

**ESTUDIO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE
CASO: HOTEL VALLE REAL**

**ELVIA ORTIZ RODRIGUEZ
KAROL LIPSKY PRADA**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI
2007**

**ESTUDIO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE
CASO: HOTEL VALLE REAL**

**ELVIA ORTIZ RODRIGUEZ
KAROL LIPSKY PRADA**

**Trabajo de grado para
Optar el título de Contadora Pública**

**Director
DIEGO DELGADILLO RODRIGUEZ
Contador Público**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI
2007**

Nota de Aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Contador Público Titulado.

Dra. CLARA EUGENIA MOSQUERA
Jurado

Dra. MIRIAM RUTH MONTEALEGRE
Jurado

Santiago de Cali, 09 de noviembre de 2007

A Dios por las oportunidades brindadas, por mi Familia y los seres que amo.

A Mi Padre, José de la Cruz Ortiz, porque siempre me apoyo y estuvo a mi lado, por la fortuna de conocerle, quien en estos momentos estaría lleno de orgullo por este nuevo logro en mi vida, No se muere, se nace por segunda vez y tengo la plena seguridad desde su nueva vida, me acompaña, y me cuida.

A mi Madre Cecilia Rodríguez, por su amor y apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, es mi fortaleza y ejemplo de mujer.

A mis Hermanos Jackeline, Juan Carlos, Alexandra y Adriana por su compañía y a mis Sobrinos Valentina y José Gabriel por su amor y ternura.

A mi Compañero, Amigo y Amor Oscar Mario por toda su comprensión, por la espera y por todo el apoyo brindado en los momentos difíciles.

A mis Jefes, Compañeros de Trabajo la familia MORELCO por todo el apoyo y enseñanzas.

A mi Compañera y Amiga Ligia Yepes por compartir conmigo alegrías, tristezas y por toda su colaboración.

ELVIA ORTIZ RODRIGUEZ

A Dios, por ser mi guía en momentos de alegrías, tristezas. Por todo su amor.

A mis padres Henry Lipsky y María Eugenia Prada, mis hermanos Vanessa Lipsky Prada, Allen Lipsky Prada y Raquel Lipsky Prada, que desde la distancia me apoyaron desde el comienzo de mi carrera profesional y en los momentos importantes y cruciales de mi vida y a mi sobrino Juan Camilo Lara Lipsky, por ser lo más hermoso que ha podido pasar en la vida de todos.

A mi esposo Harold Guzmán, que con su estímulo y apoyo, redujo la que sin ella habría sido una demora aún mayor. Mi hija, Natalia Guzmán Lipsky, por ser el motor de mi vida, alentándome a seguir adelante y no decaer ni declinar ante las etapas más duras de la vida.

KAROL LIPSKY PRADA

AGRADECIMIENTOS

Al Hotel Valle Real por permitirnos y facilitarnos la información para el desarrollo de este trabajo, a todo el personal que labora en el por su actitud siempre positiva a nuestras preguntas e inquietudes.

A nuestro Director Dr. Diego Delgadillo, por la asesoría prestada, quien nos estimuló para seguir creciendo intelectualmente.

A las Doctoras Clara Eugenia Mosquera, Myriam Ruth Montealegre y Esperanza Garaviño por toda su colaboración en los momentos de adversidad.

Manifestamos nuestro agradecimiento a todos aquellos que directa o indirectamente, contribuyeron al resultado del presente trabajo de opción de grado, ya que nos sería imposible mencionarlos a todos.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	13
INTRODUCCION	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 NATURALEZA DEL PROYECTO	15
1.1.1 Nombre del proyecto	15
1.1.2 Planteamiento del problema	15
1.1.3 Formulación del problema	16
1.1.6 Justificación	17
1.1.7 Marco conceptual	17
1.1.8 Marco contextual	19
1.1.9 Misión corporativa	20
1.1.10 Visión	20
1.1.11 Política de calidad	20
1.1.12 Principios y valores corporativos	20
1.1.13 Metodología	21
1.1.14 Cronograma de actividades	22

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA Y ENTORNO DE LA HOTELERÍA	23
2.1 LA INDUSTRIA HOTELERA Y TURISMO	23
2.2 NATURALEZA	23
2.3 SITUACION ACTUAL EN COLOMBIA	23
2.4 SITUACION ACTUAL EN EL VALLE DEL CAUCA	24
2.5 EL HOTEL VALLE REAL	24
2.5.1 Antecedentes	24
2.5.2 Situación actual	25
2.5.3 Estructura orgánica.	26
2.5.4 Áreas funcionales de trabajo, productos, recursos, estadísticas de ocupación y Estados Financieros de los dos últimos años.	27
2.5.5 Perspectivas del negocio	38
2.5.6 Puntos débiles, fuertes, amenazas oportunidades.	39
2.5.7 Resumen descriptivo	39
3. EL SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE DE LA EMPRESA	41
3.1 ENTORNO DEL SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE	41
3.1.1 Entorno económico	42
3.1.2 Entorno legal	42
3.1.3 Entorno socio político	43
3.1.4 Entorno tecnológico	43
3.2 CARACTERISTICAS DE FUNCIONAMIENTO	44
3.2.1 Entradas de datos al sistema de información contable	44

3.2.2	Proceso de registro	45
3.3	SUMINISTRO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA	46
3.3.1	Ciclo del software	46
3.3.2	Relaciones del sistema contable con las áreas funcionales	47
3.3.3	Ciclo proceso de ventas, facturación y pagos	48
3.3.4	Ciclo proceso de cuentas por pagar	49
3.3.5	Ciclo proceso de nomina y pago de aportes	50
4.	CONCLUSIONES	51
5.	RECOMENDACIONES	52
6.	BIBLIOGRAFÍA	53
	ANEXOS	54

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Estadísticas de ocupación	37
Tabla 2. Matriz de funcionamiento del sistema de información contable	44

LISTA DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Organigrama Hotel Valle Real	26

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Flujo grama Software	54
Anexo B. Flujo grama Relaciones del sistema contable con las Áreas funcionales.	55
Anexo C. Flujo grama Proceso de Ventas, Facturación y Pagos.	56
Anexo D. Flujo grama Proceso de Cuentas por Pagar.	57
Anexo E. Flujo grama Proceso de Nomina y Pago de Aportes.	58
Anexo F. Entrevista Contralor del Hotel Valle Real	59

RESUMEN

En el presente trabajo descriptivo se muestra el funcionamiento del Sistema de Información contable del Hotel Valle Real, la relación entre sus departamentos y los procesos que efectúan para llevar a cabo todo lo que implica el funcionamiento del mismo.

Para que la información contable sea exitosa debe brindar información a la gerencia, a los usuarios internos y externos esta debe ser manejada adecuadamente existe un trabajo administrativo, el contador no solamente realiza labores de debita y acredita una cuenta, este debe realizar un buen control, asegurarse de que los datos que ingresan están bien que el trabajo sea eficiente y eficaz, con la debida planeación, dirección y control.

Un sistema de información contable se compone de los procesos de creación de registros, generación de informes y los recursos utilizados, todo ello para controlar y resumir las actividades financieras generando información contable que debe servir para evaluar situaciones que soportan la toma de decisiones.

INTRODUCCION

La contabilidad es la base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales y las financieras. La contabilidad es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio, se convierte en el eje central para llevar a cabo diversos procedimientos que conducen a el rendimiento económico máximo y toma de decisiones.

La presente monografía tiene como propósito estudiar las características y el funcionamiento del sistema de información contable mediante un estudio aplicado al Hotel Valle Real, analizando sus áreas, dependencias, puntos de vista desde los entornos tecnológico, legal, económico, político, social y colocando al tanto a la organización del presente trabajo descriptivo para la consecución de posibles reestructuraciones a saber por la gerencia y junta directiva.

Realizando igualmente un aporte al programa de Contaduría Pública de la Universidad Autónoma de Occidente, siendo un material de consulta en un futuro para los estudiantes que deseen seguir incursionando en el tema, confrontando la realidad sobre los sistemas de información contable y su relación con la organización para medir la efectividad del mismo.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 NATURALEZA DEL PROYECTO

1.1.1. Nombre del proyecto. Estudio de un sistema de información contable caso: Hotel Valle Real.

1.1.2. Planteamiento del problema. Como se sabe, el propósito de la contabilidad es proveer información para la toma de decisiones que conlleven a la ejecución de estrategias para el logro de los objetivos. La importancia de la información contable se determina por la forma en que satisface las necesidades de quienes la emplean. Dicha información refleja las consecuencias económicas ocasionadas por las diferentes transacciones realizadas.

Se encarga de medir los recursos financieros empleados para adquirir otros recursos, la conversión en bienes y servicios, y el precio de venta a los clientes.

“El estudio de la Contabilidad como sistema de información, es reciente. En Colombia, no se conocen investigaciones formales sobre su funcionamiento, estructura y gestión. Igualmente, en el diseño curricular de los programas universitarios de contaduría, el tema ha sido ignorado, posiblemente, por la influencia del enfoque práctico y pragmático de la enseñanza de la Contabilidad y, a su orientación instrumental, en la cual la ausencia de un marco conceptual apenas ha comenzado su planteamiento y discusión.”

“El sistema contable tiene características propias en su estructura, tamaño y dinámica de funcionamiento de cada empresa, existen, sin embargo, diferencias en los distintos sectores económicos, esto es, los sistemas contables del sector bancario o del sector agrícola, por ejemplo, son diferentes en sus procesos de trabajo, sus fuentes de datos y en la naturaleza de los objetos de contabilidad, los cuales causan diferencias en la revelación financiera y en sus niveles de eficiencia y efectividad en apoyo a la gestión de la empresa.”

“El sistema contable, como cualquier otra área funcional de la empresa, está supeditada a las influencias del entorno, la naturaleza y características de la organización. Todas las actividades de la empresa, deben tener un traductor contable, es decir, deben ser captadas y procesadas en consonancia con un marco de conceptos y unas técnicas contables. Y con base en ello, suministrar

información útil para administrar. La cual, debe, además, tener un significado y un valor de uso.”¹

1.1.3. Formulación del problema. ¿Cómo funciona el sistema de información contable, cual es su estructura, como contribuye a la gestión de la empresa aplicado al HOTEL VALLE REAL?

1.1.4. Sistematización

- ¿Cuáles son las características de la estructura contable de la empresa en estudio?
- ¿Cuáles son las características del funcionamiento contable y financiero de la empresa en estudio?
- ¿Cómo es la gestión del sistema de información contable de la empresa en estudio?
- ¿Cómo afecta positiva o negativamente la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

1.1.5. Objetivos

Objetivo general. Estudiar las características de funcionamiento y la dinámica del sistema contable del Hotel Valle Real.

Objetivos específicos

- Describir la estructura y naturaleza de la empresa.
- Analizar el funcionamiento del sistema de información contable de la empresa en estudio.
- Describir la gestión del sistema de información contable de la empresa en estudio.
- Describir los controles generales y específicos existentes relacionados con el departamento contable.
- Establecer, como contribuye el área contable a la gestión de la empresa.

¹ DELGADILLO, Diego. El Sistema de Información Contable. Santiago de Cali: Editorial Artes graficas Univalle, 2001. p. 30.

1.1.6. Justificación. La realización de este estudio es importante para nuestro desarrollo como profesionales ya que al realizar este tipo de investigaciones debidamente fundamentadas, se genera por una parte, aportes a la comunidad empresarial y por otra nos proporciona una serie de competencias para desempeñándonos en un futuro con mayor seguridad y experiencia en diferentes campos de acción de la contaduría.

Se trata de responder a: cómo funciona el sistema contable, No solamente desde el cumplimiento de los objetivos de la contabilidad, sino también confrontando su realidad integrando tres ángulos de observación: el enfoque de sistemas, la administración y las demandas de los objetivos de la información útil para administrar.

Este trabajo, podrá servir de base para el conocimiento acerca del funcionamiento de los sistemas contables de las empresas de Hotelería y Turismo, ubicadas en el área metropolitana de Cali. Para constituir una herramienta de análisis para los pequeños y medianos empresarios del sector, para los organismos de control sectorial y para la academia que tendrán una herramienta y una oportunidad de confrontar y enriquecer sus contenidos y metodologías.

Con esta investigación se pretende cumplir con un requerimiento que nos exige la Universidad Autónoma de Occidente para obtención del título de Contador Público, además de realizar un aporte a los futuros estudiantes que será de gran importancia para la carrera y como experiencia laboral.

1.1.7. Marco conceptual. Tomamos como base para el desarrollo del presente proyecto de investigación: “Los Sistemas de Información Contable en las empresas de Cali”, a desarrollar por el Dr. Diego Delgadillo R., tomamos como referencia el mismo marco conceptual ya que este está dentro del propósito de su trabajo.

“El proyecto de investigación se basa en tres áreas de conocimientos plenamente diferenciadas: la teoría general de sistemas, el marco de los principios contables que guían los procesos y gestión contable en la empresa, y el marco de conceptos acerca de la administración.

La teoría general de sistemas proporciona el marco para observar la realidad de la contabilidad definiendo a “un sistema como algo que fundamenta su existencia y sus funciones como un todo mediante la interacción de sus partes” y denotando que el pensamiento sistemático es un método para identificar algunas reglas, algunas serie de patrones y sucesos a fin de prepararnos de cara al futuro e influir sobre él con alguna medida, (J. OConor y A McDermott). Como sistema, en esencia, se toman los siguientes aspectos que permiten describir su naturaleza, tal como lo manifiesta C.W. Churchman (1978):

- Los objetivos del sistema
- El entorno o medio ambiente del sistema
- Los componentes del sistema
- Los recursos
- La representación del sistema
- La administración.

Los principios de contabilidad (PCGA) se constituyen en la segunda herramienta conceptual para el desarrollo del proyecto. Ellos constituyen la guía básica para la gestión contable en la empresa y en nuestro país están integrados como un decreto reglamentario del código de comercio: el decreto 2649 de 1993. Los principios se constituyen en una fuente de referencia contable para el comercio y contiene en forma explícita los siguientes elementos:

- Objetivos de la contabilidad y de la información contable
- Las cualidades que la información contable debe reunir para cumplir los propósitos establecidos.
- Las normas básicas como el conjunto de postulados, conceptos y limitaciones que fundamentan y circunscriben la información contable a fin de que esta reúna las cualidades exigidas. (ente económico, continuidad, unidad de medida, periodo, valuación, o medición, esencia sobre la forma, realización, asociación, mantenimiento del patrimonio, revelación plena, importancia relativa o materialidad, prudencia, características y prácticas de cada actividad.
- Normas acerca de los estados financieros.
- Normas técnicas generales
- Normas técnicas sobre revelaciones
- Normas sobre registros y libros.

Las teorías y marco conceptual que guían la gestión y administración de las organizaciones son el tercer elemento que permite observar la realidad del sistema contable como un área funcional de cualquier organización productiva. Este concepto de administración se deriva de la propuesta de Henry Fayol (1916), pionero de la doctrina administrativa, denominado paradigma del proceso administrativo. Desde una perspectiva funcionalista se afirma que la administración como practica, es la de seleccionar objetivos apropiados y dirigir la organización hacia el logro. Siendo administración un proceso, requiere de la ejecución de una serie de funciones a saber: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Con la realización del proyecto se espera hacer un aporte al estudio de la contabilidad en su dinámica y en su desarrollo de interrelación con los demás sistemas de la empresa. La argumentación tradicional para el análisis de la actividad contable se ha centrado casi exclusivamente en la cuestión tributaria y en el cumplimiento de los requerimientos legales de carácter comercial. Es decir,

es una mirada con un enfoque que valide la actividad contable como un quehacer que contribuye al logro de la misión de la empresa, un proceso de transmisión de datos en información útil que requiere ser administrado de manera eficiente y que se espera proporcione valor agregado para la empresa. Las pequeñas y medianas empresas tendrán una herramienta para su manejo desde otros enfoques y la profesión contable tendrá un mirada diferente y desde otro ángulo de observación, diferente al tradicional.”²

Teniendo en cuenta el riesgo que enfrentan los empresarios por los altos niveles de competencia, es necesario indagar por las causas reales que los han llevado a elaborar y presentar la información contable con criterio de obligatoriedad y no bajo una clara conciencia de la necesidad de información transparente.

1.1.8. Marco contextual. Para la realización de este estudio se tomara como marco de referencia el sector hotelero, y se aplico al Hotel Valle Real. A continuación una breve descripción de la empresa:

HOTEL VALLE REAL

Es un establecimiento que presta el servicio de alojamiento en habitaciones privadas, en un edificio, constituyendo sus dependencias en un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Dispone además del servicio de recepción, servicio de restaurante y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Actualmente se encuentra en el proceso de Categorización por estrellas bajo la norma NTSH 006 Categorización por estrellas de hoteles. Esta norma tiene el objeto de facilitar la comprensión entre los usuarios de servicios de alojamiento y hospedaje. Además proporcionar asistencia al consumidor para que pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio turístico superando sus expectativas. Esta norma es otorgada por dos entes colombianos, La Asociación Hotelera de Colombia **-(COTELCO)**, en compañía del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – **ICONTEC**.

El hotel cuenta con 43 habitaciones, 3 de las cuales son Presidenciales, un (1) Spa y Gimnasio, Dos (2) salones para eventos Salón del Valle con capacidad para 80 personas en auditorio, Salón Ribera con capacidad para 100 personas en auditorio, Un (1) restaurante de nombre Restaurante De La Vega, un centro Ejecutivo Bissness Center, Un (1) Bar llamado “Atrio Piano Bar” que se utiliza también como salón de eventos con capacidad de 30 personas en auditorio.

El hotel se encuentra conformado por lo siguientes áreas funcionales:

² Ibíd., p. 18.

- Contabilidad
- Mercadeo y Reservas
- Recepción y Seguridad
- Ama de llaves
- Compras y costos
- Alimentos y Bebidas (Cocina y Restaurante)
- Mantenimiento.

Y su situación financiera en el año 2006 se encuentra reflejada en:

Un total de activos por valor de:	\$5.853.817.301
Un total de Pasivos por valor de:	\$1.489.726.274
Para un Patrimonio total de:	\$4.364.091.027

Presentando en los dos últimos años los siguientes resultados:

Utilidad año 2005	\$178.022.523
Utilidad año 2006	\$256.810.274

El Hotel expresa su Misión, Visión, Política de Calidad, Principios y Valores de la siguiente forma:

1.1.9. Misión corporativa. “Somos un Hotel Boutique de Lujo, que busca satisfacer las expectativas más exigentes de nuestros clientes corporativos y usuarios de alto poder adquisitivo, garantizando un equipo de trabajo altamente calificado y motivado.”

1.1.10. Visión. “Ser el Hotel Boutique único en su estilo en Santiago de Cali, con categorización cinco estrellas, certificado con calidad, enfocado en el mejoramiento continuo y promoviendo un clima laboral adecuado, por medio de trabajo en equipo, compromiso y confiabilidad.”

1.1.11. Política de calidad. El Hotel Valle real, con su política de calidad, posicionamiento y crecimiento, cumple con las exigencias de nuestros clientes y huéspedes, en higiene y limpieza en sus servicios de Alojamiento, Alimentos y Bebidas. Brindamos seguridad y confianza, mediante el mejoramiento continuo del talento Humano, innovando siempre, para satisfacer las expectativas de servicio de quien nos elige. Ser sostenibles financieramente, sobre una plataforma de Gestión por Procesos. Conscientes de la Responsabilidad Social y del medio Ambiente, lo involucramos a usted, a nuestros colaboradores y proveedores para tal fin.

1.1.12. Principios y valores corporativos. Estos principios son reconocidos como leyes universales inquebrantables, que fundamentan y direccionan nuestra

organización junto con los valores corporativos particulares, contruidos en el marco de una cultura de servicios de excelencia.

- **Respeto:** Cuidamos en dar a nuestros clientes y miembros de la organización la honra y la integridad. No solo en nuestro servicio, sino en cada puesto de trabajo.
- **Honestidad:** Cada día nuestro trabajo y comportamiento está enfocado en ser transparente sin importar el servicio que se está prestando, ya sea a un miembro de la organización o a un huésped del hotel.
- **Responsabilidad:** Para nosotros es importante actuar conscientes de la implicación que tiene cada labor que realizamos, del cumplimiento con las personas que se alojan en nuestras instalaciones, entregando justamente la calidad de servicio que ofrecemos.
- **Cooperación:** Reconocemos la importancia del trabajo en equipo. Reflejamos a la sociedad unidad y equilibrio, que nos lleva a encontrar la confianza y seguridad que nosotros pretendemos.
- **Liderazgo:** Cada una de las personas que trabajan en el Hotel, es capaz de liderar cualquiera de los procesos y relaciones en las que se vea implicado.

1.1.13. Metodología. Para el logro de los objetivos planteados, se hace necesario hacer visitas a la empresa, solicitar de documentación legal, realizar encuestas, consulta de documentos pertinentes al sector, para ello también se hace necesario conocer el área contable del sector hotelero.

Este proyecto se desarrollara en las siguientes etapas:

Primera etapa: (Exploración Preliminar)

- Diagnostico y conocimiento de la empresa y el sector hotelero.
- Caracterización del sistema de información contable y administrativo.
- Análisis de la gestión.

Segunda etapa: (Trabajo de campo)

- Realización de Entrevistas estructuradas.
- Recolección de información.
- Procesamiento de la información.
- Consulta de documentación.
- Análisis y redacción preliminar de los hallazgos de investigación.

Tercera etapa: (Síntesis y conclusiones)

- Análisis y síntesis del proceso de investigación.

- Redacción definitiva del informe.
- Presentación y sustentación del informe.

Fuentes de información y datos

- Investigación y estudio de la documentación legal de la empresa.
- Entrevistas con el personal del área contable.
- Bibliografía de los temas, teórica y general.

1.1.14. Cronograma de actividades

Meses

Etapa	Actividad	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
01	Exploración Preliminar					
02	Trabajo de Campo					
03	Síntesis y Conclusiones					

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y ENTORNO DE LA HOTELERÍA

2.1. LA INDUSTRIA HOTELERA Y TURISMO

La hotelería y el turismo son considerados como uno de los negocios con mayor posibilidad de crecimiento a futuro, identificado por la economía mundial como sector prioritario y de interés, sujetos de estrategias competitivas, construcción de ventajas, especialmente orientadas hacia la organización planificación del espacio y ciencia de las empresas turísticas lideradas por a comunidades locales.

“En el caso de los prestadores de servicios turísticos se puede generalizar, que la hotelería es la actividad que goza de mayores desarrollos administrativos y operacionales en el ámbito internacional, que dispone tecnologías propias y estándares de calidad: Operacionales, Financieros, Contables y de Control Interno. Sin embargo, estos desarrollos, deben ser objetos de apropiación de mejora y de adaptación a nuestro medio.”³

2.2. NATURALEZA

La actividad hotelera, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Algunas de las características generales de este sector son: gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica.

2.3. SITUACION ACTUAL EN COLOMBIA

“En la hotelería hoy en día todos sus índices son positivos: la utilidad antes de cargos fijos alcanzo un 31%, se crearon 3200 nuevos empleos directos en los últimos 4 años, comparados con el año 2002 las ventas totales en el 2007 sumaron 3.16 Billones de Pesos.”

³ SCHELL, Adolfo. Evaluación operacional y financiera aplicada a la industria hotelera. 2 ed. Colombia: Universidad Externado de Colombia, 2004. p.17.

“El boom de la hotelería se halla soportada en el crecimiento de los turistas extranjeros que en el 2006 llegaron a 1.150.000 y en los primeros 7 meses del año 2007 ya suman 676.609, registrándose un incremento de un 15.3% frente al mismo periodo del 2006. Se espera que al finalizar el año 2007 hayan ingresado a Colombia 2.000.000 de turistas incluyendo el tráfico fronterizo. Adicionalmente vale la pena resaltar el arribo de cruceros nuevamente a Colombia, el aumento del tráfico de pasajeros doméstico y los incentivos tributarios para nuevas inversiones hoteleras, ampliaciones y remodelaciones que hayan disparado la inversión en este sector, las cuales se estiman que al finalizar el año 2008 llegaran a los \$500.000.000, desde que se iniciaron en el año 2005”.⁴

2.4. SITUACION ACTUAL EN EL VALLE DEL CAUCA

Actualmente la Gobernación del Valle del Cauca en conjunto con la Secretaria de Cultura y Turismo adelantan un proyecto denominado “Promoción turística del Valle del Cauca” cuyo objetivo es elevar la capacidad del sector turístico vallecaucano para acceder al mercado nacional e internacional, mediante la realización de un programa de promoción turística, con un recurso de \$141.296.000 la población objetivo 266.440 personas del sector turístico sus principales actividades son: Taller de promoción turística, constitución de redes temáticas de turismo, elaboración de inventarios turísticos, participación en ferias y eventos.

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, entre Enero y Abril de 2007 Cali esta dentro de las ciudades mas visitadas con un porcentaje del 7.7%, el mayor numero de visitantes provenía de Estados Unidos, Venezuela y Ecuador.

2.5. EL HOTEL VALLE REAL

2.5.1. Antecedentes. El edificio en el que actualmente opera el VALLE REAL a sufrido diversos cambios de razón social, pues inicialmente los terrenos fueron comprados con el animo de construir apartamentos, para lo cual se constituyo el 8 de noviembre del año 1988 la sociedad “Constructora Edificio Las América Ltda.”, Quienes posteriormente vendieron los terrenos y los nuevos dueños deciden construir aparta estudios, adecuando la edificación para dicho fin y cambiando la razón social el 24 de Julio de 1982 por el nombre “Constructora Edificio Las América Ltda.”, Sin embargo, circunstancias que impidieron continuar la labor a feliz término obligaron a vender la edificación . Para este entonces los

⁴ BERMUDEZ, Manuel. Artículo Hoteles Excelente Inversión. En: Revista Operación Hotelera en Colombia No. 106 (Ago. 2007); p. 1.

compradores, quienes son los actuales propietarios deciden poner en funcionamiento un Hotel Cinco Estrellas solo para Ejecutivos, bajo un previo estudio de factibilidad; Ya que para ese entonces la ciudad no disponía de Hotel que ofreciera sus instalaciones clientes tipo ejecutivo, es cuando finalmente, el 20 Septiembre del año 1995 con escritura publica No. 3628 se constituye la sociedad de carácter familiar bajo el nombre "HOTEL VALLE REAL LTDA" con vigencia hasta el 22 de Octubre del año 2018. El capital social de iniciación fue de \$536.000.000 distribuido en seis socios cuyos aportes fueron en montos iguales.

El HOTEL VALLE REAL inicio operaciones desde el 30 de Junio de año 1993 con 65 empleados y el 19 de Julio del mismo año se lleva acabo la inauguración.

Cabe destacar que durante sus operaciones el HOTEL VALLE REAL, a contado con varias administraciones y Gerencias que a continuación detallamos Sr. Jaime Contreras Rubiano quien ejerció durante el periodo comprendido entre Julio de 1993 y Diciembre del mismo año, el Sr. Enrique Villa desde Enero 1994 a Junio de 1996, el Sr. Bernardo Velásquez ejerciendo desde el mes de Junio de 1996 hasta el mes de Noviembre de 1999, El Sr. Rodolfo Ortega Anglo quien ingreso formalmente al Hotel a partir del mes de Marzo de 2002 hasta Febrero de 2003, La Sra. Andrea Muriel a partir de Marzo de 2003 hasta Octubre de 2004.

2.5.2. Situación actual. En noviembre 01 del 2006 el HOTEL VALLE REAL cambio su razón social a INVERSIONES GENERALES S.A. pero conserva su nombre comercial.

En la actualidad y desde Octubre de 2004 el HOTEL VALLE REAL se encuentra bajo la gerencia de la Dra. Vibiana Uribe Calderón, miembro de la Junta Directiva de COTELVALLE.

Actualmente el hotel cuenta con una nomina de 32 empleados fijos y entre extras y pasantes 12 empleados.

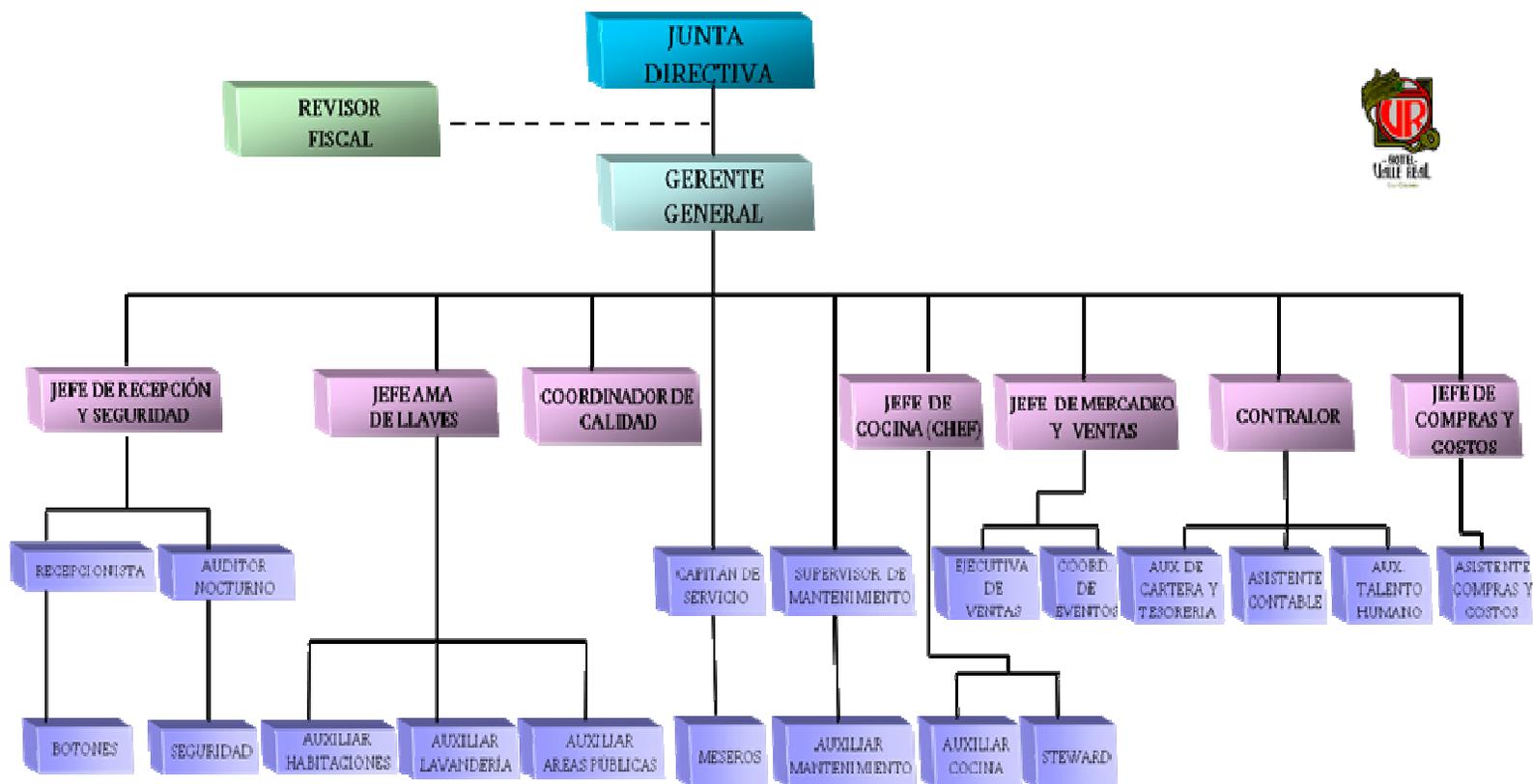
El HOTEL VALLE REAL, se encuentra clasificado dentro de la categoría de Lujo de los hoteles de la ciudad Santiago de Cali, caracterizado por ser el único hotel que ofrece exclusivamente habitaciones tipo suite.

El hotel posee 43 habitaciones tipo suite, 2 salones para eventos llamados "Salón del Valle" con capacidad para 80 personas auditorio y "Salón Rivera" con capacidad para 100 personas auditorio, Atrio Piano Bar con capacidad de 30 personas en auditorio, una zona de Spa que incluye, Turco, Jacuzzi, y un gimnasio, lavandería, servicio de Mini Bar y el Restaurante "De La Vega" con capacidad para 70 personas.

2.5.3. Estructura orgánica.

A continuación se presenta el organigrama

Figura 1. Organigrama Hotel Valle Real



2.5.4. Áreas funcionales de trabajo, productos, recursos, estadísticas de ocupación y Estados Financieros de los dos últimos años.

- **Áreas funcionales de trabajo.** El organigrama del Hotel Valle Real corresponde a una estructura de forma piramidal, es un organigrama lineal funcional, y en línea staff donde la máxima autoridad representada en la Junta Directiva define las políticas en coordinación con la Gerencia General y en compañía de cada jefe de área.

Presenta una estructura formal para llevar a cabo su misión, y objetivos de acuerdo al organigrama, refleja las responsabilidades de las divisiones y líneas de autoridad, refleja también coordinación y un alto grado de comunicación. En la estructura organizacional del Hotel, todas las jefaturas deben reportar a la gerencia.

Los departamentos de acuerdo al el organigrama son:

Gerencia: Lidera, planea, dirige y controla administrando correctamente los recursos físicos y humanos de la compañía con el fin de obtener unos beneficios para los inversionistas y garantizar el cumplimiento de las normas legales vigentes.

Departamento de Recepción y Seguridad: cuenta con un auditor, tres botones, un conductor, dos recepcionistas y un Jefe de Departamento, tres porteros.

Este departamento es el encargado de recibir a los clientes que visitan el hotel, controlar los registros (check-in) y las salidas (check-out) para evitar posibles errores en las cuentas que puedan perjudicar tanto al huésped como al hotel. Vende, asigna habitaciones y registra huéspedes. Coordina los servicios al huésped.

Auditor Nocturno: diariamente en el turno de la noche realiza auditoria a las reservas y las habitaciones ocupadas revisando que estén correctamente cargada la tarifa, forma de pago, etc., Verifica igualmente el listado de las llamadas realizadas desde las habitaciones del hotel comprobando que estén cargadas a la cuenta del huésped correspondiente de lo contrario procede a cargarlas manualmente por el sistema New Hotel.

Realiza la conciliación de datafono el cual debe coincidir con los pagos de tarjetas de todos los movimientos realizados durante el día.

Audita las cajas de recepción mediante los reportes de caja diarios, el cual permite conocer el movimiento de todas las operaciones efectuadas durante el día, después de realizadas las labores antes mencionadas procede a realizar el cierre de día, en este informara todas la irregularidades presentadas y quedaran plasmadas las operaciones.

Al cierre debe generar 8 informes los cuales debe reportar a los Departamentos de Gerencia, Contraloría, Mercadeo, Contabilidad, Recepción, Ama de Llaves, Compras y Costos, Mantenimiento. Este informe debe ir acompañado de los listados de llamadas realizadas por cada área.

Botones: Acudir al huésped con el equipaje en el momento de su llegada (check in) y salida (check out), garantizando su satisfacción en el hotel, a través de la cordialidad y amabilidad. Abrir y cerrar la puerta principal del lobby, brindar toda la información turística, cultural y gastronómica de la ciudad, en el momento del check in en la habitación revisa la iluminación, equipos y hace constancia de los productos que se encuentran en el mini bar, registra la información en el formato check in, entrega diaria del periódico.

Asistir al huésped en el momento del check out con su equipaje hasta el lobby del hotel, registra la información en el formato check out, registra cualquier irregularidad en la bitácora de botones, debe realizar la limpieza del lobby y áreas de entrada, retroalimenta los rack de folletos del lobby.

Conductor: Realiza el transfer in desde el aeropuerto hasta el hotel y el transfer out desde el hotel al aeropuerto con una programación la cual es coordinada por recepción y mercadeo: también realiza recorridos turísticos, traslados a los diferentes destinos de la ciudad previamente solicitados el huésped y autorizados por el hotel.

Recepcionista: Asegurar que en el estado de la cuenta huésped se haya registrado adecuadamente los cargos, ingresos a caja por cancelación de cuentas, ingresos por depósitos para realización de eventos o reservas, dentro de las políticas del hotel recepción solo está autorizado para realizar salidas de efectivo por un monto máximo de \$100.000 estas deben estar respaldadas por un voucher o carta de garantía por parte de la empresa con cargo a la cuenta del huésped.

Aplicar en forma eficiente el proceso de cancelación (crédito) de la cuenta huésped con excelente atención y también para el proceso de check out de los huéspedes. Aplicar el proceso de registro en forma eficiente asegurando la información que facilite el control de ocupación, facturación y forma de pago.

Proporcionar la información que el huésped necesita para utilizar los servicios del hotel. Realiza la programación de las llaves maestras para Gerencia, Ama de Llaves, Mantenimiento y Botones.

Jefe de Departamento de Recepción y Seguridad: revisar el informe diario entregado por el auditor nocturno y dar respuesta a las inconsistencias presentadas, informar a los huéspedes su estado de cuenta antes de que este supere los \$600.000, realizar la asignación de las habitaciones de acuerdo a las

especificaciones de la reserva, revisa que todos los cargos a nombre del huéspedes estén debidamente soportados, realizar la requisición de suministros, coordinar las entradas y salidas de los huéspedes, elabora la programación de los turnos del personal a su cargo, supervisa el desempeño y la presentación personal de los mismos e interviene en el proceso de selección del personal.

Portero: Verifica periféricamente el hotel, los ingresos de los empleados, sus pertenencias y sus vehículos de los cuales lleva un registro de los ingresos al parqueadero, durante la noche realiza rondas de seguridad en el hotel y es un soporte para el auditor nocturno en un check out o check in.

Es responsable de la seguridad interna y externa del hotel soportado por el circuito cerrado de televisión, se encuentra capacitado para brindar apoyo en el momento de una catástrofe natural o evento terrorista.

Departamento Ama de Llaves: cuenta con un auxiliar de lavandería, un auxiliar de áreas públicas, un auxiliar de mini bares, cinco auxiliar de habitaciones y un Jefe de Amas de llaves.

Este departamento es el encargado de proporcionar al huésped la limpieza, comodidad y orden de su habitación, y las diferentes áreas de hotel habitaciones, áreas públicas, salones, restaurante, oficinas y áreas de personal.

Auxiliar de Lavandería: sus funciones son poner en funcionamiento las maquinas de lavado y secado, clasifica la ropa de huéspedes para lavado y/o planchado de los blancos del hotel (toallas, sábanas, manteles, etc.) una vez finalizado inicia el proceso de dobles, almacenamiento y entrega de ropa a huéspedes debe diligenciar la lista de lavandería y cargarla en el sistema, el original es entregado al huésped junto con la ropa la copia es entregada a recepción para ser anexada en el informe auditoria y la tercera copia es para archivo del departamento. Mantener en excelentes condiciones de limpieza las áreas públicas del hotel, proporcionándoles a los visitantes una imagen de limpieza, orden y aseo.

Auxiliar de Áreas Públicas: Mantener en excelentes condiciones de limpieza las áreas públicas del hotel, debe realizar la limpieza de todas las áreas públicas del hotel las cuales son: restaurante, terraza, lobby, escaleras, ascensores, salones, zona húmeda, sótano, calle aledaña y sector externo.

Auxiliar de Mini bares: Se encarga de solicitar el listado de las habitaciones ocupadas para asignar las Auxiliares de Habitaciones que se encargara de asear las habitaciones, Surtir el minibar de todas las habitaciones del hotel en ocupación y de acuerdo al check out.

Diligencia las comandas de consumos de mini bar y las ingresa al sistema, de este documento se generan un original y dos copias: la original se entrega a recepción para ser anexada al informe de auditoría la segunda copia es entregada a compras y la tercera para archivo del departamento, es apoyo para la Jefe de Ama

de Llaves en la supervisión de las habitaciones vacías listas en cuanto aseo y suministros.

Auxiliar de Habitaciones: de acuerdo a la asignación realizada por la auxiliar de mini bares solicita al Jefe de Ama de Llaves la entrega de los amenities (Jabones, Shampoo, Crema de Manos, etc.) y junto con su dotación para realización de limpieza ingresan a las habitaciones cumpliendo los protocolos de servicio y estándares de aseo estipulados por el hotel.

Jefe Ama de Llaves: se encarga de asignar y supervisar la labores a realizar por el personal a su cargo, verifica el estado de las habitaciones para actualizar el resumen de ocupación para lograr venderlas, elabora planes de limpieza profunda y control de mantenimiento en habitaciones, reporta novedades al jefe de mantenimiento para la reparación inmediata de los daños presentados en las habitaciones, programa el control de plagas mediante fumigaciones contratadas con un ente externo, control de jardines, control de objetos olvidados, realiza requisición de los suministros de trabajo.

Departamento de Alimentos y Bebidas: Este departamento es el encargado de atender los requerimientos de alimentación (restaurante y room service) de los huéspedes superando sus expectativas, prestándoles un excelente servicio y una buena gastronomía a través de la variedad de platos, brindándoles amabilidad y cordialidad en el servicio. Registra la evidencia de los consumos diarios que se realicen en el restaurante por medio del sistema, con el fin de mantener un control sobre el flujo de dinero en efectivo y/o tarjetas de crédito, manteniendo debidamente la postura de atención al cliente según los protocolos establecidos por el hotel.

Cuenta con cinco meseros, un capitán de servicios, dos steward, tres auxiliares de cocina y un cheff.

Meseros: Es el encargado del servicio a la mesa de almuerzos, cenas, desayuno buffet; toma de pedidos de Room Service, marcha el pedido en la cocina, lo alista, atiende eventos, banquetes. El mesero registra el pedido en el sistema New Post de acuerdo a las modalidades existentes:

Cargo a la habitación: Es en donde se depositará el consumo de la persona, para cuando haga su check out pueda pagar una sola factura.

Pago en efectivo: Este pago se realiza de forma directa y en efectivo en la recepción.

Cargo a un folio: Cuando una persona cancela su cuenta y no se encuentra alojada en el hotel, se abre un folio para el ingreso de todos cargos. Estos folios se abren a nombre de la persona a pagar dicha cuenta o a nombre de la empresa. Los cargos a empleados también se efectúan por estos folios.

Pago con tarjeta de crédito y/o Débito: Se realiza como alternativa de pago para facilidad del cliente; para tener un control de las ventas realizadas y pagos efectuados por este sistema, en la tirilla del estado de caja, aparecerán los cargos efectuados, con el fin de realizar su respectivo diligenciamiento.

Pago incluidos en tarifas: Cuando los huéspedes dentro de sus tarifas de estadía tienen algún consumo incluido, este será cargado por el sistema y automáticamente realizará su respectivo descuento.

Habitualmente se utilizan para cargos del desayuno, cócteles de bienvenida y planes con alimentación incluida.

Cargos consumos internos: Cuando los consumos son realizados por la gerencia o algún ejecutivo del Hotel Valle Real, se tiene un control y se debe cargar al sistema como gasto de representación sin ningún cargo que conlleve al cobro de los productos consumidos.

Capitán de Servicios: El capitán de servicio de Alimentos y bebidas está en condiciones de sugerir, persuadir y estimular la venta en cualquier ambiente del hotel siendo este un profesional del servicio aplicando sus conocimientos y optimizando el rendimiento de su equipo de trabajo. Supervisa el aseo general del restaurante y lugar de trabajo, supervisa que los manteles se encuentren en perfectas condiciones para el montaje tanto en el restaurante como para eventos, es el encargado del mise place se encuentre montado, supervisión del personal a su cargo, realiza la requisición de los insumos e implementos de trabajo, mantiene el personal a cargo enterado de las sugerencias del chef, en constante capacitación y maneja los presupuestos de su departamento.

Stewart: Mantiene en óptimas condiciones de higiene y aseo el área de la cocina con el fin de darle a los alimentos la seguridad y calidad requerida para prestar un servicio excelente a los clientes. Evacuar la loza entrante, limpia el área, realiza aseo profundo, debe asistir al auxiliar de cocina.

Auxiliares de Cocina: Prestan todo el soporte necesario al Jefe de Cocina (Chef) y a los compañeros de trabajo para lograr un servicio oportuno cumpliendo los tiempos de respuesta y protocolos necesarios. Preparan la mise place para los eventos y los platos de la carta, preparan el almuerzo y la cena del personal del hotel.

Chef: Lidera todo el proceso de producción de alimentos, manejo de costos y aumento en la venta, organiza la brigada de cocina, maneja las recetas estándar de los platos, hace inventarios diario y mensual, elabora las requisiciones de suministros, hace el porcionamiento de las carnes, el análisis cárnico, ayuda a controlar que el costo se mantenga entre el 35 y 38%, maximiza la materia prima para optimizar las ventas, hace la preparación y elaboración de la carta de restaurante, Room Service, eventos, sugerencias del día, programa el aseo del

área de trabajo junto con el personal a su cargo de manera Diaria, Semanal y Mensual.

Departamento de Mercadeo y Ventas: Desarrolla el proceso de comercialización y mercadeo del hotel hacia el mercado objetivo, a través de visitas a clientes corporativos ciñéndose al plan de mercadeo con el fin de generar ingresos. Asegura que el primer contacto entre el huésped y el hotel al solicitar alojamiento, debe ser eficiente y satisfacer las necesidades, garantizando que el servicio ofrecido se cumpla. Aplicando los procesos de información para asegurar la venta de habitaciones.

El departamento cuenta con una coordinadora de eventos, una ejecutiva de ventas y un Jefe de Mercadeo.

Coordinadora de Eventos: Debe cumplir con los estándares de servicios, cumple con las limitantes del presupuesto, realiza la medición de los factores críticos de éxito (Alimentos 35% y bebidas 25%, la nomina de los meseros extras no debe exceder del 4% del total de la venta de alimentos y bebidas), realiza los reportes tales como: Reporte mensual de actividades (números de cotizaciones, confirmaciones, eventos realizados, servicios ejecutados, personas atendidas), rendimiento operacional de eventos, análisis de desempeño del mes, Debe verificar la adecuada asignación del personal extra, supervisar las áreas y montajes, coordinar con producción de alimentos y bebidas la calidad del producto, verificar que el servicio ofrecido cumpla las expectativas del cliente seguimiento en la elaboración de facturas.

Ejecutiva de Ventas: Administra y alimenta la base de datos, realiza telemercadeo, solicita citas a los clientes, hace visitas a los clientes nuevos y antiguos, archiva la documentación, ingresa las reservas en el sistema,

Jefe de Mercadeo: Revisa el informe de auditoría, es de suma importancia estar enterado de los movimientos del Hotel para la prestación y preparación de sus servicios y disponibilidad, realiza la asignación de up grade (asegurar la correcta asignación de estas cortesía), realiza un control con las cartas de garantías, manejo del forecast para estar atentos a la sobreventa, hace reunión de la fuerza de ventas, debe revisar las planillas del control de visitas, realiza el informe de room nights del departamento, elabora los índices de productividad de los ejecutivos de mercadeo junto con el suyo, teniendo en cuenta las visitas realizadas en el mes Vs. las room nights obtenidas de esas visitas. Elabora el marco de competencia, (porcentaje de ocupación y tarifa promedio del mes finalizado de los otros hoteles del sector), elaboración de requisición de suministros.

Departamento de Contraloría: Este departamento controla el ingreso de los dineros generados por la prestación de los servicios del Hotel y coordina el debido

trámite de consignación proporcionando el manejo integral a la cartera del Hotel, con el fin de garantizar su óptimo comportamiento y rotación aceptable. Cuenta con un auxiliar de cartera, un asistente contable, de talento humano, un Contralor.

Auxiliar de Cartera y tesorería: Realiza la apertura de la caja fuerte, hace recibo de los sobres de remisión de fondos, consigna en los bancos el dinero recibido, hace entrega de los sobres con su respectiva consignación a la asistente de contabilidad, envía por correspondencia las facturas a los diferentes destinos tanto locales como nacionales, hace el cobro de la cartera, registra los abonos y cancelaciones de la cartera, realiza el estudio de crédito de los clientes nuevos, semanalmente emitirá el listado de vencimientos de proveedores que se entrega a gerencia para programación de pagos, informa a los beneficiarios las facturas a cancelar, las retenciones que se practicaron, el día a entregar los cheques y/o el día de la consignación realizada emitiendo dicha información vía o fax.

Asistente Contable: Es el encargado del registro y control de todas las operaciones económicas de la empresa, mantiene al día los libros contables de ley, genera información para toma de decisiones. Realiza el resumen de operación hotelera, lista las estadísticas de ocupación y venta, lista el balance de comprobación diario, verifica cheques pendientes por entregar, pendientes por cobrar, verifica que todas las facturas de los proveedores cumplan con los requisitos exigidos por la ley, lista el auxiliar de caja general y se confronta con el efectivo de los sobres diarios, lista el auxiliar de tarjetas y se confronta con las tarjetas de los sobres diarios.

Registra BOUCHERS físicos al cuadro de tarjetas para separar el valor neto, IVA, clasificación comisión tarjetas debito y crédito, reteiva, rete fuente. Realiza las conciliaciones bancarias.

Asistente talento Humano: La asistente es la encargada de realizar eficientemente las actividades de vinculación, mantenimiento y desarrollo del personal de la compañía.

Debe cumplir con los requerimientos definidos para el ingreso de personal, dentro del marco legal, realiza las afiliaciones al sistema general de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales de todos los funcionarios nuevos que ingresen a laborar (EPS, AFP, CESANTIAS, ARP, CAJAS DE COMPENSACIÓN).

Verifica la programación presentada por los jefes, de los turnos realizados por el personal, registra en el sistema las novedades del personal (Descuentos, sueldos, dejados de pagar, vacaciones, incapacidades), realiza la liquidación definitiva en el sistema NM1 y entrega oportunamente la información en archivo impreso para su correspondiente pago, imprime y distribuye los comprobantes de pago de nomina, para la correspondiente firma del empleado y archivo, liquida anualmente el valor

de las cesantías, con sus respectivos intereses, elabora anualmente los certificados de Ingresos y retenciones, diligencia los formularios para pagos de aportes a seguridad social en las fechas establecidas por la ley, verificando las novedades mensuales y la correcta utilización del servicio recibido por los empleados. Realiza las liquidaciones de los empleados que se desvinculan de la compañía, verificando su estado de cuenta y emitiendo su respectivo paz y salvo. Atiende los reclamos de los empleados de la compañía por la no-prestación de los servicios médicos en las EPS.

Realiza los trámites necesarios para el retiro de cesantías de los diferentes fondos al personal de la compañía.

Elabora los contratos de trabajo de colaboradores nuevos
Tramita las incapacidades, reporta accidentes de trabajo,
Programa actividades de desarrollo y capacitación al personal, con el apoyo de la caja de compensación y demás entidades afiliadas.

Contralor: Elabora y analiza los estados financieros e informes para ser presentados a la gerencia. Acumula los datos de la operación y recopila información financiera. Es responsable de revisar el presupuesto elaborado por los demás departamentos.

Departamento de Compras y Costos: El objetivo de este cargo es reglamentar las compras de insumos. Para garantizar el normal funcionamiento del hotel, este procedimiento debe realizarse buscando el mejor beneficio, por eso se debe analizar: Precio, plazo, excelente calidad y entrega oportuna, costos operacionales, generando controles departamentales que optimicen los inventarios y definiendo la causal de las diferencias.
Cuenta con un asistente de compras y un Jefe de Compras y Costos.

Asistente de Compras: Realiza diariamente inventarios en restaurante de bebidas, y, en cocina de las porciones de las carnes, audita las llamadas salientes de las extensiones de restaurante y cocina, si estas no se encuentran justificadas serán cobradas, realiza el análisis cárnico diario con las comandas y la venta (para descargar las porciones vendidas), elabora listado de obsequios y desayunos diarios, recibe las requisiciones de los demás departamentos para que a su vez sean entregados los insumos solicitados, realiza de acuerdo a los insumos entregados sus correspondientes salidas de almacén, elabora los pedidos a los proveedores, recibe la mercancía, la almacena, la registra contablemente y solicita cotizaciones.

Jefe de compras y costos: Revisa y aprueba los pedidos, revisa semanalmente las facturas de proveedores, cada 15 días efectúa inventarios en almacén, mini bares, restaurante, cocina y mensualmente en mantenimiento. Dentro de los informes que presenta se encuentran: Informe de alimentación de personal,

Obsequios a empleados y huéspedes, Informe de costos de A y B, Informe de suministros por departamentos, realiza las recetas estándar de los platos nuevos, modifica en el sistema New Post los cambios de precios, cada semana legaliza el reembolso de caja menor con una base de \$1.300.000.00. Realiza la interfase de compras.

Departamento de Mantenimiento: Este departamento es el encargado de monitorear las actividades de los equipos, realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes equipos, para lograr la productividad de los elementos físicos del hotel y garantizar su funcionamiento, desarrollando un uso óptimo de los recursos.

Cuenta con tres auxiliares de mantenimiento y un Jefe de Mantenimiento.

Auxiliar de mantenimiento: Los auxiliares deben estar disponibles las 24 horas del día, el personal tiene que tener conocimientos de electricidad y/o refrigeración.

Jefe de Mantenimiento: Es el encargado de la requisición y compra de los materiales, programa los turnos del personal a su cargo, programa reuniones mensuales con sus auxiliares, asiste a las reuniones y comités, supervisa las labores y trabajos encomendados a sus auxiliares, realiza la programación del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

- **Productos.** El hotel presta los servicios de alojamiento, Alimentos, Bebidas, atención de Eventos y alquiler de salones, Zona Spa que incluye, turco, Jacuzzi, y un gimnasio, Lavandería, Mini Bar y Restaurante, Internet Free, Servicio Telefónico, Servicio de Transporte Aeropuerto.

- **Recursos.** El Hotel cuenta con 2 sistemas de información (Hardware):

New Hotel: Es el sistema utilizado para la facturación de los ingresos, lo alimenta todo lo que se carga por New Post. Hace interfase con contabilidad con el sistema contable.

New Post: En él se registran todas los cargos por concepto ventas de alimentos y bebidas, lavandería. Automáticamente una vez efectuado el cargo alimenta la cuenta del cliente.

CGUNO: Es el sistema contable y está conformado por tres secciones: Comercial, donde se contabiliza todas las compras de materias primas e insumos del hotel. Se debe realizar cada 15 días interfase para bajar las compras de los proveedores a la contabilidad.

Cmuno: Se registra la nomina, las novedades, etc. Se realiza interfase con contabilidad mensualmente.

Contabilidad: Es el programa contable donde se encuentra toda la información financiera.

New Phone: Sistema de facturación de teléfonos.

Software: El hotel posee un servidor, 19 terminales de trabajo distribuidos así:
Mercadeo

Jefe de Mercadeo: 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel

Ejecutiva de Venta 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel, Internet.

Coordinadora de Eventos 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel, Internet.

Gerencia 1 estación con Windows XP Professional, New Hotel, New Post, Internet.
Contabilidad

Asistente contable 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel, New Post, CGUNO.

Auxiliar de Tesorería, 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel, CGUNO.

Talento Humano: 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel, CGUNO.

Contralor: 1 estaciones con Windows XP Professional, New Hotel, Internet, CGUNO.

Recepción: 2 estaciones con Windows XP Professional, New Hotel, New Post, New Phone.

Jefe de Recepción: 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel, New Post Internet.

Ama de Llaves: 1 estación con Windows XP Professional, New Hotel, New Post Internet.

Asistente de compras: 1 estación con Windows XP Profesional, CGUNO, Internet.

Jefe de Compras: 1 estación con Windows XP Profesional, New Post, CGUNO, Internet.

Calidad: 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel, CGUNO, Internet.

Restaurante: 1 estación con Windows XP Profesional, New Post, CGUNO.
Cocina: 1 estación con Windows 97.

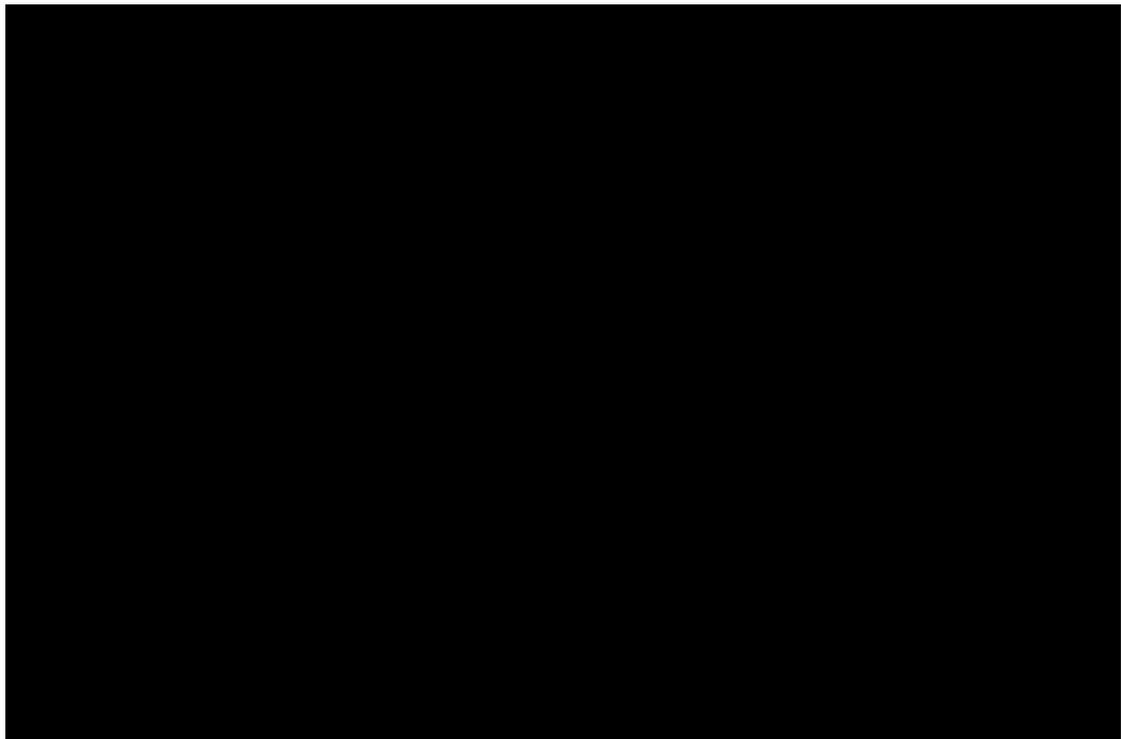
Portería: 1 estación con Windows XP Profesional, Sistema Cámaras de Seguridad.

Mantenimiento: 1 estación con Windows XP Profesional, New Hotel, CGUNO, Internet.

1 Computador en el Centro Ejecutivo que posee Windows XP Profesional, Internet.

- **Ocupación**

Tabla 1. Estadísticas de ocupación



Según las estadísticas presentadas por el Hotel de Enero a Septiembre de 2007 han superado el presupuesto de ocupación en un 4% que corresponde a 224 personas demás alojadas, aunque en los meses de Enero, Junio, Julio no se cumplió el presupuesto en otros meses como Marzo, Abril, Mayo, Agosto y Septiembre se supero lo presupuestado.

- Estados financieros. A continuación presentamos algunas de las cifras de los estados financieros del año 2005 y 2006:

	2005	2006
Total Activos:	\$5.063.515.422	\$5.853.817.301
Total Pasivos:	\$1.142.714.950	\$1.489.726.274
Total Patrimonio:	\$3.920.800.472	\$4.364.091.027
Ingresos Operacionales:	\$342.303.072	\$709.866.217
Gastos Operacionales:	\$329.844.839	\$476.269.677
Costos de Ventas	\$44.991.474	\$36.287.563

2.5.5. Perspectivas del negocio. La empresa tiene como perspectiva obtener ingresos totales para el año 2007 por valor de \$1.788.648.015, logrando una ocupación 9.071 alojados, con una tarifa promedio durante el año de \$130.394.

Se proyecta para el año 2009 la apertura de una nueva torre, la cual contara con 53 habitaciones, un salón de convenciones para 500 personas; implementando también nuevos servicios como lo son una cafetería- restaurante abierto al público en general y panadería gourmet.

El proyecto se enfocara en una nueva alternativa para la reestructuración del departamento de Alimentos y Bebidas, tendrá control de banquetes, restaurante y de la panadería gourmet, restaurante mantel, cafetería – restaurante, banquetes, Room service (servicio a la habitación) y catering (domicilios).

El proyecto de construcción de la nueva torre es liderado con COTELCO bajo el proyecto MIDAS (Mas Inversión para el Desarrollo Alternativo) programa que apoya la generación de fuentes de ingresos lícitos en el sector privado, el Hotel Valle Real es pionero en el sector hotelero en la realización de este tipo de proyectos.

Durante los meses de Octubre 2007 a Marzo de 2008 se realizara el cambio de los equipos de cómputo, además de la actualización del sistema contable CGUNO el cual se encuentra en Versión 7.2 y se actualizara a la versión 8.5.

Para el segundo semestre del año 2008, se tiene como objetivo la obtención la categorización del Hotel 5 estrellas y la certificación de calidad, la cual se encuentra en implementación desde el año 2006.

2.5.6. Puntos débiles, fuertes, amenazas oportunidades.

Debilidades

- Capacidad de salones y habitaciones
- poca publicidad promocional
- poca variedad en la carta de restaurante
- falta de personal en el departamento de eventos.
- Escasos parqueaderos
- falta de Infraestructura para discapacitados.
- Falta de Piscina.
- Alta rotación de personal operativo

Fortalezas

- Alta participación en el mercado corporativo a nivel local y nacional.
- Infraestructura y menaje de los salones de eventos y restaurante.
- Calidad en el servicio y alimentos.
- ubicación en zona hotelera y de fácil acceso.
- Habitaciones tipo suite
- Servicio de transporte aeropuerto – hotel, hotel – aeropuerto

Amenazas

- Competencia del Hotel four point by Sheraton.
- Inseguridad del sector
- Trafico y ruido vehicular.
- Altos índices de indigencia.
- Cercanía con el rio

Oportunidades

- Crecimiento de la demanda hotelera.
- La ampliación de una nueva torre y salón de convenciones.
- creación de nuevos ambientes de alimentos y bebidas.
- Proceso de certificación y Categorización.
- Apertura del centro internacional de convenciones del pacifico.

2.5.7. Resumen descriptivo. La industria hotelera es considerada como un negocio con muchas posibilidades de crecimiento lo cual se esta viendo reflejado en la actualidad con “la incursión de nuevas cadenas hoteleras a Colombia como

Marriot, Hilton, Holiday Inn Express y la española NH⁵ y las ampliaciones y remodelación hoteles existentes.

Hotel Valle Real fundado desde 1995 se ha mantenido en el sector hotelero, generando empleo, contribuyendo al crecimiento del turismo nacional y departamental. Posee una estructura orgánica vertical permitiendo que todos los departamentos se interrelacionen cuenta con una nomina de 32 empleados fijos, entre extras y pasantes 12 empleados.

Los distintos departamentos de la empresa cuentan con los recursos necesarios tecnológicos, administrativos y operativos, para llevar a cabo sus funciones las cuales se encuentran debidamente estipuladas en el manual de funciones. Las perspectivas del negocio son amplias sustentadas bajo una base real estas son proyectadas con respecto al análisis y estadísticas de años anteriores, se tiene previsto para el año 2008 la construcción de una nueva torre y la remodelación del hotel e inversión tecnológica.

Por ser un trabajo que tiene una exigencia total las 24 horas, la rotación del personal operativo es muy alta, en departamentos como el de Recepción, Restaurante. Esto es considerado un punto débil por la inversión que se realiza en las capacitaciones de personal que rota fácilmente. En la zona aledaña al hotel se encuentran varios hoteles, aparta hoteles y posadas, con tarifas mas económicas, que logran captar a posibles clientes.

El hotel Valle Real desde noviembre del año 2006, se encuentra en implementación del Sistema de Calidad, Categorización y Certificación bajo la norma NTSH 006, la cual consiste en suministrar recomendaciones y herramientas de calidad para la puesta en marcha de la norma en lo que se refiere a la categorización. El Hotel Valle Real dentro de proyección a mediano plazo desea la categorización 5 estrellas. Gracias a esta gestión y trabajo en equipo de todo el personal, el hotel ha podido desarrollar e implementar los manuales de funciones de todos los departamentos, se ha sensibilizado al personal operativo sobre la importancia para entrar a competir con hoteles de lujo.

Es el único hotel en la ciudad de Cali con habitaciones tipo Suite con tarifas asequibles para el huésped, teniendo en cuenta que dentro del perímetro los demás hoteles con habitaciones normales se encuentran en precio superior. Se encuentra en uno de los más importantes sectores hoteleros de la ciudad de Cali.

⁵ MORA DOMINGUEZ, Carlos Arturo. Artículo Habitación con Vista. En: Revista Dinero No. 459, (Oct. 2007); p. 70.

3. EL SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE DE LA EMPRESA

Un sistema de información contable se compone de los procesos de creación de registros, generación de informes y los recursos utilizados, todo ello para controlar y resumir las actividades financieras generando información contable que debe servir para evaluar situaciones que soportan la toma de decisiones.

3.1. ENTORNO DEL SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE

Tal como se ha mencionado en el capítulo anterior el sistema de información contable depende de la naturaleza y características de funcionamiento de la empresa en la cual opera y pertenece.

En el caso de la empresa en estudio se observa cómo la naturaleza del servicio de hotelería condiciona el modo y proceso de operación del sistema. La rutina del servicio establecida mediante programas y políticas de funcionamiento permite un desarrollo operativo eficiente, lo cual incide para que la operación contable sea igualmente exitosa.

En la entrevista a la Jefe del Departamento de Contraloría se deja entrever que existen normas y procesos determinados para evitar la improvisación y facilitar que en todo momento el servicio sea ejecutado tal como se estipula.

El decreto reglamentario 2649 de diciembre 29 de 1993, estableció el nuevo reglamento General de la Contabilidad, y el decreto 2650 de la misma fecha actualizó el plan único de cuentas para comerciante, estas normas vigentes a partir del 1 de enero de 1994, son de obligatorio cumplimiento para todas las personas que de acuerdo con la ley estén obligadas a llevar contabilidad, y para quienes sin estarlo, pretendan hacerla valer como prueba.

Los principios, y prácticas que se utilizan en la compañía en la contabilidad y en la preparación de sus Estados Financieros, se ciñen a las disposiciones y normas legales vigentes mencionadas.

La operación hotelera está condicionada a las circunstancias sociales y políticas del entorno de la región y de la ciudad. Las condiciones de orden público, al referirnos al medio colombiano han sido los condicionamientos para la demanda del servicio hotelero.

3.1.1. Entorno económico. “El comportamiento del sector en ocupación hotelera acumulada a octubre de 2006 fue de 55.8% superior en 3.1 puntos frente el mismo periodo del año anterior y en 5.8 puntos frente al año 2004.

Dentro del PIB el servicio de hotelería y restaurante creció en un 7.26%, continuando así el sector hotelero como dinamizador de la economía colombiana. En cuanto a generación de empleo durante el año 2006 genero 78 empleos por cada 100 habitaciones disponibles”.⁶

“Durante el año 2006 la oferta hotelera en el Colombia según estadísticas obtenidas de COTELCO se encuentra ubicada principalmente en Bogotá (14.8%), Antioquia (9.1%), Bolívar (8.5%) y el Valle del Cauca (8.3%) estas cuatro zonas representan el 40.6% de la capacidad instalada del país. El tamaño promedio de los hoteles del País es de 37 habitaciones, mientras que el tamaño de los hoteles afiliados a COTELCO es de 45 habitaciones, la tasa de crecimiento de la oferta hotelera desde el año 1999 hasta el año 2006 fue del 0.97% anual”.⁷
Esto se ve reflejado en el porcentaje de ocupación del hotel, el cual ha superado el presupuesto de ocupación en un 4% a septiembre del 2007.

3.1.2. Entorno legal. Este entorno tiene como referente las leyes estipuladas por el estado, entre estas encontramos:

- Cámara de Comercio: Como entidad reguladora a nivel local y un acta de Constitución de la sociedad.
- Decreto 2649 de 1993: Sobre los principios de Contabilidad generalmente aceptados.
- Decreto 2650 de 1993: Plan único de Cuentas para comerciantes.
- COTELVALLE: Entidad reguladora de tarifas y ocupación.
- DANE: Reporte anual, en donde se especifica número de trabajadores, valor de la nomina, numero de aprendices.
- Reforma Laboral vigente

⁶ CABAL , Jaime Alberto. Sector turístico y Hotelero. En: Revista COTELCO No. 116 (Ene. 2007); p. 1-5.

⁷ BERMUDEZ, Manuel. Oferta Hotelera en Colombia 2006. En: Revista Operación Hotelera en Colombia No. 100 (Feb. 2007); p .15.

- Ley de Turismo 1101 de 2006
- Norma técnica sectorial 006, 007, 008: Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos.
- Ley 300 Ley General de turismo 1996 Artículo 69: El Ministerio de Desarrollo fomenta el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad.
- Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 sobre el cumplimiento con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con los aportes parafiscales.
- Decreto sobre el control de Plagas: Dictados por el Ministerio de Sanidad.
- Decreto Manipulación de Alimentos: Dictado por el Ministerio de Salud Pública.
- Decreto 3075 de 1997: Buenas prácticas de manufactura para los establecimientos que preparan, procesan y expenden alimentos en Colombia.
- Salud Ocupacional.

3.1.3. Entorno socio político. Se ve afectado directamente debido a los problemas de orden público, y como consecuencia a los posibles clientes les da temor y cancelan las reservas de alojamiento y eventos que tenían confirmados con el hotel. Esto afecta en el sistema de información contable ya que se trabaja con unas estadísticas diarias para cumplimiento de presupuesto y esto da una baja en el porcentaje de ocupación y en el presupuesto de Alimentos y Bebidas.

Dentro de la organización no existe ningún tipo de grupos como sindicatos, pacifistas, consumidores ecologistas, que puedan influenciar la operación normal del hotel.

3.1.4. Entorno tecnológico. Al observar la operación del hotel se denota una importante dependencia de la Tecnología en todos los niveles de la operación. Todos los procesos se encuentran sistematizados, desde la operación de atención al cliente hasta el nivel mas alto de la gestión, se manifiesta un uso intensivo de la tecnología de computación y procesamiento de datos.

3.2. CARACTERISTICAS DE FUNCIONAMIENTO

Las características del funcionamiento del sistemas de información contable de la empresa en estudio reúne tres procesos, el primer proceso es la entrada de datos al sistema, en este se enmarcan los hechos económicos más relevantes como son los ingresos, costos y gastos. Estos conllevan a una serie de transacciones, procesos y requisitos que implican relaciones con proveedores, clientes, estado entre otros.

El segundo proceso conlleva el registro contable de todas las transacciones que el primer proceso implica, clasificando la información e imputándola en cuentas contables. El tercer proceso resume la información contable por medio de la revelación de la información financiera para la toma de decisiones.

Estos tres procesos entrada, registro y revelación proporcionan información para cualquier tipo de usuario que tenga interés en la situación financiera de la empresa sean internos y externos.

3.2.1. Entradas de datos al sistema de información contable. En la siguiente matriz se enseña el funcionamiento de sistema de información contable aplicado a la empresa en estudio, esta fue elaborada con base en la información suministrada como manuales de funciones, instructivos de cargos, entrevistas y demás consultas bibliográficas .

Tabla 2. Matriz de funcionamiento del sistema de información contable

DINAMICA DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE "HOTEL VALLE REAL"		
CAPTACION DE INFORMACION Y DATOS PROVENIENTES DE:	PROCESO DE REGISTRO CONTABLE	SUMINITRO Y REVELACION DE LA INFORMACION FINANCIERA A LOS USUARIOS
<p>DEPARTAMENTO DE RECEPCION Cargo: Recepcionista - Auditor Nocturno</p> <p>DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y COSTOS Cargo: Asistente de compras</p> <p>DEPARTAMENTO CONTRALORIA Cargos: Talento Humano- Contralor-Auxiliar de Tesorería y Cartera</p>	<p>CLASIFICA: Los ingresos, costos y gastos.</p> <p>REGISTRA: Los documentos soportes de los hechos economicos.</p> <p>CONCILIA: Acumalcion y asignacion de valores.</p> <p>CONTROLA: La calidad de la informacion.</p> <p>PREPARA: Los stados financieros</p> <p>ANALIZA: La informacion para la toma de desiciones.</p>	<p>INFORMACION INTERNA</p> <p>INFORME DE VENTAS</p> <p>INFORME TESORERIA</p> <p>INFORME DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>INFORME DE CUENTAS POR PAGAR</p> <p>INFORME DE NOMINA POR DEPARTAMENTOS</p> <p>INFORME DE RECAUDO</p> <p>ESTADOS FINANCIEROS</p> <p>ANALISIS OPERACIONAL</p> <p>DECLARACION DE IMPUESTOS</p> <p>INFORMES ENTES EXTERNOS</p> <p>INFORMES EXTERNOS</p> <p>ESTADOS FINANCIEROS</p> <p>ANALISIS OPERACIONAL</p> <p>DECLARACION DE IMPUESTOS</p> <p>INFORMES ENTES EXTERNOS</p> <p>Tales estados fiancieros se difundiran junto con la opinion profesional correspondiente.</p> <p>USUARIOS INTERNOS: GERENCIA-JUNTA DIRECTIVA-TODOS LOS DEPARTAMENTOS</p> <p>USUARIOS EXTERNOS: CLIENTES- COTELCO-PROVEEDORES-ESTADOS-DIAN</p> 

3.2.2. Proceso de registro. El proceso de registro de la información contable debe realizarse mediante la clasificación conforme a un plan de cuentas previamente elaborado por el hotel, en este caso se adaptó el plan único de cuentas para comerciantes de acuerdo a las necesidades del hotel.

Para llevar a cabo el proceso de registro se debe tener en cuenta la recepción de documentos y datos de las transacciones de los hechos económicos, la clasificación y codificación de los mismos.

En el hotel no existen unas políticas contables establecidas, pero existen unas rutinas que contribuyen al funcionamiento del sistema de información contable actividades como:

- **Comités de costos de suministros por departamento:** Cada departamento tiene presupuesto de gastos y suministros establecido de acuerdo a la ocupación y venta, mediante este informe se determina si están utilizando adecuadamente los suministros entregados para la operación correcta del hotel.
- **Comités de Gerencia:** Este comité es una retroalimentación de todas Áreas con la Gerencia donde se buscan soluciones, oportunidades y mejora continua, también para tratar las actividades realizadas en un periodo determinado.
- **Informes actividades:** Descripción escrita solicitada por la Gerencia a las Jefaturas de manera mensual, en donde se describen todas las actividades realizadas por los diferentes departamentos.
- **Informe Análisis Operacional:** Informe presentado a la junta Directiva sobre los resultados de la operación por periodos mensuales, trimestrales, semestrales, etc.
- **Evaluación de Desempeño:** Evaluación que se le hace a todo el personal de acuerdo a su cargo.
- **Informe de Tesorería:** Es una descripción diaria del estado de los bancos y el manejo de los ingresos del hotel.
- **Presupuesto:** Es el cálculo anticipado de los ingresos y gastos dentro de un periodo, este es elaborado por los Jefes de Área en conjunto con la Gerencia y Contraloría y está sujeto a la aprobación de la Junta Directiva.
- **Auditoría Nocturna:** Informe que describe el movimiento diario del hotel en todos sus ambientes en cuanto a facturación y novedades de la noche.

- Las conciliaciones bancarias: Mensualmente se concilian las cuentas bancarias y cajas menores.
- Arqueos de Cajas menores: La asistente de contabilidad esporádicamente realiza arqueos de cajas menores ubicadas en los departamentos de Recepción y Compras.

Estas rutinas están consignadas dentro de los manuales de funciones de cada departamento. Estas fueron diseñadas por la Gerencia durante el transcurso de la operación han sido replanteadas y modificadas.

3.3. SUMINISTRO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

El suministro y la revelación de la información contable en el hotel son presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

La preparación de la información contable se hace sobre una base real, ya que se trabaja en línea con los demás departamentos que generan hechos económicos, a continuación se describen los ciclos y procesos que intervienen dentro del sistema de información contable:

3.3.1 Ciclo del software. El Hotel cuenta con una plataforma tecnológica compuesta de un paquete de administración hotelera denominado New Hotel de la casa Informarca de Portugal cumpliendo con las normas legales de facturación exigida por la normatividad colombiana, integrado por los módulos de New Post punto de venta encargado de pre facturar los servicios de mini bar, alimentos y bebidas y servicio de lavandería y el New Phone pre facturador de servicio telefónico. Dichos módulos realizan interfase en línea al New Hotel, es decir que esta es de manera inmediata.

El New Hotel genera el proceso de cierre de operaciones del día, es realizada por el Auditor Nocturno, al día siguiente el auxiliar contable realiza la interfase del cierre al sistema contable CGUNO.

El paquete contable está compuesto por el módulo de NMUNO donde se registran las novedades del personal contratado por el hotel como ingresos, retiros, reportes de tiempos, liquidación de prestaciones sociales, liquidación de aportes a la seguridad social y demás; la Auxiliar de talento humano realiza el proceso de interfase cada quince días al sistema contable CGUNO.

El modulo Comercial quien registra las operaciones que afectan los inventarios de la materia prima, iniciando por las órdenes de compra, las entradas y salidas de almacén, las facturas de compra, transferencias entre bodegas de alimentos y bebidas y otros; La Jefe de compras y Auxiliar contable realizan el proceso de interfase semanalmente al sistema contable CGUNO.

El programa Biable es el generador de informes gerenciales, de gestión y otros como análisis operacionales, estados financieros, declaraciones de impuestos de nacionales, municipales, los cuales se presentan a la Junta de Socios, Gerencia y Clientes Externos e Internos, el Estado y los entes reguladores, el sistema contable CG es el que agrupa toda la información financiera y comercial que se necesita para la generación de dichos informes, el contralor mensualmente realiza la interfase del sistema CGUNO al programa Biable que opera mediante Excel.

Puntos Críticos

El paquete de Administración hotelera New Hotel no realiza interfase directa a la contabilidad y debido a esto la información de la contabilidad se encuentra con un día de atraso.

Ver Anexo 1. Flujo grama Software

3.3.2. Relaciones del sistema contable con las áreas funcionales. Las principales áreas de la empresa se relacionan de manera directa o indirecta con el sistema contable de la misma, el Departamento de Mercadeo y Ventas es el encargado de la comercialización y ventas de los servicios del hotel genera documentos como ordenes de eventos que deben ir acompañados de cartas de garantía, el Departamento de ama de llaves registra en el sistema el servicio de lavandería y consumo del mini bar genera documentos como las comas de consumo y lista de servicios de lavandería.

El Departamento de Alimentos y Bebidas registra en el sistema el servicio de restaurante ventas directas o Room Service genera documentos como comandas de consumo, tirilla de compra, sobres de remisión de fondos, los tres Departamentos reportan al Departamento de Recepción y seguridad quien es el encargado de la facturación de los servicios sean a crédito o de contado este a su vez realiza un informe de auditoría diario o cierre diario que es el que por medio de interfase ingresa al Sistema de información Contable.

El Departamento de Compras y Costos realiza las compras en general de los insumos y materia prima, registra y actualiza por el sistema los inventarios, realiza auditoria de las llamadas de los empleados para posteriormente realizar el cobro, genera documentos como órdenes de compra, entradas de almacén, reembolso de caja menor, informe de la alimentación de personal, informe de obsequios a

huéspedes y empleados, informe de costos de Ay B, informe de suministro por departamentos.

El Departamento de Talento Humano realiza el registro de las novedades de todo el personal, liquidación de nomina, liquidación de aportes ley 100, generando información al sistema de información contable por medio de interfase para la realización de los pagos.

Puntos Críticos:

Actualmente en el departamento de compras existe incompatibilidad de funciones (compra, maneja el inventario, registra el costo y ordena el pago), se requiere una buena segregación.

Ver Anexo 2. Flujo grama Relaciones del sistema contable con las Áreas funcionales.

3.3.3. Ciclo proceso de ventas, facturación y pagos. El proceso de ventas se origina desde una reserva u orden de evento presentada por el Departamento de Mercadeo y Ventas al Departamento de Recepción quien realiza el registro de los datos al sistema; solicitando la carta de garantía para proceder a realizar la factura de venta que pueden ser a crédito o de contado:

Crédito: después de realizado el proceso de facturación al cierre del día el auditor nocturno(recepcionista de turno) verifica que la información entregada corresponda a la registrada en el sistema y que además esta se encuentre acompañada de todos los soportes respectivos; una vez realizado el cierre del día genera un proceso de interfase que al día siguiente es revisado por la Auxiliar de Contabilidad quien verifica contra el sistema los consecutivos de facturación y todos los datos del cliente.

La Auxiliar de Contabilidad entrega las facturas a crédito y soportes a la Auxiliar de Tesorería quien revisa que cada una se encuentre firmada por el cliente, archiva las copias de las facturas y cada 5 días genera un estado de cartera y procede a realizar el correspondiente proceso de cobranza de las mismas, dicho estado de cartera es entregado al Contralor para su revisión. Una vez el cliente realiza el pago por los diferentes medios la Auxiliar de Tesorería realiza los recibos de caja y consignaciones que son archivadas.

Contado: cuando el cliente realiza el pago de contado el Recepcionista realiza el proceso de facturación, recibe el pago y lo registra en el sobre de fondos. Al cierre del día el auditor nocturno (recepcionista de turno) verifica que la información entregada corresponda a la registrada el sistema, que además esta se encuentre acompañada de todos los soportes respectivos y el sobre remisión de fondos donde se encuentran el efectivo, cheques, Vouchers tarjetas de crédito, debito, dineros en moneda extranjera correspondiente a la cancelación de las facturas,

una vez realizado el cierre del día genera un proceso de interfase que al día siguiente es revisado por la Auxiliar de Contabilidad quien verifica contra el sistema los consecutivos de facturación y todos los datos del cliente y el sobre de remisión de fondos que es entregado a la Auxiliar de tesorería quien realiza consignaciones respectivas y archiva dichos pagos se reflejan en el sistema.

Para ambos procesos contado y crédito la Auxiliar de Tesorería elabora un informe de Bancos y Caja donde reporta los diferentes medios de pago recaudados y este es remitido al Contralor para su revisión y conciliación de Bancos.

Puntos Críticos:

La denominación del cargo "Auditor Nocturno" es un punto crítico ya que quien realiza esta labor es un recepcionista nocturno que no tiene profesión de auditor están incurriendo en un grave error al denominarlo de esta forma. Es decir no cumple con el perfil adecuada para realizar eficientemente esta labor.

Ver Anexo 3. Flujo grama Proceso de Ventas, Facturación y Pagos.

3.3.4. Ciclo proceso de cuentas por pagar. Existen dos tipos de cuentas por pagar uno por compras que es manejado directamente por el Departamento de Compras y Costos y otro por los Servicios que está a cargo del Auxiliar contable.

Cuentas por pagar Compras: El Departamento de Compras realiza la correspondiente orden de compra una vez recibida la mercancía se verifica con la entrada de almacén y factura del proveedor se procede a realizar el registro de la misma en el sistema creando la cuenta por pagar al proveedor mediante una nota de causación.

Semanalmente el Departamento de compras entrega al Auxiliar Contable toda la facturación compras y soportes de la misma correspondiente a esa semana para su revisión y archivo.

Cuentas por pagar Servicios: La Auxiliar Contable realiza la orden de servicio registra la factura en el sistema creando la cuenta por pagar al proveedor mediante nota de causación revisa y archiva.

Para ambos tipos de cuentas por pagar compras y servicios después de realizado por procedimientos anteriores la Auxiliar Contable genera un Estado de Cuentas por pagar que es entregado al Auxiliar de Tesorería para la correspondiente programación de pagos quien revisa que todos los documentos se encuentren debidamente soportados y realiza la solicitud de cheques y entrega al Contralor para su revisión y aprobación de los mismos.

Una vez revisados y aprobadas las solicitudes de cheque por parte del Contralor la Auxiliar de Tesorería realiza la generación de los cheques y entrega al Contralor para que los firme este a su vez entrega a la Auxiliar de Tesorería para que los consigne o realice la entrega a los beneficiarios, una vez realizado el pago el documento es archivado por el Auxiliar de Tesorería.

Puntos Críticos:

El departamento de Compras y Costos no debe realizar causación de facturas de proveedores ni reembolsos, esta función pertenece al departamento de contabilidad. Por lo tanto existe incompatibilidad de funciones en esta labor.

Ver Anexo 4. Flujo grama Proceso de Cuentas por Pagar.

3.3.5. Ciclo proceso de nomina y pago de aportes. Para llevar a cabo este proceso los Jefes de cada Área que tiene a su cargo Personal Fijo y Personal Extra, reportan las novedades del personal de acuerdo a las tarjetas de control asistencia para el caso del personal fijo y en las planillas de turno para el personal extra; elaborando para ambos casos la planilla de tiempo y novedades del personal la cual es entregada al Auxiliar de Talento Humano.

Dicha planilla es soporte para el registro de los datos al sistema. Generando la planilla de nomina en el sistema que es entregada al Contralor para su revisión y generación del archivo plano para la autorización de los pagos, posteriormente remite dicha información al Auxiliar de Tesorería para que este genere los pagos por nomina al personal y al mismo tiempo da la autorización a la Auxiliar de Talento Humano, para que genere los comprobantes pago individual para la firma por parte de los empleados y el archivo de los mismos.

Una vez realizado el registro de los datos al Sistema por parte de la Auxiliar de Talento Humano de todas las novedades esta genera la planilla para pago de aportes y esta genera la planilla única de aportes que es entregada al Contralor para la autorización de pagos, una vez autorizado el pago por parte del Contralor este procede a entregar al Auxiliar de Tesorería para la generación del Pago.

Puntos Críticos:

Dentro de este proceso no encontramos puntos críticos.

Ver Anexo 5. Flujo grama Proceso de Nomina y Pago de Aportes.

4. CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio descriptivo al sistema de Información Contable del Hotel Valle Real podemos concluir:

- Que los procesos se encuentran sistematizados, desde la operación de atención al cliente hasta el nivel más alto de la gestión, se manifiesta un uso intensivo de la tecnología y procesamiento de datos. Sin embargo esto no garantiza que la información se encuentre actualizada en cualquier momento, por que el paquete de administración hotelera (New Hotel) no realiza interfase inmediata sino al cierre del día, generando un grado de desconfianza en la información suministrada.
- En el Departamento de Compras y Costos existe una importante incompatibilidad de funciones que afectan negativamente a la gestión del sistema de información contable, obviando los controles mínimos para la confiabilidad de los datos.
- Existe una apropiada relación entre los distintos departamentos que intervienen el proceso de información contable, lo que permite la normal operación del Hotel, pero que con las falencias anteriormente expuestas impide cumplir al 100% los objetivos de la empresa.
- La falta de controles por mínimos que sean afectan evidentemente la información a revelar dentro del sistema de información contable.

5. RECOMENDACIONES

Después de realizado el análisis del sistema de información contable del Hotel Valle Real efectuamos las siguientes recomendaciones:

- Realizar una mejora a la presentación del organigrama de la empresa, este debe ser estructurado por cargos y no por jefes.
- En el Departamento de Compras y Costos se debe analizar si existe una incompatibilidad de funciones, desde ningún punto de vista debe ser el mismo departamento estos se obligan por control a ser independientes, es decir debe existir un Departamento de Compras y otro Departamento para el control de los Costos.
- El Departamento de compras también está realizando algunas funciones como causación de facturas de proveedores directamente al sistema de información contable y reembolsos de caja menor, perdiendo totalmente el control entre quien cotiza, Compra, recibe, causa y en su defecto paga por caja menor.
- Se sugiere obtener un paquete hotelero que realice interfase en línea para que esta sea eficaz y eficiente, y se puedan generar y analizar los informes en tiempo real.
- La denominación del cargo "Auditor Nocturno" debe ser reevaluada ya que quien realiza la función es un Recepcionista Nocturno, es decir que no cuenta con el perfil para tal denominación.

BIBLIOGRAFÍA

CHURCHMAN, West. El Enfoque de Sistemas. México: Editorial Diana, 1978. 514 p.

DELGADILLO RODRIGUEZ, Diego. El Sistema de Información Contable. Santiago de Cali: Editorial Artes graficas Univalle, 2001. 312 p

ENTREVISTA con Nancirley Gómez, Contralora del Hotel Valle Real. Santiago de Cali, Agosto 20 de 2006.

Excelente Inversión. En: Revista Operación Hotelera en Colombia. No. 106 (Ago. 2007); p. 1.

GARCIANDIA, José Antonio. Pensar Sistémico, una introducción. Santafé de Bogotá: Editorial Universidad Javeriana, 2005. 1724 p

Habitación con Vista. En: Revista Dinero. No. 459 (Oct. 2007); p. 70.

Oferta Hotelera en Colombia 2006. En: Revista Operación Hotelera en Colombia. No. 100, (Feb. 2007); p.15.

Régimen Contable. Estatuto de la profesión del contador publico. Reglamento general de contabilidad. Santafé de Bogotá: Editorial Legis, (Dic. 2006). 1228 p

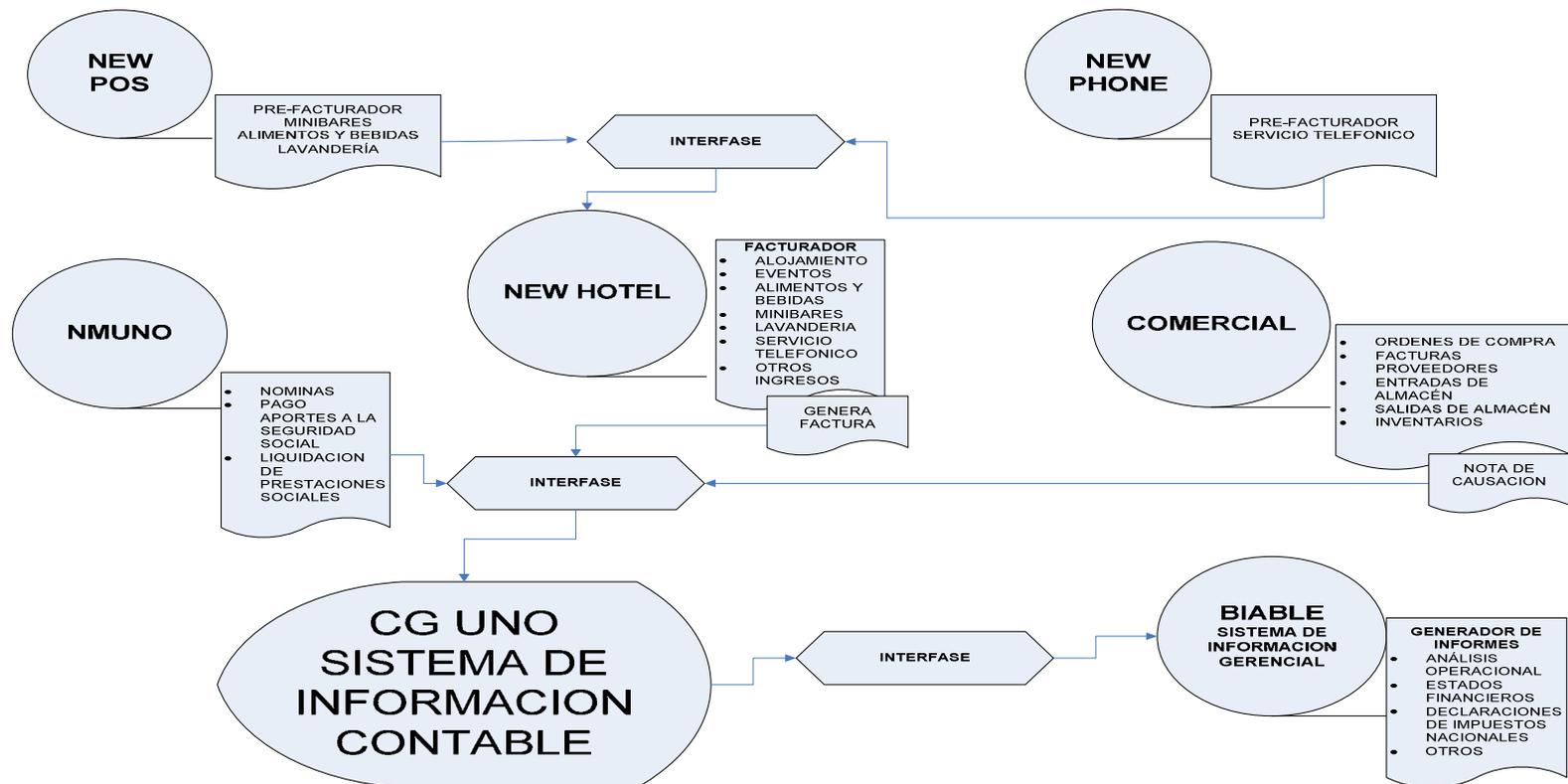
SCHEEL MAYENBERGER, Adolfo. Enciclopedia de Hotelería y restaurantes. Santafé de Bogotá: Editorial Edinter Colombiana Ltda. Ediciones Internacionales, 1992. 315 p

SCHELL MAYENBERGER, Adolfo. Evaluación operacional y financiera aplicada a la industria hotelera. 2 ed. Santafé de Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2004. 423 p.

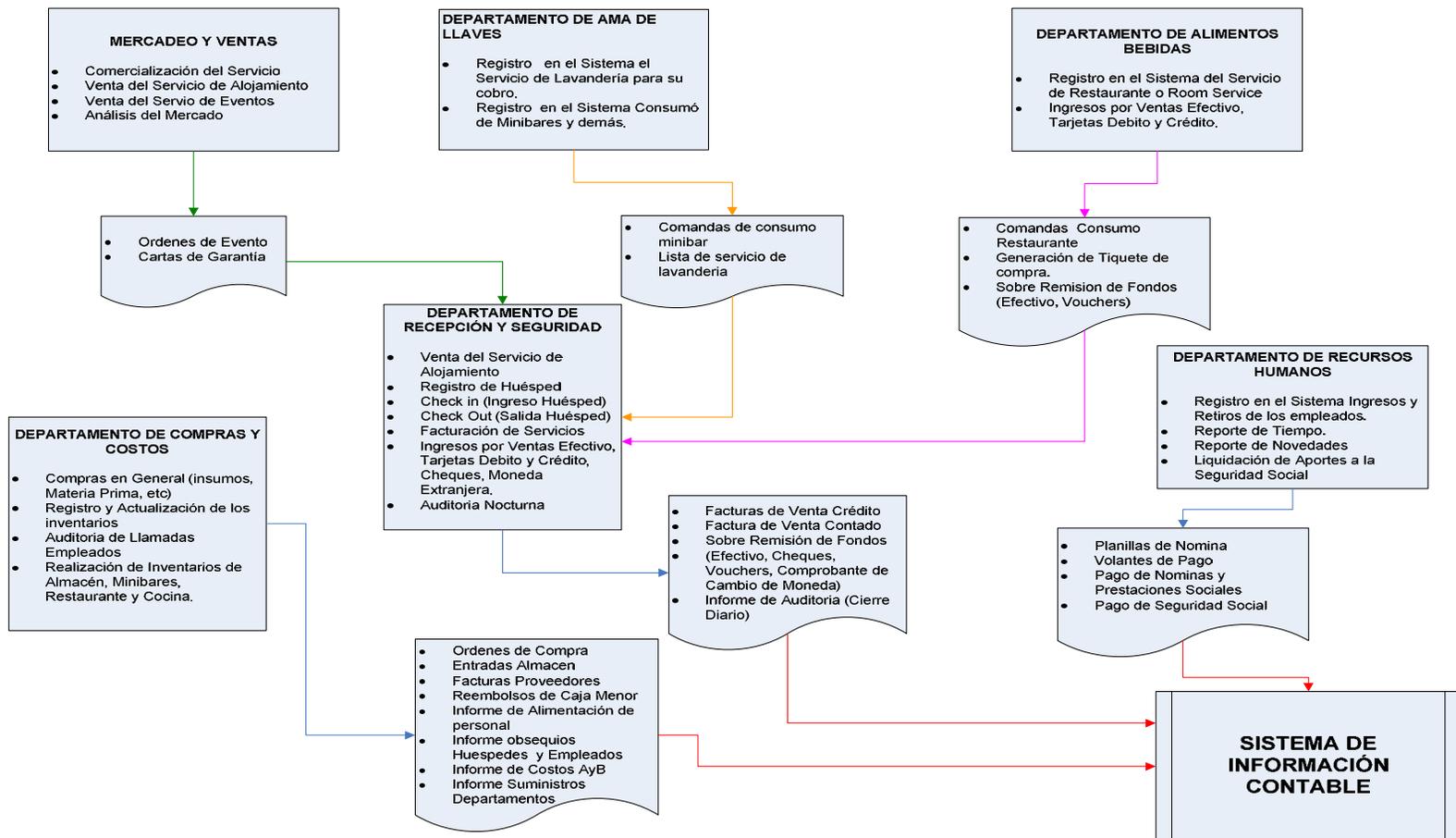
Sector turístico y Hotelero. En: Revista COTELCO. No. 100 (Ene. 2007); p. 24.

ANEXOS

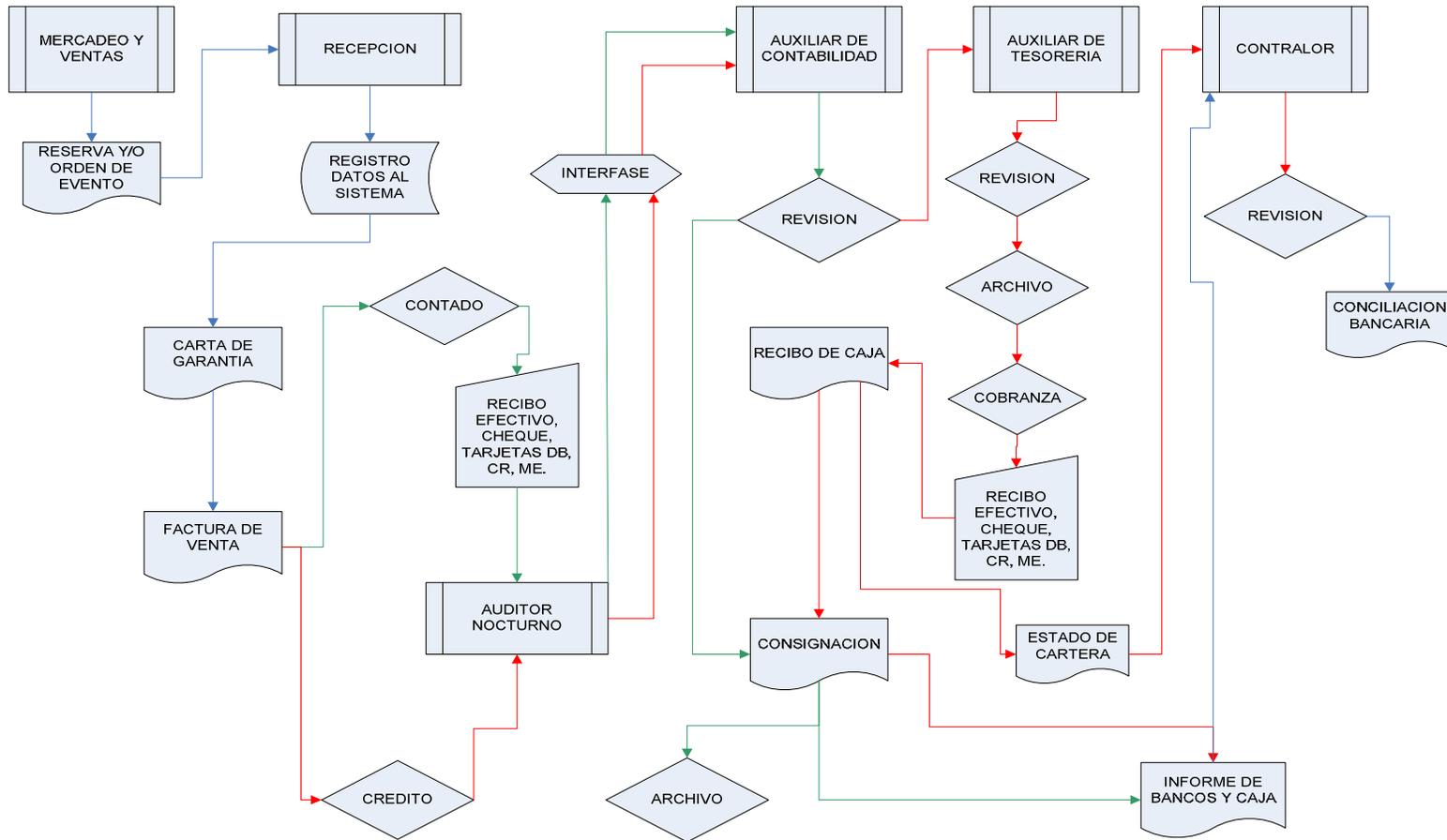
Anexo A. Flujo grama Software



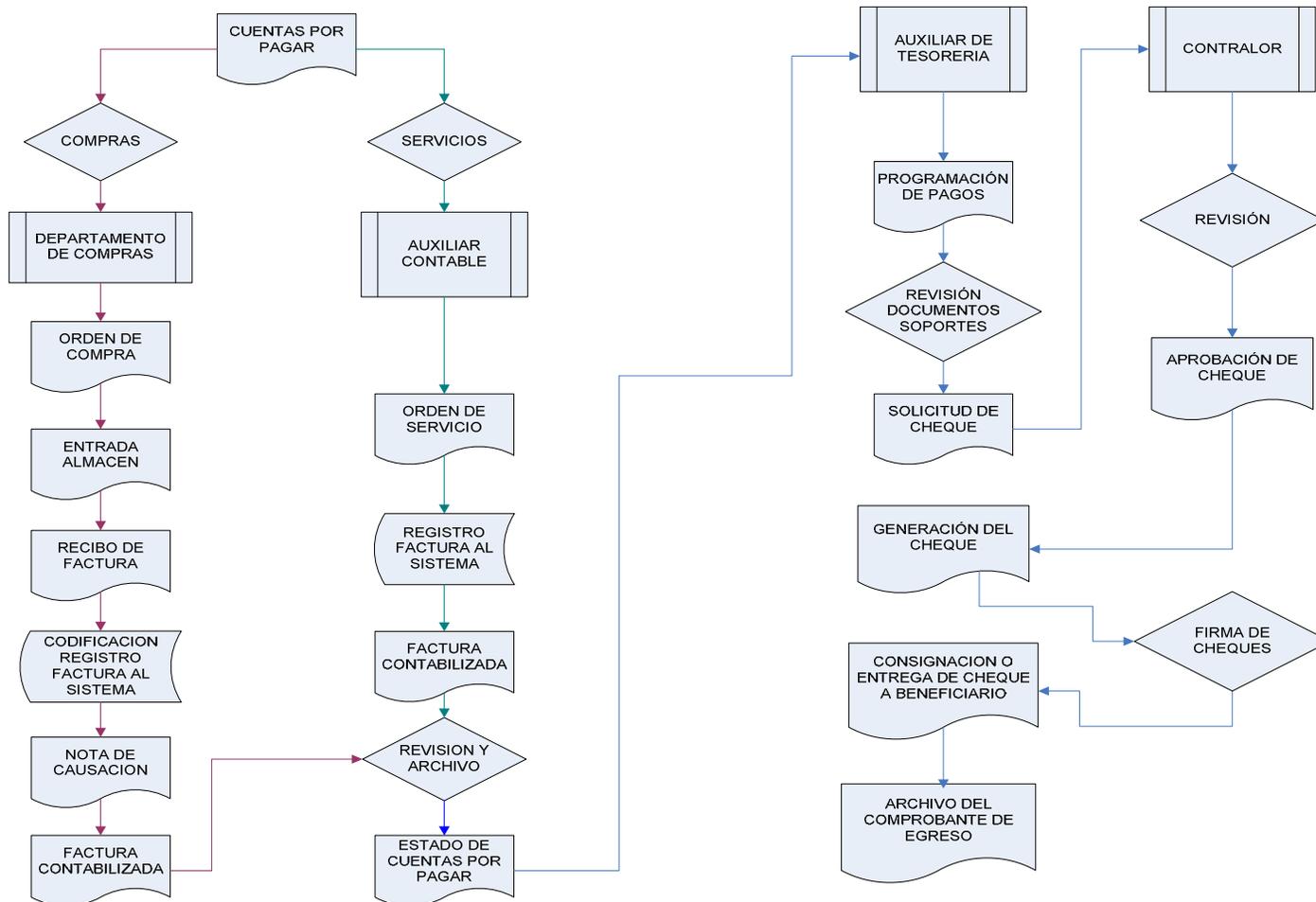
Anexo B. Flujo grama Relaciones del sistema contable con las Áreas funcionales.



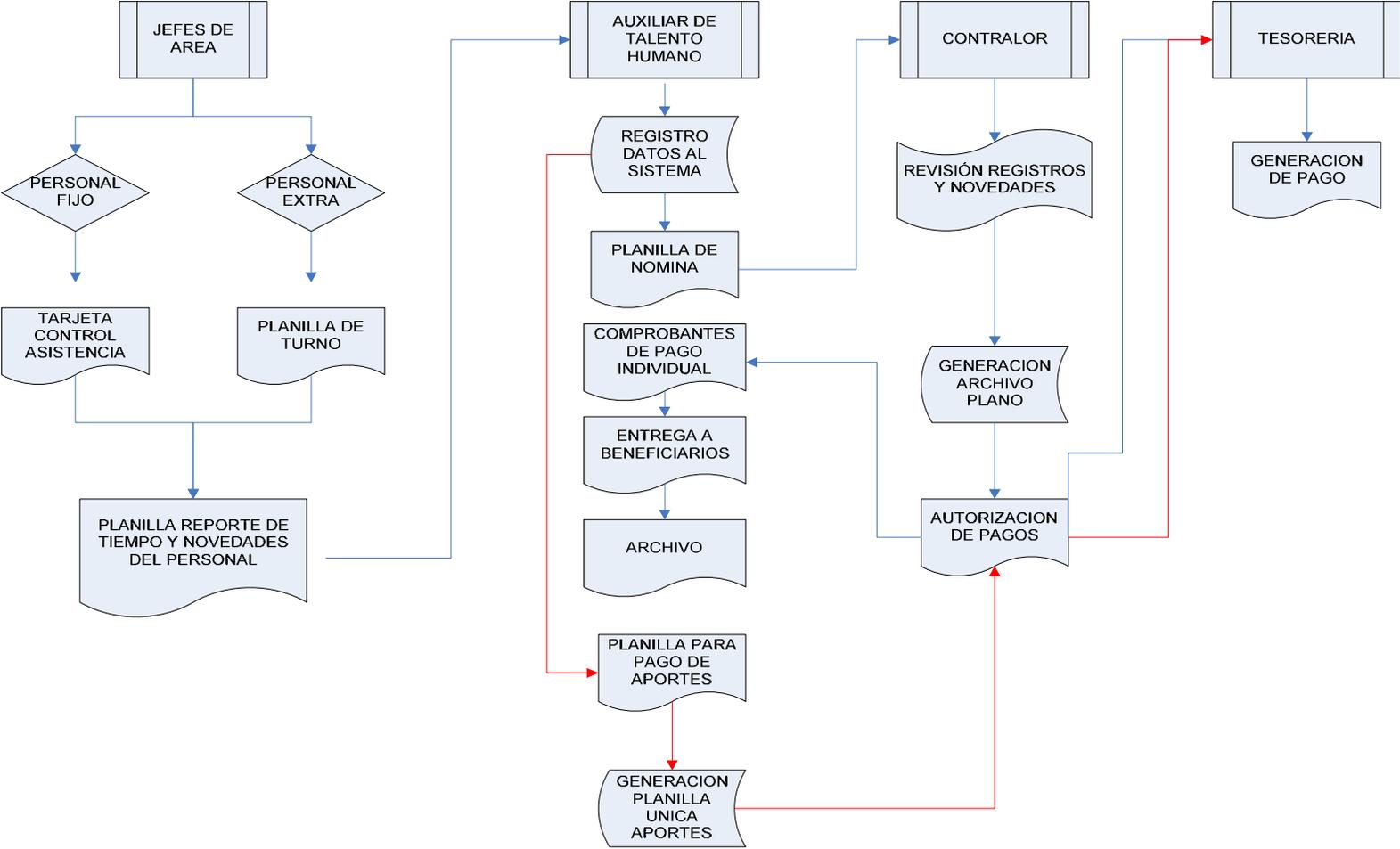
Anexo C. Flujo grama Proceso de Ventas, Facturación y Pagos.



Anexo D. Flujo grama Proceso de Cuentas por Pagar.



Anexo E. Flujo grama Proceso de Nomina y Pago de Aportes.



Anexo F. Entrevista Contralor del Hotel Valle Real

(Persona Encargada del Sistema Contable)

Introducción

Consideramos que para que un sistema contable un área contable sea exitosa y le brinde información a la gerencia, a los usuarios internos y externos esta debe ser manejada adecuadamente existe un trabajo administrativo, el contador no solamente debita y acredita debe realizar un buen control, asegurarse de que los datos que ingresan están bien que el trabajo sea eficiente y eficaz, planeación dirección control.

D: Como es el ambiente para el manejo del sistema de información contable en el Hotel, que esperan ustedes del sistema o que han esperado del área contable?

C: El área contable es donde se filtra toda la información y de la forma en que se maneja es de la forma como va a obtener los resultados la Gerencia entonces yo pienso que dentro de la empresa el área contable es importante, todas son importantes pero es de mas control de mas cuidado el área contable por la cantidad de información que se maneja.

D: Cual es el entorno económico, legal, social o político que cree usted que tiene mas repercusión en ustedes?

C: El social y político en primera instancia por que eso lo vimos reflejado hace poco cuando hubo algunos atentado en la ciudad de Cali los huéspedes cancelaron las reservas, no querían venir a Cali entonces esto afecto la parte económica del hotel y la operación del hotel.

En cuanto a lo legal tenemos una entidad que nos regula que es COTELCO a través de COTELVALLE, igualmente cumplimos con impuestos nacionales y municipales, SUPERSOCIEDADES y al DANE.

D: Como a nivel general podría usted describirnos las características del funcionamiento del sistema, como son las características de manejo.

C: Contamos con herramientas como el Software que es CGUNO que nos ayuda a tener la información rápida, tenemos el BIABLE otro Software que es una herramienta excelente solo necesito revisar que la información de la contabilidad esta bien clasificada y el a través de un proceso me genera los informes, aquí manejamos un análisis operacional de cómo se comporta la operación en el mes en los diferentes departamentos que tiene el Hotel sus costos, su nomina todos

sus gastos son clasificados en orden, centro de utilidad y cada mes solo debo revisar el balance de prueba y generar el proceso.

D: Ustedes esta información la comparan con una presupuestación

C: Si, esta es comparada con los resultados del año anterior, con el presupuesto del mes, con el ejecutado del mes.

D: Para ustedes la tecnología es un factor importante

C: Si, es un factor supremamente importante, también manejamos otro software NEW HOTEL en la parte de recepción que es quien factura, osea las ventas, los ingresos cada día generamos el proceso de interfase al CGUNO y este automáticamente los registra y de esta manera la información mantiene al día.

D: Como la contabilidad esta ligada al sistema tributario, de que manera se reporta a los entes como la dirección de impuestos.

C: Cada mes trabajamos en los informes declaración de IVA, Retención en la fuente, etc. que también generamos a través del software BIABLE se verifica y si tiene algún error se corrige esta es una herramienta muy completa que disminuye el tiempo de los procesos.

D: Al comienzo del año ustedes realizan alguna programación o tienen algunas políticas contables específicas

C: Si se elaboran antes de que termine el año, por que los primeros 6 meses en todas las empresas son fundamentales hay mucha información por presentar a los entes reguladores DIAN, Superintendencia de sociedades, entonces esta se debe programar con anterioridad determinar fechas, procesos, fechas de entrega.

D: Con base en todo lo anterior, podemos decir que no existe problema de organización, el sector hotelero es un sector que obliga a que todo este bien organizado y sistematizado.

C: si, en este hotel por lo menos el Software es una herramienta importante y que ayuda a que todo se encuentre organizado, al día.

D: Como es el ambiente del área contable, vemos que todo esta basado en el software entonces este elimina muchos cargos.

C: si, la información que se maneja aquí es bastante y toda se centraliza en el área contable, en el departamento somos cinco (5) personas contralor, asistente contable, auxiliar de tesorería, auxiliar de recursos humanos y el mensajero.

D: Ustedes tienen una política de presentación de informes contables

C: cada mes se presenta balance general, estado de resultados, flujo de efectivo, comparativos, estadísticas de ocupación y el informe de análisis operacional que se maneja en todos los hoteles este es conformado por 28 resúmenes ventas, gastos, costos y estadísticos.

D: para nosotros hipotéticamente sin control interno en la organización no puede ser eficiente el sistema de información contable, en el hotel existe un adecuado sistema de control interno, cuales son sus características.

C: diariamente se audita el movimiento del hotel, el auditor nocturno entrega a contabilidad en las primeras horas de la mañana el informe del día anterior de la facturación, pagos en efectivo, tarjetas de crédito, control de llamadas, control de minibares, cuentas por cobrar.

D: consideramos por lo que usted nos ha expuesto que tienen un sistema de control muy exhaustivo, tan pronto como la operación produce los documentos para entrar al proceso tienen que tener un control de documentación clara y precisa, antes de que se produzca la presentación de los informes existe otro tipo de control posterior.

C: si, el departamento contable se reúne todos los sábados en esta reunión se expone todo lo ejecutado, lo que se va a ejecutar, tiempos para así estar todo el departamento informado y de esta manera a cualquiera que le pregunten puede dar la información, todo el departamento es retroalimentado.
Mensualmente como contralora realizo una revisión en compañía de la auxiliar contable y la auxiliar de tesorería de todo el balance de prueba, posteriormente se generan y entregan los informes:

D: quienes son los usuarios más importantes de la información financiera.

C: mensualmente los usuarios internos son la gerencia, la junta directiva, los empleados.

Anualmente los usuarios externos proveedores, el estado.

D: Ustedes que decisiones básicas toman con base a los estados financieros.

C: con el flujo de efectivo se toman decisiones de financiamiento, con el análisis operativo se toman decisiones de costos nominas, contratación de extras.

D: En diciembre como es temporada alta eso obliga a contar más personal para el sistema.

C: se contrata mas personal para operación pero no para el área contable.

D: como puede indicar usted la contribución del área contable a la gestión de la empresa, como la puede calificar.

C: Es básica y fundamental porque en ella se apoya en un 90% la gerencia para lo toma de decisiones, el área cumple con sus funciones eficiente y eficazmente. Podríamos decir que los usuarios de la información contable están satisfechos.

D: que cosas podrían pensarse que en el futuro podrían hacerse

C: la actualización de la tecnología, capacitación del personal en software por la rotación del personal.