



**DISEÑO DE MANUAL PARA FORTALECER CAPACIDADES CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS DE HOTELES Y RESTAURANTES EN ARCABUCO BOYACA**

SANDRA MILENA HERRERA LOPEZ

&

SANDRA MILENA JIMENEZ CORTEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

BOGOTÁ - COLOMBIA

2021



**DISEÑO DE MANUAL PARA FORTALECER CAPACIDADES CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS DE HOTELES Y RESTAURANTES EN ARCABUCO BOYACA**

SANDRA MILENA HERRERA LOPEZ

&

SANDRA MILENA JIMENEZ CORTEZ

Trabajo de grado para optar al título de contador público

Director

HECTOR FABIO CORREA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

BOGOTÁ - COLOMBIA

2021



Notas de aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado



Dedicatoria

Dedico la culminación de este trabajo de grado a Dios, me ayudaste a pasar todos los obstáculos que se me presentaron a lo largo de mi carrera, me ayudaste a encontrar el camino en momentos de angustia, en las noches confusas fuiste mi luz y paz, en momentos de soledad eres mi mejor compañía, gracias por ayudarme a materializar mi sueño.

A mis ángeles, mi hija y mi padre, por ser mi fuente de inspiración; A mis mentoras Clara Beltrán y Fernanda Devia, que me guiaron por el camino de la contaduría Pública.

A mi sobrino Sebastián que siempre fue mi apoyo incondicional y mi compañía en esas largas noches de trabajos, a mi familia, amigos, a mis compañeros de estudio y profesores.

A OpEPA, a Luis Camargo y mis compañeros, por su inimaginable apoyo y el enseñarme el valor de la vida, el amor por la naturaleza, el trabajo en equipo, el impulsarme cada día a cumplir mis sueños y ayudarme a cumplirlos.

Gracias...

Sandra Milena Herrera López



Dedico este proyecto de grado, especialmente a mis padres y abuelita, que fueron y han sido el apoyo, fortaleza y cariño más grande que me dio la vida, gracias a ellos y al ejemplo que me inculcaron de ser valiente, para no decaer en ninguna de las adversidades de la vida.

De igual forma, quiero agradecer a mis compañeros de estudio, profesores y amigos que me acompañaron en casa paso que di y que siempre estuvieron dispuestos a portar a este camino que va llegando a su meta.

Gracias...

Sandra Milena Jiménez Cortes



Agradecimientos

Nuestro profundo agradecimiento a la Universidad Antonio Nariño y a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, que nos dieron la oportunidad para prepararnos y fórmanos como profesionales contables.

A nuestros profesores, especialmente a nuestro coordinador de carrera Alfredo Duran y a la profesora Jenny Fuentes quienes, con su enseñanza, paciencia, dedicación, apoyo incondicional y compartiendo sus conocimientos con nosotras, hicieron que creciéramos día tras día como personas y profesionales.

Sandra Milena Herrera L.

Sandra Milena Jiménez C.



Tabla de Contenido

Resumen	9
1. Fundamentos de investigación	11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
2 Justificación	15
3 Metodología	17
3.1 Tipo de Investigación	17
3.2 Recolección de información	17
3.3 Población y Muestra	19
3.3.1 Población	19
3.3.2 Muestra	19
4 Marco Referencial	21
4.1 Marco Teórico	21
4.2 Marco Espacial	23
4.3 Rol de Involucrados	24
4.4 Marco Legal	24
4.5 Marco Conceptual	26
5 Resultados	31
5.1.1 Diagnostico Fortalecimiento Administrativo Y Financiero	32
5.1.2 Componentes del seguimiento	32
5.1.3 Visita de Seguimiento y Asesoría Individual	32
5.1.4 Metodología	33
6. Áreas necesarias de fortalecimiento contable y administrativo aplicado en el desarrollo de los procesos en los hoteles y restaurantes de Arcabuco Boyacá.	34
6.1 Aspectos Organizacionales	34
7. Estructurar el manual contable y administrativo, para los hoteles y restaurantes de Arcabuco. Para empoderar sus actividades contables	40
7.1. Fortalecimiento Organizacional, Administrativo y Financiero	40
7.1.1 Modulo turismo	41



7.1.2 Modulo administración	43
7.1.3 Modulo tributaria	43
7.1.4 Modulo contabilidad	43
6. Referencias bibliográficas.....	44

Índice de Figuras

<u>Ilustración 1 Ubicación Geográfica De Arcabuco.....</u>	<u>24</u>
Ilustración 2 Empresas Encuestadas	34
<u>Ilustración 3 ¿Sabe usted qué tipo de organización es su empresa?.....</u>	<u>35</u>
ilustración 4 ¿cuenta su empresa con una estructura organizacional?.....	36
Ilustración 5 Estructura de Manual	36

Índice de Anexos

Anexo A: Modelo Encuesta Realizada.....	20
Anexo B: Resultados Encuestas realizadas	42
<u>Anexo C. Manual para el fortalecimiento contable y administrativo</u>	<u>43</u>



Resumen

Este proyecto tuvo como propósito diseñar un manual de apoyo contable y administrativo para los hoteles y restaurantes en Arcabuco, Boyacá. Se realizó una visita a la zona aledaña a la reserva natural “la Cabaña”, encontrando que existen falencias de manera notoria en cuanto a los procesos contables y administrativos que deberían llevar cada uno de ellos.

La recopilación de la información fue a través de la técnica de encuestas encaminada hacia los dueños y administradores de los hoteles y restaurantes, que sirven como guía para realizar el manual que ayudara a realizar dichos procesos contables y administrativos, con esta información se determinó un diagnóstico donde se evidencio lo que afecta o no, el trabajo diario y que permitió establecer los objetivos a lograr.

Al conocer los resultados del diagnóstico se concluye los temas que deben contener el manual de apoyo administrativo y contable, el cual tiene como objetivo de contribuir con la comunidad que oriente y pueda ser de valor agregado al aprovechamiento de sus capacidades y sus competencias en emplearlo es sus procesos del servicio que ofrecen como restaurante y hoteles.

Palabras Claves: Contabilidad, Emprendimiento, Restaurante, Hotel



Abstract

The purpose of this project was to design a management and accounting support manual for the administrators of the hotels and restaurants near the natural reserve La Cabaña in Arcabuco, Boyacá. We have carried out field research in the area of the natural reserve, observing deficiencies that exist in a notorious way regarding the accounting and administrative processes that must be carried out. The compilation of the information was through the technique of surveys directed towards the owners and managers of the hotels and restaurants, which serve as a guide to carry out the manual that will help to carry out said accounting and administrative processes, which I determine according to the diagnosis the favorable and unfavorable factors to do in daily work and that made it possible to establish the objectives to be achieved. When knowing the results of the diagnosis made, it is carried out with the creation of a managerial and accounting support manual, which as its objective is to contribute to the community that guides and can be of added value to the use of their capacities and their competencies in using it. their processes of the service they offer like restaurant and hotels.



1. Fundamentos de investigación

1.1 Planteamiento del problema

En Colombia, el turismo es una de las actividades económicas que más ingresos genera al país; “Anualmente está generando alrededor de 6 mil millones de dólares, siendo el tercer generador de divisas después del petróleo y el carbón” (Alcaldía de Santiago de Cali, 2021). Para el 2019 se reportaron cifras récord con un número de visitantes extranjeros al país de 4.515.932, es decir creció un 2,7% con relación al año anterior, en ocupación hotelera se alcanzó un 57,8%, siendo la mayor participación de viajeros provenientes de Estados Unidos con un 22%, Perú 19% y Francia 12% (Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, 2019).

Así bien, actualmente el turismo se ha convertido en una industria primaria de ingresos no solo monetarios, sino con significancia tradicional y cultural para el país; representando así, un valor importante para el crecimiento de la economía del país, ya que se cuenta con una diversidad no solo cultural y natural, sino que se cuenta con una amplia opción de oferta para suplir los gustos y/o necesidades de los turistas y sus distintos fines en el país.

Aprovechando la biodiversidad de Colombia - como uno de los mayores atractivos para extranjeros e incluso residentes – así como la diversidad paisajística, como pilares de la transformación social y económica, Boyacá se ha convertido en uno de los departamentos que en

los últimos años se ha posicionado como uno de los destinos turísticos con mayor fuerza en el territorio nacional, así, según Guio (2020):

Para finales del 2019 se establece que se movilizaron alrededor 4.400.000 vehículos ingresando alrededor de 360.000 personas, con una ocupación hotelera del 49,08%. Se estima que el turismo genera en Boyacá alrededor de 5.871 empleos y sus atractivos turísticos recaen en sus paisajes y diversidad de climas.

La Reserva Natural la Cabaña, es una reserva natural de la sociedad civil enfocada en la restauración del bosque nativo y la educación ambiental, ubicada en Arcabuco, Boyacá y que actualmente se está posicionando como escenario y epicentro de acciones ambientales, sociales y económicas para prestadores de servicios turísticos de naturaleza, pobladores y los diferentes actores que puedan desarrollar acciones en pro de la conservación y regeneración del entorno territorial de la cuenca del río la cebada.

La administración de Reserva la Cabaña ha sido encomendada a la asociación comunitaria veredal GEMAB; no obstante, se ha observado que poseen escasos conocimientos contables y administrativos, ya que no se evidencia un control ni adecuada distribución de sus ingresos, egresos y demás manejo financiero del lugar. Dificultando así, establecer, por ejemplo, las ganancias y pérdidas de los productos o servicios allí ofertados, ahora bien, es por ello, que surge la necesidad de consolidar un manual en el cual, se logren establecer metodologías que permitan fortalecer estas capacidades.

Al consolidar los protocolos administrativos, contables y financieros que faciliten el acceso a los conocimientos y herramientas necesarias, la asociación tendrá un manejo integral de los establecimientos, lo cual, les permitirá organizar y entender su sostenibilidad financiera,

aprovechando así sus ventajas competitivas para mejorar su participación en el mercado y por ello, su actividad financiera y, por ende, su calidad de vida.

Debido al avance, crecimiento y progreso que se presenta en este sector día tras día, se considera de gran importancia que los administradores, dueños o trabajadores de la población del sector rural de Arcabuco Boyacá, dejen a un lado la “contabilidad empírica” y den lugar a la contabilidad práctica y moderna. Es por ello, que se considera de suma importancia la consolidación de un manual que les vislumbre el acceso tanto a información como a herramientas que les permita entender y aprehender el manejo adecuado de la contabilidad y administración de sus negocios en beneficio al turismo, al desarrollo de su región y para ellos mismos. Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, surge la necesidad de plantear la siguiente pregunta problema:

1.2 Formulación del problema

¿Cómo diseñar un manual que fortalezca capacidades contables y administrativas para hoteles y restaurantes en Arcabuco, Boyacá?



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un manual que fortalezca las capacidades contables de administradores de hoteles y restaurantes en Arcabuco, Boyacá.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los hoteles y restaurantes de Arcabuco Boyacá, con el fin de conocer el estado actual de sus procesos administrativos y contables.
- Caracterizar las áreas de fortalecimiento contable y administrativo aplicado en el desarrollo de los procesos en los hoteles y restaurantes de Arcabuco Boyacá.
- Estructurar el manual contable y administrativo para los hoteles y restaurantes de Arcabuco, para empoderar sus actividades contables.

2 Justificación

Este proyecto se enmarca en la línea de investigación “Contabilidad y finanzas” del programa de contaduría pública de la Universidad Antonio Nariño, el diseño de un manual para fortalecer capacidades contables ya administrativas para hoteles y restaurantes en Arcabuco Boyacá, es importante por las siguientes razones:

El diseño de un manual para fortalecer las capacidades contables y administrativas nace de la necesidad de cambiar o fortalecer, esos conocimientos de “contabilidad empírica” por conocimientos prácticos, modernos y aceptados, a partir de la educación contable de esta población.

Llevar a cabo este tipo de estudios permite lograr transformaciones positivas en los sistemas económicos ya que pueden beneficiarse los sectores culturales y turísticos, debido a que mejoran las competencias contables de los actores involucrados directamente en las actividades turísticas. Así mismo, esto les permite a los pobladores fortalecer su autonomía económica, potenciar su labor comercial y mejorar el manejo de sus ingresos y egresos.

De igual manera, la elaboración de la guía metodológica establecerá actividades dinámicas, contenidos conceptuales e información de valor que facilitará la comprensión y fortalecimiento de las capacidades contables y administrativas. Es un documento que será de ayuda para pequeñas y medianas empresas ya que les permitirá a las personas establecer protocolos administrativos, contables y financieros, obteniendo así, conocimientos básicos en cuanto al conocimiento de su negocio, determinar las utilidades rentables y maximizar sus ingresos y minimizar sus costos.



La guía brindará un soporte administrativo y contable a las personas, organizaciones encargadas, prestadores de servicios turísticos de naturaleza, pobladores y los diferentes actores en Arcabuco Boyacá. Otorgándoles herramientas que les permitan formalizar sus organizaciones a través de la adquisición de conocimientos y estandarización de procedimientos nacionalmente aceptados.

Su utilidad está enfocada hacia la formalización de empresa y en cómo cada uno de sus involucrados se integra dinámicamente, ya que la novedad de la exploración del servicio al cliente combinado con la ecología puede llegar a ser un modelo para seguir por otros parques naturales, además, de desarrollar en la zona y en la comunidad mayores expectativas frente a lo que pudiese ser una fuente estable de ingresos, mejorando no sólo la calidad de vida de las familias sino de la comunidad en general, posicionando a su vez, al territorio como una opción turística de valor en el país.



3 Metodología

3.1 Tipo de Investigación

Para el presente trabajo de grado se abordó la metodología de investigación cualitativa, caracterizada por captar la realidad social a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto. Ya que se encarga de estudiar las cosas en sus ambientes naturales, buscando u otorgándole sentido a la explicación de fenómenos basado en la connotación que las personas les otorgan. “Es un campo con múltiples disciplinas que abarcan desde las humanidades hasta las ciencias sociales y físicas, compromete a los investigadores a tener un punto de vista naturalísimo y a la comprensión interpretativa de la experiencia humana” Álvarez et al (2000).

Así mismo, es un estudio tipo descriptivo, debido a que este tipo de investigación busca también conocer la realidad de acuerdo con los conocimientos y las actividades que guían el actuar de los individuos involucrados:

Se centra en describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra el estudio. Además, otorga información en cuanto al qué, cómo, cuándo y dónde, ocurre el problema de la investigación, sin enfocarse al “por qué” ocurre dicho problema, Mejia (2020).

3.2 Recolección de información

Los instrumentos de recolección de información utilizados para el desarrollo de la presente investigación fueron la entrevista semi estructurada, encuesta y observación directa.



Encuesta:

Para realizar esta encuesta se formularon unas preguntas base, con las cuales se pudo obtener información y tener un primer acercamiento con las organizaciones y sus empleados; al respecto, cabe anotar que “La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigadores sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”. Universidad de Córdoba. Recuperado el 10 de diciembre de 2021

Con este método de recolección de la información, se logró establecer de primera mano los conocimientos que los sujetos poseen con respecto al manejo administrativo, contable y financiero, gracia a la formulación de 22 preguntas cerradas, algunas con múltiple respuesta.

(Ver anexo A)

Entrevista semi-estructurada:

Permite recoger información sobre algunos conocimientos y otros aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento, que de otra manera no estarían al alcance del investigador. Rodríguez. Et al. (1999) Teniendo en cuenta que como primer método de recolección de información se utilizo una “Encuesta” no podemos basarnos únicamente en este formato planteado, ya que en medio de una conversación menos formal y fluida, pueden surgir nuevas preguntas generando así una conversación fluida con intercambio de saberes. Para la realización de esta entrevista semi estructurada, se establecieron cinco preguntas base, las cuales permitían en el dialogo, generar otro tipo de preguntas complementarias. La aplicación del instrumento se realizó en la visita a las organizaciones. (Ver Anexo B).



Observación directa:

La observación directa nos permitió básicamente, tener un acercamiento con la aplicación de los conocimientos y de protocolos administrativos, contables y financieros establecidos en cada una de las organizaciones y como estos, incluso dentro de cada una de las mismas, varía de acuerdo al sujeto que se encuentra ejecutando dicho protocolo, ya que algunas veces, las respuestas dadas en las encuestas se logran sesgar de acuerdo al ‘Deber ser’.

3.3. Población y Muestra

3.3.1 Población

Parafraseando a VARA (2010) una población es aquel conjunto de elementos que tienen una determinada característica que puede ser observada y estudiada, además, deben compartir ciertos criterios y/o características similares como muestra de estudio. Ahora bien, para este proyecto de investigación nuestra población objeto de estudios inicial fueron veintiséis (26) organizaciones que se desempeñan en actividades económicas como hoteles y restaurantes pertenecientes al municipio de Arcabuco de Boyacá.

3.3.2 Muestra

Para LOPEZ (2004) la muestra es aquel subconjunto o parte de una población en que se llevará a cabo la investigación. Para determinar aquella muestra, existen algunos procedimientos tales como como fórmulas, las cuales nos permitirán arrojar los resultados de aquella parte representativa de la población.

$$n = \frac{N * Z^{\frac{2}{\infty}} * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^{\frac{2}{\infty}} * p * q}$$



Donde

N: total de población

Z_∞: 1.96 si la seguridad es de 95%

P: proporción esperada

q: 1-p

d: precisión 5%

$$n = \frac{26*(1.96)^2*(0.05)*(0.95)}{(0.05)^2*(26-1)+(1.96)^2*(0.05)-(0.95)}$$

$$n = \frac{4,744376}{0,69792} = 6,79$$

$$n = 6$$

Por lo tanto, gracias a la aplicación de la formula se logro determinar que:

Nuestra población inicial de objeto de estudio fueron 26 organizaciones con actividad económica de restaurantes y hoteles de Arcabuco, Boyacá, sin embargo, se logra determinar que la muestra representativa de aquella población, son seis (6) organizaciones, las cuales, fueron nuestro verdadero objeto de estudio durante la realización de este proceso investigativo.



4 Marco Referencial

4.1 Marco Teórico

El sector turístico en Colombia es uno de los principales sectores que nos genera ingresos y que actualmente está en crecimiento después de la apertura de la economía por el COVID – 19, según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2018). “Es una de las actividades económicas más importantes del planeta, representa el 30% de las exportaciones en el comercio global de servicios, generando 1 de cada 11 empleos y el 10% del PIB mundial” (p. 5). Por esta razón nuestro proyecto va encaminado a aportar un beneficio a cada proceso que realizan las personas que emprendido un negocio hotelero en el municipio de Arcabuco Boyacá. Diversos países han elegido la actividad turística para potenciar su desarrollo económico, debido a los efectos que produce, entre otros, en la balanza de pagos.

De acuerdo con Puerto (2006), “Es el entorno actual en el que los negocios imponen a las empresas escenarios desfavorables que dificultan afrontar la progresiva competencia que se mantiene en la mayoría de las industrias. En respuesta a este fenómeno, los administradores están forzados a trazar nuevas estrategias que contribuyan a preservar y aumentar su nivel de competitividad” (p.145). De acuerdo a lo anterior expuesto, todas las empresas deben tener estrategias y procesos en todas las áreas de trabajo para ser más competitivas, la pyme no se puede quedar atrás por lo que deben tener una guía con la que puedan emplear en su parte administrativa y contable.

La experiencia de los autores en la ejecución de asesoría a empresas ha permitido develar dificultades en el desarrollo de técnicas y procedimientos contables de auditoría a enfrentar en el contexto empresarial actual, carencias en el nivel de actualización del conocimiento técnico en el



sector empresarial (dedicado a registrar y evaluar el proceso contable como resultado de la exposición de riesgo financiero tributario en las PYMES y sus correspondientes consecuencias económicas) y el porcentaje de desempeño profesional que exigen las instituciones empresariales ecuatorianas como necesidad social (Jaramillo, Martínez, Forgas 2016, p. 249).

La importancia radical de tener una buena gestión contable para generar información veraz y clara como lo expresa Puerto (2006), “Tradicionalmente, la contabilidad se ha conceptualizado en forma casi exclusiva como un sistema de registro en donde se conserva con detalle todas las operaciones que ha llevado a cabo el negocio; por medio de estos registros, a través de procedimientos de adición y análisis, se pueden obtener informes precisos y detallados acerca de la situación financiera y los resultados de la empresa”(p.147).

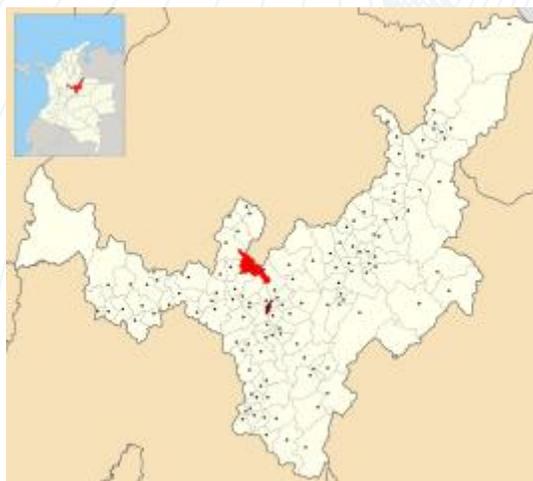
Teniendo en cuenta que la formalización permite al empresario tener una participación directa en mercados más estructurados, que conllevan a un aporte significativo a la economía del país por medio del crecimiento económico, una revisión bibliográfica detallada permite tener un conocimiento más amplio sobre el enfoque del formalismo empresarial, puesto que contribuye a visualizar las posibles alternativas que se tienen a la hora de ser formalizados.

Según, Oliveros Ocampo y Beltrán Vargas (2018), “Se presenta un modelo de evaluación de sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos (PST) que operan el Parque Nacional Natural Tayrona, Magdalena, Colombia. Para su desarrollo, se contó con experiencias sobre buenas prácticas realizadas por los PST en parques naturales” (p. 2).

4.2. Marco Espacial

La presente investigación se llevará a cabo en el municipio de Arcabuco, el cual se encuentra localizado en la provincia de Ricaurte a 178 km de Bogotá (El espectador, 2020). “Se fundo el 22 de octubre de 1856 cuando la Asamblea Provincial de Tunja erigió primeramente el nombre de Arcabuco-Aldea, el cual posteriormente se elevó a distrito mediante el Decreto 28 de 1866, para después en 1868 decretarse como Distrito el cual se ha conservado hasta la fecha. Arcabuco está situado a $5^{\circ} 42' y 20''$ de latitud Norte y a $0^{\circ} 30' y 35''$ de longitud en relación con el meridiano de Bogotá, y $73^{\circ} 26'$ al oeste de Greenwich. Tiene una extensión urbana de 35 Km² y una extensión rural de 120 Km², con una altura sobre el nivel del mar de 2.739 m.s.n.m y tiene una temperatura promedio de 15°C. Limita al norte con los municipios de Moniquirá y Gambita, al sur con Villa de Leiva y Chíquiza, al oriente con Cómbita y al occidente con Gachantivá y Villa de Leiva (Alcaldía de arcabuco, 2020).

Figura 1. Ubicación geográfica de arcabuco



Fuente: Alcaldía de arcabuco

Está rodeado por las cordilleras de los Andes que cubre el municipio en los sectores de Peña Candela, Picacho de Gaitas, Morro Negro, Peña Blanca, Altos de los Santos, Loma de Paja,



Alto de los Helechales, Morro Jarique, Alto de Jaguate y las montañas más prominentes y visitadas que son el cerro de Monserrate y Guadalupe. Sus principales ríos son el río Cebada, el Arcabuco y el Chuqueque. Posee siete quebradas las cuales son los Micos, Saltaderos, Ortiz, Sachegal, Rufina, Colorada, Santa teresita, Negra, Chuscal, Carrizal e Iguaque (Alcaldía de arcabuco, 2020).

Su economía se basa en actividades de agricultura y ganadería, sin embargo, también predomina el turismo. Es la principal industria alojabanera del gremio cuenta con 30 fábricas de alojábanas y 28 de lácteos, gremios que influyen en su actividad económica, política y cultural (Alcaldía de arcabuco, 2020).

4.3 Rol de Involucrados

Esta propuesta pretende que el público objetivo sea un actor directo y activo en la construcción y desarrollo de la propuesta. Es nuestra más alta intención dar bases de formar sencilla, clara y oportuna.

4.4 Marco Legal

Ley 21 de 1991

Por medio de la cual se aprueba el convenio No 169 sobre pueblos indígenas y tribales, en su artículo 7 establece: “los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural”. (Ley 21,1991, Art.7).



Las comunidades cercanas a la reserva de arcabuco y más las empresas que ejecuten su actividad económica deben estar participando en las decisiones que se tomen, porque directamente se verán favorecidas o perjudicadas.

Ley 99 de 1993

Por la cual se crea el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, se reordena el Sector Público representante de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se constituye el Sistema Nacional Ambiental –SINA y se dictan otras disposiciones. (Ley 99,1993.). Una de las funciones del SINA, es promover u modelo de desarrollo sostenible donde se involucra diferentes frentes de la comunidad como los privados, públicos.

Ley 300 de 1996

La finalidad de esta ley es la reglamentación de los principios del turismo que se encuentran en el Art. 2 de esta ley, “además dar a conocer que sectores pueden hacer uso de la actividad del turismo y cuáles serían sus derechos y obligaciones que tienen por realizarla” (Ley 300,1996, Art.2). De acuerdo con esta ley se reglamenta los deberes y retribuciones que pueden obtener por realizar la actividad económica de turismo, igualmente es de gran ayuda para que ellos tengan el conocimiento de todo lo que abarca por realizar sus actividades en ese campo de la economía.

Ley 1101 de 2006

“Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones como los criterios para otorgar la calidad de turístico a los bares y restaurantes” de Bogotá, C. D. C. (2010). Ley 1101 de 2006 Ley general de Turismo. De acuerdo a la ley se quiere trabajar sobre el desarrollo y fortalecimiento la idoneidad que comprende la preparación y la aptitud turística.



Ley 1014 de 2006

“Pretende promover el espíritu emprendedor entre los estudiantes y hacer de ellos personas capacitadas para innovar y generar bienes servicios dirigidos a formar competencias empresariales” Duarte, T., & Tibana, M. R. (2009). Emprendimiento, una opción para el desarrollo. *Scientia et Technica*, 15(43), 326-331. La comunidad la cual está siendo estudiada, es un gran ejemplo por la capacidad de formar empresa, esta ley promueve y estimula que todas las personas debemos ser emprendedores

4.5 Marco Conceptual

Diagnostico

Con el desarrollo de esta actividad cada organización evaluó su situación administrativa, legal y financiera actual, para identificar sus debilidades y con base en estas, implementar un plan de trabajo. La construcción de una línea de base, por medio de la cual se identifica la situación inicial de las organizaciones.

Emprendimiento

Como actitud y aptitud de la persona que le permite comenzar nuevos desafíos, nuevos propósitos; es lo que le accede avanzar un camino, ir más allá de donde ya ha llegado. Es lo que hace que una persona esté insatisfecha con lo que es y lo que ha alcanzado, y como resultado de ello, quiera alcanzar mayores beneficios.

La Empresa

La identificación de una empresa como una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, su clasificación, las sociedades



con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro, las cooperativas, así como todo el marco jurídico para su creación.

Constitución Legal de las Empresas

Una vez identificadas las diferentes clases de empresas, procedemos a entender el porqué y el cómo se debe constituir legalmente una empresa según los objetivos que se proponga alcanzar así crear una empresa o negocio, legalmente, nos permitirá que esté reconocida, y que esté sujeta a créditos, que se puedan emitir comprobantes de pago, y que pueda producir, comercializar y promocionar productos o servicios con autoridad y sin restricciones.

Planeación Organizacional

De la importancia de una buena planeación depende el éxito del negocio Planeación Estratégica, Táctica, Normativa, La Misión, la Visión, Los Objetivos, Los Planes y las Políticas de la empresa son fundamentales para dar el norte y llevar por un buen y controlado camino la empresa.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de una empresa permite definir su composición interna en torno a los objetivos de la misma, es el conjunto de funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir, la forma de comunicación entre ellas; Gerencia, Administración, Comercial y Operaciones.

Comunicación Organizacional

La comunicación como uno de los bases primordiales en los que se apoya algún tipo de relación humana y es fundamental en prácticamente todas las esferas de la actividad humana. Es decisivo para el bienestar personal, para las relaciones interpersonales, nos ayuda a superar



escenarios delicados, solucionar conflictos, expresar emociones, amparar nuestros intereses, impedir malas interpretaciones.

La Contabilidad

La Contabilidad como un sistema de información que permite recopilar, clasificar y registrar, de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por la empresa, con el fin de producir informes que, analizados e interpretados, permiten planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa. (Coral y Gudiño, 2000, p. 11)

Soportes Contables

Reconocer e identificar los diferentes tipos y clases de soportes contables dada su importancia como documentos que sirven de base para reconocer las operaciones mercantiles de una organización

Presupuestos

La importancia de calcular anticipadamente los ingresos y gastos de la empresa como método de planificación y como plan de acción encaminado a efectuar una meta señalada, mencionada en valores y requisitos financieros que, debe efectuar en determinado tiempo y bajo ciertos contextos predichas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.

Aspectos Tributarios

Por qué, para qué, y la importancia de estar al día con los impuestos correspondientes a la actividad económica desarrollada por la empresa, así como la identificación y socialización de los aspectos tributarios correspondientes al turismo y al ecoturismo en nuestro país y de los incentivos económicos (tributarios) para este tipo de actividades.



Plan de Negocio

Según Rocano Zhicay, J. M. (2013). “El plan de negocios, es un documento que especifica, en lengua escrita, un negocio que se pretende iniciar o que ya se ha iniciado. Este documento generalmente se apoya en documentos adicionales como el estudio de mercado, técnico, financiero y de organización. De estos documentos se extraen temas como los canales de comercialización, el precio, la distribución, el modelo de negocio, la ingeniería, la localización, el organigrama de la organización, la estructura de capital, la evaluación financiera, las fuentes de financiamiento, el personal necesario junto con su método de selección, la filosofía de la empresa, los aspectos legales, y su plan de salida”.

La Elaboración e Implementación de un Plan de Negocios para la Empresa que, como instrumento, permitirá concretar las estrategias del negocio en términos técnicos, económicos, tecnológicos, ambientales y financieros, para pensar sobre el futuro, fijar el norte del negocio, y cómo hacer para llegar a él, con el fin de disminuir los riesgos, articular a la empresa con las cadenas productivas de la región donde se desarrollará la actividad empresarial.

Manual

Los manuales son una guía de conocimientos de todas las instrucciones de las actividades que las personas ejecutan en un área específica de una empresa. Como objetivos y beneficios es de fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa. Los manuales tienen normas y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar por secuencia lógica cada una de las actividades, unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones. Las normas y procedimientos ayudan a tener actividades que integran los



procesos, se complementan con diagramas de flujo, formularios, reportes que se usan en cada uno de los procedimientos que se realizan en la institución. Todo manual debe contener información detallando cada una de las actividades que realiza cada responsable que trabaja en un departamento; es decir, paso a paso lo que debe realizar y quien es el responsable de cada tarea. Todo proceso exige llevar el seguimiento de las acciones a través de serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados entre otros. María Molina, Marisol Torres, Rafael Ortiz y Jorge Espín (2016)

Cartilla

Es un pequeño cuaderno o libreta el cual contiene un escrito breve que constituye una información especial para enseñar, siendo una herramienta sumamente útil para la creación de contenidos propios desde la organización, la sistematización de nuestras prácticas y su traducción en propuestas comunicacionales idóneas para formar y promover una reflexión. Los componentes de una cartilla varían según su objetivo, sin embargo, los elementos principales son: (Escuela normal superior del distrito de Barranquilla, 2016)



5 Resultados

5.1 Diagnóstico de los hoteles y restaurantes de Arcabuco Boyacá, con el fin de conocer el estado actual de sus procesos contables.

El objetivo de este capítulo es servir de preámbulo a los resultados encontrados y expuestos en el desarrollo del capítulo.

El primer tema se desarrolla un diagnóstico donde se encuentra las características y clasificación de las empresas prestadoras de servicio de hospedaje y restaurantes en Arcabuco, Boyacá con el objeto de señalar las falencias y cualidades con las que cuentan en la actualidad.

En segundo caso, tenemos el análisis del diagnóstico el cual fue tomado por encuestas, las cuales fueron dirigidas para a los administradores de las empresas encuestadas y,

Tercer lugar, se encuentra la estructuración del manual que será el producto para entregar a las comunidades anteriormente descritas.

De acuerdo con lo anterior se encuentra el desarrollo de cada de los objetivos a continuación, con cada planteamiento y solución de los problemas expuestas.

Según, Valle, R., Medrano, M., & Quispe, N. (2012) “Una comunidad organizada tendrá mayores oportunidades comerciales. Los productores organizados tienen mayores ventajas que los productores individuales pues pueden comprar en conjunto y conseguir así mejores precios. En especial, tienen mayores posibilidades de acceder a la financiación de proyectos de desarrollo por el Estado o instituciones de cooperación técnica” (p. 28)

Para llevar a cabo esta fase se implementará un análisis Cuantitativo para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector turísticos (hoteles y restaurantes)



aledaños a la reserva natural la Cabaña. Así mismo, se aplicará el instrumento de diagnóstico organizacional para evaluar la situación administrativa, “ver Anexo A”

Teniendo en cuenta que la metodología parte de la construcción de una línea de base, por medio de la cual se identificó la situación inicial de las organizaciones y el análisis de indicadores que aportaran información acerca de las actividades referentes a los aspectos administrativos y financieros de la empresa.

5.1.1 Diagnostico Fortalecimiento Administrativo Y Financiero

El diagnostico de Fortalecimiento contable y administrativa del sector turísticos (hoteles y restaurantes) aledaños a la reserva natural la Cabaña tiene como fin recolectar información que nos permita diseñar un manual que contenga en una serie de competencias administrativas y contables que permitirán a los emprendedores, pequeños, empresarios, contar con las herramientas necesarias para poner en funcionamiento su organización, no sólo a través de conceptos sino con la aplicación de diferentes conocimientos que permitirán llevarlos a la práctica real, logrando así formalizar y consolidar sus proyectos empresariales.

5.1.2 Componentes del seguimiento

Estos son los componentes seleccionados para realizar la encuesta y así lograr que nos suministraran información de calidad, los componentes son los siguientes:

5.1.3 Visita de Seguimiento y Asesoría Individual

El objetivo de la visita inicial es contar con las percepciones y opiniones de quienes, desde el nivel directivo lideran los procesos de cada organización. Por lo tanto, se hizo la recolección e indagación de información con los representantes legales y administradores de las Hoteles y restaurantes, estas entrevistas se realizaron en las sedes de cada negocio

5.1.4 Metodología

Se realizaron visitas a cada uno de los Hoteles y Restaurante, aledaños a la reserva y los cuales quisieron participar de nuestro proyecto, las visitas se realizaron en la Población de Arcabuco (Boyacá) del 9 al 11 Octubre de 2021, llegando a 6 Hoteles y Restaurantes, en reuniones de dos horas aproximadamente.

Los lugares visitados fueron:

Tabla 2
Empresas Encuestadas

Empresa	Administrador
Monte Verde Cabañas & Camping	Eliana Gamboa
Sabores y Sabores	Miguel Angarita
Hostal Palmas de Cera	Yulieth Villamil
Entre Robles	José Rodríguez
El Pómeca	Edilma Guzmán
Madre Monte	Diana Hortua

Nota: Autoría Propia



6. Áreas necesarias de fortalecimiento contable y administrativo aplicado en el desarrollo de los procesos en los hoteles y restaurantes de Arcabuco Boyacá.

En este objetivo se realizó un breve análisis de los resultados arrojados en las encuestas obtenidas. Teniendo en cuenta que la metodología parte de la construcción de una línea de base, por medio de la cual se identifica la situación inicial de las organizaciones encuestadas.

El autodiagnóstico fue realizado por las 6 organizaciones que fueron encuestadas, y los resultados fueron totalizados como aparece relacionado en el (Anexo C).

6.1 Aspectos Organizacionales

Con el desarrollo de esta parte del autodiagnóstico se pretendía saber si los encuestados tenían claro que es la estructura organizacional de una empresa, desde su concepción hasta el momento de la constitución de la misma, teniendo en cuenta todo el andamiaje necesario para su correcto funcionamiento.

Tipo de Organización

La mayoría de los asistentes considera conocer perfectamente el tipo de organización a la cual pertenece su empresa, como se ve reflejado en la ilustración 5, sin embargo, no lo podían definir. No tener claro los tipos de organizaciones pueden caer en la equivocación de confundirlos, se debe tener claro los tipos de organizaciones para poder tener claro las metas y objetivos de la organización.

Ilustración 3 ¿Sabe usted qué tipo de organización es su empresa?



Fuente: elaboración propia

Estructura Organizacional

Aunque el conceptualmente se tiene claro, la realidad es que, en la mayoría de los casos, una sola persona cumple con las labores de la gerencia, administración y operación, además la mayoría de ellas no tiene establecimiento comercial lo que deriva en la no obtención del Registro Nacional del Turismo.

Ilustración 4 ¿Cuenta su empresa con una estructura organizacional?



Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta solamente una empresa cuenta con una estructura organizacional, las otras empresas no cuentan con esa herramienta de mucha importancia porque con él se encuentra todos los cargos y responsabilidades de cada uno, tener en cuenta que es muy significativo, saber las funciones de cada cargo y establecer los mismos. La mayoría de empresas no cuenta con esta estructura y caen en el error de tener un desorden organizacional, no tener estipulado las respectivas labores de los cargos puede ser una falencia en la organización.

Planeación

La mayoría de las empresas no hace planeación estratégica y ninguna posee un Plan de negocios

Comunicación

Aunque se manifiesta que, si se tienen sistemas adecuados de comunicación, pudimos comprobar que en el caso de los hoteles los problemas de comunicación son los que han ayudado a que estos procesos no se consoliden.



Modelo de Negocio

En este momento hay mucha confusión en cuanto el modelo de negocio y tipo de empresa.

Mercados

Las organizaciones se están apuntando a todo tipo de mercados. El Manual permitirá definir los tipos de mercados que existen para el producto que se ofrece, las empresas se puedan enfocar en unos muy específicos dependiendo de sus capacidades e intereses.

Medición de Satisfacción

Se piensa que el simple agradecimiento por la prestación de un servicio es suficiente para controlar este importante mecanismo de atención al cliente, y mejoramiento continuo. Durante la entrevista se planteó el cómo lograr saber si realmente los clientes están saliendo satisfechos con el servicio que se presta.

Innovación

Durante la entrevista se hizo mucho énfasis en lo referente a la innovación, no solamente en productos, sino como diferencial de una empresa en cuanto a imagen y servicio.

Aspectos Administrativos

Con el desarrollo de esta parte del autodiagnóstico se pretendía saber si los encuestados conocían las funciones de la administración, y si se venía cumpliendo con los requerimientos de ley para el correcto funcionamiento de la empresa.

Constitución Legal y Registro Nacional del Turismo

Todas las organizaciones están conscientes de la importancia de estar constituidas legalmente y de obtener el RNT, sin embargo, coinciden en que hacer los trámites para lograr el estatus de legalidad es muy complicado dada la distancia de los lugares en donde se llevan a



cabo estos trámites, también hay que tener en cuenta los costos de desplazamiento, el desgaste y la desmotivación que se produce cuando los papeles les son devueltos.

Bases de Datos

Se trabajarán las bases de datos como medio de control y orden en una empresa y también como herramienta estratégica de servicio al cliente, comunicación interna, externa y no sólo como un directorio de teléfonos y contactos.

Contabilidad

Quedó demostrado que la contabilidad es el mejor instrumento de control financiero de una empresa, además de la importancia de llevarla correctamente.

Costeo de productos y Políticas de Precios

Costear un producto y fijarle un precio parecería de lo más sencillo de hacer, sin embargo, al momento de evaluar si los empresarios estaban haciéndolo de manera correcta nos enfrentamos a la cruda realidad, además los empresarios no tienen claro a qué se hace referencia cuando hablamos de políticas de precios, ni los beneficios y facilidades que la implementación de éstas conlleva.

Aspectos Financieros

Con el desarrollo de esta parte del autodiagnóstico se pretende conocer si las organizaciones conocen los procesos contables, los usaban como medio de control de sus finanzas y si hacían una correcta planificación financiera que permitiera conocer los puntos de equilibrio financieros de la organización.

Presupuesto



No se elaboran presupuestos de ninguna índole, por lo tanto, la planificación financiera no existe, durante la encuesta se resaltó la importancia de los presupuestos como instrumentos que permiten controlar los gastos, y tomar decisiones de inversión o recorte financiero.

Impuestos

El desconocimiento, la falta de capacitación, los costos que implica tener un contador, un revisor fiscal y el temor a endeudarse con el estado son los principales argumentos para que los empresarios, dejen de un lado esta importante actividad.



7. Estructurar el manual contable y administrativo, para los hoteles y restaurantes de Arcabuco. Para empoderar sus actividades contables

7.1. Fortalecimiento Organizacional, Administrativo y Financiero

El crecimiento de la actividad ecoturística en el municipio de Arcabuco Boyacá y en los sectores de influencia a la Reserva Natural la Cabaña en Arcabuco Boyacá, ha obligado a los hoteles y restaurantes a organizarse, para poder prestar un servicio de mejor calidad. Esta organización incluye que estén legalmente constituidos, que lleven un registro de ingresos y gastos, que tengan roles y responsabilidades definidos, elementos que son importantes para que una organización pueda funcionar de manera eficiente, prestar un excelente servicio y obtener un excedente económico.

Para determinar las necesidades de fortalecimiento organizacional, administrativo y financiero de los entes prestadores de servicio, en la visita inicial se sostuvieron una serie de entrevistas con sus representantes, para conocer su estado actual, su forma de funcionamiento, sus falencias y sus necesidades de apoyo; y con base en esta información poder diseñar el manual que se desarrollara a lo largo del presente proyecto. Durante este trabajo observamos que existen un gran número de organizaciones que ya se encuentran constituidas legalmente, pero no están llevando su contabilidad, hay otras que no han realizado su proceso de legalización por desconocimiento de los requisitos y procedimientos que se deben seguir; algunas no tienen claridad de las responsabilidades que tienen que cumplir en cuanto a impuestos se refiere.



Por lo anterior y de acuerdo con las conversaciones que se sostuvieron con diferentes personas que tienen un gran conocimiento de la actividad turística que se desarrolla en toda la zona de influencia a la reserva, vemos la necesidad de fortalecer las organizaciones en temas como:

El objetivo

Es abordar estos temas en el manual de manera teórica, este debe contener los conceptos y la información básica, que les permitan realizar las consultas y tener una guía, para así lograr que las organizaciones se apropien de conceptos básicos de administración y contabilidad a través de este Manual.

Enfoque

El componente de Fortalecimiento Organizacional, Administrativo y Financiero estará enfocado hacia los dueños, o administradores de las organizaciones que prestan servicios turísticos de hoteles, restaurantes y demás prestadores de servicios. Esto les proporciona las herramientas necesarias para poder organizarse y operar de acuerdo con algunos estándares básicos, que les ayudaran a que sus procesos sean más eficientes, puedan obtener más beneficios y prestar un mejor servicio al cliente.

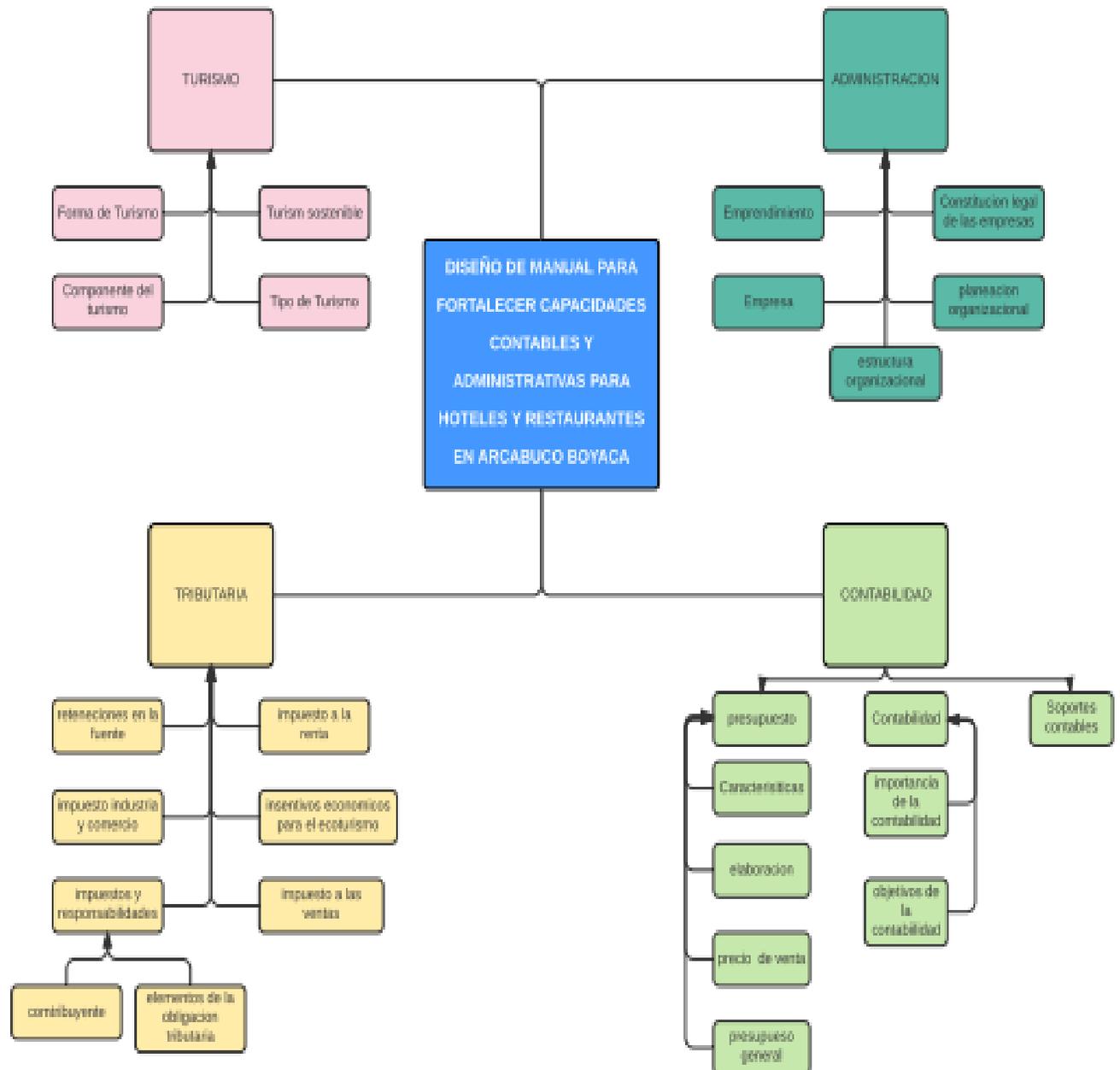
7.1.1 Modulo turismo

El objetivo del módulo de turismo es identificar las cualidades y normas nacionales de la cuales tiene que cumplir, además las ventajas y oportunidades que el gobierno nacional y el municipio entregan por pertenecer en este sector económico, la explicación de todos los documentos, normas y demás exigencias que se deben cumplir a cabalidad, y los derechos que tienen por ser agentes económicos del municipio, deben participar en todas las

reuniones que se programen en sus municipios porque en estos se eligen decisiones muy importantes.

Figura 3

Estructura Manual



Nota: Autoría Propia



7.1.2 Modulo administración

El objetivo del módulo administrativo es identificar los procesos administrativos que se deben llevar en todo tipo de empresas, como lo son, el tipo societario que más se ajuste a los servicios que prestan, los pasos que se deben seguir para constituir legalmente su empresa, poseer un organigrama de su organización. Además, fundar la misión, visión, objetivos y políticas/estrategias de su organización. Y algo que no se puede pasar por alto son los requisitos necesarios para ser emprendedor y las herramientas para lograr una buena comunicación en la organización.

7.1.3 Modulo tributaria

El objetivo del módulo de tributaria es conocer los principales tributos que se pagan en Colombia y las obligaciones fiscales que le corresponden a su organización, con ello están preparados para saber cuáles son las obligaciones a que deben cumplir y cuáles son sus retribuciones. Por ser empresas del sector de turismo y de restaurantes se diferencia en varios factores de cumplimiento de las obligaciones fiscales.

7.1.4 Modulo contabilidad

El objetivo del módulo de contabilidad es poder identificar y llevar a cabo con veracidad todos los procesos contables que hallan lugar en la empresa, en este módulo se exteriorizara los diligenciamientos de los soportes contables, registrar las cuentas de su organización, elaboración de un presupuesto y el calcular el precio de sus productos, entre otros. El alcance es que los administradores de las empresas no dejen en segundo plano la contabilidad porque es una herramienta con la cual se puede tomar decisiones importantes.



6. Referencias bibliográficas

- Alcaldía de arcabuco. (2020). Historia del municipio. Colombia. Obtenido de <http://www.arcabuco-boyaca.gov.co/municipio/nuestro-municipio?q=historia>
- Alcaldía de Santiago de Cali. (2021). Prestadores de servicios turísticos analizan estrategias de reactivación económica. Colombia. Obtenido de <https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/159050/prestadores-de-servicios-turisticos-analizan-estrategias-de-reactivacion-economica/>
- Álvarez, J., Camacho, S., Maldonado, G., Trejo, A., & Olgún, A. y. (2000). *La investigación cualitativa*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html#:~:text=El%20paradigma%20cualitativo%20es%20para,una%20herramienta%20de%20gran%20valor.&text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20es%20un,Es%20multiparadigm%C3%A1tica%20en%20su%20enfoque>.
- Balcazar, F. (2003). Investigación acción participativa (iap): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en humanidades*, 4(7).
- Bautista, R. (2020). ¿Como le fue a Boyacá en la temporada fin y comienzo de año? Colombia. Obtenido de <https://boyaca7dias.com.co/2020/01/14/como-le-fue-a-boyaca-en-la-temporada-fin-y-comienzo-de-ano/>
- El espectador. (2020). 7 pueblos de Colombia, poco conocidos, que sobresalen por su belleza y diversidad. Colombia. Obtenido de <https://www.elespectador.com/turismo/7-pueblos-de-colombia-poco-conocidos-que-sobresalen-por-su-belleza-y-diversidad-article/>
- Guio, L. (2020). Oportunidades de turismo de bienestar en Boyacá. (F. d. internacionales, Ed.) Colombia: Universidad Santo Tomas. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/30433/2020lauraguio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.
- Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019). En 2019 el turismo en Colombia rompió récords. Colombia. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/en-2019-el-turismo-en-colombia-rompio-records>



Mora Torres, Y. T. (2017). *LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU RELACIÓN CON LAS*. Bogotá.
Rodríguez, D., & Granados, P. (2017). Diagnosticos de competitividad del turismo en Boyacá (Colombia). *Ciencias económicas*, 25(2). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v25n2/0121-6805-rfce-25-02-00193.pdf>

Valle, R., Medrano, M., & Quispe, N. (2012). Fortalecimiento organizacional. *LEISA*, 28(3), 9-16.

Oliveros Ocampo, C. A., & Beltrán Vargas, J. E. (2018). Evaluación de la sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos del Parque Nacional Natural Tayrona en el departamento de Magdalena, Colombia. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 27(1), 100-117.

de Bogotá, A. M. (2002). Exposición de motivos proyecto de ley: "Por el cual se dictan normas para promover empleabilidad y desarrollar la protección social".

Granada Moncada, L. M. Fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP: Oficina de Equidad y Género para promover la inclusión social de la comunidad LGBTI desde la Investigación Acción Participativa (IAP).

http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/09_13_21_sesion_6.pdf.



Anexo A

Modelo de encuesta aplicada a los administradores o dueños de restaurantes y hoteles en Arcabuco Boyacá

PROYECTO DE GRADO

DISEÑO DE MANUAL PARA FORTALECER CAPACIDADES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE HOTELES Y RESTAURANTES EN ARCABUCO BOYACA

	SI	NO
1 ¿Sabe usted qué tipo de organización es su negocio?		
2 ¿Su negocio está constituida legalmente?		
3 ¿Su negocio lleva contabilidad?		
4 ¿Tiene registro nacional de turismo?		
5 ¿Cumple su negocio con las obligaciones fiscales?		
6 ¿En su negocio tienen una metodología para determinar el costo de sus servicios?		
7 ¿Tienen en su organización políticas de precio?		
8 ¿Tiene usted base de clientes?		
9 ¿Cuenta su negocio con una estructura organizacional?		
10 ¿Identifica plenamente el modelo de negocio?		
11 ¿Conoce perfectamente el mercado?		
12 ¿Posee su organización un plan operativo?		
13 ¿Tiene el personal idóneo en cada puesto?		
14 ¿Realizan en su negocio un presupuesto?		
15 ¿Maneja su negocio un adecuado sistema de comunicación organizacional?		
16 ¿Tenemos buena reputación con los clientes?		
17 ¿Identifica usted los tipos de cliente de su negocio?		
18 ¿Maneja su negocio bases de datos?		
19 ¿Evalúa su servicio al cliente a través de encuestas?		
20 ¿Considera usted que su negocio ofrece productos innovadores?		
21 ¿Tiene las instalaciones adecuadas para el funcionamiento de su negocio?		
22 ¿Tiene la estructura necesaria para desarrollar el negocio?		



Una vez aplicado el instrumento este se evalúa teniendo en cuenta los siguiente: Si respondió “SI” de la 1 a la 6, cada respuesta tiene un valor de 6 puntos y de la pregunta 7 a la 22 tiene un valor de 4 puntos. Se suma el resultado de todas las respuestas y se ubica en la siguiente tabla.

PUNTAJE	OBSERVACION
91 a 100	Felicitaciones su organización cuenta con la mayoría de requisitos para operar de manera legal y estructurada, se le recomienda identificar que debilidades tiene actualmente y enfocar su plan de Fortalecimiento Administrativo y Financiero hacia estas.
61 a 90	Su empresa ha realizado un trabajo muy importante y cumple con algunos requisitos, pero debe darle prioridad a terminar su proceso de Fortalecimiento Administrativo y Financiero, para que preste sus servicios de manera formal.
0 a 60	Su organización está prestando servicios de manera informal. Por lo que se le recomienda que inicie el proceso de legalización y fortalecimiento organizacional



Anexo B

Resultados de la encuesta aplicada a los administradores o dueños de restaurantes y hoteles en Arcabuco Boyacá.

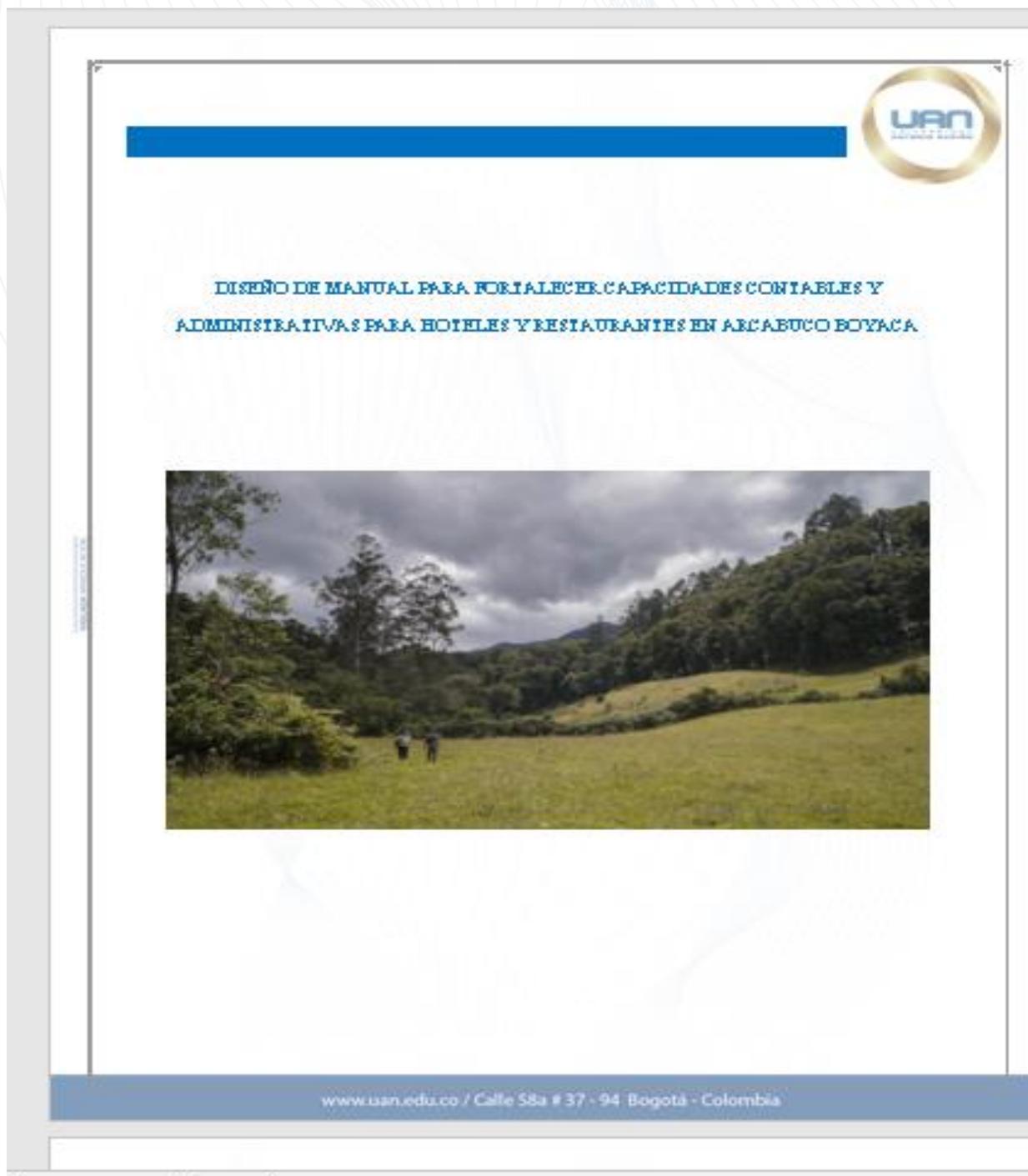
PROYECTO DE GRADO DISEÑO DE MANUAL PARA FORTALECER CAPACIDADES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE HOTELES Y RESTAURANTES EN ARCABUCO BOYACA

ENCUESTAS	MonteVerde	Sabores y S	Hostal Palm	Entre Robles	El Pómecca	Madre Mont	SI	No
	1 ¿Sabe usted qué tipo de organización es su empresa?	Si	Si	Si	Si	Si	Si	100%
2 ¿Su empresa está constituida legalmente?	Si	No	Si	Si	Si	No	67%	33%
3 ¿Su empresa lleva contabilidad?	No	No	No	Si	No	No	17%	83%
4 ¿Tiene registro nacional de turismo?	Si	No	No	Si	No	No	33%	67%
5 ¿Cumple su empresa con las obligaciones fiscales?	Si	No	No	Si	Si	No	50%	50%
6 ¿En su empresa tienen una metodología para determinar el costo de sus produ	Si	No	No	Si	No	No	33%	67%
7 ¿Tienen en su organización políticas de precio?	Si	No	No	Si	No	No	33%	67%
8 ¿Tiene usted base de datos de clientes?	Si	No	Si	Si	No	No	50%	50%
9 ¿Cuenta su empresa con una estructura organizacional?	No	No	No	Si	No	No	17%	83%
10 ¿Identifica plenamente el modelo de negocio que tiene su empresa?	Si	No	Si	Si	Si	Si	83%	17%
11 ¿Conocemos perfectamente el mercado?	Si	No	No	Si	Si	No	50%	50%
12 ¿Posee su organización un plan operativo?	No	No	No	Si	No	No	17%	83%
13 ¿Tiene el personal idóneo en cada puesto?	No	No	No	Si	Si	Si	50%	50%
14 ¿Realizan en su empresa un presupuesto anual?	No	No	No	Si	No	No	17%	83%
15 ¿Maneja su empresa un adecuado sistema de comunicación organizacional?	No	No	No	Si	No	Si	33%	67%
16 ¿Tenemos buena reputación con los clientes?	Si	Si	Si	Si	Si	Si	100%	0%
17 ¿Identifica usted los tipos de cliente de su empresa?	Si	Si	Si	Si	Si	Si	100%	0%
18 ¿Maneja su empresa bases de datos?	Si	No	No	Si	No	Si	50%	50%
19 ¿Evalúa su servicio al cliente a través de encuestas?	No	No	No	No	No	No	0%	100%
20 ¿Considera usted que su empresa ofrece productos innovadores?	Si	Si	Si	Si	Si	Si	100%	0%
21 ¿Tenemos las instalaciones adecuadas para el funcionamiento de nuestra emp	Si	No	No	Si	Si	Si	67%	33%
22 ¿Tenemos la estructura necesaria para desarrollar el negocio?	Si	No	Si	Si	Si	Si	83%	17%
	Si Por Empresa	68%	18%	36%	95%	50%	45%	
	No Por Empresa	32%	82%	64%	5%	50%	55%	



Anexo C

MANUAL PARA FORTALECER CAPACIDADES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE HOTELES Y RESTAURANTES EN ARCABUCO BOYACA





VIGILADA MINEDUCACIÓN