso podrá evitar la entrada de nuevos competidores logrando la denominada ventaja competitiva sostenible.

El concepto de proceso administrativo competitivo siempre se ha visto en un modelo de organización, es decir que el modelo lo que busca es dirigir desde la identificación de lo que sucede en la institución y como esos hallazgos se pueden mantener, cambiar o estructurar

de otra forma (organización), sin embargo hay dos factores adicionales que generalmente no son tomados en cuenta, pues se puede asumir que se encuentran ya dentro de la ejecución organizacional de la empresa pero se requiere una ejecución correctamente individualizada y conjunta, estos factores adicionales son la planeación y la dirección estratégica.

El proceso administrativo tiene cuatro grandes fases conocidas en la literatura administrativa a saber: planeación, organización, dirección y control. Estas macro funciones que se plantean para la gestión organizacional no necesariamente se llevan a cabo en un orden estricto, pues operan de forma permanente y continua, siendo cada una de ellas un insumo para las otras, en forma de sistema (Bernal y Sierra, 2008).

Basados en la premisa anterior, se interpreta que el planteamiento empresarial debe ser enrutado siempre a la gestión organizacional con 4 fases indispensables, que, aunque no se estructuran en un orden específico, deben usarse todas ya que son parte fundamental de la otra, dando inicio a un modelo de sistematización de información.

Es importante resaltar la capacidad de la toma de decisiones con base en un modelo empresarial innovador que permita nuevos instrumentos, esto relacionado a un modelo de gestión articulado entre el modelo administrativo y el modelo contable que facilita las posibilidades de un direccionamiento estratégico mejorado, por este proceso es que la ventaja competitiva está implícita en la gestión de administración de una empresa. Dicho esto, aparece un nuevo concepto de vital importancia que se debe tener identificado en las organizaciones, **la gestión del conocimiento** este tema es algo que se ha venido desarrollando y se tienen conceptos claros de cómo se puede ver reflejado a la eficiencia empresarial.

Los SIC como fuente de datos y reportes, deben cumplir con características de calidad, oportunidad y confiabilidad, su importancia radica en ser conocimiento que impacta la organización por considerarse fundamental en la toma de decisiones. (Castillo C. y Villareal J, 2014)

Con la implementación de los SIC como base del conocimiento estratégico se plantea el desarrollo de un cuadro de mando integral o Balanced scorecard en el cual se puede identificar una contribución entre los sistemas de información, la toma de decisiones e

instrumentos de facilidad en la dirección de las empresas. Tomar buenas decisiones es administrar mejor, obtener mayores ganancias; y decidir mejor es estar informados de la manera más perfecta posible y disponer de instrumentos que procesen dicha información (Omar Aktouf,2009).

En Colombia, se encuentra que la mayoría de las empresas son MIPYMES (representan aproximadamente el 99% del total de empresas) (Correa, 2006).

Estos entes participan con una amplia contratación de mano de obra (más que las grandes empresas en su conjunto) y aportan cerca del 40% del PIB nacional. Esta situación hace ver este grupo de empresas como un factor que promueve el fortalecimiento de la economía y el bienestar de la sociedad en general. Es por ello que se debe mostrar la importancia de un buen sistema de información contable en estas organizaciones con el fin de preservar su permanencia y aumentar su competitividad en un mercado internacionalizado como el que se presenta actualmente.

El enfoque institucionalista, cuyo origen se atribuye al Banco Mundial, relaciona la informalidad con una elección individual y racional de los agentes (enmarcándose entonces en la oferta laboral), quienes prefieren esta opción en vez de enfrentar los costos que el Estado impone a la legalización y funcionamiento de las empresas (incluyendo la ineficiencia y la corrupción). Luego, bajo esta perspectiva, es el Estado y sus normas quienes “distorsionan la economía y generan la informalidad”. Por ello, propone la liberalización de los mercados y ya reducción de la intervención estatal en el mercado laboral. También se plantean las posibilidades de acceso a créditos de inversión como parte de las barreras institucionales de entrada a la formalidad.

Ahora, dado que bajo esta perspectiva la decisión de pertenecer al sector formal o informal la toman los agentes basándose en un análisis costo-beneficio, se dice que es una decisión voluntaria. Luego la informalidad reflejaría una especie de “espíritu empresarial” o emprendedor, en donde sus agentes poseen una educación escolar intermedia, ingresos relativamente altos, cierta experiencia laboral y una edad cercana al fin de la vida laboral activa, es decir, no necesariamente pobres o marginales.

La informalidad empresarial está estrechamente relacionada con la informalidad laboral, ya que, si una empresa no registra sus actividades e ingresos ante las autoridades, es muy probable que sus contratos laborales no se rijan por la legislación laboral. De acuerdo con la evidencia internacional, la informalidad laboral guarda cierta relación con el tamaño de la empresa. En Colombia, por ejemplo, se consideran como trabajadores informales a “los empleados particulares y obreros que laboren en establecimientos, negocios o empresas que ocupen hasta diez personas en todas sus agencias y sucursales, los trabajadores familiares sin remuneración y los empleados domésticos, los trabajadores por cuenta propia (excepto los independientes profesionales) y los patronos o empleadores de empresas de diez trabajadores o menos. según PREALC 1978 (Programa de Recuperación de Empleo en América Latina y el Caribe).

Según la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), “En Colombia, una parte considerable de la población trabaja en el sector informal y carece de protección social y derechos de pensión. A pesar del sólido crecimiento económico y de los esfuerzos del gobierno, la tasa de informalidad de Colombia sigue siendo elevada, superando el 60% del empleo total”.

El DANE en su Boletín “Ocupación Informal Trimestre junio – agosto 2023”. Para el total nacional, en el trimestre móvil junio - agosto 2023 la proporción de ocupados informales fue 56,0% lo que significó una disminución de 1,9 puntos porcentuales respecto al mismo trimestre del año anterior (57,9%).

En el caso de la información por departamentos se tienen los siguientes valores:

Imagen 4.

Proporción de la población ocupada informal según ciudades, junio – agosto 2023



Fuente: DANE, GEIH.

A.M.: áreas metropolitanas.

Nota: datos expandidos con proyecciones de población, elaboradas con base en los resultados CNPV 2018.

Nota: el total nacional incorpora los dominios de ciudades capitales de los departamentos de la Amazonía y la Orinoquía y San Andrés.

Fuente: Boletín técnico, Ocupación informal Trimestre junio – agosto 2023, Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Para el periodo de análisis, de las 23 ciudades y áreas metropolitanas, las que presentaron mayor proporción de informalidad fueron: Sincelejo (68,8%), Valledupar (64,6%) y Riohacha (62,4%), mientras que las ciudades con menor proporción de informalidad fueron: Bogotá D.C. (32,9%), Manizales A.M. (33,1%) y Medellín A.M. (38,8%).

Imagen 5.

Proporción de población ocupada informal según tamaño de empresa, junio - agosto 2022-2023.

Tamaño de empresa	Junio - agosto 2022	Junio - agosto 2023	Diferencia en p.p
Microempresa	85,1	84,3	-0,8
Empresa pequeña	23,5	23,0	-0,5
Empresa mediana	8,2	6,7	-1,5
Empresa grande	4,4	2,7	-1,8

Fuente: DANE, GEIH.

p.p.: puntos porcentuales.

Nota: datos expandidos con proyecciones de población, elaboradas con base en los resultados CNPV 2018.

Nota: el total nacional incorpora los dominios de ciudades capitales de los departamentos de la Amazonía y la Orinoquía y San Andrés.

Nota: la clasificación de tamaño de empresa depende de la cantidad de personas que laboran en esta. Microempresa (hasta 10 trabajadores), empresa pequeña (de 11 hasta 50 trabajadores), empresa mediana (de 51 hasta 200 trabajadores) y empresas grandes (más de 200 trabajadores).

Nota: por efecto de redondeo a un decimal las diferencias pueden diferir ligeramente.

Fuente: Boletín técnico, Ocupación informal Trimestre junio – agosto 2023, Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

En el total nacional, para el trimestre móvil junio - agosto 2023 el 84,3% de la población ocupada que trabajaba en microempresas era informal, mientras que en empresa pequeña, empresa mediana y empresa grande la proporción de ocupados informales fue: 23,0%, 6,7% y 2,7%, respectivamente.

La industria hotelera, es un sector que junto al sector de restaurantes y de agencias de viajes, se encuentra dentro del componente del sector turismo que en su mayoría se encuentra dentro de la informalidad, donde se puede intuir que no poseen un sistema de información contable que aporte a su gestión o toma de decisiones.

Para estipular los precios en los hoteles, tanto formales como informales se tiene un factor importante como las plataformas digitales.

El uso de plataformas en el turismo es crucial para la industria hotelera y la supervivencia en el sector ya que estas herramientas proporcionan información precisa y oportuna sobre lo que atrae a los consumidores. La gestión en estas plataformas y herramientas permite a los gerentes y propietarios de hoteles entender a los usuarios y de esta manera satisfacer sus necesidades, lo que se traduce en mayor valor de marca (Buhalis & Law, 2008).

De esta manera también se establecen las tarifas que puede manejar cada clase de hotel, que depende de su confort, ubicación, familiaridad con la marca, que reconocimiento o comentarios a nivel general poseen, relación precio – calidad, además de la clase de huéspedes que buscan un hotel de lujo o algo informal.

CAPITULO III

3. Diseño metodológico

La metodología para el desarrollo de la investigación es cuantitativa descriptiva.

Carlos Sabino define a la investigación descriptiva en su obra *El proceso de investigación* (1992) como “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Martínez, 2018).

Los métodos de recolección de datos empleados son la observación, encuesta y estudio de casos. A partir de la observación, se suelen extraer datos cualitativos, mientras que la encuesta suele proporcionar datos cuantitativos (Gross, 2010).

Es por ello por lo que es preciso determinar bien el modelo metodológico que se va a utilizar para la investigación, pues en ocasiones es posible que se presenten confusiones en el proceso de análisis de los datos, de allí se deriva nuestro análisis de la información enfocado en métodos descriptivos asociados a metodologías cuantitativas y no a los métodos empíricos de la deductividad.

Se tomó como base el cuestionario del proyecto iberoamericano de investigación "La digitalización y el desarrollo sostenible en la MiPymes" país Colombia, capítulo Caldas.

Se anexa formato de encuesta, en el cual se pretende indagar sobre la información del establecimiento en temas organizacionales, sistemas de información contable, reservas, pagos, entre otros.

Para fines de la investigación se tiene la base de datos de la cámara de comercio de Manizales de hoteles activos para el año 2023, la cual trae 290 datos.

Entre ellos se tienen 248 hoteles bajo personas naturales y 42 bajo personas jurídicas.

Como el fin de la investigación es centrarse en el sector hotelero informal de la ciudad de Manizales, se tomó como población los 248 hoteles bajo personas naturales, de los cuales se definirá una muestra representativa.

Para esto se toma la siguiente fórmula

Imagen 6.

Fórmulas para hallar el tamaño de muestra representativo

Cómo calcular el tamaño de muestra para una población finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado
N = Tamaño de la Población o Universo
z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado
p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Valores de Z

90%	1.645
91%	1.663
92%	1.681
93%	1.699
94%	1.71
95%	1.96
96%	2.06
97%	2.08
98%	2.101
99%	2.575

Fuente: <https://www.questionpro.com/es/tama%C3%B1o-de-la-muestra.html>

Tomaremos los siguientes valores:

- N: 248
- Z: 95% - 1.96
- e: 5%
- p: 0.5
- q: 0.5

cuando no existen investigaciones anteriores sobre la misma variable, se toma tanto para p como para q, el valor de 0.5

$$n: \frac{248 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (248 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n: \frac{238.1792}{1.57791}$$

$$n: 151$$

La muestra representativa es una muestra de un tamaño relativamente apropiado que ha sido seleccionado por procedimientos aleatorios y las características que se observan en ella corresponden a la población de la cual se extrajo (Ras, 1980; Cochran, 1976; Scheaffer, Mendenhall y Ott, 1987).

Según cálculo de muestra representativa se tuvo un resultado de 151 hoteles, con una respuesta final efectiva de 151 encuestas.

Para la selección de las personas encuestadas se tuvo en cuenta que estuvieran a cargo de personas naturales y los ingresos operacionales relacionados en la base de datos, teniendo en cuenta los ingresos más bajos, con un rango entre \$500.000 y \$48.250.000. Estos hoteles se caracterizan por ser pequeños, ubicados en zonas populares y centrales de la ciudad, su actividad se lleva a cabo en casas grandes adecuadas para el hospedaje y no cuentan con mayor confort o comodidad.

Método de recolección de datos.

En esta investigación se trabaja con una mezcla de enfoque cuantitativo descriptivo, este permite realizar un estudio de como los diferentes hoteles informales de la ciudad de Manizales, recopila, procesa, maneja, analiza y utiliza la información.

La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones (Bryman, 2004:19).

Para Tamayo y Tamayo (2006), la forma de investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, se encuentra íntimamente ligada a la pura ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; es el estudio o aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias o características concretas; esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.

La intención es analizar mediante la investigación cuantitativa descriptiva la forma en que estos establecimientos manejan los sistemas de información financiera y cuál es la importancia para estos.

Diseño de encuesta

La encuesta se agrupa en dos categorías principales,

- 12 preguntas clave relacionadas con los sistemas de información
- 8 preguntas generales de conocimiento sobre el establecimiento

Método de Muestreo y Aplicación

Para la selección de los encuestados, de la base de datos suministrada por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, se filtraron las pertenecientes al sector informal, de

allí se escogieron las correspondientes a la muestra representativa explicada anteriormente para aplicar la encuesta.

Esta se llevó a cabo presencialmente, eligiendo aleatoriamente los establecimientos, y explicándole al encargado el objetivo de la investigación y cada pregunta, esto con el fin de obtener respuestas significativas, información confiable y clara para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

CAPITULO IV

4. Análisis y discusiones de resultados

Para el análisis de datos se llevó a cabo una revisión de las respuestas a las encuestas, verificando que estuvieran completas para su mejor estudio. Luego, se hizo la separación de respuestas generales y específicas para su agrupación.

Las respuestas se obtienen en un archivo de Excel, en el cual se hizo la tabulación de datos.

Para el caso de las respuestas generales se pudo obtener información sobre la antigüedad del establecimiento y el número de trabajadores, con los siguientes resultados:

Resultados:

Pregunta 4: **Cuánto tiempo lleva funcionando el establecimiento en meses:**

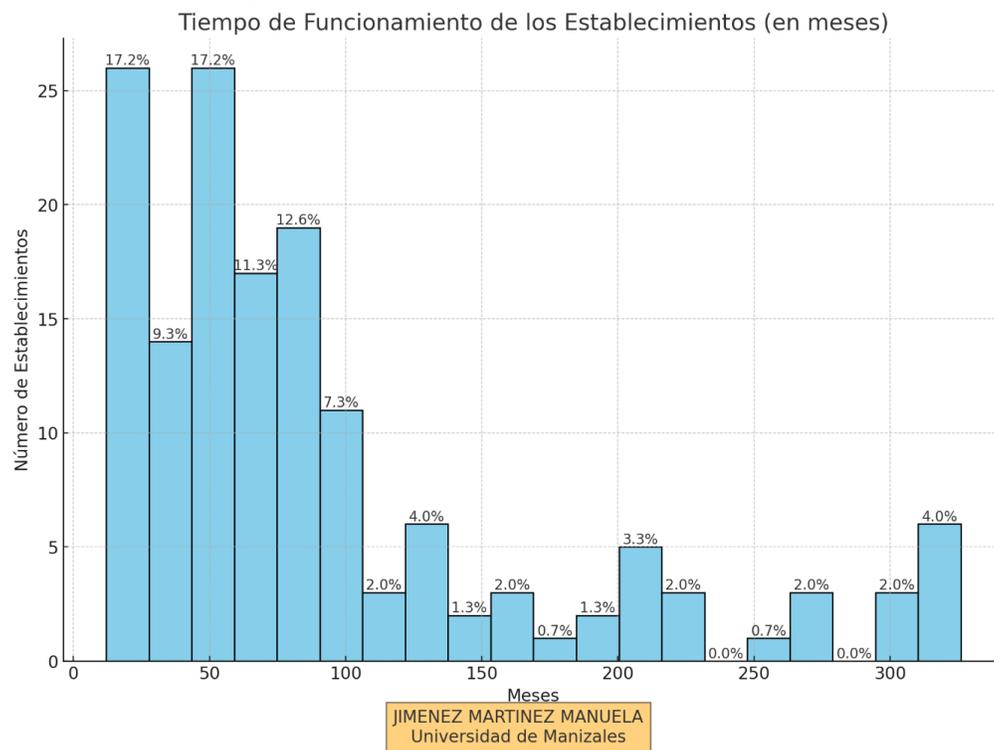


Gráfico 1 Tiempo De funcionamiento Del Establecimiento en meses.

Análisis de la Pregunta 4: "Cuánto tiempo lleva funcionando el establecimiento en meses"

La gráfica anterior presenta la distribución de datos en relación con la duración en meses de operación de los hoteles informales en la ciudad de Manizales, el rango de esta muestra abarca desde 12 meses hasta 326 meses de funcionamiento; a continuación, se presenta el análisis de los datos, destacando la relación entre el periodo de meses y el número de hoteles

a. Rango de 12 a 27.7 Meses:

Del total de hoteles registrados en la encuesta, el 17.2% corresponde a 26 establecimientos que se encuentran en el rango de 12 a 326 meses de funcionamiento, este rango destaca por su concentración significativa, representando una parte importante de la muestra, los hoteles, al ser relativamente nuevos en el mercado, se encuentran en una fase inicial de competencia y su característica central radica en que aún no han consolidado su posición en el mercado careciendo de un sistema de información contable lo suficientemente robusto o estable; aspecto crucial, ya que estos negocios se hallan en una etapa de crecimiento y consolidación que será determinante para su permanencia en el mercado a largo plazo.

El hecho de que un considerable número de estos hoteles haya superado el primer año de operación, un periodo crítico para la consolidación de cualquier empresa, subraya la importancia de esta fase inicial en la que se encuentran, es fundamental resaltar la necesidad de desarrollar y fortalecer los sistemas de información contable en estos negocios emergentes, como se ha descrito en este documento, un sistema sólido en este aspecto no solo contribuirá a una gestión más eficiente, sino que también establecerá una base sólida para su futuro desarrollo y competitividad en el mercado.

b. Rango de 27.7 a 43.4 Meses:

El 9.3% de los establecimientos se encuentran en este rango, representando negocios que se encuentran en una fase intermedia de desarrollo, en este punto, la implementación y optimización de sistemas de información contable pueden ser fundamentales para impulsar

su crecimiento y eficiencia operativa; este rango indica una transición significativa para estos negocios, ya que superan la etapa inicial y se adentran en una fase donde la consolidación y la mejora de procesos son esenciales.

La atención y la inversión en sistemas contables durante este periodo pueden brindar beneficios a largo plazo al proporcionar una base sólida para la toma de decisiones y una gestión más eficiente, el hecho de que un porcentaje apreciable de establecimientos se encuentre en esta fase destaca la importancia de la planificación estratégica y el desarrollo de capacidades contables en esta etapa intermedia, contribuyendo así a su sostenibilidad y competitividad en el mercado.

c. Rango de 43.4 a 59.1 Meses:

Un 17.2% de los establecimientos se encuentran en este rango, igualando el porcentaje del primer rango, esto indica una proporción significativa de establecimientos con aproximadamente 4 a 5 años de funcionamiento, es interesante notar que, a medida que estos negocios han evolucionado en el tiempo, podrían haber alcanzado una etapa de madurez en la que los sistemas de información contable están bien integrados y desempeñan un papel crucial en su gestión estratégica.

Esta fase sugiere un período en el cual los negocios han tenido la oportunidad de superar desafíos iniciales, establecerse en el mercado y consolidar sus operaciones, la presencia de un porcentaje significativo de establecimientos en esta etapa destaca la importancia de una gestión financiera sólida y sistemas de información contable eficientes para mantener y mejorar su posición en el mercado.

d. Rango de 59.1 a 74.8 Meses y Más:

En el rango de 59.1 a 74.8 meses, se observa un descenso en los porcentajes, con un 11.3%, 12.6%, y 7.3%, respectivamente, esta disminución en la proporción de establecimientos a medida que aumenta la duración sugiere que hay menos negocios que han alcanzado este período más prolongado en comparación con los rangos anteriores. la

presencia de estos establecimientos en este intervalo de duración podría indicar que son negocios más establecidos que han enfrentado el desafío de adaptarse o mejorar continuamente sus sistemas de información contable a lo largo del tiempo para mantener su competitividad en un entorno empresarial en constante cambio.

La disminución en los porcentajes sugiere que no todos los establecimientos logran mantenerse competitivos en este periodo más prolongado, lo que resalta la necesidad de una gestión financiera sólida y sistemas contables eficaces para la sostenibilidad a largo plazo de los negocios en la industria hotelera de Manizales.

El conjunto de hoteles restantes muestra una distribución de duración que va desde más de 100 meses hasta los 325 meses, con porcentajes variados, como 2%, 4%, 1.3%, 2%, 0.7%, 1.3%, 3.3%, 2%, 0%, 0.7%, 2%, 0%, 2%, 4%, respectivamente, este segmento abarca un periodo extenso y diverso en términos de duración.

La presencia de hoteles con duraciones superiores a 100 meses sugiere una consolidación a largo plazo en el mercado, pero el hecho de que los porcentajes sean más bajos a medida que aumenta la duración indica que mantener la longevidad y competitividad en el sector hotelero es un desafío creciente.

El análisis de este grupo destaca la diversidad en la longevidad de los hoteles y la necesidad de una gestión financiera continua y sistemas de información contable adaptables, los establecimientos que han superado los 100 meses pueden haber experimentado múltiples ciclos económicos y cambios en el mercado, lo que resalta la importancia de la adaptabilidad y la capacidad para evolucionar en respuesta a las condiciones cambiantes del entorno empresarial, la variabilidad en los porcentajes sugiere que algunos hoteles han logrado mantenerse más exitosos y duraderos en comparación con otros en este rango y evidencia que gran cantidad de hoteles han fracasado en su camino por la consolidación, por su incapacidad de sostener un sistema financiero robusto que no se logró adaptar a los inconvenientes propios del mercado, también es importante tener en cuenta que durante la pandemia muchos de estos hoteles que se podrían haber encontrado en estos rangos no lograron adaptarse a esta situación compleja y terminaron desapareciendo, según Cotelco la pandemia fue un factor desencadenante para el fracaso de muchos negocios en el sector

hotelero, ya que ningún establecimiento se preparó para el golpe económico tan drástico derivado de esta situación.

Análisis de la Preguntas 5 y 6:

El establecimiento posee un gerente o administrador y si es así dispone de estudios universitarios, técnicos, entre otros:

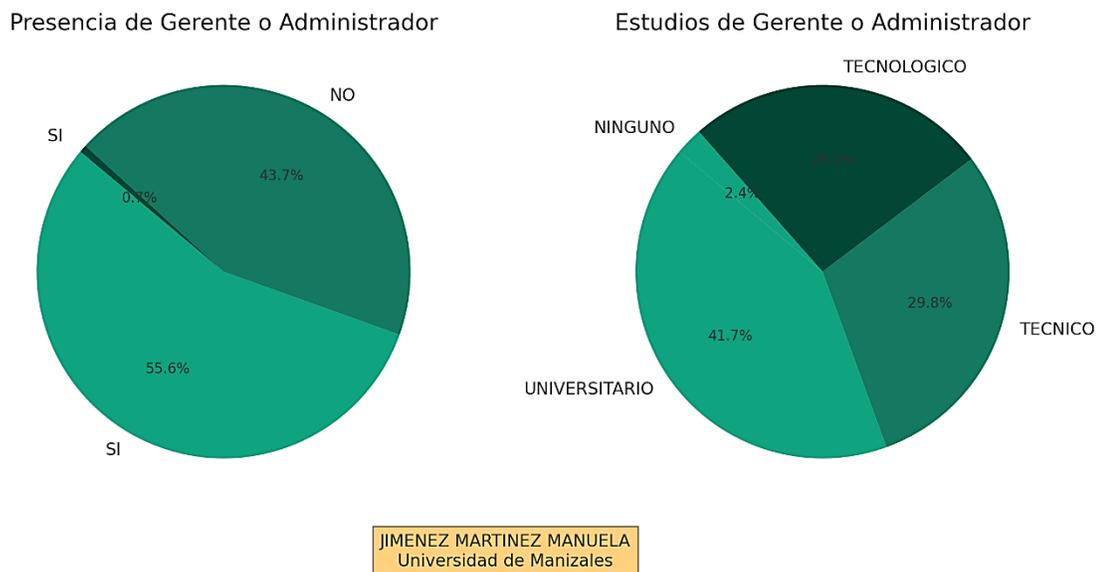


Gráfico 2 Presencia de un Gerente y nivel de estudios.

Análisis de la Pregunta 5: Presencia de un Gerente o Administrador **Presencia de Gerente/Administrador:**

Según La mayoría de los establecimientos con el 55.63% cuentan con un gerente o administrador lo que indica que pueden beneficiarse de una estructura organizativa más sólida y una toma de decisiones más eficiente, la presencia de un líder puede ser crucial para la gestión estratégica, la coordinación del personal y la dirección general del hotel.

Como se describió en este documento la importancia incluir en las MiPymes un buen direccionamiento estratégico, con personas preparadas y que manejen de forma adecuada los sistemas de información, es un factor decisivo para el crecimiento y mantenimiento de una empresa en el mercado, brindándole más posibilidades de ser competitiva ante otras empresas que no cuenten con un liderazgo definido.

Por otro lado, el 43.71% de los establecimientos que no tienen un gerente o administrador podrían enfrentar desafíos en términos de liderazgo y gestión efectiva, esto podría afectar la capacidad de estos negocios para adaptarse a los cambios del mercado, implementar estrategias efectivas y mantener una operación eficiente.

Un pequeño porcentaje correspondiente al 0.66% de respuestas fueron nulas, ya que no se afirmó o negó la presencia de un gerente dentro de la entidad.

Análisis de la Pregunta 6: Estudios de Gerente o Administrador

Este análisis se centra solo en los establecimientos que indicaron tener un gerente o administrador.

Nivel Educativo de Gerentes/Administradores:

Formación Universitaria (41.67%):

Este porcentaje refleja una presencia significativa de gerentes o administradores con formación universitaria, los cuales poseen conocimientos amplios en áreas de gestión, finanzas y contabilidad, teniendo la capacidad de contribuir a una administración más sólida y estratégica; estos gerentes están mejor preparados para implementar prácticas contables avanzadas, comprender la complejidad financiera y utilizar sistemas de información contable de manera más efectiva.

Estudios Técnicos (29.76%):

Este grupo representa un porcentaje significativo de gerentes o administradores con estudios técnicos, los estudios técnicos proporcionan habilidades específicas y prácticas que son valiosas para la gestión diaria, brindándoles una comprensión práctica de la contabilidad y sistemas de información contable, siendo capaces de aplicar soluciones concretas a desafíos operativos y financieros.

Formación Tecnológica (26.19%):

El hecho de que más de una cuarta parte de los gerentes o administradores tengan formación tecnológica destaca la importancia de las habilidades digitales en la gestión actual, esta formación puede ser beneficiosa para la implementación y optimización de sistemas de

información contable basados en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), mejorando así la eficiencia operativa.

Sin Formación Específica (2.38%):

La falta de formación específica podría representar un desafío en la adopción y uso efectivo de sistemas de información contable, existe la necesidad de que estos gerentes se capaciten para tener más oportunidades en el mercado.

La presencia mayoritaria de gerentes o administradores con formación educativa sugiere un nivel significativo de profesionalización en la gestión, lo cual es esencial para la solidez administrativa y financiera, los gerentes con formación universitaria están más preparados para implementar prácticas avanzadas, reconociendo el valor de otros niveles de educación como los estudios técnicos y tecnológicos.

Análisis de la Pregunta 7: Cuando empleados posee el establecimiento:

Distribución de Empleados por Establecimiento

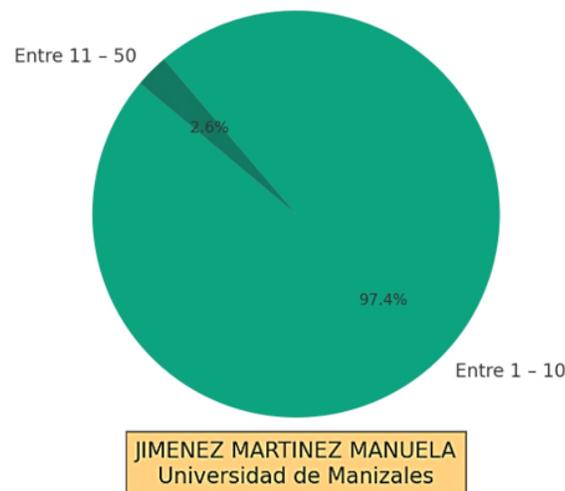


Gráfico 3 Número de empleados por establecimiento

Entre 1 a 10 empleados (97.4%):

El 97.4% de los establecimientos tiene entre 1 y 10 empleados, la mayoría de las empresas encuestadas al ser establecimientos informales son negocios pequeños que se encuentran en una etapa inicial, esta proporción indica limitaciones de recursos y la necesidad de una gestión eficiente; estos establecimientos pueden beneficiarse de soluciones que optimicen la administración financiera y operativa, especialmente dada la posibilidad de recursos limitados.

La superioridad de pequeños negocios indica la necesidad de estrategias específicas para el crecimiento y la consolidación, como la adquisición en sistemas de información contable y la implementación de prácticas financieras sólidas.

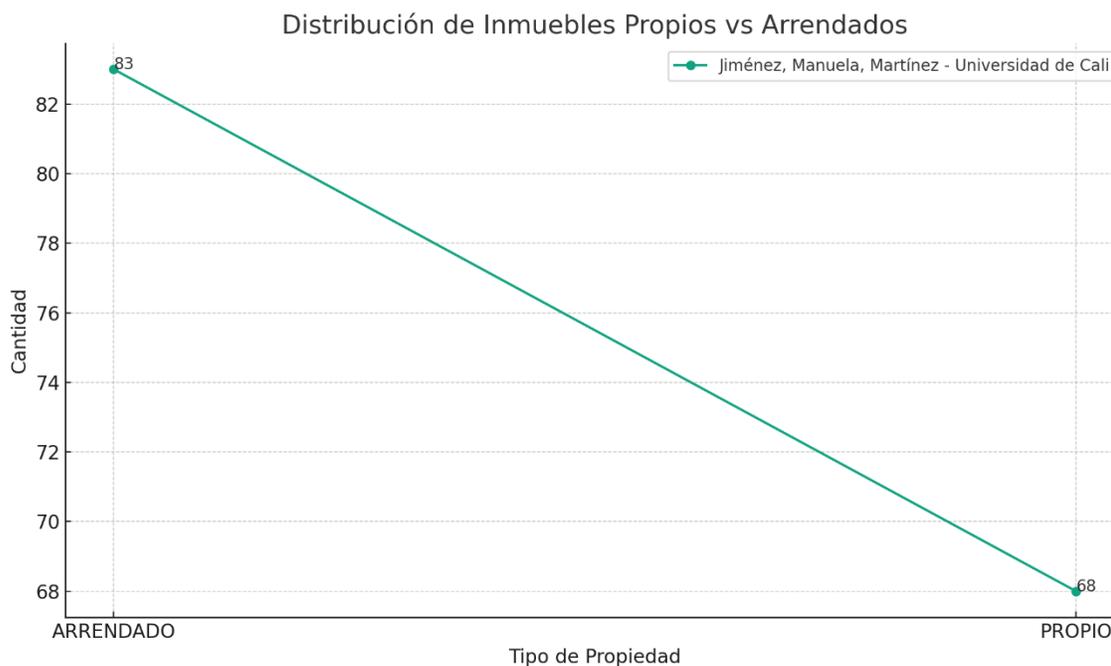
Entre 11 a 50 empleados (2.6%):

El 2.6% de los establecimientos tiene entre 11 y 50 empleados, este grupo representa negocios en crecimiento y con mayor complejidad operativa, la necesidad de una gestión más avanzada, hace necesario que estos lugares tengan muchos más empleados con la capacidad de manejar sistemas de información contable más robustos que permitan controlar las demandas financieras y administrativas asociadas con una plantilla más grande; son establecimientos con condiciones más complejas y de un mayor capital que requieren soluciones específicas que se adapten a cada situación.

Más de 50 empleados (0%):

Todos los hoteles informales encuestados se encuentran en una escala más pequeña, debido a su naturaleza informal poseen limitaciones que impiden un crecimiento a este tipo de escala, este rango está fuera del alcance de este tipo de empresas, las cuales a pesar de poder contar con sistemas de información robustos y gerentes preparados, quedan limitadas por el mercado el cual en muchas ocasiones y dadas las características de los lugares en donde se ubican no logra cubrir una demanda suficiente para generar un capital que permita a una administración contar con un número superior a los 50 empleados.

Análisis de la Pregunta 8: El inmueble donde se encuentra el establecimiento es propio o arrendado:



Tipo de Propiedad	Cantidad	Porcentaje
ARRENDADO	83	54.97%
PROPIO	68	45.03%

1. Propiedad Arrendada:

El 55% de las empresas operan desde propiedades de alquiler, lo que significa una menor inversión inicial y flexibilidad operativa, lo cual es común para empresas pequeñas o en etapa inicial, esto puede afectar las decisiones financieras y de gestión, incluidas las inversiones en sistemas de información contable.

También al no ser propietario de un lugar no se tiene la libertad de realizar las remodelaciones necesarias que permitan hacer crecer el negocio ya que se está sujeto a las decisiones del propietario y se expone al riesgo de invertir en un inmueble y perder el trabajo

realizado, la propiedad arrendada limita en gran medida la innovación, y es un obstáculo constante que impide un crecimiento financiero óptimo y rentable.

2. Propiedad Propia:

El 45% de establecimientos se encuentra en propiedades propias, lo que genera una mayor solvencia y estabilidad financiera, permitiendo a los propietarios invertir constantemente en mejoras de infraestructura y tecnología como en sistemas de información contable robustos, que les permitan tener una mayor capacidad de competencia en el mercado, tendrán la libertad de ser creativos en el entorno de la propiedad y ajustarse a cualquier cambio inmediatamente. Este es un factor crucial para la estabilidad financiera y administrativa, ya que elimina la preocupación constante de los costos de arrendamiento, permitiendo a los propietarios enfocarse en el crecimiento y la eficiencia operativa.

La estabilidad que brinda la propiedad propia puede traducirse en una mayor inclinación a invertir en sistemas de información contable avanzados que permitirán la toma de decisiones informada y la sostenibilidad a largo plazo.

Análisis de la Pregunta: Hacen uso de tecnologías de la información y comunicación (TICs):

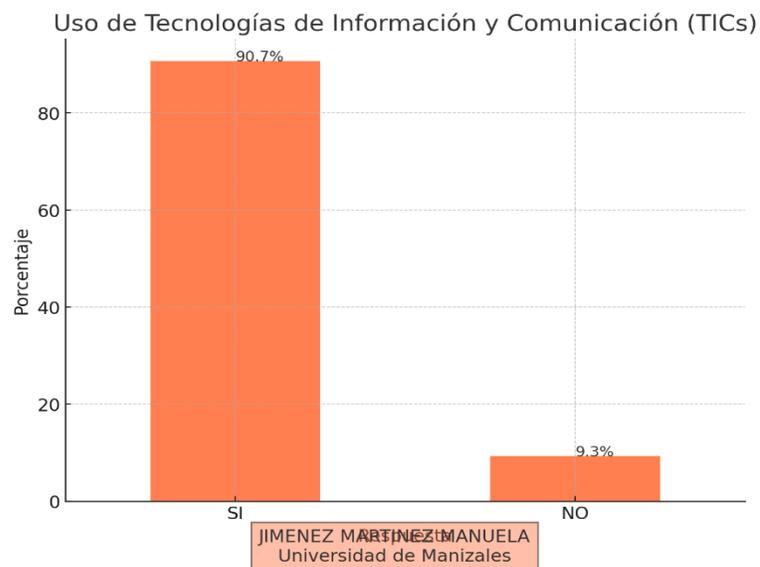


Gráfico 4 Uso de las TICs.

a. Alta Adopción de TICs:

El 90.73% de los establecimientos reportan el uso de Tics lo que es un indicador positivo de la adopción tecnológica en el sector hotelero informal de Manizales, este alto uso de TICs esta correlacionado con la presencia de gerentes o administradores con formación técnica y tecnológica, que saben que al utilizar este tipo de herramientas pueden adquirir un manejo mucho más eficiente y completo de las finanzas de la entidad, la mejora de la eficiencia operativa, la comunicación efectiva con clientes y la posibilidad de acceder a información clave para la toma de decisiones.

El uso de TICs está estrechamente vinculado con la implementación exitosa de sistemas de información contable, ya que estas tecnologías suelen ser complementarias y contribuyen a una gestión financiera eficiente.

b. Impacto en la Gestión y Estrategia Empresarial:

Dado el alto porcentaje de uso de TICs, es probable que estos establecimientos estén experimentando los beneficios de la digitalización, como la eficiencia operativa, la mejor gestión de datos y la comunicación mejorada.

La integración de TICs facilita una mejor recopilación y análisis de datos, lo que es fundamental para una gestión estratégica eficaz y la toma de decisiones informadas.

c. Relación con Sistemas de Información Contable:

Es un indicador de una mayor disposición o capacidad para implementar sistemas de información contable avanzados, estos sistemas pueden proporcionar un soporte vital para la contabilidad, la gestión financiera y la planificación estratégica.

Aunque el 90.73% de establecimientos utiliza TICs, el 9.27% restante no incorpora estas tecnologías en sus operaciones.

d. falta de adopción de TICs

Las TIC pueden mejorar todo lo relacionado a la gestión del conocimiento y las informaciones dentro de la empresa, además de reducir los costos de transacciones y de

aumentar la velocidad de las transacciones comerciales de empresa a empresa, y también de la empresa al consumidor. Por otro lado, las TIC mejoran la calidad de los servicios a los clientes y ayudan a mejorar las comunicaciones externas. Este tipo de tecnología ayuda también a mejorar la productividad de la empresa, la efectividad de algunas funciones, la generación de nuevos mercados y de nuevos modelos de negocios. Además, aumentan la eficiencia y eficacia a través de la especialización de recursos humanos (Barba et al., 2007). La falta de gestión de TIC y la falta de impulso a la innovación son algunas de las limitaciones que presentan las microempresas a la hora de competir con las grandes corporaciones (Valdez, García y Maldonado, 2018).

No utilizar las TICs implica desafíos en términos de eficiencia operativa y competitividad, el 9.27% de establecimientos no las utilizan y están enfrentando limitaciones en la gestión de información, reservas, comunicación con clientes y otras áreas que podrían beneficiarse de la tecnología; la baja adopción de TICs puede también tener implicaciones para la implementación de sistemas de información contable, ya que estas tecnologías suelen acompañar una gestión empresarial moderna y eficaz.

Para estos establecimientos, la adopción de TICs debe ser un paso crucial hacia la modernización y la mejora en la gestión de sus recursos y operaciones.

Análisis de las Preguntas 10 y 11: Si la respuesta anterior es afirmativa indicar si hace uso de las tecnologías en publicidad y redes sociales
- ¿Poseen opción de reservas por internet?

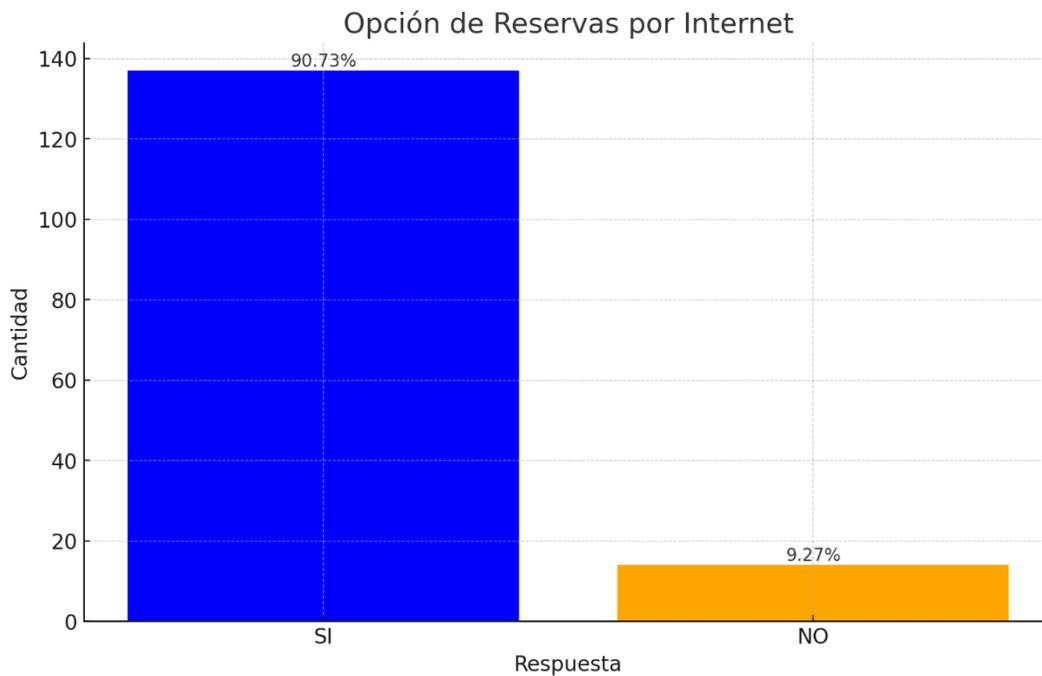


Gráfico 5 opciones de reserva por internet.

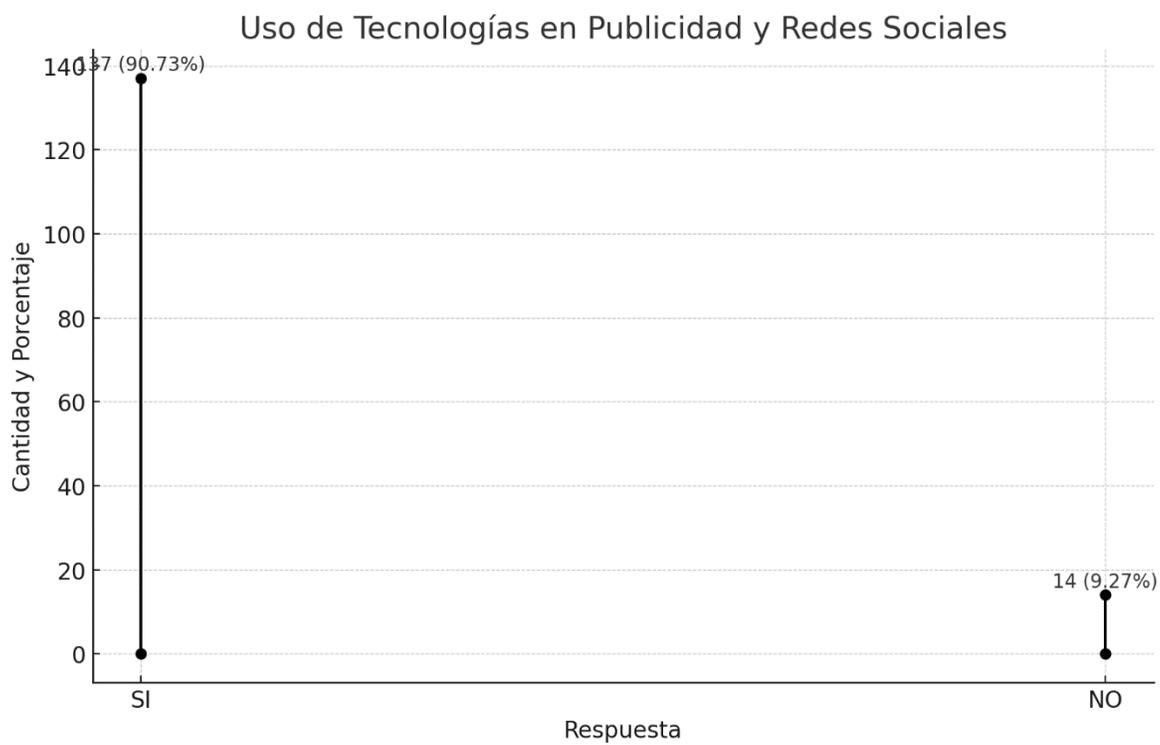


Gráfico 6 Uso de las tecnologías en publicidad y reservas.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	137	90.73%
NO	14	9.27%

Análisis de la Pregunta 10: Uso de TICs en Publicidad y Redes Sociales

Alto Uso de TICs en Publicidad y Redes Sociales:

Uso de TICs para Publicidad y Redes Sociales (90.73%):

El 90.73% de establecimientos que reportan el uso de TICs para publicidad y redes sociales señala una fuerte presencia en el ámbito digital, existe una comprensión por parte de los negocios de la importancia de las plataformas digitales para la promoción y conexión con clientes, El uso de TICs tiene la capacidad de potenciar la visibilidad, aumentar la interacción con clientes y contribuir al posicionamiento de la marca; la relación entre el uso de TICs para publicidad y redes sociales resalta la relevancia de estas plataformas en la estrategia global de tecnología y marketing de los establecimientos.

No Uso de TICs para Publicidad y Redes Sociales (9.3%):

El 9.3% de establecimientos que no utiliza TICs para publicidad y redes sociales teniendo una brecha en la estrategia de marketing digital, la falta de participación en plataformas digitales limita la visibilidad de estos establecimientos y su capacidad para atraer y retener clientes en un entorno cada vez más digitalizado; esta baja adopción podría estar relacionada con la falta de administración eficiente y preparada, y con poco capital para invertir en soluciones tecnológicas.

Análisis de la Pregunta 11: Opción de Reservas por Internet

Amplia Adopción de Reservas en Línea:

Un porcentaje idéntico, 90.73%, de los establecimientos ofrece reservas a través de internet, la mayoría de los negocios en el sector hotelero informal están adaptándose a las

necesidades de los consumidores modernos, quienes prefieren la comodidad y accesibilidad de realizar reservas en línea.

Existe un contraste directo a la pregunta 10 recalcando que existe una operación completa que le permite a estas empresas realizar publicidad y tener la opción de reservas en línea, este alto porcentaje refleja una fuerte adaptación a las tendencias de pago digital y un enfoque en la comodidad del cliente, aspectos cada vez más importantes en el sector de servicios, estos porcentajes son iguales a los presentados en el uso de tecnologías de la información y comunicación, indicando una integración consistente de tecnologías para las empresas que las usan y una ausencia total para las que no integran las TICs en sus negocios.

Análisis de la Pregunta 12: Acepta pago por medios virtuales (Transferencia, tarjeta de crédito, PSE)

Alta Aceptación de Pagos Virtuales (90.73%):

El 90.73% de establecimientos que indican aceptar pagos por medios virtuales refleja una adaptación considerable a las tendencias financieras digitales, esta aceptación de pagos virtuales, como transferencias, tarjetas de crédito y PSE, señala una respuesta efectiva a las preferencias de los clientes y a la creciente importancia de la digitalización en las transacciones comerciales.

No Aceptación de Pagos Virtuales (9.27%):

El 9.27% de establecimientos que no aceptan pagos virtuales, la falta de aceptación de pagos virtuales podría derivar de factores como la falta de infraestructura tecnológica, la falta de confianza en la seguridad de estas transacciones, o simplemente una preferencia por métodos de pago tradicionales.

Este porcentaje contrasta con los de las preguntas anteriores y reafirma el uso nulo de algunas empresas de cualquier tipo de tecnología digital.

Análisis de las Preguntas 13, 14 y 15:

¿El establecimiento lleva contabilidad?

De ser positiva la pregunta anterior indicar si el establecimiento cuenta con un sistema de información contable y cual es:

¿Si la respuesta 13 es negativa, porque no lleva contabilidad?

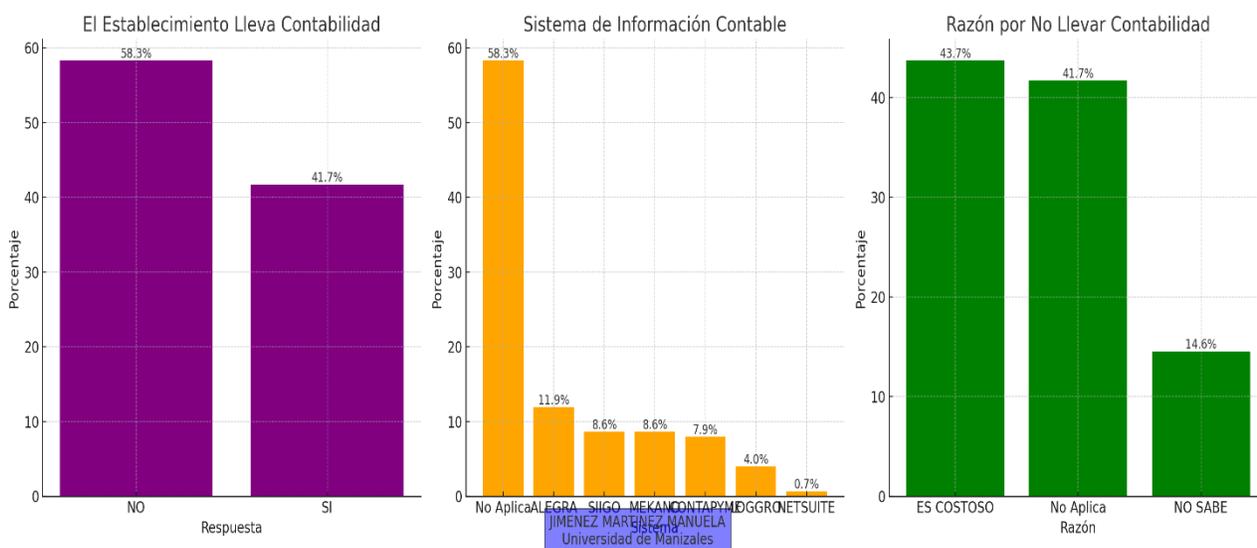


Gráfico 7 Contabilidad en los establecimientos.

No Llevan Contabilidad (58.28%):

El 58.28% de establecimientos que no llevan contabilidad es un indicador preocupante en términos de gestión financiera y toma de decisiones informada, como se analizó en este documento la falta de contabilidad puede derivar en una falta de transparencia en los registros financieros, lo que dificulta la evaluación precisa del rendimiento del negocio, la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones estratégicas, la ausencia de un sistema contable puede también tener implicaciones en la preparación de informes fiscales y el cumplimiento normativo, lo que podría generar dificultades adicionales en la gestión financiera.

Este dato indica que, aunque en un 90.73% las empresas cuentan con el uso de Tics y otros sistemas para reservaciones, no invierten en softwares importantes como lo son los programas de contabilidad, se centran más en la publicidad que en el manejo de los datos internos de las empresas.

Llevan Contabilidad (41.72%):

El 41.72% de establecimientos que sí llevan contabilidad poseen un aspecto positivo y fundamental para la gestión eficiente y sostenible de un negocio, se analizó anteriormente que la contabilidad proporciona una estructura para registrar, analizar y reportar las transacciones financieras, permitiendo una comprensión más clara de la salud financiera del establecimiento, tener contabilidad también facilita la preparación de informes financieros precisos, lo que es esencial para el cumplimiento de obligaciones fiscales y la presentación de información clara a posibles inversores o socios comerciales.

La contabilidad acompañada de un sistema de información apropiado genera ambientes seguros y de solidez competitiva en el mercado, estas entidades que toman el control de su contabilidad están destinadas a tener un mejor rendimiento y una mayor capacidad de competencia.

Análisis de la Pregunta 14: Sistema de Información Contable Utilizado

Entre el 41.72% de las empresas que llevan contabilidad utilizan los siguientes softwares:

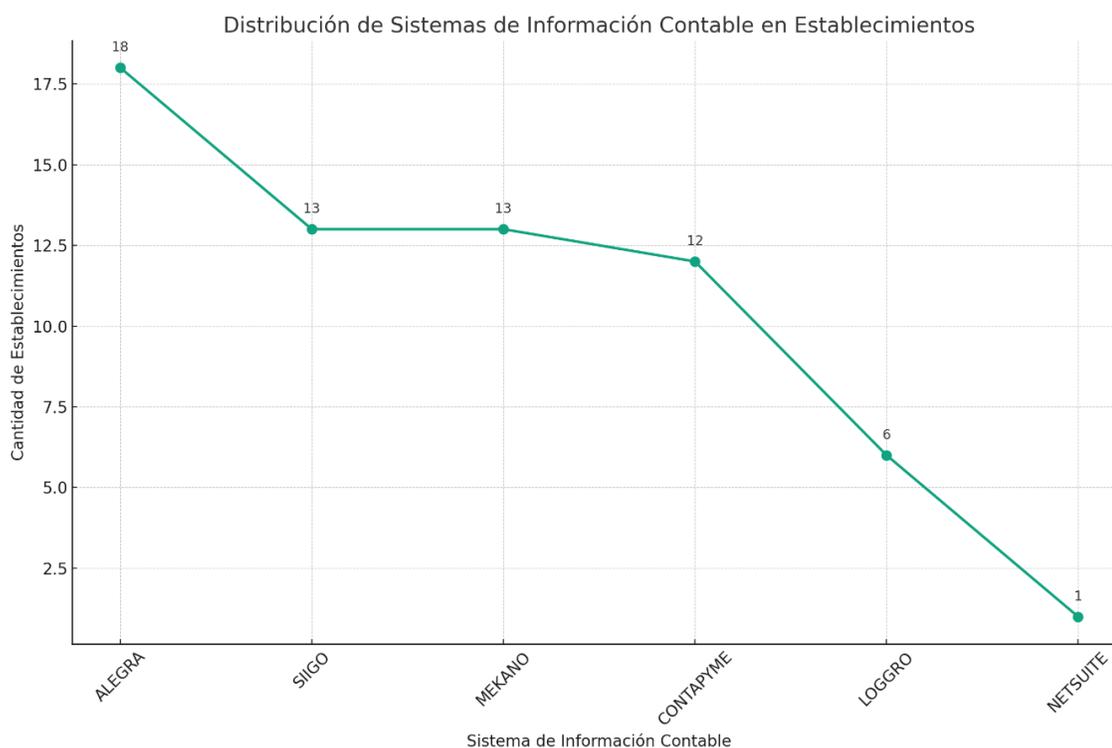


Gráfico 6 distribución de sistemas de información contable en establecimiento

Sistema de Información Contable	Cantidad
ALEGRA	18
SIIGO	13
MEKANO	13
CONTAPYME	12
LOGGRO	6
NETSUITE	1

- 11.92% utilizan ALEGRA,
- 8.61% con SIIGO, 8.61%
- MEKANO, 7.95%
- CONTAPYME, 3.97%
- 0.66% con NETSUITE.

La diversidad en la elección de software da a entender que no hay una solución única que se ajuste a todas las empresas, cada software tiene sus ventajas y desventajas, y la elección depende de las necesidades específicas, facilidad de uso y preferencias de cada establecimiento.

Análisis de la Pregunta 15: Razón por No Llevar Contabilidad

Contabilidad Percibida como Costosa (43.71%):

El porcentaje significativo que indica que la contabilidad es percibida como costosa (43.71%) revela una preocupación común dentro del sector hotelero informal de Manizales,

esta percepción puede estar relacionada con la creencia de que la implementación y mantenimiento de sistemas de contabilidad, especialmente con el uso de software especializado, generan costos financieros significativos para los establecimientos, esta percepción podría influir en la no aceptación de algunos negocios a adoptar prácticas contables sólidas.

Según el trabajo de Amit y Schoemaker, los recursos y capacidades de cada empresa son los que les permiten distinguirse de las demás, y gestionados adecuadamente permitirán obtener ventajas competitivas que harán posible que empresas de una misma industria obtengan niveles de rentabilidad diferentes. Aunque la implementación de un sistema de información conlleva a un costo para los hoteles informales, esta trae ventajas sobre los otros hoteles, demostrando mayor competitividad y por consiguiente mayor organización e ingresos.

Desconocimiento sobre Cómo Llevar a Cabo la Contabilidad (14.57%):

El 14.57% de establecimientos que no sabe cómo llevar a cabo la contabilidad, esto señala una falta de conocimiento y posiblemente de recursos en términos de capacitación o acceso a asesoramiento contable, este grupo podría beneficiarse de programas de capacitación o recursos educativos que los ayuden a comprender la importancia de la contabilidad y cómo implementarla de manera efectiva en sus operaciones; lo que permitiría un mejor rendimiento financiero de sus empresas.

No Aplica (41.72%):

El 41.72% que indica que no aplica a la pregunta sobre la percepción de la contabilidad está relacionado con los establecimientos que ya llevan contabilidad ya que es una práctica incorporada, y no perciben barreras significativas en términos de costos o desconocimiento.

Pregunta 16: Indique si está de acuerdo o no, con los siguientes aspectos llevados a cabo en el establecimiento, relacionados con los sistemas de información:

- Destinar recursos importantes a la sistematización contable
- El modelo de negocio se evalúa y actualiza en materia digital

- Los empleados están preparados para el desarrollo digital de los sistemas de información contable.
- Utilizar los sistemas de información en la gestión organizativa del negocio.

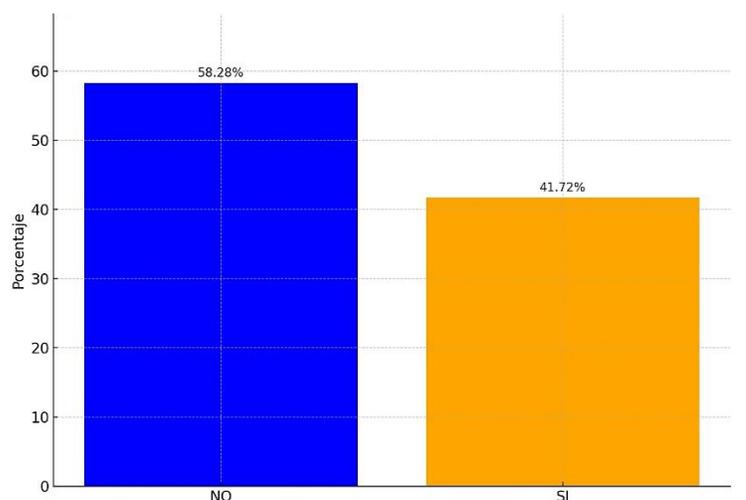


Gráfico 8 Aspectos relacionados con los sistemas de información.

Desacuerdo Mayoritario (58.28%):

El 58.28% Representa una cifra significativa que representa la resistencia en varios aspectos digitales, como la asignación de recursos a la sistematización contable, la evaluación del modelo de negocio, la preparación de empleados para el desarrollo digital, y la utilización de sistemas de información en la gestión organizativa, lo que refleja una tendencia común hacia la negación al cambio digital.

Esta resistencia puede ser atribuida a diversas razones, como preocupaciones sobre costos, falta de comprensión de los beneficios a largo plazo, resistencia cultural al cambio, o la falta de habilidades digitales en el personal, lo que enfatiza la necesidad crítica de un enfoque integral que aborde estas preocupaciones subyacentes, como se abordó en este documento y según los autores estudiados es crucial implementar programas de educación y capacitación que destaquen los beneficios tangibles de la digitalización, tanto en términos de eficiencia operativa como de toma de decisiones informada, esto incluye resaltar casos de

éxito dentro del sector, evidenciando cómo la sistematización contable y la adaptación digital del modelo de negocio pueden mejorar la competitividad y que permitan ajustarse en un entorno empresarial dinámico.

También se presenta un contraste entre el gran porcentaje 97.3% que usa las TICs y el porcentaje de desacuerdo a implementar herramientas digitales para llevar un registro contable o sistematizar su negocio, esto lleva a analizar que estos negocios en su mayoría solo utilizan las herramientas TICs para publicidad mas no invierten en fortalecer los sistemas internos de la empresa que son cruciales para lograr llevarla al éxito, conocen los beneficios de un sistema de información pero no les interesa invertir en estos ni mucho menos en la capacitación de personal adecuado.

Aprobación (41.72%)

El 41.72% que está de acuerdo en asignar recursos a la sistematización contable, evaluar y actualizar digitalmente el modelo de negocio, preparar a los empleados para el desarrollo digital, y “utilizar sistemas de información en la gestión organizativa demuestra un reconocimiento importante de las ventajas asociadas con la adaptación digital” como lo afirma el autor Huang et al. (2019), en el sector hotelero informal de Manizales, asignar recursos a la sistematización contable sugiere una comprensión de cómo esta inversión puede conducir a una mayor eficiencia en la gestión financiera, mediante automatización de procesos contables no solo mejora la precisión, sino que también libera tiempo para actividades estratégicas.

La aprobación para la evaluación y actualización digital del modelo de negocio indica una disposición a adaptarse a las demandas cambiantes del mercado, usando digitalización del modelo de negocio es posible mejorar la visibilidad en línea, llegar a nuevos clientes y optimizar procesos internos esto en conjunto con la aceptación de la preparación de empleados para el desarrollo digital refleja una comprensión de la importancia de contar con un equipo capacitado, la importancia de la formación continua no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la resistencia frente a cambios tecnológicos.

Por último, la aprobación para utilizar sistemas de información en la gestión organizativa indica un reconocimiento de cómo estas herramientas pueden ser fundamentales para la toma

de decisiones estratégicas, esta implementación efectiva de sistemas de información puede mejorar la coordinación interna y la planificación a largo plazo.

Análisis de la Pregunta 17: Existencia de Bases de Datos Actualizadas

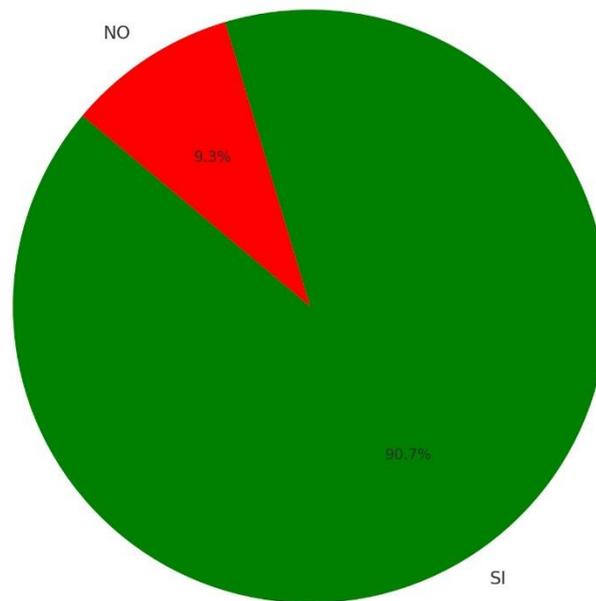


Gráfico 9 Existencia de Bases de datos.

El 90.73% indica la existencia de bases de datos actualizadas en el sector hotelero informal de Manizales este es un indicador positivo de la disposición general hacia la gestión digital de información lo que destaca un compromiso significativo hacia la recopilación, almacenamiento y actualización de datos.

Sin embargo, al contrastar estos datos con información anterior existe una contradicción entre el 90.73% con bases de datos actualizadas y el 58.28% que muestra resistencia a aspectos digitales, esto sugiere una dicotomía en la adopción de tecnologías. Aunque la mayoría tiene bases de datos, una parte significativa aún muestra negación a adaptarse a otras formas de digitalización, como la sistematización contable o la actualización del modelo de negocio, este aspecto es clave y brinda la oportunidad de analizar con respecto a la cantidad de empresas que están en un rango menor a los 100 meses y que en la gráfica anteriormente analizada presentan los valores más altos, son empresas jóvenes que han arrancado a competir en el mercado y que en su mayoría se resisten a los cambios digitales, esto en un futuro puede incurrir en que muchas de estas empresas no superen los 150 meses, y tal cual

como se observó en la gráfica hay un descenso bastante marcado justo después de los 110 meses de existencia, que indica una etapa bastante crítica que definirá la continuidad de muchas de estas entidades.

Análisis de la Pregunta 18: ¿Cómo se financia el establecimiento?

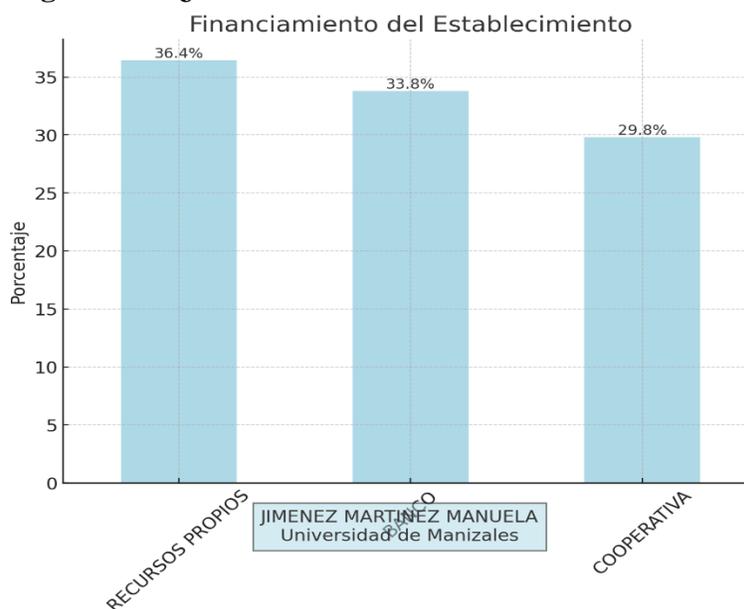


Gráfico 10 Fuente de Financiamiento,

La distribución de las fuentes de financiamiento para los establecimientos del sector hotelero informal de Manizales se presenta de la siguiente manera:

Recursos Propios: Un 36.42% de los establecimientos se financia con recursos propios siendo esta es la fuente de financiamiento más común, lo que sugiere una tendencia hacia la autosuficiencia y la gestión independiente, el uso de recursos propios puede reflejar limitaciones en el acceso a financiamiento externo o una preferencia por el control total sobre las operaciones y decisiones empresariales, las empresas que ya se encuentran en una etapa de consolidación económica son las que poseen una mayor capacidad de manejarse a sí mismas con sus propios recursos y no dependen de recursos de terceros que les podrían ocasionar deudas futuras.

Banco: El 33.77% de los establecimientos recurre a bancos para su financiamiento, esta cifra notable indica una buena proporción de establecimientos que acceden a créditos bancarios, lo cual puede proporcionar mayores oportunidades para la inversión en tecnología, infraestructura y otros aspectos clave del negocio; generalmente las empresas que están

iniciando en el mercado recurren a préstamos bancarios para tener capital y poder invertir en la etapa inicial de sus negocios, también muchas otras realizan este tipo de actividad con el fin de realizar remodelaciones o invertir en mejores sistemas de gestión financiera.

Cooperativa: Un 29.80% obtiene financiamiento a través de cooperativas, este método sugiere una colaboración y apoyo mutuo dentro del sector, facilitando el acceso a recursos que de otra manera no estarían disponibles para algunos establecimientos que no cuenten con los requisitos necesarios para obtener préstamos a través de bancos.

Análisis a las Preguntas 19 y 20:

¿El establecimiento hace pago del Impuesto de Industria y Comercio?

¿Quién es el encargado de tomar las decisiones?

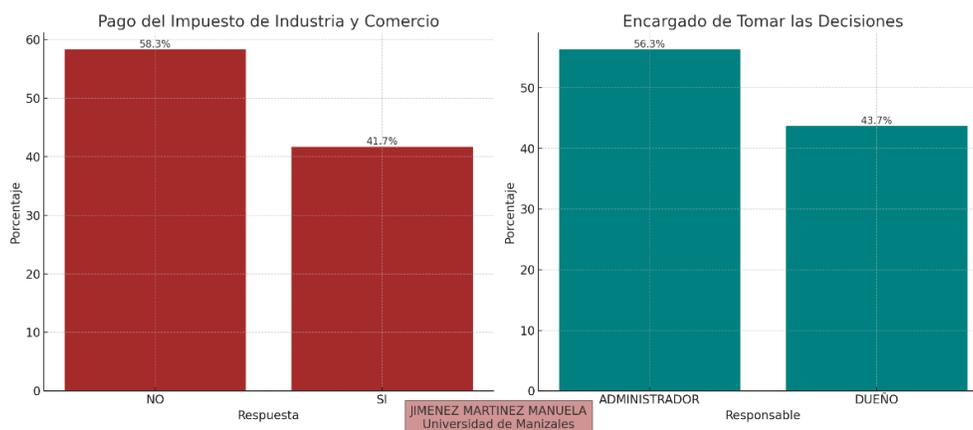


Gráfico 11 pago de impuesto y toma de decisiones.

Pregunta 19: Pago del Impuesto de Industria y Comercio

Pago del Impuesto (66.23%):

Un porcentaje del 66.23% de establecimientos afirma pagar el Impuesto de Industria y Comercio lo que indica una buena práctica en términos de cumplimiento tributario, esto es un indicador positivo de la legalidad y formalidad de la mayoría de los establecimientos en el sector hotelero informal de Manizales, ya que pagar el Impuesto de Industria y Comercio es esencial para contribuir al desarrollo local y garantizar que los establecimientos cumplan con sus obligaciones fiscales.

No Pago del Impuesto (33.77%):

El 33.77% de establecimientos que no paga el Impuesto de Industria y Comercio se encuentra en incumplimiento tributarios, la falta de conocimiento sobre la obligación fiscal puede tener implicaciones legales y financieras negativas para los establecimientos; esto podría ocasionar sanciones fuertes e incluso el cierre del establecimiento.

Pregunta 20: Encargado de Tomar las Decisiones

Administrador (56.35%):

El 56.35% de los establecimientos indica que el administrador está encargado de tomar decisiones indica la importancia de contar con personal capacitado y con conocimientos en gestión empresarial, existe una tendencia hacia la profesionalización de la gestión, donde individuos con habilidades específicas en administración están a cargo de las decisiones estratégicas, lo que es beneficioso para la eficiencia operativa y la implementación de prácticas de gestión modernas.

Como se indicó en este documento la capacitación y experiencia del administrador son aspectos clave para el éxito empresarial, ya que estas habilidades pueden influir en la toma de decisiones informadas y estratégicas.

Dueño (43.7%):

Aunque el dueño está a cargo del 43.7% de los establecimientos, es crucial destacar que la toma de decisiones empresariales efectivas requiere un conjunto de habilidades específicas y conocimientos en gestión, para los dueños que están involucrados en la toma de decisiones, es fundamental reconocer la importancia de la educación continua y el desarrollo de habilidades empresariales para mejorar la eficacia de la gestión y garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

CAPITULO V

5. Conclusiones

Se identificó que la incorporación de un sistema de información contable en el sector hotelero informal de la Ciudad de Manizales tendría un impacto significativo en la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la sostenibilidad financiera de los establecimientos, los datos han revelado que, aunque un porcentaje considerable de establecimientos ya lleva contabilidad, existe una percepción de que esta práctica es costosa y que algunos negocios carecen de conocimientos para implementarla, por ello al introducir un sistema de información contable accesible y adaptado a las necesidades del sector, se podría mejorar la transparencia financiera, facilitar la toma de decisiones basada en datos y contribuir al cumplimiento de obligaciones fiscales, promoviendo así un crecimiento más sostenible y competitivo en el sector hotelero informal.

La diversidad en la elección de software contable resalta la necesidad de soluciones personalizadas y adaptadas a las características específicas de cada establecimiento, tener programas de capacitación accesibles y recursos educativos es fundamental para superar la percepción de costos y la falta de conocimiento en la implementación de estas herramientas. Además, revelan la necesidad de personalizar soluciones que busque dar respuestas a las características específicas de cada establecimiento.

Sin embargo, la discrepancia en la percepción sobre los sistemas de información recalca la importancia de la educación y la comunicación para superar resistencias y fomentar una aceptación más generalizada de estas herramientas tecnológicas.

Se determinaron las variables que afectan el sistema de información contable en el sector hotelero informal de la Ciudad de Manizales revelando la influencia directa de factores como la percepción de costos y la falta de conocimiento, la diversidad en los niveles educativos de los gerentes y administradores lo que indica la necesidad de abordar estas variables mediante programas de capacitación accesibles y recursos educativos adaptados, la elección de la propiedad arrendada o propia, el número de empleados y la aceptación de pagos virtuales también son factores que impactan directamente en la implementación y eficacia de los sistemas de información contable; la comprensión y gestión efectiva de estas variables son esenciales para fortalecer la solidez administrativa y financiera en el sector.

Se determinó que existe un uso focalizado de la TICS en aspectos como publicidad y pagos o reservas en línea, sin embargo, este porcentaje que es alto no es directamente proporcional a las empresas que usan estos sistemas para tener un control interno de la empresa en el manejo de sistemas contables, muchas de ellas lo ven innecesario o como un costo que no tendrá ningún beneficio; también se determinó que existen empresas con uso totalmente nulo de tecnologías, que no han realizado ningún proceso de actualización y no poseen ningún sistema que les permita tener un control financiero adecuado de las entidades, un inconveniente que en esta era tecnológica podría hacer que sus negocios fracasen.

La integración de tecnologías digitales, junto con una mayor formalización y estructuración en la gestión contable y fiscal, puede potenciar el crecimiento y la competitividad del sector, la adopción de sistemas de información contable eficientes es

crucial para mejorar la gestión financiera y estratégica, lo que a su vez puede contribuir al éxito y la sostenibilidad de estos negocios.

Si bien existe un uso elevado de las TICs para publicidad, pagos y reservas en línea, su uso para el control interno y la gestión contable aún es bajo, es necesario promover la cultura del uso de las TICs para la gestión financiera y brindar apoyo a las empresas que no han realizado ningún proceso de actualización tecnológica.

Este estudio contribuye al conocimiento sobre las barreras y facilitadores para la adopción de sistemas de información contable en el sector hotelero informal, los resultados pueden ser utilizados para diseñar estrategias de intervención que fomenten la formalización y modernización del sector; abriendo futuras investigaciones que exploren la relación entre la tecnología y la sostenibilidad en el sector hotelero.

La integración de tecnologías digitales, junto con una mayor formalización y estructuración en la gestión contable y fiscal, puede potenciar el crecimiento y la competitividad del sector, la adopción de sistemas de información contable eficientes es crucial para mejorar la gestión financiera y estratégica, lo que a su vez puede contribuir al éxito y la sostenibilidad de estos negocios.

Analizando los hallazgos en profundidad, se evidencia que debe existir una mayor contribución a la generación de conocimiento mediante el uso de aplicaciones prácticas, que tomen como punto de partida la necesidad de generar una conciencia tecnológica más profunda, de la cual se puedan sostener empresas, y que la utilicen como un medio eficaz para consolidarse en el mercado, permitiendo que la tecnología sea un puente facilitador para lograr metas y superar desafíos.

5.1 Referencias bibliográficas

Amat J, (1993). Los sistemas de información y control en las empresas que incorporan nuevas tecnologías. Estudio específico de la empresa española. Ediciones AECA.

Ansoff, I.H. (1997). La dirección estratégica en la práctica empresarial. México: Pearson

Bocanegra, G y Vásquez, R.(2010) El uso de tecnología como ventaja competitiva en el micro y pequeño comercio minorista en Hermosillo, Sonora.

Cabero, J. (1998) Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.

- Calderón Saque, E. A. (2018). EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA, UNA SOLUCIÓN A LA EXCLUSIÓN. *Revista Innova ITFIP*, 3(1), 44-51. Recuperado a partir de <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/38>
- Camacho M., M. (2002). Direccionamiento estratégico: análisis de una herramienta poderosa. *Revista Vía Salud* (21), 2.
- Cámara y comercio de Manizales (2019). Informe de competitividad IDC 2019.
- Castaño, C. (2010). El Sistema de Información Contable y las MiPYMES en Colombia: una relación estratégica. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 57, 241-254
- Castaño et al. 2017. Caracterización de la gestión contable y financiera en MiPymes del Oriente de Antioquia (Colombia) Institución universitaria ESUMER
- Castaño, C., Zamarrá, J., y Salazar, E. (2021). El control interno y las tecnologías de la información en las MiPYMES del oriente antioqueño: estado actual de su implementación y oportunidades de mejora. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 78, 75-104. Doi: <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n78a03>.
- Cesaire, C y Lozano, A(2021). Mecanismos de ajuste y digitalización de las micro y pequeñas empresas ante el COVID-19 en México. *Nova scientia vol.13 no.spe León*
- Chiatchoua C, Lozano M, (2020). Mecanismos de ajuste y digitalización de las micro y pequeñas empresas ante el COVID-19 en México.
- Delgado, A. (2016) *Digitalízate: Como digitalizar tu empresa*. Libros de Cabecera S.L. Barcelona
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*.
- Dess, G.G. y Lumpkin, G.T. (2003). *Dirección estratégica: Creando ventajas competitivas*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.
- Farfan, M. (2010) *La Contabilidad de Direccionamiento Estratégico como Oportunidad de Desarrollo Empresarial en la Pymes*. Bogotá, Colombia.
- Feixas, M. y otros 2 autores. (1999). *La universidad ante los retos que plantea la sociedad de la información. el papel de las tecnologías de la información y comunicación (tic)*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Fernández, S., Pértegas S, (27 de mayo 2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*.

- Flórez Miriam, (2020). La propuesta de valor de las MIPYMES colombianas en la era de la transformación digital.
- García Bravo, D. (2000): Sistemas de información en la empresa. Conceptos y aplicaciones, Pirámide, Madrid.
- Grupo Cibernos. (2018). Obtenido de Los riesgos de no sumarse a la transformación digital de las empresas: <https://www.grupocibernos.com/blog/los-riesgos-de-no-sumarse-a-la-transformacion-digital-de-las-empresas>
- Gutiérrez Pérez, Pozo Llorente & Fernández Cano. (2002). Los Estudio De Caso En La Lógica De La Investigación Interpretativa. *Arbor*, 533-557.
- Hamidian B. (2015). ¿Por qué los sistemas de información son esenciales? Universidad de Carabobo.
- Herederó, C., López, J. y otros cuatro autores, Dirección y Gestión de los Sistemas de Información en la Empresa, 2a Ed., ESIC Editorial, Madrid, España (2006).
- Huang, J.C., Huang, H.C. y Chu, S.H., Research on Image Quality in Decision Management System and Information System Framework, <https://doi.org/10.1016/j.jvcir.2019.102588>, *Journal of Visual Communication and Image Representation*, 102588 (2019).
- Jose M. & Perla A. (2013) Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable en las PYMES. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle, Vol 29 N°49
- Johnson, G. y Scholes, K. (1997). Dirección Estratégica: Análisis de la estrategia de las organizaciones. Madrid, España: Prentice Hall.
- Johnson, G. y Scholes, K. (2001). Dirección Estratégica. Madrid, España: Prentice Hall.
- Marchand, P y Orlando E (2002). Microorganismos indicadores de la calidad del agua de consumo humano en Lima Metropolitana. Lima, Perú.
- Martin V., & Macilla, M. (2010). Control en administración para una información financiera contable. *Contabilidad y negocios*, 9(5), 68-75.

- Méndez Picazo, M. T (enero 2008). El impacto de las TIC en la información contable empresarial. El empleo de las TIC (73). <https://bit.ly/3fSMhJq>
- Mendoza, Rafael, (junio 2016). Sistema informático de técnicas de procesamiento de datos cuantitativos
- Miranda, M. d., & Leal Forero, L. C. (2016). Importancia de los sistemas de información contable en empresas colombianas: implementación y cambios organizacionales - caso de estudio. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/66
- Montes, Quintero (2020). Encuesta de desempeño empresarial: www.acopi.org.co
- Orozco Santafé C. 2017. Sistema De Información Financiera Eficiente: Propuesta Para La Universidad De Manizales. Universidad Nacional De Colombia
- Peña, A. (1998). Validez de la aplicación de la contabilidad financiera como herramienta gerencial en la pequeña y mediana empresa del Área Metropolitana de Mérida. Un estudio evaluativo. Trabajo de grado de maestría no publicado, Universidad de Los Andes. Venezuela.
- Peña-Estrada, C.C., Velázquez García, L., & García Rincón, B. (2017). Tecnologías de información en el aprendizaje en la facultad de contaduría y administración – UAQ, México. *Revista Innova ITFIP*, 1(1), 47-57. Recuperado a partir de <http://revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/12>
- Vega Borda, M. I. (21 de octubre de 2020). Gestión de servicio al cliente en la era postpandemia.
- Vélez A, Mendoza A. (2021). Factores claves en la digitalización de la MIPYMES. *X-Pendientes Económicos*, Vol. 5 (13), Septiembre–diciembre 2021, pp. 76-84

Anexos

Anexo 1. Cuestionario