
Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos contables de las empresas del
sector hotelero de la ciudad de Sincelejo

Julieth Vanessa Martínez Osorio

Duan Gerneth Morales Crespo

Jefferson Torres Barreto

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Contaduría Pública
Sincelejo – Sucre
2020

Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos contables de las
empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo

Julieth Vanessa Martínez Osorio

Duan Gerneth Morales Crespo

Jefferson Torres Barreto

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Directora

Marilú Tibusay Acurero Luzardo

Doctora en Ciencias Gerenciales

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Contaduría Pública
Sincelejo – Sucre
2020

Nota de Aceptación

- APROBADO -

4.0



Director



Evaluador 1



Evaluador 2

Sincelejo, Sucre 20 de enero de 2020

Dedicatoria

Este trabajo de investigación lo dedicamos principalmente a Dios por guiarnos y darnos la fortaleza cada día para seguir avanzando hasta lograr nuestra meta, a nuestros padres por su apoyo desinteresado y confianza. También a esos pocos amigos por su apoyo sincero.

Agradecimientos

Queremos agradecer principalmente a Dios por permitirnos terminar este proyecto con sabiduría y responsabilidad. También a nuestros padres por confiar en nosotros y a toda nuestra familia que de una u otra forma nos han apoyado en este proceso.

Así mismo queremos darle gracias a todos los docentes que aportaron sin ningún interés sus conocimientos y enseñanzas para poder hoy en día cumplir con este logro, en especial a los docentes de nuestra amada facultad de ciencias económicas y administrativas.

Tabla de Contenido

Resumen	9
Abstract	100
Introducción.....	11
1. Problema de investigación.....	13
1.1 Descripción del Problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	14
2. Justificación	155
3. Objetivos.....	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos específicos.....	177
4. Marco Referencial.....	18
4.1 Antecedentes.....	188
4.2 Marco teórico.....	222
4.3. Marco legal.....	277
4.4. Marco conceptual.....	29
4.5 Marco contextual.....	29
4.6 Cuadro de variables.....	31
5. Metodología.....	32
5.1. Enfoque metodológico.....	322
5.2. Población.....	32
5.3. Muestra.....	33
5.4 Instrumento de recolección de datos.....	33

5.5 Validez.....	34
5.5 Procedimiento	35
6. Resultados.....	36
7. Discusión de resultados	47
Conclusiones.....	51
Recomendaciones	53
Referencias Bibliográficas.....	54
Anexos.....	588

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Contabilidad formal	36
Gráfica 2.Registro de operaciones contables	37
Gráfica 3. Registro operaciones contables medio electrónico.....	38
Gráfica 4. Expedición de la Factura Electrónica	39
Gráfica 5. Acceso a la web de la Dian	40
Gráfica 6. Uso de bases de datos	41
Gráfica 7. Uso de software contable.	42
Gráfica 8. Herramientas informáticas.	43
Gráfica 9. Nivel de manejo de TIC del personal.	44
Gráfica 10. Otros usos de la tecnología.....	45
Gráfica 11. Estado de los Equipos	46

Lista de Tablas

Tabla 1. Variables de Estudio	31
-------------------------------------	----

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, Caracterizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) usadas en los procesos contables en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo. Titulado, Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos contables de las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo, tuvo como objetivo general, caracterizar las TIC usadas en los procesos contables en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo. Con ello se abordó la problemática referente al proceso contable y su formalización a través de las TIC como factor de competitividad de acuerdo a Caro (2008). Para el alcance de dicho objetivo, se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, tomando una muestra de 14 hoteles legalmente constituidos de la ciudad de Sincelejo y aplicando un cuestionario de caracterización tecnológica y contable en las empresas. Como resultado más importante se halló que el sector tiene presencia de TIC en su proceso contable, no obstante, su aplicación y apropiación no es aun total. Como conclusión se estableció que el sector hotelero de la ciudad de Sincelejo se encuentra en una etapa de transición tecnológica, pasando de procesos tradicionales a procesos digitales.

Palabras clave: Tecnologías de la información y comunicación, proceso contable; competitividad, apropiación.

Abstract

The objective of this research work was to characterize the Information and Communication Technologies (ICT) used in accounting processes in companies in the hotel sector of the city of Sincelejo. Graduate, Information and Communication Technologies in the accounting processes of the companies of the hotel sector of the city of Sincelejo, had as a general objective, to characterize the ICT used in the accounting processes in the companies of the hotel sector of the city of Sincelejo. This addressed the problem regarding the accounting process and its formalization through ICT as a factor of competitiveness according to Caro (2008). To achieve this objective, a quantitative, descriptive approach was used, taking a sample of 14 legally constituted hotels in the city of Sincelejo and applying a questionnaire of technological and accounting characterization in the companies. As a more important result, it was found that the sector has an ICT presence in its accounting process, however, its application and appropriation is not yet total. In conclusion, it was established that the hotel sector of the city of Sincelejo is in a stage of technological transition, moving from traditional processes to digital processes.

Keywords: Information and communication technologies, accounting process; competitiveness, appropriation.

Introducción

Las TIC y su influencia en la sistematización de procesos organizacionales, especialmente, procesos contables, son una realidad en el mercado empresarial. El sector hotelero vive esta realidad y ha venido implementando herramientas tecnológicas que han hecho del mismo, un sector más competitivo y estable, mejorando su formalización y al tiempo creciendo en materia de servicio y calidad.

El presente trabajo de investigación titulado: Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos contables de las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo, tuvo como objetivo general, caracterizar las TIC usadas en los procesos contables en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo. Con ello, se aplicó un instrumento tipo cuestionario para caracterizar las TIC en el sector y poder determinar la presencia funcional de estas en el proceso contable.

Por lo tanto, en la primera parte el trabajo corresponde al problema de investigación, estructurado desde la formulación de la problemática contable y tecnológica del sector, destacando los aportes prácticos y teóricos del mismo y definiendo los objetivos a cumplir en el desarrollo del trabajo. En la segunda parte, se destaca el cuerpo teórico del estudio, presentando antecedentes pertinentes a la implantación de la tecnología aplicada al proceso contable y la fundamentación teórica de la misma. Se destaca la conformación de un cuadro de operacionalización de variables que indica la coherencia del estudio.

La tercera parte del estudio, hace referencia a la metodología de la investigación que consta de un diseño cuantitativo de tipo descriptivo. Se toma una muestra representativa de hoteles ubicados en la ciudad de Sincelejo a quienes se les aplicó una encuesta con la finalidad de determinar las características a investigar.

Finalmente, se procesa la información para la obtención de los resultados, su análisis respectivo, emitiendo las conclusiones y recomendaciones del estudio.

1. Problema de investigación

1.1 Descripción del Problema

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), han revolucionado el mundo empresarial, no hay proceso en las organizaciones actuales, que no pueda ser sistematizado y automatizado, de forma efectiva. Con ello se adentra la producción de bienes y servicios en la automatización de funciones y procesos en el marco de la llamada sociedad del conocimiento, de la cual la contabilidad es parte esencial (Alonso, Ayestarán y Ursúa, 1996).

Dentro de estos procesos, se encuentran los contables, que, en los últimos años, han girado en torno a las tecnologías de la información, a razón del aumento de los volúmenes de datos y las exigencias legales desde el Estado en materia tributaria. Esta necesidad, ha hecho de la función contable, una de las áreas mayormente influenciada por las herramientas informáticas, hasta el punto, de considerar informal un sistema contable no sistematizado. Con ello aparece la necesidad de software y bases de datos de amplia capacidad y conectadas en la nube (Díaz, 2002).

Ahora bien, la informalidad parcial o total del sector hotelero en el Caribe colombiano y la ciudad de Sincelejo, constituye una característica común del sector turístico y de hospedaje; la ausencia de procesos contables, financieros y tecnológicos formales, agudiza a un más las debilidades que dichas empresas presentan (Devoz y Vega, 2010). A menudo se encuentran viviendas o edificaciones adaptadas como hoteles que prestan un servicio de hospedaje, basado en la informalidad legal, administrativa y contable.

Sincelejo, como capital del departamento de Sucre, concentra el mayor flujo de turistas de la región sabana, sin embargo, su infraestructura hotelera sigue siendo poco competitiva en materia administrativa, lo cual implica control interno y desarrollo organizacional efectivo. Por lo tanto, la observancia y el análisis del proceso contable, mediado por la tecnología, en los hoteles de la

ciudad, constituye el inicio de un esfuerzo que tiene como alcance facilitar la apropiación efectiva de las herramientas informáticas en la función contable de los hoteles de la ciudad.

Actualmente, el sector hotelero se desarrolla en medio de una oportunidad de mercado por cuenta de las directrices del plan de desarrollo del departamento en materia turística, toda vez que existe una política direccionada a fortalecer el sector, más aun, en el marco de la economía Naranja, estrategia impulsada por el Gobierno Nacional (Buitrago y Duque, 2013). Lo anterior, hace un llamado a las empresas hoteleras a fortalecerse en la formalidad de sus procesos contables, como expresión de su control interno y al tiempo de sus compromisos tributarios con el Estado.

Por lo tanto, el sector hotelero de la ciudad de Sincelejo, debe dirigir acciones de gestión tecnológica, que le permita consolidar el uso de la informática en función de sus procesos contables, dejando atrás su carácter informal en términos organizacionales y operacionales, toda vez que, los hoteles de la ciudad realizan procesos aun rudimentarios, asientos contable manuales e inventarios y disponibilidad de habitaciones a través de métodos empíricos, sin contar con la ausencia de métodos de costeo y cálculo de punto de equilibrio que le permita la toma de dediciones efectivas. Es urgente entonces el conocimiento acerca de las herramientas tecnológicas usadas en los procesos contables de estas empresas, determinantes en la dinámica económica de la ciudad.

En consecuencia, se formula la siguiente pregunta problema:

1.1. Formulación del problema

¿Cuál es el uso dado a las TIC en los procesos contables de las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo?

2. Justificación

El fortalecimiento organizacional, a partir de los procesos contables, apoyado en las herramientas tecnológicas, es sin duda un factor de control interno y normalización legal para las empresas del sector hotelero, que, dicho sea de paso, son actores claves en la proyección turística del departamento de Sucre, como se indica en su plan de desarrollo “Sucre progresa en paz” y los lineamientos del gobierno actual desde la “Economía naranja” (Buitrago y Duque, 2013, p. 8).

De acuerdo a lo anterior, el presente trabajo de investigación, centra su aporte teórico en la identificación del uso o apropiación de las herramientas informáticas como mediación que potencializa los procesos contables organizacionales de la empresa hotelera; definiendo el tipo y uso, así como también los procesos que se desarrollan en el marco de la normatividad actual.

El aporte práctico está conformado por la oportunidad de lograr un fortalecimiento organizacional sostenible en el marco del plan de gobierno y la “economía naranja”; esto de la mano del aporte metodológico que el trabajo da al sector y nuevas investigaciones alrededor del tema, toda vez que la relación entre las TIC y el proceso contable son parte del fortalecimiento y la formalización de las empresas de este renglón de la economía. En otros términos, un ejercicio pertinente de caracterización contable en el sector hotelero genera conocimiento útil acerca del estado actual de normalización contable de dicho sector. Lo anterior se constituye en el aporte general del proyecto al sector hotelero de la ciudad.

Así mismo el aporte social del estudio, está conformado por la consolidación de las bases para adelantar soluciones tecnológicas en el mediano plazo para el sector, apoyando la industria turística en el marco de la “Economía naranja”, normalizando el servicio hotelero de la ciudad y la calidad de vida de quienes usufrutuan sus ingresos directa e indirectamente del mismo. En este sentido, ayuda directamente a la formalización del empleo de cientos de trabajadores.

En consecuencia, la importancia y aporte del presente documento, radica en su diagnóstico contable tecnológico del sector y el mediano plazo, en el fortalecimiento contable y tecnológico que se desarrollara a favor del mismo por cuenta de los lineamientos de la industria turística y la economía naranja en la que se embarca el departamento y el país. De igual forma, como futuros contadores, podremos aportar a un sector de la economía importante para la ciudad y la comunidad (Serrano y López, 2001), facilitando la función contable a partir del uso pertinente y eficiente de las herramientas informáticas. En ello, se despliega metodológicamente alternativas de diagnóstico, interpretación e intervención con el diseño de instrumentos confiables para la obtención de información útil en el mercado para el sector.

Por último, la tecnología como factor de competitividad empresarial, en el marco de las TIC y la automatización de procesos, marca un avance diferenciador en el mercado hotelero, toda vez que los volúmenes de información administrativa, contable y financiera aumentan exponencialmente con el crecimiento de la demanda y se asocian directamente al servicio oportuno y de calidad.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Caracterizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) usadas en los procesos contables en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo.

3.2 Objetivos específicos

1. Identificar las TIC usadas en el proceso contable de las empresas del sector hotelero de Sincelejo.
2. Describir los procesos contables desarrollados en las empresas del sector hotelero.
3. Analizar las implicaciones del uso de las TIC y los procesos contables de las empresas del sector hotelero de Sincelejo.

4. Marco Referencial

4.1 Antecedentes

La presente propuesta de investigación, toma los siguientes antecedentes como referentes del estado del arte de la temática, TIC y procesos contables, buscando con ello ubicar en el tiempo y contexto el proyecto. De esta forma, se relacionan los autores:

Ochoa (2015), desarrolla el trabajo titulado, “Implementación de las tecnologías de la Información y la Comunicación TIC para la mejora de la gestión contable y financiera en la empresa FUNDIMETALES”, el cual tuvo como objetivo general, diseñar un análisis de costos que soporte la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, facilitando información relevante para la toma de decisiones y como base en el manejo de la información contable y financiera y en la mejora de los procesos operativos. Para este fin, la autora usó un estudio exploratorio, de tipo descriptivo, utilizando la observación y la revisión documental como técnicas de recolección de datos.

Dentro de los resultados más importantes se obtuvo, que la empresa no cuenta con un sistema contable, ni de costos, para lograr cifras claras en materia de gastos y costos de producción, por lo tanto, se le dificulta la precisión en materia de fijación de precios de venta. Esto se agudiza con la falta de un sistema contable apoyado en los sistemas, generando confusión a la hora de la toma de decisiones gerenciales (Ochoa, 2015)

Bernal y Salazar (2012), quienes realizan la investigación titulada, “Análisis del impacto de las TIC en los sistemas contables de las empresas de la ciudad de Quito en los años 2006 y 2010”. Este estudio tuvo como objetivo general, determinar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la contabilidad que llevan las empresas de la ciudad de Quito, Ecuador en el periodo 2006 – 2010. Esto ameritó para los autores, un enfoque de orden cualitativo,

basado en la revisión documental y en una investigación de carácter histórico con las empresas más representativas de la capital ecuatoriana.

Como conclusión, registraron que las TIC revolucionaron los procesos contables en las empresas en mención, cambiaron las estrategias con proveedores, la manera de llevar los registros y la precisión con la cual se adelantan resultados de ejercicio contable y financiero en las empresas. De igual forma, las empresas ampliaron su volumen de información, reduciendo tiempos en cada actividad contable y su capacidad de respuesta a los clientes (Salazar, 2012)

De esta forma, la importancia del presente antecedente para la presente investigación, ya que los investigadores tuvieron en cuenta como ha sido la evolución de los procesos contables con la utilización de las TIC. Las sistematizaciones de las actividades contables disminuyen los factores como costos y tiempo a las empresas logrando eficiencia al momento de revelar información de carácter contable.

Torres (2007), quien desarrolla la investigación titulada, “Sistema contable computarizado en una empresa constructora”. Con un objetivo general consistente en caracterizar y analizar las condiciones operativas, tecnológicas y legales de un sistema contable apoyado en la tecnología informática. Para ello, se hizo necesario un enfoque cuantitativo, con un método analítico de tipo descriptivo. Esto permitió a los autores, obtener resultados y conclusiones alrededor de las consecuencias de la usencia de un sistema contable computarizado para las empresas constructoras. Esto dificulta sus operaciones financieras, calcular el costo de las obras y desarrollar presupuestos más precisos.

Así mismo, la autora concluye, que la falta de un control interno efectivo, dificulta las operaciones contables confiables, afectando de paso, procedimientos administrativos, que a su vez afectan la productividad, esto es, la eficiencia y eficacia de la generación de obras y maximización de bienes y servicios, específicos del sector de la construcción.

El anterior antecedente, muestra claramente como, los procesos contables permiten, la potencialización de los factores de competitividad de una organización, destacando su capacidad de manejo de información contable y financiera y facilitando la administración del mismo.

Pinilla y Alarcón (2018), quienes realizan el trabajo titulado, Análisis del impacto de las TIC's en el sector hotelero de La Candelaria en la Ciudad de Bogotá D.C. Con ello, realizaron observancia del fenómeno de la tecnología en el sector hotelero, toda vez que este, ha sido uno de los de mayor introducción de tecnología a sus operaciones administrativas y de servicio en búsqueda de niveles de competitividad nacional e internacional. No obstante, no se conoce su real impacto. Por lo tanto, la investigación tuvo como objetivo general, evaluar el efecto que ha tenido la introducción de las TIC en las operaciones de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en la localidad de La Candelaria.

Para ello, los autores usaron un enfoque cuantitativo, de corte descriptivo con una muestra de 34 hoteles del Distrito. Dentro de los resultados más relevantes, estos encontraron que el uso de nuevas tecnologías ha traído mejora en los indicadores de gestión de las áreas funcionales de la empresa. Como conclusión, obtuvieron que las TIC potencializan la capacidad de servicio al cliente y mejora de su competitividad.

Esta investigación le sirve al presente estudio trazar una línea de tiempo y analizar el impacto de las TIC en el sector hotelero, ya que cada día estos dependen de estas tecnologías para ser competitivos en su sector, tanto en el marketing como también en el ámbito contable.

Oliveros y Martínez (2017), quienes realizan el trabajo titulado, Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a COTELCO de Bucaramanga, Santander, Colombia. Los autores centraron su foco de interés en la dinámica tecnológica que experimentan los hoteles en materia de servicio y de procesos administrativos, su formalización y gestión de calidad. Por lo tanto, como objetivo general la investigación buscó evaluar el efecto de la incorporación de las TIC sobre la gestión de los hoteles afiliados a Cotelco en Bucaramanga, Santander.

De esta forma, los autores utilizaron una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo, con una muestra por estudiar fueron 21 hoteles de Bucaramanga y el área metropolitana afiliados a Cotelco. Como resultado más relevante, se halló que el uso de las TIC facilita la gestión y mejora la competitividad, dado que les permite a los hoteles responder de una manera más efectiva a sus clientes y ofrecer servicios de forma más rápida, lo cual conlleva una mejora en la calidad del servicio prestado y en la satisfacción del cliente.

Como conclusión, los autores señalaron que las principales tecnologías y de mayor impacto la constituyen la dotación de hardware y software de gestión, tecnologías de conexión a redes, aplicaciones de marketing electrónico y de ventas, las cuales aplican para lo contable, administrativo y comercial que incluye el servicio al cliente.

Los investigadores tuvieron presente este estudio, haciendo referencia a los hardware y software, lo que hoy día les permite a las empresas manejar su marketing por medio de portales webs, incursionan en software contables para el control interno teniendo más cercanía a la realidad al momento de tomar decisiones y atención al cliente de forma rápida y segura, aprovechando las herramientas tecnológicas para su beneficio propio.

Corimanya (2018), quien desarrolla el trabajo de investigación, Uso de las TIC, en las empresas hoteleras categoría tres estrellas de la ciudad de Arequipa, a julio del 2018. El autor señala que durante décadas el turismo ha experimentado un vertiginoso crecimiento y diversificación en sus servicios, lo cual ha aumentado el flujo de usuarios, pero también de competencia hotelera de mayor capacidad tecnológica en sus procesos administrativos, contables y operativos. Por lo tanto, el objetivo general del estudio fue, analizar el uso de las TIC, en las Empresas Hoteleras Categoría Tres Estrellas de la Ciudad de Arequipa, a Julio del 2018.

Para ello, empleó una metodología cuantitativa, no experimental y descriptiva, que le permitió obtener resultados en una muestra de 31 hoteles categoría tres estrellas con un cuestionario de chequeo y una entrevista dirigida a los administradores de los hoteles en relación

a interacción con el servicio. Como resultado más relevante se destaca que las TIC mejoran la competitividad de las empresas hoteleras, por lo que se afirma, que no hubo una correcta y adecuada capacitación para aprovechar todos los beneficios de las TIC. De igual manera se concluyó que, los hoteles no solo prestan un mejor servicio gracias a la tecnología, sino que además tienen un mejor control interno en sus procesos.

Los investigadores llegaron a concluir que el uso de las TIC llega a ser un factor fundamental en la competitividad, pero teniendo conocimiento, pues sabiendo aprovecharlas pueden tener muchos beneficios para el personal de estas empresas, potencializar sus capacidades y aumentar la efectividad de su gestión, no solo en lo contable sino en lo administrativo y comercial.

En síntesis, el aporte de los antecedentes citados se corresponde con el interés de las categorías del presente estudio. En tal sentido se destacan aspectos puntuales asociados con la tecnología aplicada a las organizaciones y su aporte a la sistematización contable y financiera. Así mismo, se evidencia que la tecnología es un factor clave de competitividad en las empresas, más aún en el sector turístico donde la innovación es clave en la atención y organización de las empresas prestadoras de servicios de hotelería.

4.2 Marco teórico

En el marco de la presente propuesta de investigación, se abordan de manera somera los conceptos de proceso contable, TIC y herramientas tecnológicas y competitividad para hacer referencia al fortalecimiento de las empresas del sector hotelero en la ciudad de Sincelejo. Sin lugar a dudas, las TIC han venido a potencializar los esfuerzos estratégicos en las organizaciones hoteleras y más sus procesos contables, que bien hoy están mediados por los sistemas debido a los densos volúmenes de información que manejan.

El proceso contable y su conexión con el control interno, corresponde a un conjunto de tareas de suma importancia para todo tipo de organización. Este proceso está bajo la responsabilidad del contador y el representante legal de la empresa y está sujeto al cumplimiento normativo y legal de aspectos tributarios y de control interno. Por lo tanto, el creciente volumen y complejidad del hecho contable ha creado la necesidad imperiosa de recurrir a las herramientas informáticas (Medina-López, Y.2011).

En el mismo sentido, el proceso contable se define como un conjunto de esfuerzos sistematizados que van desde los asientos contables hasta la presentación de informes consolidados o estados financieros de una organización, destacando con ello la necesidad de sistematización y automatización de las actividades o tareas contables con fines de precisión y celeridad u oportunidad de la información para efectos de toma de control y toma de decisiones (Marín, 2018).

Ahora bien, la sistematización del proceso contable no se da en el vacío, los profesionales de la contabilidad, sus auxiliares y demás personal directivo y administrativo, deben asumir el reto de la automatización de las tareas y actividades que antaño se realizaban manualmente. En la actualidad los libros electrónicos o software contables representan la nueva forma de llevar contabilidad y tener libros normalizados (Duran, 1998).

Estas herramientas virtuales pueden ser de dos tipos: de uso comercial y de software libre. Las de uso comercial, son aquellas en las que hay que pagar por sus servicios, ya sea a la empresa que las desarrolla o la distribuye; mientras que las de Software libre son aquellas que emergen como disponible como sistemas operativos en los paquetes virtuales e instalables en el dispositivo, generalmente desarrolladas por personas con vínculos en el campo de la ingeniería, suelen ser de tipo “Open Source” (de código abierto o acceso libre), lo que permite que se pueda usar, estudiar, modificar y libre redistribución (Clarenc et al, 2013).

Dentro de las variadas características y especificaciones que presentan este tipo de plataformas virtuales de aprendizaje, para lograr un buen desempeño de enseñanza y aprendizaje, tenemos:

- Adaptable y flexible. Lo que permite que puedan ser adaptadas a los planes de estudio, a los contenidos y a la propuesta pedagógica para facilitar los cursos online.
- Interfaz atractiva. Ofrecen un ambiente seguro, amigable y sencillo al usuario, favoreciendo la comunicación permanente, convirtiéndolos en autogestionadores de su propio aprendizaje.
- Estandarización. Permiten el uso de cursos realizados por otras personas, lo que posibilita reutilizar ese contenido e información.
- Escalabilidad. Los programas de estudio que promueve funcionan con una cantidad diversa de usuarios, ajustándose a las necesidades del curso.
- Funcionalidad. Las plataformas se pueden adecuar a los requerimientos y necesidades que tengan los usuarios, ofreciendo los elementos necesarios para ello.
- Facilidad de uso. La forma de uso suele ser sencilla, simple y amigable, lo que garantiza que las personas, sin muchos conocimientos informáticos, puedan manipularla logrando realizar sus actividades y labores por sí mismos.
- Ubicuidad. Se puede acceder a ella en todo momento y en todo lugar, garantizando que esta cuenta con todos los elementos necesarios para llevar a cabo el éxito de los objetivos del curso.
- Integración de aplicaciones. Lo que posibilita contar con enormes recursos y herramientas para la puesta en marcha de las actividades, tareas y asignaciones que se planean para el desarrollo del curso (Clarenc et al., 2013, p. 37).

Las plataformas y herramientas informáticas ofrecen muchas ventajas para las organizaciones, dentro de las que se destacan:

- ✓ Permiten acceder al conocimiento en cualquier momento y lugar, resaltando el valor de su ubicuidad, para romper con las dificultades que se presentaban en cuanto a la ubicación geográfica, el tiempo, y las limitaciones de las personas con necesidades educativas especiales, al ofrecer libertad en los ritmos de aprendizaje.
- ✓ Hacen posible la capacitación de muchas personas en el mundo, es decir, cursos masivos, con total flexibilidad en el aprendizaje y bajos costos.
- ✓ No requieren de sofisticados conocimientos para su ingreso, lo que facilita el aprendizaje de los estudiantes a las herramientas y recursos que ofrece.
- ✓ Posibilita un aprendizaje constante y actualizado a través de la interacción en línea (Universidad Internacional de Valencia [VIU], 2015, parr. 2).

Por esta razón, es innegable que las herramientas tecnológicas, producto del desarrollo de la informática, han permitido a las empresas, los contadores y administradores, el manejo eficiente de grandes volúmenes de información, dentro de la cual la contable se ha visto favorecida. Hoy por hoy, es inconcebible un proceso contable alejado de la tecnología, el software y las bases de datos (Yupanqui, 2015). Es por ello que la sistematización de datos contables para su organización y transformación es fundamental para la toma de decisiones y el desarrollo estratégico de los indicadores de competitividad.

Así, dentro de estas herramientas informáticas, producto del desarrollo tecnológico, los software han venido a ocupar el sitio de los antiguos libros de contabilidad, estos productos tecnológicos son reconocidos por la DIAN en Colombia y a nivel internacional por todos los países desarrollados, su versatilidad se basa en la automatización de operaciones, almacenamiento seguro y recuperación efectiva de información contable. De igual forma, se unen a la anterior, la información en la nube, las bases de datos, entre otras herramientas que hacen de la contabilidad y su proceso una actividad sistematizada. Esto sin contar con el advenimiento de la factura electrónica (Rodríguez, 2004).

Por otra parte, el sector hotelero, por las características del servicio que presta, está llamado a hacer uno de los más dinámicos y competitivos de un país. La hotelería debe ser por naturaleza competitiva, puesto que soporta el desarrollo del turismo de las regiones y al tiempo complementa políticas públicas de desarrollo. En este sentido, el concepto de competitividad es el resultado de una larga historia de pensamiento económico presente en las teorías de comercio internacional, emigrando luego a un campo separado de análisis, donde aparecen tres espacios claramente definidos iniciando con la ventaja comparativa, la ventaja competitiva y la ventaja sistémica. Para la teoría clásica de la ventaja comparativa al dar cuenta del comercio internacional entre países no se tiene en cuenta el comercio interindustrial entre empresas del mismo país, asimilando solamente el comercio entre naciones como la ventaja comparativa (Laguna, 2007). Nada de lo anterior es posible sin una organización contable normalizada, sistematizada y alineada con las tendencias internacionales.

Por lo tanto, los recursos, en línea con el enfoque de competitividad propuesto considera que “recursos” corresponden a aquella dotación única de recursos que tiene la firma y que incluye todos los activos, capacidades, procesos organizacionales, atributos, información, conocimiento, controlados por la empresa que permiten concebir e implementar estrategias que mejoren la eficiencia y la eficacia (Barney, 1991), que al tiempo tienen un valor financiero estimable y deben ser gestionados.

En síntesis, es imperante la necesidad de apropiar herramientas informáticas en el proceso contable que permita al sector hotelero su desarrollo y normalización tributaria. Esto al tiempo permitiría, la toma de decisiones efectivas en materia financiera y administrativa.

Por otra parte, el uso de la tecnología aplicada a los procesos contables y financieros del sector hotelero, se constituye en factor de competitividad, entendida esta como la capacidad de un país, una región o una empresa de ejecutar estrategias en dirección a responder efectivamente a las demandas de su entorno, aprovechando los recursos con los que cuenta y dándoles valor agregado (Aznar, Bagur y Rocafort, 2016).

Por lo tanto, la tecnología potencializa las capacidades asociadas al control interno de las empresas del sector. A través de la gestión tecnológica se dinamiza el flujo de procesos estratégicos, operativos y de apoyo, permitiéndoles una toma de decisiones efectiva que frente al servicio hotelero resultan de vital importancia en materia de crecimiento y calidad, hasta el punto que el turismo es uno de los sectores de mayor proyección del país.

En este contexto amplio, las TIC en la economía hotelera ha sido determinante, aportando herramientas de control efectivo y de manejo de información contable y financiera en la toma de decisiones (Law, Leung y Au, 2013). Además, los hoteles como organizaciones con ánimo de lucro, son responsables del sistema tributario colombiano y de la responsabilidad fiscal y laboral con empleados y proveedores, lo cual los obliga a poseer sistemas de organización eficientes de su flujo transacciones económicas.

Esto indudablemente, mejora los indicadores de competitividad interna y externa, aportando a la organización mayor eficiencia y eficacia en cuanto a la optimización de sus recursos y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, sumando a ello también una racionalización de los gastos y una efectiva distribución de la carga laboral (Caro, 2008).

4.3. Marco legal

En el marco de la normatividad legal de la tecnología aplicada al proceso contable y la competitividad del sector hotelero, el presente estudio relaciona las siguientes leyes, decretos y estatutos:

Ley 1341 de 2009: que define los principios de la sociedad de la información y el aprovechamiento de tecnologías de la Comunicación y la Información, para lo cual se crea la Agencia Nacional del Espectro. Con ello se controla y se expiden los parámetros de la tecnología y los equipos permitidos en Colombia con fines empresariales.

Ley 1314 de 2009: Por la cual se regulan los procesos, procedimientos, principios y protocolos de información contable y financiera en Colombia y el cumplimiento de obligaciones. Esta además señala los procedimientos contables y la forma, a partir del PUC se deben registrar las actividades económicas producto de la actividad de las mismas.

Ley 1607 de 2012: por la cual se contempla el ordenamiento tributario colombiano y se contempla un periodo de transición, por tanto, la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), lo cual obliga a configurar la tecnología aplicada a los procesos y registros contables. Esta adopción determina a su vez, la configuración tecnológica de las herramientas contables para las organizaciones.

Decreto 302 del 20 de 2015: por medio del cual se regula y se fijan parámetros para el aseguramiento de la información contable y financiera, lo cual implica el uso de tecnologías en línea. Estos parámetros permiten a las empresas y profesionales establecer que programaciones son aceptadas para efectos contables y financieros por la DIAN.

Decreto 2170 del 2017: expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que regula los marcos técnicos de aseguramiento de la información financiera para el sector turístico y hotelero. Con ello se unifican criterios y se tiene un seguimiento para la competitividad del gremio y su impacto en el país.

Ley 603 de 2000: que obliga a las empresas a rendir informe detallado sobre el tipo de software que usa y la información contable que protege con él. Con esta ley, además, se establecen las características de las herramientas tecnológicas usadas por el sector hotelero y los alcances de estas. Estas características deben estar en el marco de la norma y ser actualizados en concordancia con las necesidades contables y administrativas de la empresa.

4.4. Marco conceptual

El presente proyecto de investigación incorpora como cuerpo de su marco conceptual los siguientes términos:

TIC: abreviatura como son conocidas las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y tienen la función esencial de transmitir, transformar y gestionar en general la información a través del uso de ordenadores capaces de crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar información contable y financiera en una organización (Ravenna y González, 2004).

Contabilidad: técnica de registro sistemático y normativo de hechos financieros y operaciones económicas adscrita a las ciencias contables y susceptibles de ser automatizada como información (Zaá, 2000).

Competitividad: la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad (Porter, 1990).

Software contable: herramienta sistemática de automatización de datos programada de acuerdo a necesidades y bajo métodos algorítmicos específicos. Los Software contables son sistemas especializados que funcionan bajo la supervisión y aprobación de la DIAN en Colombia (Manual de Organización de Sistemas e Informática OS.SA., 2010).

4.5 Marco contextual

El sector hotelero de referencia para el presente estudio, corresponde a la ciudad de Sincelejo, capital del departamento de Sucre, centro subregional del sistema urbano del Caribe colombiano, se encuentra ubicado al noreste del país a 9° 18" latitud norte, 75° 23" latitud oeste del meridiano de Greenwich; tiene una extensión total de 28.504 hectáreas que representan el

2.67% del área total del departamento, de la cual el 92 % corresponde a territorio rural, con una altura sobre el nivel del mar de 213 metros y limita al sur con el Sincelejo de Sampúes y con el Departamento de Córdoba; por el oeste con los Municipios de Palmito y Tolú; por el norte con los Municipios de Tolú y Tolú Viejo y por el este con los Municipios de Corozal y Morroa.

Por su ubicación, Sincelejo, no solo es un corredor obligado para propios y visitantes, sino un centro de comercio estrategia conectado con el Caribe y el mar, que lo potencializa como una ciudad de ascendencia turística, no obstante, tener dentro de sus actividades económicas en la ganadería, el comercio, la agricultura, artesanías en caña flecha y los servicios en menor escala como lo tradicional de la actividad económica.

Por su parte, el sector turismo, presenta en la actualidad grandes retos, no solo en el posicionamiento en el mercado y en los canales de comercialización, sino en la generación de importantes tendencias de crecimiento del negocio, capacidades para segmentar la industria y para generar productos turísticos de impacto, que tengan un efecto de arrastre en otros sectores presentes en la ciudad haciendo que se desarrollen a su alrededor, como por ejemplo, la construcción la agroindustria, las artesanías, la gastronomía, patrimonio y la Cultura.

Sumado al turismo y su infraestructura hotelera, está la tecnología aplicada al sector, que, desde la perspectiva municipal, encuentra pertinente y necesario para el desarrollo incluyente de Sincelejo que las estrategias regionales para el desarrollo de las TIC guarden relación con las metas del Plan Vive Digital para la gente. En este sentido, el Sincelejo trabajará de la mano con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio TIC) para implementar estrategias conjuntas que permitan un adecuado acceso, uso y apropiación de las TIC en el (Sincelejo/departamento). Este trabajo coordinado impulsará el desarrollo endógeno y la competitividad del territorio (Alcaldía de Sincelejo, 2016).

4.6 Cuadro de variables

Tabla 1.

Variables de Estudio

VARIABLES	Aplicación TIC (Bernal y Salazar, 2012) Procesos contables (Marín, 2018)		
Caracterizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) usadas en los procesos contables en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo			
	Dimensión	Indicador	Ítems
Identificar las TIC usadas en el proceso contable de las empresas del sector hotelero de Sincelejo	Uso de las tic	Software	Uso de tic 6, 7, 8 Manejo de tic 9 Otros usos de las tecnologías 10
Describir los procesos contables desarrollados en las empresas del sector hotelero de Sincelejo		Hardware	Estado de los equipos 11
	Procesos contables	Legalidad de la empresa	Contabilidad formal 1
		Registros contables	Registros en papel 2 Registros en medios electrónicos 3, 4, 5
Analizar las implicaciones del uso de las TIC y los procesos contables de las empresas del sector hotelero de Sincelejo			Discusión de resultados y triangulación de hallazgos, fundamentos teóricos y análisis del grupo investigador.

Fuente: Elaboración Propia, 2020

5. Metodología

5.1. Enfoque metodológico

El presente proyecto estará enmarcado dentro de los límites del paradigma positivista, puesto que habrá la necesidad de cuantificar el comportamiento de las variables de estudio y al tiempo predecir comportamientos de las mismas en el entorno organizacional. Así mismo, se apoyará en un enfoque cuantitativo, coherente con la medición, cuantificación, predicción y clasificación de fenómenos asociados a los comportamientos de variables como la tecnología aplicada y el proceso contable en el sector hotelero de la ciudad de Sincelejo.

En este sentido, Hernández, Fernández y Batista (2003), usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento (p. 10).

Por otra parte, la investigación es de tipo no experimental, pues, no se pretende manipular o contaminar hechos y actividades al interior de las empresas hoteleras, sino identificar, describir y analizar tal como se desarrollan las tareas contables y el uso de las herramientas informáticas. Por lo tanto, también, es de tipo descriptiva, puesto que se trata de presentar un estado, una suma de situaciones dinámicas alrededor de la tecnología y la contabilidad en los hoteles de la ciudad de Sincelejo (Kerlinger y Lee, 2002, p. 124).

5.2. Población

El concepto de población que acoge el presente estudio es el que la define como “el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros” (Chávez, 2007, p. 62). Una población es cercanamente homogénea, pero no por eso similar (Sánchez y Beltrán, 2016).

En razón de lo anterior, la población está constituida por 51 hoteles legalmente constituidos en la ciudad de Sincelejo con capacidad de atención (García, 2013). Estos no se encuentran clasificados por estrellas y prestan servicios que van desde el alojamiento básico, hasta la oferta de alimentación, bar, piscina, gimnasio y transporte. Así mismo, servicio de organización y realización de eventos sociales y empresariales.

5.3. Muestra

Toda vez que la población de hoteles corresponde a un universo finito y, además, la resistencia a participar en el estudio es relativamente grande, se optó por una muestra no probabilística. Por lo tanto, se formularon los siguientes criterios de inclusión:

- Voluntad manifiesta de participar en el estudio.
- Constitución formal
- Obligación de llevar contabilidad
- Más de un año de existencia.

Bajo estos criterios, se seleccionó una muestra de catorce (14) hoteles. Los cuales anotaron solicitud de discreción con la información obtenida de los mismos, toda vez que atañe a lo contable y tecnológico.

5.4 Instrumento de recolección de datos

En este marco de ideas, en el presente estudio la técnica de recolección de datos implementada es la observación directa bajo una encuesta tipo cuestionario, el cual está explicado por Muñoz-Razo, C. (2011), como la forma en recopilar datos mediante el uso de cuestionarios o entrevistas, estructurado por preguntas y respuestas requeridas para el efectivo análisis de la información. En este sentido, en el estudio se utilizó un cuestionario definido por Hernández y

otros (2008), como el grupo de preguntas relacionadas a unas o más variables a medir, las cuales se clasifican en abiertas y cerradas.

Bajo la técnica de la encuesta, se usará un cuestionario de preguntas cerradas denominado, Cuestionario de apropiación tecnológica aplicada a la contabilidad empresarial, con una escala de Likert del 1 al 3, donde 1 es totalmente, 2 es parcialmente y 3 es nunca. Este cuestionario tendrá como objetivo identificar herramientas, sus características y tipo y el uso en el proceso contable, además caracterizar este proceso de acuerdo a la normatividad vigente para el sector.

5.5 Validez

Méndez (2006), explica la validez como el grado en el que un instrumento mide la variable que desea representar, este se expresa en índices numéricos, sino en términos cualitativos bajo recomendaciones. Para el caso de la presente investigación, el instrumento es el resultado de la operacionalización de las variables de análisis, sus dimensiones e indicadores, expresados además los objetivos específicos.

Así mismo, el instrumento fue objeto de la revisión por parte de dos (02) expertos, con el propósito de examinar la adecuada formulación del mismo, en concordancia con lo contenido, así como también la efectiva redacción de los ítems formulados, (Ver anexo 1). Estos expertos analizaron el instrumento y aseguraron la validez del mismo al contrastar variables y objetivos en términos de congruencia.

En esta dirección, el aporte de los expertos estuvo puntualmente expresado en ajustes a las preguntas en materia de sesgo y redacción, toda vez que se hallaban preguntas con marcada sugerencia de respuesta, lo cual no le permitía a los encuestados ser objetivos en sus respuestas.

5.5 Procedimiento

La ruta metodológica desarrollada por el presente trabajo, se dividió etapas consecutivas para la obtención de resultados y análisis coherentes con los objetivos propuestos:

Etapa # 1: De contactos e información. En esta primera etapa, se obtiene la base de datos de los hoteles formalmente constituidos en la ciudad de Sincelejo, se realiza contacto telefónico y se seleccionan los interesados en participar del estudio, brindándoles información más detallada acerca de los objetivos y naturaleza del trabajo.

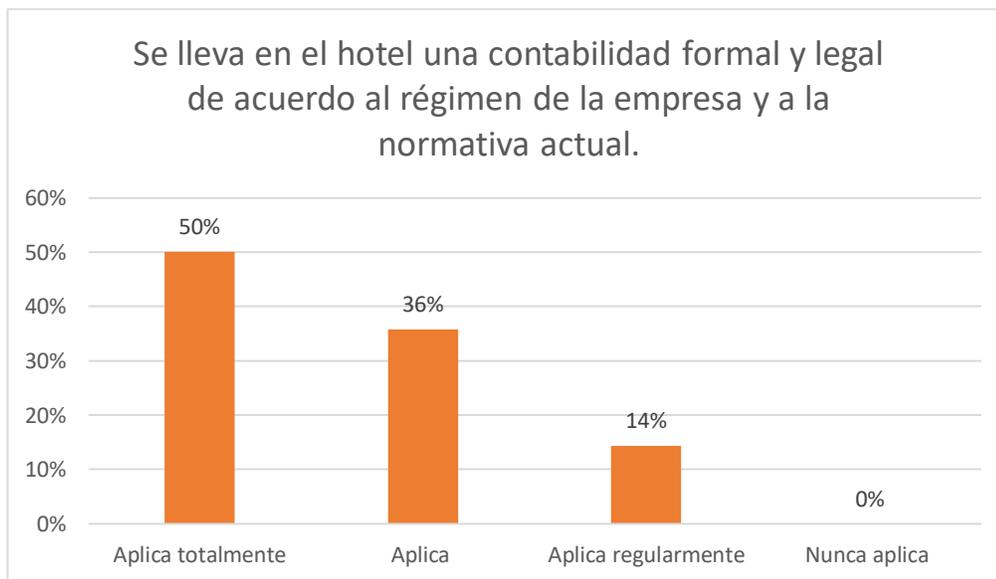
Etapa # 2: De sensibilización y aplicación del cuestionario. Se realiza el contacto con los hoteles seleccionados y se explica en profundidad el estudio y sus objetivos. Además, se acuerda el compromiso de no divulgar de forma deliberada la información contable que requiere el estudio. En esta etapa se explica a los administradores o propietarios, el instrumento y se procede con la recolección de datos.

Etapa # 3: De sistematización y análisis de datos. Los datos obtenidos fueron sistematizados a través de Excel y traducido en gráficas para señalar las frecuencias de cada ítem del cuestionario. Pasó seguido, se entró a analizar cada una de estas frecuencias en función de los objetivos específicos de la investigación.

6. Resultados

La caracterización de las TIC presentes en los procesos contables de las empresas hoteleras de la ciudad de Sincelejo, implica al menos tres lecturas complementarias en materia de categoría de análisis, por un lado, se contempla el tipo y estado de dichas herramientas tecnológicas, disponibles y usadas por el sector hotelero local. Por otro lado, están los procesos contables desarrollados por estos, registros, procedimientos, sistemas y documentos soportes y finalmente, estaría el aporte de la tecnología a la competitividad interna del sector, su capacidad de optimizar recursos y controlar de forma más efectiva su proceso contable y administrativo.

En relación entonces con esta orientación, los resultados expuestos a continuación giran en torno a las categorías de TIC, proceso contable y competitividad en el sector hotelero y se apoyan en graficas por cada ítem del cuestionario, donde se realizó una interpretación descriptiva de primer nivel (la frecuencia porcentual mayor), partiendo de lo obtenido y el análisis individual de cada aspecto.

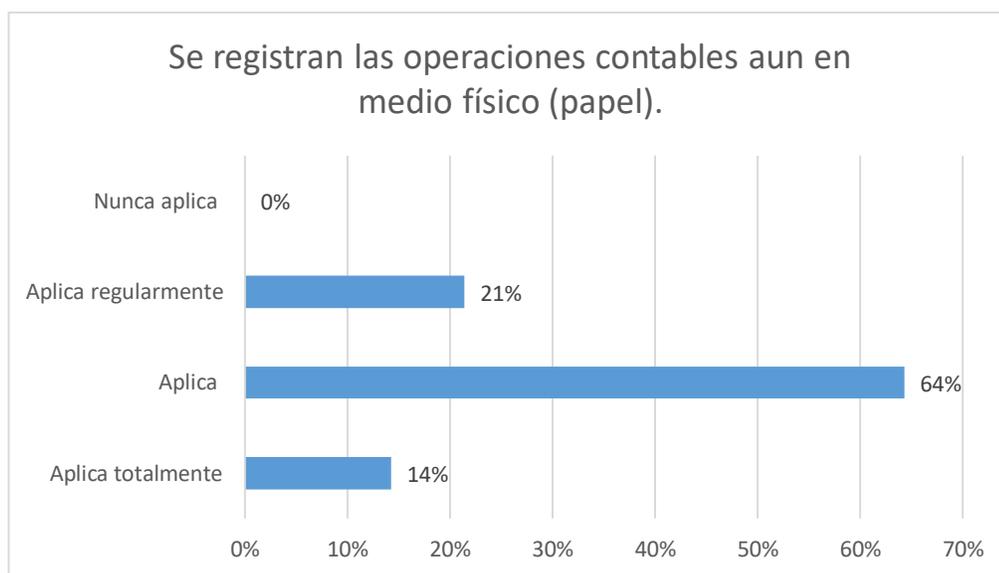


Gráfica 1. Contabilidad formal

Fuente: Elaboración Propia, 2019

La gráfica 1, Contabilidad formal, señala que el 50% de los hoteles consultados llevan un sistema contable formal, en el marco de la ley y normativa colombiana. Este resultado va de la mano con la formalización de este sector, que se ha venido operando desde hace algunos años. Prueba de ello es que el 0% de los hoteles consultados afirmó no llevar algún tipo de contabilidad y manejo financiero organizado.

Lo anterior supone, por supuesto, la presencia de un contador y un auxiliar contable responsables del proceso contable en el hotel, toda vez que son sujetos de declarar y en algunos casos de retener lo cual hace complejo su manejo desde sistemas simples de información. Todo ello, implica la existencia de sistemas formales o en proceso de formalización contable.

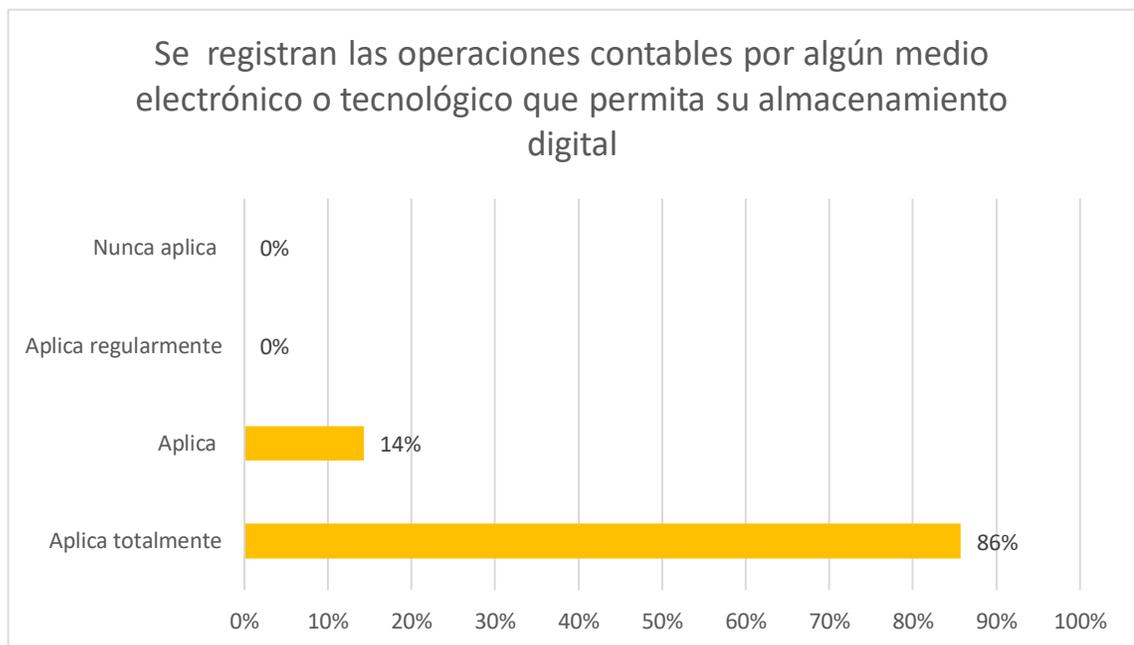


Gráfica 2.Registro de operaciones contables

Fuente: Elaboración Propia, 2019

La gráfica 2, Registro de operaciones contables, señala que el 64% de los hoteles consultados dice aplicar aun algunos registros contables en medio físico, libretas o libros, lo cual obedece a una dinámica tradicional de muchas de estas organizaciones. Esto puede indicar

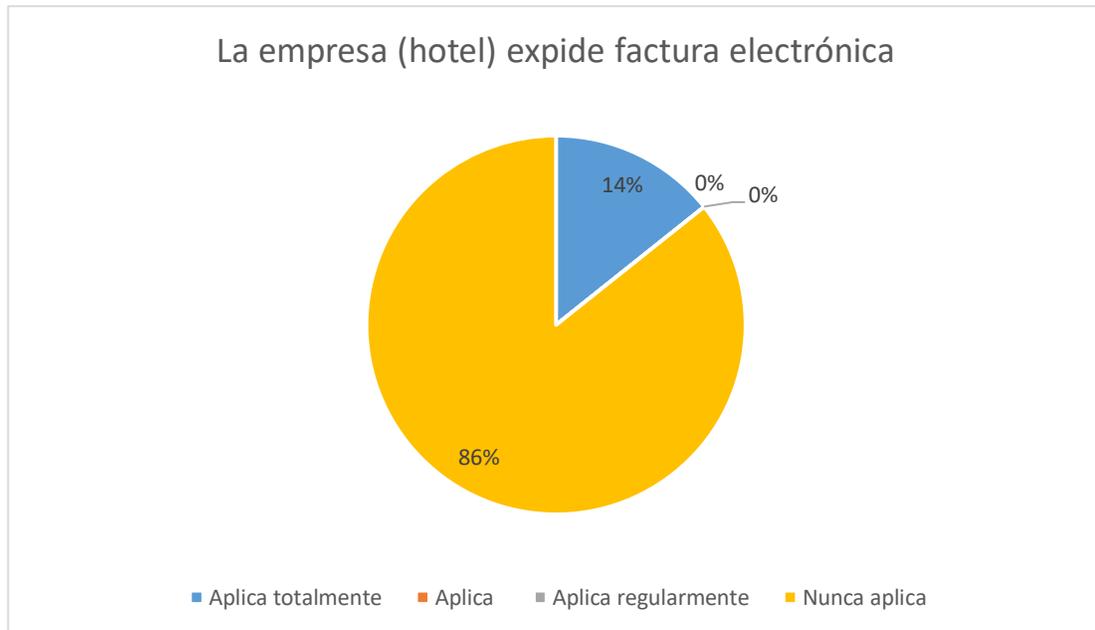
inicialmente que existe una subutilización de las TIC disponibles con que cuenta la empresa y una baja apropiación tecnológica por parte del personal administrativo.



Gráfica 3. Registro operaciones contables medio electrónico.

Fuente: Elaboración Propia, 2019

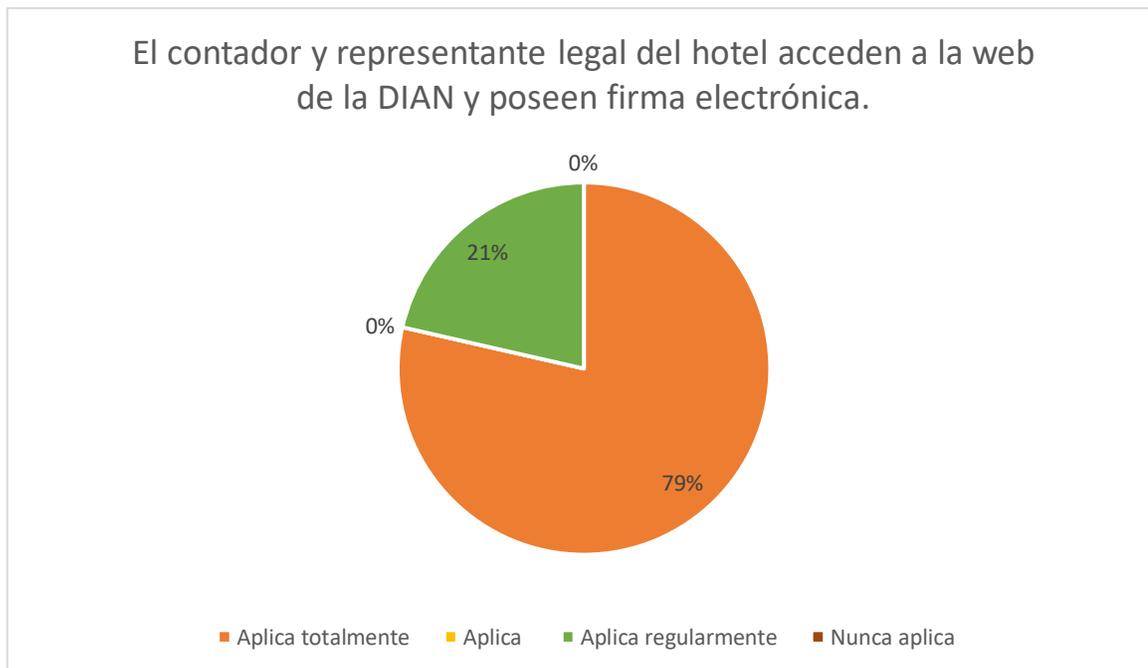
La gráfica 3, Registro de operaciones contables en medio electrónico, señala que el 86% de los hoteles consultados utiliza también medios electrónicos para hacer sus registros de operaciones contables, esto es, utilizan herramientas TIC alternas a los medios tradicionales como los libros. En este sentido, se perfila uno de los hallazgos más relevantes del presente estudio, cual es la coexistencia de procesos contables tradicionales con procesos ya mediados por las TIC.



Gráfica 4. Expedición de la Factura Electrónica

Fuente: Elaboración Propia, 2019

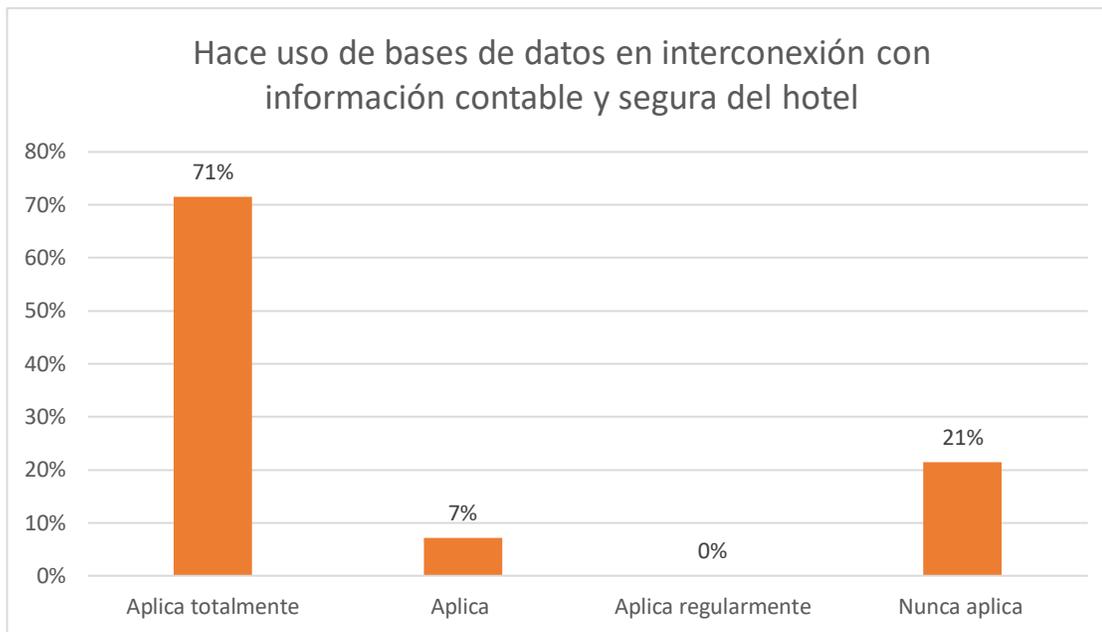
La gráfica 4, Expedición de factura electrónica, señala que el 86% de los hoteles consultados nunca expide factura electrónica, lo cual es congruente con el grado de apropiación tecnológica encontrado, pues, coexisten aun procesos contables tradicionales en medio de la entrada de las TIC al sector. La factura electrónica como tendencia y proceso técnico, implica cambios y adopciones tecnológicas avanzadas que aun el sector no apropia de forma efectiva.



Gráfica 5. Acceso a la web de la Dian

Fuente: Elaboración Propia, 2019

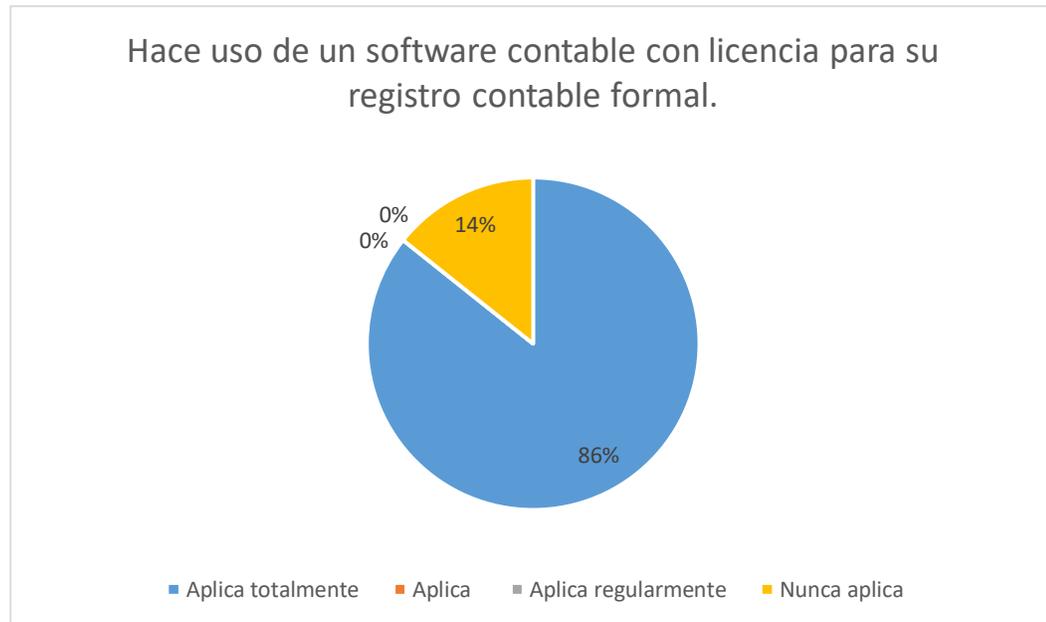
La gráfica 5, Acceso a la web DIAN, señala que el 79% de los hoteles consultados aplica totalmente en materia de acceso a la web de la DIAN. Esto en primer lugar, por la necesidad de acceso por parte del contador titulado en materia tributaria y de declaración, a través de la firma electrónica el representante legal del hotel debe tener contacto vía web o en línea que le permita adelantar trámites y rendir cuentas ante la entidad. Por lo tanto, se encuentra que este aspecto es uno de los de mayor cumplimiento por parte del sector.



Gráfica 6. Uso de bases de datos

Fuente: Elaboración Propia, 2019

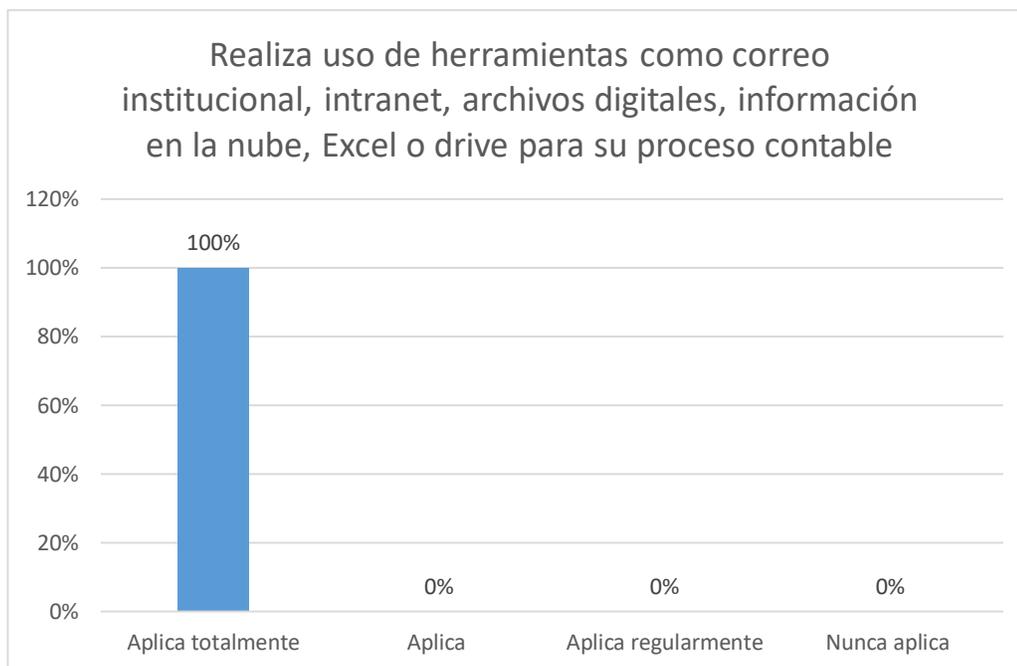
La gráfica 6, Uso de bases de datos, señala que el 71% de los hoteles consultados si hace uso de las bases de datos, por consabidas razones se debe asegurar la información contable y esta se convierte en insumo para la toma de decisiones y la presentación de estados financieros y declaraciones.



Gráfica 7. Uso de software contable.

Fuente: Elaboración Propia, 2019

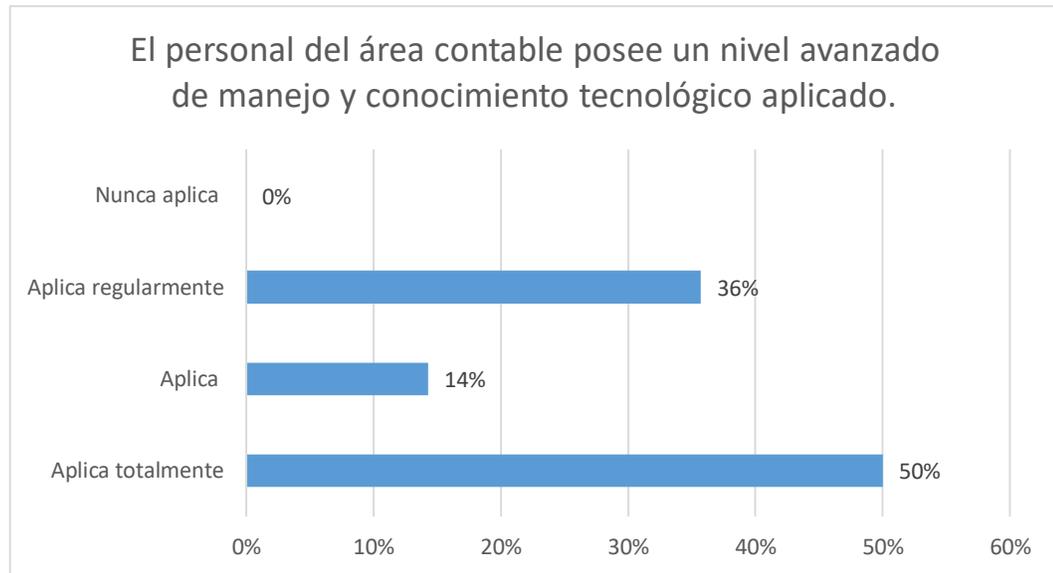
La gráfica 7, Uso de software contable, señala que el 86% de los hoteles consultados lo aplican totalmente un software contable en la empresa, el cual es la base del proceso contable y es alimentado por un auxiliar o el propio administrador. Esto indica una apropiación en materia de software importante en el sector y al tiempo una evidente transición a procesos contables de mayor precisión y sistematización.



Gráfica 8. Herramientas informáticas.

Fuente: Elaboración Propia, 2019

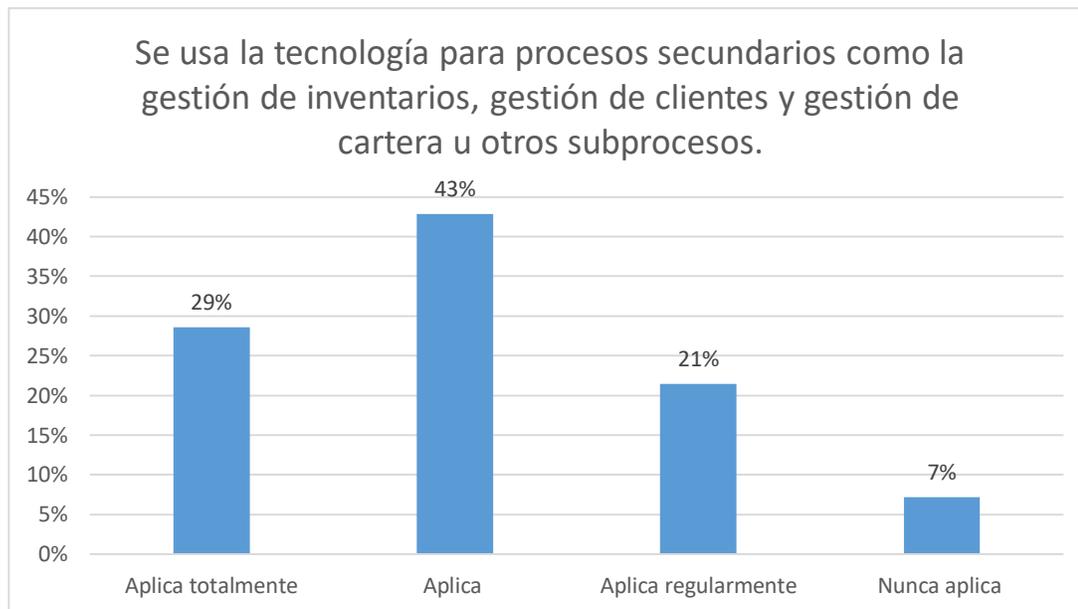
La gráfica 8, Herramientas informáticas, señala que el 100% de los hoteles consultados dice aplicar totalmente varias herramientas informáticas en su proceso contable, bien sea para registro, almacenamiento o diligenciamiento de actividades económicas. Esto indica que la presencia de las TIC en el sector hotelero es activa y creciente en apropiación.



Gráfica 9. Nivel de manejo de TIC del personal.

Fuente: Elaboración Propia, 2019

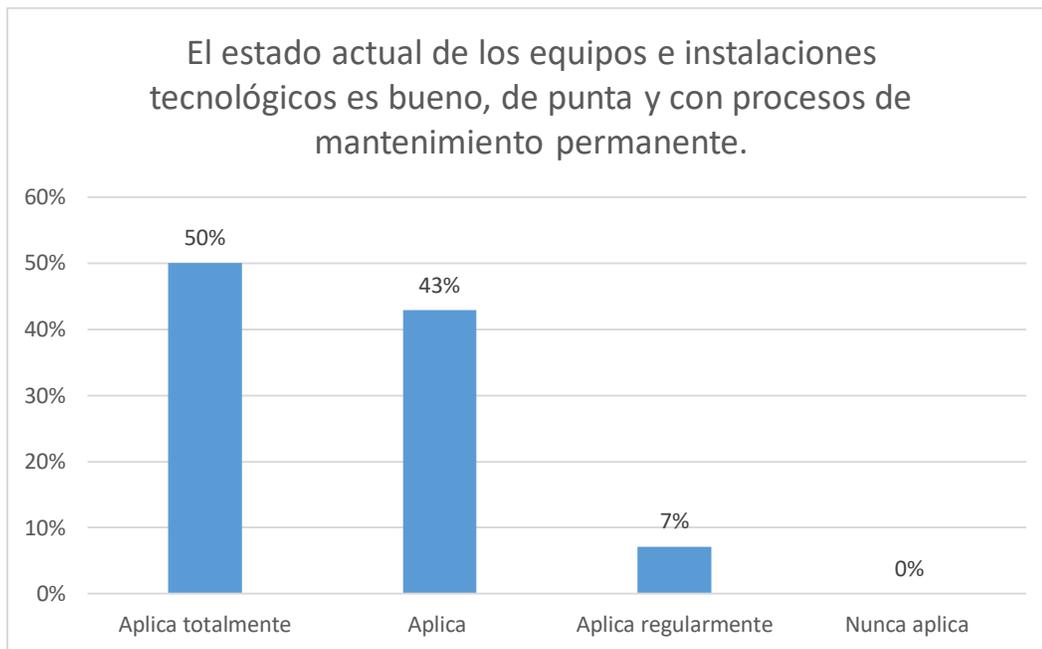
La gráfica 9, Nivel manejo de TIC, señala que el 50% de los hoteles consultados maneja totalmente las TIC que existen en la empresa, esto es un promedio relativamente bajo de apropiación por parte del talento humano de la empresa frente a las TIC. Hay que destacar que el personal consultado es administrativo, por lo q este porcentaje de manejo y apropiación es bajo.



Gráfica 10. Otros usos de la tecnología.

Fuente: Elaboración Propia, 2019

La gráfica 10, Otros usos de la tecnología, señala que el 43% de los hoteles consultados solo aplica la tecnología para otras actividades distintas a las contables, como gestionar inventarios, manejar una base de clientes, ofertar sus servicios. El sector aún está en proceso de integrar de forma efectiva la tecnología a la gestión integral de la organización.



Gráfica 11. Estado de los Equipos

Fuente: Elaboración Propia, 2019

La gráfica 11, Estado de los equipos, señala que el 50% de los hoteles consultados poseen sus equipos en buen estado, con mantenimientos oportunos y actualizados. No obstante, el resto de hoteles posee equipos no actualizados, algunos con fallas y otros en proceso de mantenimiento. La obsolescencia de los equipos tecnológicos es alta y los hoteles no concentran su gestión en actualizarlos o reemplazarlos, por lo tanto, se hallan equipos en regular estado y otros con problemas técnicos no resueltos o resueltos a media.

7. Discusión de resultados

Es indudable la afluencia de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), en las diferentes áreas organizacionales de las empresas contemporáneas. En el ámbito contable, han logrado la sistematización efectiva de todas las actividades, creando flujos más rápidos y precisos. En este sentido, el sector hotelero no es ajeno a esta realidad y ha iniciado su proceso de apropiación de las TIC en actividades tan importantes como la contabilidad y las finanzas, sin desconocer que también lo ha direccionado al manejo de clientes o de inventarios. Así las cosas, las TIC y los procesos contables han entablado una estrecha relación en el plano de las organizaciones (Rodríguez, 2004).

En este orden de ideas, los resultados obtenidos orientan la siguiente discusión hacia la caracterización de las TIC que se han incorporado en el sector hotelero de la ciudad de Sincelejo, especificando dicho análisis en tres aspectos fundamentales para el estudio: identificación de las TIC usadas, procesos y actividades contables y análisis de los aportes de las TIC y el proceso contable en el sector. Para ello, se tuvo en cuenta la coherencia planteada por los objetivos específicos de la presente investigación, apoyada por los hallazgos de la indagación de campo.

- *Las TIC en el proceso contable de las empresas del sector hotelero de Sincelejo.*

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, las TIC son una realidad en las empresas del sector hotelero en la ciudad de Sincelejo, su presencia colma el 100% de los hoteles consultados y permea de forma efectiva los procesos contables y financieros de las diferentes unidades de servicio. Es así como, los equipos tecnológicos, los software, las bases de datos, los sistemas operativos y el aseguramiento de la información, son parte de las actividades contables de administradores, auxiliares y propietarios hoteleros.

Esta condición de incorporación de las TIC a los asuntos y actividades contables del sector hotelero, ha permitido que este se formalice de manera efectiva, apegado sus sistemas contables

a la normatividad vigente, como bien lo indica Medina-López, Y.(2011), el proceso de sistematización contable, está sujeto al cumplimiento normativo y legal de aspectos tributarios y de control interno. Por lo tanto, el creciente volumen y complejidad del hecho contable ha creado la necesidad imperiosa de recurrir a las herramientas informáticas.

Otro aspecto a anotar en este punto corresponde al uso dado a las TIC por parte de los hoteles consultados, en el marco del proceso contable. Curiosamente, se halló que estos en alto porcentaje aún mantenían prácticas de contabilidad tradicional, en medio físicos, como libretas o libros cantables y paralelo a ello, hacían uso de los sistemas. En otras palabras, se encontró una coexistencia entre la contabilidad tradicional y la contabilidad digital, que debela claramente el proceso de transición tecnológica que vive el sector en la ciudad de Sincelejo.

Por último, es relevante el hecho de la masificación del software contable en las empresas del sector hotelero en la ciudad, esta herramienta tecnológica contable, ha venido a ocupar un lugar de privilegio en los sistemas contables actuales, sin embargo, esto no implica un manejo avanzado, por parte del talento humano, de las TIC, puesto que solo la mitad del personal (50%) consultado, tiene un manejo pleno de las herramientas o TIC disponibles por la empresa. No se puede olvidar que los hoteles hacen uso de los sistemas operativos de Windows y que sus equipos de cómputo se encuentran en estado de vida útil media, sin embargo, la actualización es un proceso que apenas se inicia como parte de la rutina organizacional.

- *Procesos contables desarrollados en las empresas del sector hotelero.*

Dentro de los hallazgos más relevantes, se hizo evidente la consolidación de la formalización contable del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo, la presencia de un contador público titulado, de auxiliares contables (muchos de estos aprendices del SENA –Sucre) y administradores profesionales concedores de las responsabilidades fiscales de los hoteles, ha dado un auge a los procesos formales de contabilidad. En otros términos, hoy por hoy se hallan verdaderos procesos contables en el sector, en el marco de la normatividad vigente.

En este sentido, Duran (1998), afirma que el proceso contable no se da en el vacío, los profesionales de la contabilidad, sus auxiliares y demás personal directivo y administrativo, deben asumir el reto de la automatización de las tareas y actividades que antaño se realizaban manualmente. En la actualidad los libros electrónicos o software contables representan la nueva forma de llevar contabilidad y tener libros normalizados. De allí, el enorme impacto de las TIC a dichos procesos en los hoteles consultados.

Otro de los aspectos destacables, es el acceso a la web de la DIAN, los representantes legales de cada hotel consultado, poseen firma electrónica y de la mano del contador público adelantan actividades de retroalimentación y presentación de informes por la web. Lo anterior ha generado una dinámica contable en línea, donde mucho de los servicios, declaraciones y comunicaciones se dan de forma electrónica, lo cual incluyen pagos con tarjeta y transferencias en línea a proveedores.

- *Implicaciones del uso de las TIC y los procesos contables de las empresas del sector hotelero de Sincelejo.*

En consecuencia, a los hallazgos y análisis planteados en el presente estudio, la presencia de las TIC en el sector hotelero es en definitiva un factor de formalización contable en transición hacia la competitividad. En este sentido, existe una relación directa entre las TIC y la formalización y sistematización contable, parte de ello lo plantean, Yupanqui A. Lourdes (2015), al afirmar que es innegable que las herramientas tecnológicas, producto del desarrollo de la informática, han permitido a las empresas, los contadores y administradores, el manejo eficiente de grandes volúmenes de información, dentro de la cual la contable se ha visto favorecida. Hoy por hoy, es inconcebible un proceso contable alejado de la tecnología, el software y las bases de datos.

Esto ha llevado al personal del sector hotelero de la ciudad, a entrar en un proceso de cualificación y capacitación, puesto que con la sistematización las exigencias aumentan y la empresa debe estar a la altura del contexto turístico en progresión competitiva. De este modo, un

segundo aspecto de influencia de las TIC en el proceso contable de los hoteles, está dado por la especialización del personal y su permanente actualización.

Por último, la tecnología como factor de competitividad interna organizacional, determina cambios inaplazables en la operación de las empresas, los hoteles han visto como muchos de sus procesos ya son obsoletos y s bien se evidencia una transición hacia la automatización de los procesos contables y administrativos, estos ya vienen experimentando profundos cambios en la manera de hacer las cosas. Como bien lo anotan, Law, Leung y Au (2013), a través de la gestión tecnológica se dinamiza el flujo de procesos estratégicos, operativos y de apoyo, permitiéndoles una toma de decisiones efectiva que frente al servicio hotelero.

Conclusiones

Una vez sistematizados los hallazgos y llevados al análisis, producto de la triangulación con los referentes teóricos empleados, se presentan las siguientes conclusiones como epílogo del estudio, organizadas de acuerdo a los objetivos específicos planteados:

Identificación de TIC

Las TIC han hecho su incursión en la gestión contable –administrativa del sector hotelero, no obstante, se apropiación aun pasa por la etapa de adopción, esto es, no integra procesos de forma definitiva, sino más bien actúa como herramientas aisladas de apoyo.

Las TIC frente a los procesos contables del sector hotelero, han develado nuevas necesidades en materia financiera y administrativa. Con las herramientas informáticas, los administradores destacan la necesidad de otros usos, como el manejo de inventarios y disponibilidad de habitaciones, la comunicación con los clientes, inclusive, el manejo de reservas por página web.

Las TIC coexisten con los métodos tradicionales de contabilidad, se hallaron en algunos hoteles, procesos contables apoyados aun en tenencia de libros físicos, anotaciones en libretas y documentos soportes genéricos, lo cual corrobora la afirmación que, el sector se encuentra en proceso de transición tecnológica.

El software contable es la herramienta tecnológica de mayor masificación en el sector hotelero de la ciudad de Sincelejo, su adquisición y uso está asociado a la solicitud del profesional de la contaduría que el hotel contrata y es operado y alimentado por un auxiliar.

Procesos contables

El sector hotelero de la ciudad de Sincelejo se encuentra en un momento de transición de una gestión administrativo-contable informal hacia una gestión formal mediada por las TIC. Este proceso se mueve en dirección al logro de la competitividad interna y externa.

En materia contable, la formalización legal de los hoteles ha permitido su formalización contable, si bien es cierto que no se evidencian, en el 100% de los hoteles, sistemas contables totales, si se hallaron procesos contables bajo la normativa, tenencia de libros y documentos soportes.

Implicaciones del uso de las TIC

La apropiación de las TIC por parte del personal contable y administrativo del sector hotelero de la ciudad, es asimétrica. Esto es, se evidencia un manejo avanzado en contadores y auxiliares, sin embargo, algunos administradores solo presentan un nivel básico de manejo de las TIC.

Por último, el estado y actualización de equipos TIC en el sector, es aceptable, muchos han sido adquiridos en los últimos 3 años y otros más ya exceden los 5 años de uso. Todos poseen sistema operativo, y aquellos que tienen software instalado, presentan las versiones más actualizadas, esto implica una demanda Del sector hotelero por actualización y nuevos equipos de tecnología aplicada al proceso contable.

Recomendaciones

Como recomendaciones, una vez realizados los análisis y construidas las conclusiones, se formulan las siguientes:

El sector hotelero es clave en el desarrollo del turismo y la economía naranja, por lo tanto, el gobierno departamental y local, debe priorizar dentro de sus propósitos de desarrollo económico, la total formalización de los hoteles de la ciudad, impulsándolos a mejorar sus servicios y regularizar sus procesos contables con la ayuda de las TIC.

La formalización contable y administrativa, requiere necesariamente, en la actualidad, de herramientas TIC para su consolidación, por lo tanto, es necesario la capacitación de todo el personal vinculado laboralmente al sector, su apropiación efectiva de tecnologías.

De igual manera, se recomienda, integrar las TIC a los procesos estratégico, operativos y de apoyo del sector. La tecnología como factor de competitividad, así lo sugiere.

Referencias Bibliográficas

- Alcaldía de Sincelejo (2016). *Plan de desarrollo Municipal: Sincelejo, ciudad con Visión*.
<http://www.alcaldiadesincelejo.gov.co/Ciudadanos/ProyectosNormatividad/Plan%20de%20Desarrollo%20Municipal%202016%-202019.pdf>
- Alonso, A., Ayestarán, I. y Ursúa, N. (1996). *Para comprender ciencia, tecnología y sociedad*. Estella: EVD.
- Aznar, J., Bagur, L. y Rocafort A. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana. *Intangible Capital*, 12(1), pp. 147-166.
- Barney, J. (1991). Firmresources and sustainedcompetitiveadvantage. *Journal of Management*, 17, 99–120.
- Buitrago, F. y Duque, I. (2013, octubre). *La economía naranja: Una oportunidad infinita*.
<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/3659/La%20economia%20naranja%3a%20Una%20oportunidad%20infinita.pdf?sequence=4>
- Caro Encalada, M. J. (2008). *El uso de las tecnologías de la información y comunicación en el sector hotelero de la Península de Yucatán: hacia un modelo explicativo* (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Madrid. PQDT abierto.
http://oa.upm.es/5300/1/MANUEL_JESUS_CARO_ENCALADA.pdf
- Clarenc, C, et. al. (2013). *Analizamos 19 plataformas de eLearning: Investigación colaborativa sobre LMS*. Grupo GEIPITE, [Congreso Virtual Mundial de e-Learning]. <https://eva.udelar.edu.uy/mod/resource/view.php?id=429271>.

- Corimanya, W. (2018). *Uso de las tic, en las empresas hoteleras categoría tres estrellas de la ciudad de Arequipa, a julio del 2018*. (Tesis de grado). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7929/ECcogawr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Devoz. G. y Vega. M. (2010). La competitividad de los servicios turísticos informales en Cartagena. *Revista economía y región*. 4 (1).
<http://publicaciones.unitecnologica.edu.co/index.php/revista-economiaregion/article/view/20/14>
- Díaz, M. (2002). *La información contable en la era virtual y del conocimiento*.
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/htm>
- Duran, E. S. (1998). *Sistemas de información contable*. En E. S. Duran, *sistemas de información contable* (2a. ed.).
- Elizalde, L. (2018). “Automatización contable como herramienta tecnológica para simplificar procesos de contabilidad en organizaciones”, *Revista Contribuciones a la Economía*.
<https://eumed.net/rev/ce/2018/3/automatizacion-contable.html>
- García, D. (2013). Potencial Turístico En La Ciudad de Sincelejo-Sucre. (Tesis de grado). Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena.
<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0064720.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.

- Kerlinger, N. y Lee, B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Law, R., Leung, D., y Au, N. (2013). Progress and development of information technology in the hospitality industry evidence from Cornell Hospitality Quarterly. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(1), 10-24. https://www.researchgate.net/publication/275592690_Progress_and_Development_of_Information_Technology_in_the_Hospitality_Industry_Evidence_from_Cornell_Hospitality_Quarterly
- Manual de Organización de Sistemas e Informática OS.SA. (2010). *Software Contable, Portoviejo*.
- Medina-López, Y. (2011). *El hombre y la tecnología en la actividad contable, en Contribuciones a la Economía*. <http://www.eumed.net/ce/2011b/>
- Méndez, C. (1999). *Metodología*. (2ª ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana S. A.
- Muñoz-Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2a ed.). México: Pearson.
- Ochoa, C. (2015). *Implementación de las tecnologías de la información y la comunicación TIC para la mejora de la gestión contable y financiera de la empresa fundamentales*. (Tesis de grado). Universidad pedagógica y tecnológica. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1551/1/TGT-287.pdf>
- Oliveros, D. y Martínez, G. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga, Santander, Colombia. *Revista EAN*, (83), pp.15-30. <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>

Pinilla, A. y Alarcón, M. (2018). *Análisis del impacto de las TIC's en el sector hotelero de la Candelaria en la ciudad de Bogotá D.C.* (Tesis de grado). Universidad de la Salle. PQDT abierto.

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2519&context=administracion_de_empresas

Rodríguez, M. (junio de 2004). *La contabilidad y el impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Obtenido de Ponencia desarrollada en la conferencia magistral del X Congreso Nacional de Estudiantes de Ciencias Contables y Financieras del Perú.*

http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2016/03/La_contabilidad_y_el_impacto_de_las_tecnologias_de_la_informacion_y_las_comunicaciones.pdf

Salazar, G. B. (Noviembre de 2012). *Análisis del impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en los sistemas contables empresariales en la ciudad de Quito en los años 2006 - 2010.* <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6608/1/UPS-QT04645.pdf>

Sánchez, D. y Beltrán, R. (2016). *Análisis de 10 estrategias para el mejoramiento de la comprensión lectora con el uso de las TIC entre los años 2010 – 2015 Realizados en la Universidad de la Sabana y la Corporación Universitaria Minuto de Dios.* (Tesis de grado). Universidad de San Buenaventura PQDT abierto.

<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/151342.pdf>

Torres, S. (2007). *Sistema contable computarizado en una empresa constructora.* http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1912.pdf

Anexos

Anexo A: Cuestionario de recolección de Información

CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LOS PROCESOS CONTABLES

Objetivo: Caracterizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) usadas en los procesos contables en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Sincelejo.

Instructivo: de acuerdo a la escala de indicadores de respuesta, selecciona para cada ítem el que consideres adecuado.

Tabla de valores

Indicador	Numero
Aplica totalmente	4
Aplica	3
Aplica regularmente	2
Nunca aplica	1

N°	REQUISITOS	1	2	3	4	Comentarios
1	Se lleva en el hotel una contabilidad formal y legal de acuerdo al régimen de la empresa y a la normativa actual.					
2	Se registran las operaciones contables aun en medio físico (papel).					

3	Se registran las operaciones contables por algún medio electrónico o tecnológico que permita su almacenamiento digital.					
4	La empresa (hotel) expide factura electrónica.					
5	El contador y representante legal del hotel acceden a la web de la DIAN y poseen firma electrónica.					
6	Hace uso de bases de datos en interconexión con información contable y segura del hotel.					
7	Hace uso de un software contable con licencia para su registro contable formal.					
8	Realiza uso de herramientas como correo institucional, intranet, archivos digitales, información en la nube, Excel o drive para su proceso contable.					
9	El personal del área contable posee un nivel avanzado de manejo y conocimiento tecnológico aplicado.					

10	Se usa la tecnología para procesos secundarios como la gestión de inventarios, gestión de clientes y gestión de cartera u otros subprocesos.					
11	El estado actual de los equipos e instalaciones tecnológicos es bueno, de punta y con procesos de mantenimiento permanente.					

¡Muchas gracias!