



**PLAN DE RESTRUCTURACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA  
DE VIAJES TURISMO DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN PASTO**

**LYDA JULIETH ALZATE AGUIRRE  
KELLY PATRICIA CASTRO HERNANDEZ**

**UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA  
SAN JUAN DE PASTO  
2022**

**PLAN DE RESTRUCTURACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA  
DE VIAJES TURISMO DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN PASTO**

**LYDA JULIETH ALZATE AGUIRRE  
KELLY PATRICIA CASTRO HERNANDEZ**

**Trabajo de grado, bajo la modalidad de monografía, presentado como  
requisito parcial para optar al título de Contador Publico**

**Mg. MARLENY CECILIA FARINANGO VIVANCO  
Asesora**

**UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA  
SAN JUAN DE PASTO  
2022**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

**San Juan de Pasto, junio 2022**

## **NOTA DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD INTELECTUAL**

El pensamiento que se expresa en esta obra es exclusiva responsabilidad de sus autores y no compromete la ideología de la Institución Universitaria CESMAG.

## DEDICATORIA

*Dedico a Dios, al universo y la vida; por enseñarme el camino correcto al momento de elegir una carrera profesional, por haberme permitido vivir cada paso de aprendizaje con alegría, cariño y gozo, aunque también con traspasos, sustos y llantos, pero siempre con una meta fija.*

*A, Jaime Santander y Shirley Fernanda que fueron mi apoyo, mi motor, mi compañía durante todo este proceso, gracias por estar conmigo en todo momento por su cariño y paciencia.*

*Lyda Julieth Alzate Aguirre*

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mis dos madres Pamela Hernández y Taira Hernández, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, así mismo, a mi hermana Gabriela Hoyos por su confianza y amor incondicional.*

*A mi querida y tan recordada abuela Luisa Buelvas, que a pesar de su ausencia física, siento que estás conmigo siempre y sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.*

*Kelly Patricia Castro Hernández*

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente agradecer a Dios por permitir haber cursado la carrera de Contaduría Pública, por brindarnos la sabiduría, fortaleza y conocimiento para superar paso a paso cada semestre, y así mismo por la realización del presente trabajo de grado.

Hacen falta páginas para proyectar con nombre propio y agradecer a las personas que se involucraron en la realización de este trabajo; nuestras familias por el apoyo durante nuestra formación como profesionales, a nuestros compañeros y amigos dentro y fuera de la Universidad CESMAG, aquellos que jugaron un papel fundamental en nuestra carrera.

A la Mg. Marleny Cecilia Farinango Vivanco por la asesoría, recomendaciones y orientación, brindada a lo largo de la elaboración del presente documento, que permitió culminar con éxito la meta.

Y, por último, pero no menos importante a nuestra alma mater, Universidad CESMAG y todos los docentes que nos acompañaron durante el tiempo de formación, por brindaron sus conocimientos, sin ellos no hubiera sido posible llegar a este punto.

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	16
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.2 LINEA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3.1 Descripción del problema.	17
1.3.2 Formulación del problema	18
1.4 OBJETIVOS	19
1.4.1 Objetivo General.	19
1.4.2 Objetivos Específicos	19
1.5 JUSTIFICACIÓN	19
1.6 VIABILIDAD	21
1.7 DELIMITACIONES	22
2 MARCO REFERENCIAL	23
2.1 ANTECEDENTES	23
2.2 MARCO CONTEXTUAL	24
2.2.1 Macro contexto.	24
2.2.2 Microcontexto.	26
2.2.3 Reseña Histórica	28
2.3 MARCO LEGAL	30
2.4 MARCO TEORICO	35
2.5 MARCO CONCEPTUAL	50
3 METODOLOGÍA	54
3.1 PARADIGMA	54
3.2 ENFOQUE	54
3.3 METODO	54
3.4 TIPO DE INVESTIGACION	55
3.5 POBLACION Y MUESTRA	55
3.5.1 Población.	55
3.5.2 Muestra.	55
3.6 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION.	55

3.6.1 Fuentes Primarias.	55
3.6.2 Fuentes secundarias.	56
3.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	56
3.7.1 Aplicación de instrumentos de recolección de la información.	56
3.7.2 Tabulación y sistematización de la información.	56
3.7.3 Interpretación de los Resultados	72
4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	75
4.1. Diagnóstico contable y financiero.	75
4.1.1 Matriz DOFA.	75
4.1.2 Análisis Financiero.	79
4.2. MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.	85
4.2.1 Manual de Políticas.	85
4.2.2 Manual de Procedimientos	99
4.3 PLAN DE ACCIÓN CONTABLE Y FINANCIERA.	108
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN	120
ANEXO 2: ENTREVISTA	121

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pag.</b>
Figura 1. Aporte del Turismo Departamental al PIB	27
Figura 2. Inauguración de Turismo del Sur	28
Figura 3. Redes sociales de Turismo del Sur	29
Figura 4. Estado de la situación Financiera a 31 de diciembre de 2019	80
Figura 5. Estado de Resultado a 31 de diciembre de 2019	81

## LISTA DE TABLA

	<b>Pag.</b>
<b>Tabla 1.</b> Tabulación y sistematización de la entrevista	58
<b>Tabla 2.</b> Matriz DOFA de la Agencia de Viajes Turismo del Sur	76
<b>Tabla 3.</b> Estrategias a partir de la matriz DOFA.	77

## LISTA DE ANEXO

	Pág.
<b>Anexo 1.</b> Entrevista	116
<b>Anexo 2.</b> Carta de Autorización Agencia de Viajes Turismo del Sur	117

## ANALÍTICO DE ESTUDIO (RAE)

**Código:** 867

**Programa académico:** CONTADURÍA PÚBLICA

**Fecha de elaboración:** abril de 2022

**Autores:** KELLY PATRICIA CASTRO HERNÁNDEZ  
LYDA JULIETH ÁLZATE AGUIRRE

**Asesor:** MARLENY CECILIA FARINANGO VIVANCO

**Título completo trabajo de grado:** PLAN DE RESTRUCTURACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJES TURISMO DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN PASTO

**Palabras claves:** RESTRUCTURACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

**Descripción:** Presentación de trabajo de monografía con enfoque cuantitativo que a partir de la recolección de información numérica se analizó indicadores de tipo financiero que permitieron elaborar como informe final del trabajo de grado el PLAN DE RESTRUCTURACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJES TURISMO DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN PASTO, el cual es necesario como requisito para optar al título de Profesional en Contaduría Pública de la universidad CESMAG. Trabajo de grado que aporta al desarrollo de la políticas y procedimientos contables en el desarrollo de las actividades propias de la Agencia de viajes Turismo del Sur.

**Contenido:** este trabajo de grado presenta cuatro capítulos distribuidos de la siguiente forma: **Capítulo 1.** Se refiere a el problema de la investigación, en el cual se encuentran el tema, la línea de investigación, el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, la viabilidad y delimitación del proyecto. **Capítulo 2.** Describe el Marco Referencial y Antecedentes, Marco Contextual, Marco Teórico, Marco Legal y Marco Conceptual, los cuales se fundamentan y referencian varios autores que apoyan los resultados de este proyecto. **Capítulo 3.** Relaciona la metodología donde describe el paradigma, enfoque, método, tipo de investigación, la población y muestra, las respectivas fuentes de información primarias y secundarias en esta investigación. Y además presenta los resultados del estudio de la presente investigación, en el cual se describen la información recopilada a través de la entrevista realizada al personal responsable del área contable de la Agencia. **Capítulo 4.** Describe el análisis, la discusión de los resultados y el desarrollo y cumplimiento de los objetivos.

**Metodología:** Para recolectar la información necesaria se realizó una serie de video conferencias con el Gerente General y el Gerente Comercial y la aplicación de una entrevista.

**Conclusiones:** Se logra dar respuesta de forma propicia al problema planteado al inicio de la investigación. Para la Agencia de Viajes Turismo del Sur la prioridad era realizar una reestructuración contable y financiera, que a medida del desarrolló de este documento se consigue determina que las principales fallas se generan por el desconocimiento de las actividades específicamente contables que necesita cualquier empresa para el buen funcionamiento. De este modo, se determina que la empresa no cuenta con un sistema de políticas y procedimientos que garantice y oriente el que hacer en el área contable y las dependencias afines. También se elabora de un Manual de Políticas y Procedimientos, enfocado en las actividades propias y la capacidad de contratación de personal idóneo

**Recomendaciones:** En primer lugar, se invita a desarrollar periódicamente una evaluación cuantitativa con las herramientas que se tengan a mano, para lograr identificar a tiempo los correctivos y/o mejoras. Teniendo en cuenta lo anterior, se debe implementar el documento de Políticas y Procesos contables desarrollado en este documento, acompañado con capacitaciones al equipo de trabajo, dado que su utilidad se notará al momento de realizar todo tipo de análisis necesarios y pertinentes para la toma de decisiones. También se sugiere, realizar Planes de Acción para el desarrollo de estrategias internas o externas Para finalizar, se recomienda a la Agencia de Viajes Turismo del Sur para que logre un control adecuado y correcto en el manejo contable y financiero la implementación de un área de contabilidad y la contratación de personal profesional en el área contable, que se haga cargo del acompañamiento financiero y de igual forma de las presentación y alerta de pago de las obligaciones tributarias generadas por el desarrollo de las actividades.

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la contabilidad, quizás es el elemento más importante en toda empresa o negocio, por cuanto permite conocer la realidad económica y financiera de la empresa, su evolución, sus tendencias y lo que se puede esperar de ella. La contabilidad no sólo permite conocer el pasado y el presente de una empresa, sino los posibles futuros. Además, permite tener un conocimiento y control absoluto de la empresa para la toma de decisiones con mayor precisión y conocer de antemano lo que puede suceder.

Es así que el presente proyecto de grado tiene como objetivo principal la reestructuración contable y financiera de la agencia de Viajes Turismo del Sur, de la ciudad de San Juan de Pasto, teniendo en cuenta que una buena contabilidad es el eje primordial para el funcionamiento, permite mejorar en los aspectos contables y financieros de los cuales carece hasta el momento.

Teniendo en cuenta lo anterior se opta por el diseño de los procesos contables y financieros, bajo norma Ley 1314 de 2009, en la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera en Colombia, que permitan la toma de decisiones y en busca de la competitividad, atendiendo la demanda de servicios de manera eficaz y buscando un fortalecimiento empresarial.

De modo que el proyecto de grado se llevará a cabo en 4 fases; en primer lugar, se pretende realizar un diagnóstico contable y financiero que permita elaborar una matriz DOFA; seguido de una segunda fase obtener un plan de procesos contables que fortalezca el progreso de las actividades del área contable y financiera; posteriormente en una tercera fase; diseñar la reestructuración contable y financiera que proporcione finalmente en la cuarta fase un plan de acción.

Todas las anteriores actividades serán realizada por las estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad CESMAG en combinación con los conocimientos adquirido durante la carrera y los que sean necesarios para llevar a cabo el proceso de esta investigación, los cuales será complementado con consultas, análisis de bases de datos relacionados a la temática y sus incidencias dentro del sector turístico obteniendo una recopilación completa de información concreta y aplicable a las necesidades de la empresa y así implementar de manera correcta los procesos requeridos por dicha entidad.

La empresa está dispuesta a implementar las modificaciones en su estructura derivadas de la investigación realizada en este proyecto, encaminada a la reestructuración contable y financiera de la agencia de viajes Turismo del Sur.

# 1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Reestructuración contable y financiera.

## 1.2 LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión contable tributaria y corporativa.

## 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

**1.3.1 Descripción del problema.** En todo tipo de entidad el no llevar al día un registro contable y control de todos los movimientos económicos hace difícil conocer el estado y situación financiera de la empresa, lo cual lleva a que no pueda contar con una información actualizada, sin estar al tanto si la empresa está generando ganancias o pérdidas y por tanto dificulta la toma de decisiones para lograr los objetivos y metas, obteniendo a futuro como resultado el posible cese de su actividad. El código de comercio establece que todos los comerciantes deben llevar contabilidad y debe presentarse según Ley 1314 de 2009, en la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera en Colombia.

La Agencia de viajes Turismo del Sur es una empresa Nariñense, que pertenece al antiguo régimen simplificado ahora No Responsables, lleva 3 años en el mercado, se encuentra ubicada en la Cl. 22 #23 -54 Avenida Santander de la ciudad de Pasto, se dedica a prestar servicios turísticos de libre esparcimiento, académicos, religiosos y empresariales con un nivel de participación alto en el mercado de la ciudad y municipios aledaños, caracterizándose ante los usuarios por el buen servicio y economía en los planes turísticos.

En la actualidad la agencia de viajes Turismo de Sur no cuenta con un proceso y control del registro de las operaciones que debe llevar un ente económico de forma clara en el área contable y financiero que integre las actividades contables y tributarias, por lo cual no plantea un ciclo contable que le permita mostrar, mediante hechos, los registros debidamente soportados en los libros contables y estados financieros, lo cual impide conocer si las transacciones realizadas son reales, generando desconfianza a los usuarios internos y externos y desconocimiento por parte de los propietarios del estado actual de los recursos financieros de la empresa, dificultando la toma de decisiones para el desarrollo y crecimiento de la empresa, por no conocer qué capacidad tiene para adquirir un bien o un nivel de endeudamiento.

En esta empresa no cuenta con un diagnóstico organizacional que, de relevancia a la contabilidad, esto ocasiona que no tenga contextualizadas las cifras para posibles inversiones, gastos y costo empresariales.

Por lo anteriormente planteado, se ve necesario, realizar una reestructuración contable y financiera, teniendo en cuenta que una estructura es un sistema organizado y jerarquizado de elementos, ideas, nociones, personas, etc. que con lleve a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y al manejo excelente de sus recursos, así para poder contar con un área confiable que brinde reporte claros y oportunos acerca de la situación de la empresa.

La reestructuración no es más que el reordenamiento o reorganización de un tipo de estructura ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a diferentes circunstancias puesto que esto representa los cimientos sobre los que se erige y funciona la organización, permitiendo alcanzar los objetivos de la organización. Una reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar, en la mayoría de los casos algo que se da de manera voluntaria y planeada.

El Downsizing<sup>1</sup> es una forma de reorganización o reestructuración de las empresas mediante la cual se lleva a cabo una mejoría de los sistemas de trabajo, el rediseño organizacional y el establecimiento adecuado de la planta de personal para mantener la competitividad. Los tipos de downsizing son; Reactivo: Se responde al cambio, a veces, sin un estudio acucioso de la situación. Los problemas que se derivan de esta posición suelen ser predecibles: reducción de la planta de personal sólo por respuesta, sin un diagnóstico adecuado, ambiente y clima laboral inadecuado, daños son costosos y alto impacto negativo en la eficiencia de la empresa. Proactivo: Es un proceso de anticipación y preparación para eventuales cambios en el entorno, este tipo de opción posibilita resultados y efectos más rápidamente y requiere de criterios estratégicos basados en la idea de repensar la empresa.

En strictu sensu significa una reducción de la planta de personal, pero, en general expresa una serie de estrategias orientadas al Rightsizing (logro del tamaño organizacional óptimo) y/o al rethinking (repensar la organización).

### **1.3.2 Formulación del problema** ¿Cómo diseñar la reestructuración contable y financiera en la agencia de viajes Turismo del Sur?

---

<sup>1</sup> CAMERON, Kim S, FREEMAN, Sarah J y MISHRA, Aneil K. (en Línea). "Reducción y rediseño de organizaciones." (New York: Oxford University Press). En 2005. (Consultado: 10, Junio, 2019). Disponible en la dirección: <https://global.oup.com/academic/product/organizational-change-and-redesign-?cc=us&lang=en&>

## **1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo General.** Elaborar un plan de reestructuración contable y financiera de la agencia de Viajes Turismo del Sur.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar el diagnóstico contable y financiero de la agencia de Viajes Turismo del Sur de la ciudad de San Juan de Pasto.
- Elaborar manual de políticas y procedimientos para el área contable y financiera de la agencia de Viajes Turismo del Sur de la ciudad de San Juan de Pasto.
- Formular el plan de acción contable y financiera de la agencia de Viajes Turismo del Sur de la ciudad de San Juan de Pasto.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

El Turismo en Colombia viene creciendo con tasas superiores al resto del mundo, convirtiéndose en un importante factor para el desarrollo de la economía y de las regiones. La llegada de turistas extranjeros generará este año divisas para el país por un valor superior a los USD 6.000 millones, al tiempo que el turismo doméstico crece y se consolida generando 1.902.940 empleos. El crecimiento del sector turístico es el resultado de factores positivos, como una mejor imagen del país, el despertar de un consumo represado y el estímulo de los nuevos hábitos de consumo del mercado.

El gobierno de Colombia implemento el Plan Sectorial de Turismo 2018-2022. El cual fue denominado TURISMO QUE CONSTRUYE PAÍS Este plan orienta las acciones del gobierno nacional y de los diferentes actores vinculados con esta actividad para el cumplimiento de la política pública. El presente plan, pone a la industria como eje fundamental en el desarrollo de la economía, en la medida en que se convierte en un aliado fundamental del gobierno para mejorar las condiciones de vida de la población, la seguridad, generar empleo y aumentar los niveles de infraestructura turística que requiere el país para insertarse en las nuevas tendencias mundiales de turismo bajo principios de sostenibilidad, responsabilidad y calidad. Este nuevo plan es producto de una construcción colectiva con autoridades regionales de turismo, la academia, los diferentes gremios del sector y con las entidades del gobierno nacional vinculadas con la actividad del turismo. En resumen, el Plan Sectorial 2018-2022.

POR UN TURISMO QUE CONSTRUYE PAIS propone 6 líneas estratégicas, 30 programas y 200 acciones que buscan alcanzar al año 2022 las siguientes metas.

- 6.000.089 de turistas extranjeros (línea base 2017: 3.259.590)
- USD 10.643 millones de divisas en 2022 por concepto de viajes y turismo (línea base 2017: USD 5.782 millones)
- 5,7% de participación del PIB de Hotelería y Restaurantes (línea base 2017: 3,8%)
- 1.158.391 empleos directos generados por turismo (línea base 2017: 888.675)
- 1.215.361 empleos indirectos generados por turismo (línea base 2017: 1.014.269)
- USD 2.000 millones de Inversión Extranjera Directa acumulada 2018-2022 para el turismo (línea base 2017: USD 890 millones 2017)
- 62% Ocupación hotelera (línea base 2017: 56,2%)
- 413.914 pasajeros llegados en cruceros (línea base 2017: 344.624)
- 45.300.000 sillas utilizadas en rutas aéreas nacionales e internacionales (línea base 2018: 35.620.713)
- nuevas marcas anclas de talla mundial en hoteles y parques temáticos para Colombia
- zonas Turísticas Especiales para Colombia<sup>2</sup>

El gobierno de Nariño dio a conocer el plan de desarrollo denominado, Turismo en el Corazón del Mundo. El Departamento de Nariño cuenta con gran potencial en el campo turístico y artesanal; se han identificado 98 lugares clasificados como atractivos turísticos y, en el campo artesanal, artesanos de Nariño que trabajan en más de 20 oficios artesanales -en diversas técnicas- y que representan el 14% del total nacional, lo que lo identifica como una región con grandes ventajas comparativas y con alto potencial por desarrollar. El turismo aporta un gran reconocimiento en la contribución económica de las regiones; en la última década, el sector turístico colombiano registró un crecimiento del 7.12%, segunda actividad que generó mayores divisas.<sup>3</sup>

Teniendo en cuenta la información anterior se observa que el turismo tiene un gran potencial en Colombia y que aporta al desarrollo económico y social del país, de ahí que el diseño de la reestructuración contable y financiera de la agencia de viajes Turismo del Sur conduzca en una necesidad, ya que la contabilidad es la principal fuente de información con la que cuenta la gerencia, los accionistas y las entidades

---

<sup>2</sup> FUENTES, Gustavo. (En línea). Plan nacional sectorial de turismo 2018-2022. Consejo superior de turismo y DNP.(Colombia: Bogotá). Octubre, 2018. (Consultado: 20, abril, 2019). Disponible en la dirección: [https://www.academia.edu/37607682/Plan\\_Nacional\\_Sectorial\\_del\\_Turismo\\_2018\\_-2022](https://www.academia.edu/37607682/Plan_Nacional_Sectorial_del_Turismo_2018_-2022)

<sup>3</sup>ATIS, Monica. ( En línea). Plan participativo de desarrollo departamental 2016 – 2019 ( Colombia: Nariño). S.f. (Consultado: 16, abril, 2019). Disponible en la dirección: <http://www.xn--nario-rta.gov.co/inicio/index.php/gobernacion/plan-de-desarrollo/354-plan-de-desarrollo-departamental-narino-corazon-del-mundo-2016-2019>

externas para saber cómo marcha una empresa y entender los negocios, en términos monetarios, de todas sus operaciones y transacciones realizadas en un periodo determinado; además de ser una fuente principal para la toma de decisiones la contabilidad facilita ordenar, clasificar y registrar todo el hecho económico en informes resumidos, así como entender los negocios y tomar decisiones que puedan mejorar y proyectar la empresa, hacer el seguimiento a los resultados obtenidos, tomar decisiones en materia de inversión, determinar las cargas tributarias, conocer el valor real de la misma; La información, por su importancia, se tiene en cuenta para todas las actividades en los sectores privado y público, a fin de documentar la decisión que ha de tomarse; acompañada de un presupuesto que evidencie la capacidad de generar ingresos y realizar pagos oportunos, para así lograr el crecimiento de una manera significativa gracias a los buenos procesos contable y financiero que serán guiados según las normas de contabilidad que rigen en Colombia actualmente, Para de esta manera poder llevar a cabo sus objetivos que sea viable.

Las actividades que se desarrollan en esta área de la organización deben estar especificadas y se debe tener claridad en el desarrollo de la misma, para no llegar a cometer errores con el tratamiento de los procedimientos y tratamientos de la información y además que se dé siempre en tiempo real y acorde con la normatividad legal vigente, para así dar cumplimiento a las obligaciones esenciales del área contable y financiera. En este sentido los procesos son un componente interno importante de la organización, los cuales pretenden generar mediante un conjunto de actividades interrelacionadas resultados, con ello se obtendrá información detallada, ordenada, sistemática e integral que facilite a la organización la toma de decisiones acertadas.

De esta manera, la agencia viajes turismo del sur tendrá a su disposición las herramientas necesarias para la toma de decisiones y podrá ser competitiva en el mercado de Turismo a la par con grandes empresas ya estructuradas contable y financieramente, generando fuentes de empleo a profesionales del turismo, madres cabeza de familia y jóvenes bachilleres con falta de oportunidades, contribuyendo al mejoramiento en las condiciones de vida de la población y al desarrollo económico departamental y nacional de Colombia.

## **1.6 VIABILIDAD**

La presente investigación se plantea viable teniendo en cuenta que la autora de la investigación adquirió los conocimientos necesarios para el desarrollo de proyecto durante la carrera de Contaduría Pública, así mismo posee la disponibilidad de tiempo necesario teniendo en cuenta que es la dueña de la agencia de Viajes Turismo del sur, según directrices de trabajo de grado el desarrollo está establecido para un periodo de 2 años es decir 4 semestres académicos, también tiene los recursos físicos, tecnológicos y económicos disponibles para el desarrollo de esta

Investigación y resaltamos que la institución asigna un asesor experto para el desarrollo del tema y tengo a mi disposición toda la información de la empresa

### **1.7 DELIMITACIONES**

El proyecto de reestructuración contable y financiera se llevara a cabo en la agencia de viajes Turismo del Sur, ubicada en la Cl. 22 #23 -54 Avenida Santander de la ciudad de Pasto el cual se desarrollara durante el periodo 2019-2020, este proyecto tiene como propósito mejorar el área contable y financiera de la empresa asegurándose que se cumplan los procesos para la satisfacción de la organización

## 2 MARCO REFERENCIAL

### 2.1 ANTECEDENTES

**Título:** REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE DE LA ASOCIACIÓN EL REGRESO A EMAUS

**Institución y año:** Universidad de la Salle, 2016

**Autores:** Andrea carolina Zambrano Nieto, Pedro Alfonso Cruz U

**Objetivos:**

**Objetivo General.** Diseñar y estructurar los lineamientos y procedimientos contables y administrativos que contribuyan al crecimiento empresarial y sustentabilidad financiera de la Organización Asociación El Regreso a Emaús.

**Objetivo Específico.** Realizar un diagnóstico de la estructura contable y administrativa actual de la asociación.

Establecer procedimientos contables adecuados para tener información financiera al día.

**Aporte.** El aporte del autor a la investigación se basa en establecer procedimientos contables adecuados para el buen manejo de la información.

**Título:** REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJES TURISUR, DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO

**Institución y año:** Institución Universitaria CESMAG, 2011

**Autores:** Mabel Alicia Díaz Ramírez, Edward Jesús Ortiz Gómez, Cristobalina Rodríguez Revelo

**Objetivos:**

**Objetivo General.** Realizar una reestructuración administrativa y financiera de la agencia de Viajes Turisur Ltda., ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto

**Objetivo Específico.** Realizar un Diagnóstico Administrativo, financiero y de la estructura organizacional de la empresa.

Reorganizar los procesos contables, los movimientos de cuentas, sus documentos soportes que permitan emitir unos estados financieros reales.

**Aporte.** El aporte del autor a la investigación es de cómo implementar Reorganizar los procesos contables, financieros y ayuda a conocer el correcto funcionamiento de los procesos teniendo en cuenta que esto le fue implementado en una agencia de viajes de la ciudad de Pasto.

**Título: REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA MERCA EVENTOS DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

**Institución y año:** Institución Universitaria CESMAG, 2013

**Autores:** Jhon Freddy Portillo Melo, Luis Miguel Rúales Rosero

**Objetivos:**

**Objetivo General.** Realizar una reestructuración administrativa y financiera de la empresa merca eventos., ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto.

**Objetivo Específico.** Determinar la estructura financiera adecuada que fortalezca el objetivo básico financiero de la empresa.

**Aporte.** El aporte del autor a la investigación es de cómo implementar una reestructuración financiera a una empresa prestadora de servicios.

## **2.2 MARCO CONTEXTUAL**

**2.2.1 Macro contexto.** El Departamento Nacional de Planeación en su página web expone que en miras al 2030, el sector turismo contribuye a mejorar la competitividad de Colombia insertándose en el mercado internacional como un destino innovador, diverso y de alto valor, bajo principios de sostenibilidad, responsabilidad y calidad.

El gobierno de Colombia implemento el Plan Sectorial de Turismo 2018-2022<sup>4</sup>, el cual fue denominado TURISMO: EL PROPÓSITO QUE NOS UNE orienta las acciones del gobierno nacional y de los diferentes actores vinculados con esta actividad para el cumplimiento de la política pública. El presente plan, pone a la industria como eje fundamental en el desarrollo de la economía, en la medida en que se convierte en un aliado fundamental del gobierno para mejorar las condiciones de vida de la población, la seguridad, generar empleo y aumentar los niveles de infraestructura turística que requiere el país para insertarse en las nuevas

---

<sup>4</sup> BRAVO, Arturo (Consejo Superior de Turismo); OVIEDO, Sandra (DNP); GUAYACAN, María Claudia. Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 "Turismo: El propósito que nos une". Bogotá D.C., diciembre de 2018. En línea: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>.

tendencias mundiales de turismo bajo principios de sostenibilidad, responsabilidad y calidad. Este nuevo plan es producto de una construcción colectiva con autoridades regionales de turismo, la academia, los diferentes gremios del sector y con las entidades del gobierno nacional vinculadas con la actividad del turismo. Colombia está experimentando una evolución positiva en el sector de los servicios. Este progreso está siendo sustentado mayormente por el turismo que ha visto un renacer importante en los últimos años gracias a cambios positivos como la seguridad, el mejoramiento de la imagen del país y la permanente recuperación de la calidad de vida.

El turismo es y ha sido caracterizado como una actividad ideal para la aproximación entre los pueblos, para el conocimiento mutuo y la comprensión de las diferencias, para la protección, conservación y recuperación del patrimonio tanto cultural como natural y para el desarrollo social y económico de las sociedades que participan.

Este mismo documento indica que cada vez más las personas se han familiarizado con términos de turismo, a la vez que se han ido creando espacios en internet, como una valiosa herramienta para generar beneficios en los diferentes sectores económicos que se benefician de esta actividad, como son: agencias de turismo, hoteles, restaurantes, empresas de transportes y demás sectores informales, así mismo MinCIT<sup>5</sup> acompañará el fortalecimiento de las estructuras nacionales, regionales y locales de turismo, así como las capacidades y competencias de las autoridades de turismo, buscando su empoderamiento como actores claves del desarrollo territorial, por medio del aprovechamiento sostenible de los recursos naturales con lo que cuentan las regiones.

Así mismo, el apoyo que el gobierno le ha brindado al turismo nacional, ha permitido que las personas se desplacen por fuera de su lugar de residencia, buscando lugares de esparcimiento y recreación.

Según cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MinCIT (2018, p.4 y 5) entre 2011 y 2017, en Colombia se presentaron destacados crecimientos en los principales indicadores del turismo en el país: se incrementó en un 69% las llegadas de viajeros internacionales, 52% la generación de divisas, 19% la creación de nuevos empleos y 74% en la incursión de nuevas empresas al sector, generando una oferta presente en alrededor de 281 municipios del territorio nacional. De igual forma, según el Departamento Nacional de Estadística, DANE, el turismo, medido desde la rama de hoteles y restaurantes, representó el 3,78% del PIB en Colombia durante 2017 (MinCIT, 2018), evidenciando su gran potencial de desarrollo.<sup>6</sup>

El crecimiento del sector turístico respecto a la cantidad de Empresas en la categoría de Agencia de Viajes según los Objetivos de Desarrollo Sostenible

---

<sup>5</sup> Ibíd., p. 12

<sup>6</sup> Ibíd., p. 5

planteados por el Departamento Nacional de Planeación<sup>7</sup> en el punto #8 de la Agenda 2030, es el resultado de factores positivos, que están contemplados como una mejor imagen del país, el despertar de un consumo represado y el estímulo de los nuevos hábitos de consumo del mercado.

Es de este modo, las Agencias de Viajes que pertenecen al Grupo 3, son aquellas que cumplen con la totalidad de los requisitos establecidos en el artículo 499 del Estatuto Tributario, además deben implementar el Decreto 2706 de 2012 por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas, se planteó desde el Concejo Técnico de la Contaduría Pública y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que el nuevo marco normativo para estas son las NIF con una contabilidad simplificada.

**2.2.2 Microcontexto.** El Plan de Gobierno Departamental 2016-2019 en su programa 3: “Turismo en el Corazón del Mundo en Nariño”<sup>8</sup>, realiza principalmente un diagnóstico general sobre el gran potencial en el campo turístico y artesanal que tiene el departamento; en el cual se identifica 98 lugares clasificados como atractivos turísticos, lo que lo identifica como una región con grandes ventajas comparativas y con alto potencial por desarrollar.

El turismo aporta un gran reconocimiento en la contribución económica de las regiones; en la última década, el sector turístico colombiano registró un crecimiento del 7.12%, segunda actividad que generó mayores divisas. En Nariño no se le ha dado una importancia significativa. Como primera medida surge la necesidad de la formalización y el fortalecimiento de la institucionalidad para el impulso y el respaldo de la actividad turística en el Departamento, al tener en cuenta el desarrollo de la infraestructura turística, el mejoramiento de la competitividad y una mayor promoción, además de generar un turismo incluyente en el ejercicio de esta actividad, al lograr que se integren a los actores en la creación, construcción, implementación y desarrollo de rutas y productos turísticos y artesanales.<sup>9</sup>

Por su parte, el Plan de Desarrollo Turístico de Nariño promovido por el Fondo de Promoción Turística de Colombia indica que el Departamento de Nariño cuenta con un buen potencial turístico gracias a su posición geográfica, posee una gran riqueza natural y cultural que se refleja en las diferentes poblaciones a lo largo de su

---

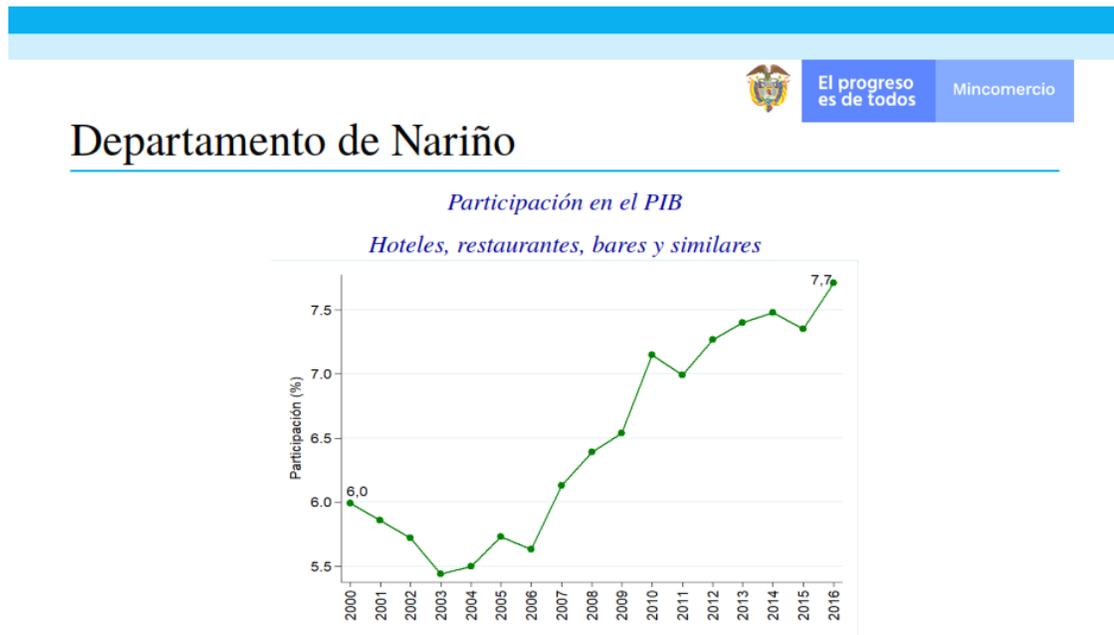
<sup>7</sup> DNP. Turismo: Propósito que nos une (en línea). En: Departamento Nacional de Planeación (Bogotá): 17, mayo, 2019 (consultada: 10, marzo, 2020). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pilares-del-PND/Emprendimiento/Turismo-el-proposito-que-nos-une.aspx>

<sup>8</sup> ROMERO, Camilo. Plan participativo de desarrollo departamental 2016 – 2019. (En línea). (Colombia: Nariño). 27, junio, 2016 (consultada: 10, marzo, 2020). Disponible en la dirección: [https://issuu.com/centrodecomunicacionesgobiernode/docs/plan\\_de\\_desarrollo\\_narin\\_o\\_corazo\\_155](https://issuu.com/centrodecomunicacionesgobiernode/docs/plan_de_desarrollo_narin_o_corazo_155). p. 107

<sup>9</sup> Ibíd., p. 107

territorio. Del mismo modo, el Ministerio de Comercio en su Informe de Perfiles Económicos Departamentales<sup>10</sup> a mayo de 2020, expone el crecimiento económico de esta actividad y su aporte al PIB nacional.

**Figura 1.** Aporte del Turismo Departamental al PIB



Entre 2000 y 2016, la participación promedio de estas actividades en el PIB departamental fue de 6,8%. Durante los últimos años la contribución de esta rama al PIB de Nariño ha aumentado al 7,7%.

Nota: PIB a precios corrientes. Cifras provisionales.

Fuente: Cuentas departamentales - DANE. Fecha de Publicación: 27 de marzo de 2020.

**Fuente:** MINCOMERCIO. Información: Perfiles Económicos Departamentales

Teniendo en cuenta la información anterior, se observa que el turismo tiene un gran potencial en Colombia y que aporta al desarrollo económico y social del país, una gran cantidad de agencias de turismo se podrían clasificar en MIPYMES que se dedican a la intermediación en la venta de servicios turísticos que compran a mayoristas y también venden servicios propios, de ahí que la implementación de la reestructuración contable y financiera de la agencia de viajes Turismo del Sur es importante. El tener un sistema contable claro que registre todos los movimientos monetarios, permitiendo a su dueña conocer el valor real de esta, permitirá que crezca de una manera significativa gracias a los buenos procesos contable y

<sup>10</sup> MINCOMERCIO. Información: Perfiles Económicos Departamentales [en línea]. Bogotá D.C. 2020. [Consultado: 6 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/77fb746e-a686-4ec8-9214-96935b191e8a/Narino.aspx>.

financiero siguiendo las normas impuestas por los organismos gubernamentales correspondientes.

Con respecto al departamento de Nariño a Junio de 2020 según consultadel Registro Nacional de Turismo<sup>11</sup>, en se registra 85 Agencias de Turismo en estado Activo.

**2.2.3 Reseña Histórica** La agencia de viajes Turismo de Sur se constituyó legalmente el 25 de enero del 2017, pertenece al Régimen no Responsable del Impuesto a las Ventas.

**Figura 2.** Inauguración de Turismo del Sur



**Fuente:** Turismo del Sur y archivo fotográfico propio.

Creada por dos amigos Luis Carlos Torres y Julieth Álzate quienes deciden emprender empresa propia, conocedores del medio del turismo y agencia de viaje, abre las puertas al público el 1 de marzo del mismo año en un local ubicado en la calle 20 número 13-36 en el barrio Fátima de la ciudad de pasto, el 21 de marzo llega su RNT 48033 el cual se obtuvo mediante la realización del PLAN DE

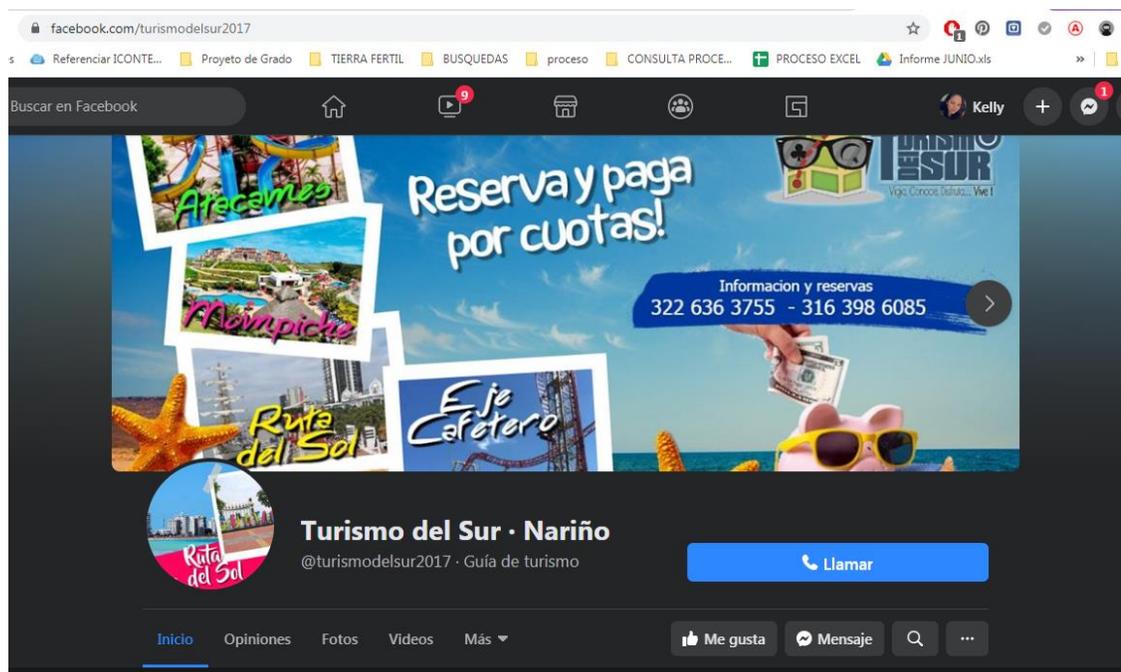
<sup>11</sup> REGISTRO NACIONAL DE TURISMO: Reporte estadístico [en línea]. rnt.confecamaras. [Consultado: 5 de junio de 2020]. Disponible en: <https://rnt.confecamaras.co/reportes>

## SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL y la implementación de la NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 003.

Su creación tuvo un aporte en capital de cada socio de \$20.000.000, en miras a la adquisición de un bus de servicio especial con capacidad para 40 pasajeros con el propósito de prestar un servicio más completo. Al inicio mientras se ganaba la confianza de los clientes, los planes se ofrecían en conjunto con otras agencias, posteriormente se creó su propio plan de paquetes el cual acogido en gran manera por los clientes durante en el transcurrir de 2017.

Durante el año 2018 se elaboraron estrategias para hacer convenios directos con hoteles, restaurantes, transporte de pasajeros, y distintas actividades recreativas en diferentes lugares de Colombia y Ecuador, para de esta manera conseguir precios más competitivos y favorables para sus clientes y que generaron una rentabilidad positiva para la agencia de viajes.

**Figura 3.** Redes sociales de Turismo del Sur



**Fuente:** TURISMO DEL SUR. Archivo fotográfico propio.

En el año 2019 se creó un plan de financiamiento el cual tuvo gran acogida por los clientes y su crecimiento ha sido muy notorio en el Departamento de Nariño, cada día mejora sus estándares de calidad en cuanto servicio al cliente buscando el apoyo de la tecnología e incrementando su personal de trabajo, caracterizándose ante sus usuarios por el buen servicio, eficiencia, cumplimiento y economía de los

servicios. Paso a paso se han encargado de posicionar en el mercado el nombre de la agencia aprovechando el manejo de redes sociales para buscar diferentes tipos de clientes y ofrecer su portafolio de servicios que fue elaborado para que conozcan la gran variedad de opciones turísticas de libre esparcimiento, académicas, religiosas y empresariales.

El crecimiento de la agencia de viajes se ve reflejado en los estados financieros presentados al cierre del periodo entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, gracias al registro básico de la cantidad de personas movilizadas por cada año.

## 2.3 MARCO LEGAL

El Marco Legal de un proyecto de investigación proporciona las bases legales que fundamentan el desarrollo investigativo y así mismo, permite conocer la naturaleza y su alcance de diferentes instituciones, empresas y demás. En nuestro país la suprema legislación es la Constitución Política de 1991, donde se encuentran las leyes, decretos, códigos y regulaciones dados para el correcto y normal funcionamiento de las instituciones, empresas.

La elaboración del Marco Legal de esta investigación parte de la consideración frente al desarrollo de las empresas dentro de la Constitución Política Colombiana, en su **Artículo 333**<sup>12</sup> declara que “la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades”.

Así mismo, considerando que “la empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación”.

---

<sup>12</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Constitución política de Colombia. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991 (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-333>

Con base a la misión y visión de la agencia de viajes objeto de esta investigación y, teniendo en cuenta la importancia que la misma tiene dentro del departamento, el respaldo y el fortalecimiento que el Estado brinda a la iniciativas de tipo privado, consolidado en el artículo descrito anteriormente, reviste una gran importancia pues el fortalecimiento y la reestructuración de la agencia de viajes Turismo del Sur, se consolida en un medio indispensable para la generación de empleo y el desarrollo económico de la región.

Ahora bien, buscando dar cumplimiento al objetivo de esta investigación, las leyes y decretos que se tienen en cuenta para el desarrollo del Marco Legal son los siguientes:

De acuerdo al Decreto 410 de 1971<sup>13</sup>, por el cual se expide el Código de Comercio, en su artículo 10 define como comerciantes a “las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles”. El Código de Comercio establece que una persona ejerce comercio en los siguientes casos: 1) cuando está registrado en el registro público de comercio, 2) cuando ha abierto un establecimiento de comercio y 3) cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Del mismo modo, el artículo 19 es importante para el desarrollo de esta investigación porque en este también se establecen los deberes de los comerciantes. De esta manera, establece que es obligación de todo comerciante: 1) Matricularse en el registro mercantil; 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad; 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales; 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades; 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

De acuerdo a las obligaciones descritas anteriormente, el punto 3 del presente artículo brinda las bases legales necesarias para realizar la reestructuración contable y financiera de la agencia de viajes Turismo del Sur, pues este dicta a los

---

<sup>13</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 410 (27, marzo, 1971). Por el cual se expide el Código de Comercio (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial. 1971 No. 33.339. (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102>

comerciantes llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.

En relación con lo establecido en el Decreto 410 de 1971, descrito líneas arriba, la **Ley 1314 de 2009**<sup>14</sup> en su artículo 1º establece que “el Estado, bajo la dirección del Presidente la República y por intermedio de las entidades a que hace referencia la presente ley, intervendrá la economía, limitando la libertad económica, para expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, por cuya virtud los informes contables y, en particular, los estados financieros, brinden información financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones económicas por parte del Estado, los propietarios, funcionarios y empleados de las empresas, los inversionistas actuales o potenciales y otras partes interesadas, para mejorar la productividad, la competitividad y el desarrollo armónico de la actividad empresarial de las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras”. La finalidad de la presente ley es la elaboración de mecanismos que le permitan al Estado contar con información financiera con los mejores estándares internacionales de aceptación mundial. Información que permita mejores prácticas y una rápida evolución de los negocios.

La aplicabilidad de esta ley, se establece dentro del artículo 2º, en este se define que: “la presente ley aplica a todas las personas naturales y jurídicas que, de acuerdo con la normatividad vigente, estén obligadas a llevar contabilidad, así como a los contadores públicos, funcionarios y demás personas encargadas de la preparación de estados financieros y otra información financiera, de su promulgación y aseguramiento”.

El conocimiento sobre el funcionamiento de la ley 1314 de 2009, es de importancia para la presente investigación pues por medio de esta el gobierno autoriza que de manera general ciertos sectores “lleven contabilidad simplificada, emitan estados financieros y revelaciones abreviados o que estos sean objeto de aseguramiento de información de nivel moderado”, además de establecer normas de contabilidad y de información financiera para las microempresas, sean personas jurídicas o naturales,

---

<sup>14</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1314. (13, julio, 2009). Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial. año CXLIV (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102>

que cumplan los requisitos establecidos en los numerales del artículo 499 del Estatuto Tributario.

Por lo anterior, para la agencia de viajes Turismo de Sur, es de vital importancia la elaboración de plan financiero y contable que dé cuenta de los movimientos financieros que la agencia genere, además que por medio de este se proyecte un modelo de crecimiento empresarial dentro de la región.

Por otra parte, de acuerdo al **Decreto 3019 de 2013**<sup>15</sup>, para efectos del cumplimiento de la Ley 1314 de 2009, los parámetros de definición de microempresas deben acogerse al artículo 1º de presente decreto, por medio del cual se establece que las microempresas en adelante deben contar con: 1) una planta de personal no superior a diez (10) trabajadores; 2) poseer activos totales, excluida la vivienda, por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv); y 3) Tener ingresos brutos anuales inferiores a 6.000 smmlv.

La modificación de la NIF a las microempresas tuvo como objetivo establecer una “norma de contabilidad simplificada, que fuera adecuada a las necesidades de las entidades clasificadas en el grupo 3”<sup>16</sup>. De acuerdo a esta nueva perspectiva, “El Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas debe ser aplicada con carácter de obligatoriedad y pretende cumplir con los requerimientos del estado con el propósito de mostrar la veracidad de la información financiera y así poder ser más competitivas”<sup>17</sup>.

**Decreto 2420 de 2015.** Mediante este decreto el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo unificó los decretos a que se refieren a tema de normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información dentro de la nueva estrategia del Gobierno nacional de unificar en un solo decreto la normatividad sobre una misma materia.

---

<sup>15</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 3019, (27, diciembre, 2013). Por el cual se modifica el Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas, anexo al Decreto número 2706 de 2012 (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial, año CXLIX. N. 49016. (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?id=1507918>

<sup>16</sup> Aplicación del Marco Técnico Normativo de Información Financiera (MTNIF) en las Microempresas del Sector Calzado Ubicados en la Comuna Nueve de la Ciudad de Cúcuta (En línea). Cúcuta: Revista Gestión y Desarrollo Libre, 2017, nro. 3 Disponible en: [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/download/3220/2626/](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/download/3220/2626/)

<sup>17</sup> *Ibíd.*, p. 33

A partir del Título 3<sup>18</sup>: Régimen Reglamentario Normativo para los preparadores de información financiera que conforman el grupo 3. El presente título será aplicable a las microempresas descritas en el capítulo 1 del Marco Técnico Normativo de Información Financiera contenido en anexo 3 del mismo decreto.

El objetivo de este Marco Técnico de Información Financiera ha permitido que microempresas como la agencia de viajes Turismo de Sur, puedan tener una nueva alternativa para la publicación de su información y así mismo generar balances positivos dentro de la región, de ahí la importancia de incluir este decreto dentro de la investigación.

**Decreto 2496 de 2015.** Mediante este decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, se unifican el decreto 2420 de 2015 y decreto 3022 de 2013, con este decreto único reglamentario permite a los usuarios de la información financiera de NIIF<sup>19</sup> de la entidad reconocer y comprender los principios, elementos y características cualitativas para una correcta aplicación de la información, en el cual se compilaron y racionalizaron las normas de carácter reglamentario, expedidas en desarrollo de la Ley 1314 de 2009, que rigen en materia de contabilidad, información financiera y aseguramiento de la información.

El anterior decreto permite que bajo el amparo de la ley, el manejo de la información de la agencia de viajes Turismo del Sur, se haga de manera veras con el fin de conocer el estado real de la agencia y poder tomar decisiones acertadas en un futuro en pro del desarrollo económico de la región y del progreso mismo de la agencia.

Se hace mención finalmente a la **Ley 43 de 1990**<sup>20</sup>, por medio de la cual se reglamentan todo lo referente a la profesión de Contador Público. Esta ley en su

---

<sup>18</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2420, (14, diciembre, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial, No. 49726. (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30030273>

<sup>19</sup> COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2496, (23, diciembre, 2015). Por medio del cual se modifica el Decreto 2420 de 2015 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial, año CLI. N. 49735. (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?id=30019674>

<sup>20</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 43, (13, diciembre, 1990). por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras

artículo 2º dicta las actividades relacionadas con la ciencia contable. “Para los efectos de esta ley se entienden por actividades relacionadas con la ciencia contable en general todas aquellas que implican organización, revisión y control de contabilidades, certificaciones y dictámenes sobre estados financieros, certificaciones que se expidan con fundamentos en los libros de contabilidad, revisoría fiscal prestación de servicios de auditoría, así como todas aquellas actividades conexas con la naturaleza de la función profesional del Contador Público, tales como: la asesoría tributaria, la asesoría gerencial, en aspectos contables y similares”.

El artículo 6º de esta ley, se define los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. De acuerdo a lo planteado en el presente artículo, “se entiende por principios o normas de contabilidad, el Conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente, sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas”.

Esta ley permite que dentro de la investigación se tengan en cuenta los parámetros que la constitución política establece para el ejercicio de las actividades y funciones que un contador público debe cumplir. Funciones que así mismo permitirán desarrollar efectivamente el objetivo de la investigación.

## **2.4 MARCO TEORICO**

Para el desarrollo de los objetivos propuestos en este trabajo es importante tomar como base distintas teorías que abarcan temas de diagnóstico, análisis internos, de investigación sobre proceso y procedimiento, contabilidad básica, entre otros, que se han desarrollado, se encuentran vigentes y muchas han evolucionado a través de los años, siendo creadas e implementadas por grandes pensadores y conocedores del tema.

**2.4.1. Etapa de diagnóstico:** Teorías relacionadas con el uso de herramientas para la elaboración de un diagnóstico interno y externo de la empresa son relevante en cuanto a que estas permiten identificar los aspectos desde la parte contable y financiera claves para determinar las estrategias a desarrollar.

**A. Diagnóstico empresarial:** evaluar el desarrollo de las actividades de la Agencia Turismo del Sur, se convierte en una herramienta que identifica y

---

disposiciones. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial, año CXXVII. N. 39602. (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1598256>

sistematiza de forma ordenada los procesos y/o procedimientos que maneja de manera empírica, y es el objetivo de la presente investigación.

Por medio de la recolección de información para obtener una base de datos y hechos, que posteriormente ordenados de manera sistemática permitan juzgar mejor qué pasa al interior de la empresa permite elaborar un Diagnóstico Empresarial<sup>21</sup> que es la identificación de factores incidentes dentro de un problema que permite determinar el nivel del mismo, obteniendo unos parámetros que teniendo en cuenta en el estado actual de la empresa deben considerarse para obtener unos tópicos valorativos, que se convierten en punto de partida para diseñar una estrategia.

Entre las diversas condiciones que se deben dar para efectuar el diagnóstico empresarial se deben considerar las siguientes:

- El apoyo de la organización en el suministro de información.
- La pretensión del cambio de la organización derivado de la información resultante del diagnóstico.
- La retroalimentación periódica durante el proceso de recopilación y análisis de la información durante la elaboración del diagnóstico.
- La discrecionalidad del proceso de manejo de información interna de la empresa, está determinada por el manejo de los datos proporcionados de parte de la empresa al consultor o equipo que está desarrollando el diagnóstico.

**B. Análisis de marketing:** comprobar la viabilidad o situación económica actual de la Agencia Turismo del Sur, permite observar un panorama general de aspectos necesarios para determinar diferentes tipos de información, que podría ser de mucha ayuda en la toma de decisiones para el manejo de interno de la empresa.

El paradigma del mercado, del usuario y del consumo ha cambiado muchísimo desde 1960. Las 4 P del marketing<sup>22</sup>; Producto, Precio, Punto de venta y Promoción, son los cuatro elementos básicos con los que el profesor de contabilidad estadounidense E. Jerome McCarthy definió el concepto de marketing en 1960

1. Producto: el elemento sobre el que gira todo
2. Precio: la difícil labor de fijar el más adecuado

---

<sup>21</sup> PORTUGAL, Víctor. Diagnóstico Empresarial: Elementos del diagnóstico empresarial [en línea]. Bogotá D.C., Colombia: Fondo editorial Areandino, Fundación Universitaria del Área Andina. 2017, 89 p. [Consultado el 30 de Mayo de 2020]. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1489/Diagn%C3%B3stico%20Empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<sup>22</sup> BOTEY, Pep. Las 4 P del marketing que debes conocer [blog]. Inbound Marketing. 21 de mayo de 2020. [Consultado 30 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/las-4-p-del-marketing-que-debes-conocer>

3. Punto de venta: ¿cómo vamos a distribuir nuestro producto?
4. Promoción: las múltiples formas de darlo a conocer

Las 4 P han evolucionado, adaptándose a las necesidades del mercado. Así, hoy podemos dejar de hablar solo de producto, precio, punto de venta y promoción, y sustituir estos términos por consumidor, coste, conveniencia y comunicación. Y estas 4 C están evolucionando, a su vez, a las 4 E;

1. Experiencia y emoción: el cliente quiere vivir una experiencia con tu marca
2. Exchange: hablamos del valor agregado que este conlleva, a partir de experiencias únicas.
3. En cualquier lugar: hace referencia a la forma de la compra y venta por medios digitales como App, desde la web mobile, a raíz de un email.
4. Evangelización: podríamos decir fan. Se trata de conseguir que el cliente esté tan satisfecho con tu marca que te recomienda, habla de ti, te sigue a otro nivel.

La adaptación de estas “P” a “C” y a “E”, progresivamente, responden a un cambio de las necesidades del mercado y de los consumidores. Se deben adaptar constantemente y de hecho es probable que dentro de unos años estos conceptos vuelvan a cambiar.

**C. Matriz DOFA:** Para las empresas pequeñas como la Agencia de Viaje es más práctico o incluso factible realizar un análisis de tipo DOFA porque permite aplicarlo a una amplia gama de escenarios, además permite identificar que hace bien a la empresa, donde podría mejorar y las oportunidades y amenazas que enfrenta el negocio.

La matriz DOFA<sup>23</sup> es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Generalmente es utilizada para empresas, pero igualmente puede aplicarse a personas, países, etc. Su nombre proviene de: Debilidades (D), Oportunidades (O), Fortalezas (F) y Amenazas (A). Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades, etc. Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa.

Aunque la matriz DOFA resultante es atractiva y simple de entender, los expertos estiman que lo más valioso y revelador de la herramienta es el propio proceso de análisis para llegar hasta allí.

Para identificar el propósito del análisis DOFA pueden utilizarse dos definiciones, un sobre “Gerencia Estratégica”; otra, sobre el análisis DOFA. Fred David define la

---

<sup>23</sup> Deficiencias en el uso del FODA causas y sugerencias Revista Ciencias Estratégicas. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, enero-junio, 2011, nro. 25.

Gerencia Estratégica en la siguiente forma: “Una empresa debe tratar de llevar a cabo estrategias que obtengan beneficios de sus fortalezas internas, aprovechar las oportunidades externas, mitigar las debilidades internas y evitar o aminorar el impacto de las amenazas externas. En este proceso radica la esencia de la Gerencia Estrategia”.

**D. El control y la estructura organizacional:** conocer el desarrollo organización en la Agencia del Turismo del Sur permitirá establecer cuáles son las funciones específicas de los empleados y el aporte de cada uno al cumplimiento de los objetivos

De este modo, el control organizacional<sup>24</sup> se concibe como un sistema cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. Además, se entiende un sistema como un conjunto de elementos, interrelacionados entre sí, en busca de un objetivo determinado. Al cruzar estas dos definiciones puede decirse que el control organizacional, concebido como un sistema, se ocupa de la interrelación de las habilidades, preceptos, decisiones, estructuras y dispositivos utilizados para ordenar, ajustar, medir y evaluar el comportamiento de las personas y el uso que ellas hacen de los recursos con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización.

En este sentido, el control organizacional se asimila al marco administrativo que regula las acciones de la organización para encaminarla al cumplimiento de sus propósitos. Así, el control tiene la obligación de mantener la coherencia y la consistencia de las acciones organizacionales en relación con sus propósitos.

Ambos propósitos se logran mediante dos prácticas fundamentales: la regulación de las acciones y la verificación de las mismas. Se presenta aquí una diferencia con la concepción tradicional del control pues éste se ha entendido como una actividad posterior a la ejecución de la acción o como unos puntos en los que es preciso usar algunos dispositivos o actividades de evaluación durante la ejecución de los procesos. A fin de mantenerlas encauzadas hacia el logro de los propósitos, pero no es tan común entender que el diseño del proceso.

Como se dijo antes, el control organizacional ordena, ajusta, mide y evalúa las acciones de una organización para garantizar el cumplimiento de sus propósitos mediante la coherencia y la consistencia de sus actividades. Así, las acciones asignadas al sistema de control pueden, en consecuencia, dividirse en dos grandes grupos: la regulación del comportamiento de la organización y la verificación del cumplimiento de aquello que ha sido preestablecido.

---

<sup>24</sup> ARANGO RESTREPO, María Rocío. Control organizacional: ¿sistema o agregado de elementos? AD-MINISTER. Medellín: EAFIT, 2007. 17 p.

**E. Análisis Financiero:** conocer, analizar y comparar los resultados financieros de periodos determinados de la Agencia Turismo del Sur, permitirá hallar las deficiencias que podrán ser mejoradas después de elaborado el Manual de Procesos y Procedimientos objeto de esta investigación.

Es por eso que el Análisis Financiero<sup>25</sup> se realiza para el estudio e interpretación de la información contable de una empresa con el fin de diagnosticar su situación actual y proyectar su desenvolvimiento futuro. Este consiste en una serie de técnicas y procedimientos que permiten analizar la información contable de la empresa de modo de obtener una visión objetiva acerca de su situación actual y cómo se espera que esta evolucione en el futuro.

**¿Cuál es el objetivo del análisis financiero?** es obtener un diagnóstico que permita que los agentes económicos interesados o relacionados con la organización, tomen las decisiones más acertadas. El uso del análisis financiero dependerá de la posición o perspectiva en la que se encuentre el agente económico en cuestión. Considerando lo anterior podemos dividir a los agentes en dos grupos:

1. **Internos:** los administradores de la empresa utilizan el análisis financiero con el fin de mejorar la gestión de la empresa, corregir desequilibrios, prevenir riesgos o aprovechar oportunidades. Un buen análisis financiero es clave para poder planificar, corregir y gestionar.
2. **Externos:** los agentes externos utilizan el análisis financiero para conocer la situación actual de la empresa y su posible tendencia futura. Ejemplo, para un inversor es un importante conocer el estado de una empresa para ver si vale o no la pena invertir en ella. Otros agentes externos relevantes son: clientes, proveedores, posibles inversores, reguladores, autoridades fiscales, etc.

**¿Cómo se realiza el análisis financiero?** el análisis financiero se realiza a través de la observación de los datos contables de la empresa (principalmente Estados Financieros de un determinado período), ratios, índices y otros indicadores junto con información adicional principalmente relacionada con contexto económico y competitivo en el que se desenvuelve la organización. Existen tres conceptos básicos sobre los cuales se debe informar:

1. **Rentabilidad:** se observan las cuentas relacionadas con ingresos, costos y resultados. Se trata de determinar no sólo su valor, sino que también su composición, calidad, evolución y proyección.
2. **Liquidez:** esto es, la capacidad de hacer frente a sus necesidades de recursos y de cumplir con sus deudas de corto plazo. Aquí se observan variables como: endeudamiento, activo circulante, periodo de maduración, rotación, etc.

---

<sup>25</sup> ROLDÁN, Paula Nicole. Análisis financiero. (En línea). En: Economipedia: mayo, 2017. (Consultado: 19, septiembre, 2020). Disponible en la dirección: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>

**3. Solvencia:** se refiere a su capacidad de cumplir con las deudas de largo plazo y también poder invertir para crecer en el futuro. En este caso observamos variables como: endeudamiento a largo plazo, patrimonio, fuentes de financiación, etc.

**¿Cuáles son los métodos de Análisis?** son fórmulas que nos permiten analizar resultados y mirar las ventajas y desventajas frente a esos resultados. Existen diferentes Métodos para el Análisis<sup>26</sup> de los estados financieros:

- 1. El Método Vertical:** Se refiere a la utilización de los estados financieros de un período para conocer su situación o resultados, en otras palabras, consiste en relacionar cada cuenta del Balance y del Estado de Ingresos y Egresos (pérdidas y ganancias) con una cifra base de dichos estados financieros.
- 2. El Método Horizontal:** Se compara entre sí los dos últimos períodos, ya que en el período que está sucediendo se compara la contabilidad contra el presupuesto.
- 3. El Método Histórico:** Se analizan tendencias, ya sea de porcentajes, índices o razones financieras, puede graficarse para mejor ilustración.

Cada tipo de análisis financiero tiene un propósito o uso que determina las diferentes relaciones importantes.

**2.4.2 Elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos:** para elaborar un manual de políticas y procedimientos para el área contable y financiera de la Agencia Turismo del Sur es necesarios tener claro los conceptos y los pasos que se deben desarrollar de acuerdo a las características y necesidades que resultaron en el diagnóstico inicial, todo enmarcados en las normas vigentes en el territorio colombiano.

**A. Políticas contables:** los documentos base para hablar sobre Políticas Contables<sup>27</sup> son la Norma NIC 8 denominada como: Políticas Contables, cambios en la estimaciones contables y errores, la cual indica que: “Políticas contables son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros”.

La definición se está simplificando e indica que son principios específicos, bases de medición y prácticas; indicando que la práctica es una “forma común de actuar, la que usualmente se usa y se practica”. Una dificultad latente que se presenta es que se definen orientaciones donde se representa el deber ser en términos de la

---

<sup>26</sup> COVA, Yelimar; MECHAS, Kenya y SÁNCHEZ, Luisaida. Teoría sobre el Análisis de los Estados Financieros. Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, 2010

<sup>27</sup> BERMÚDEZ, Hernando. Políticas Contables. (En línea). En: Documento de conclusiones- Spatia INCP: 24, octubre, 2017 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.incp.org.co/politicas-contables-2/>

contabilidad, pero llevarlo a la práctica genera dificultades.

Es relevante entonces, que la política contable sea aplicada en la preparación y presentación de los Estados Financieros, haciendo una distinción de estos dos conceptos, donde preparar es el registro y el análisis de la información y se vuelve una tarea previa de la presentación de los informes. Lo esencial y mínimo es el registro de las operaciones en el orden que van sucediendo y esto debería hacerse en los libros diario y mayor; con estos solo dos libros no tendría estados financieros; con lo anterior, por ejemplo, en la política contable debiese definirse la periodicidad de la información financiera, formas de presentación, donde se definan criterios de dónde debería incluir los diferentes activos como los fijos o la liquidez, también, hasta qué nivel de cuenta llegaría dentro de la presentación.

La norma contable es el marco conceptual, y la política es personalizar las normas de acuerdo con las características puntuales de los negocios. Esto representa un reto, porque en ocasiones al solicitar las políticas contables, se encuentran documentos de 300 páginas que obedecen al marco normativo y evidentemente en algunos casos no se está haciendo un diferencial entre marco vs política.

Por último, es necesario que cada uno de los agentes del Gobierno Corporativo se haga responsable por su rol, el Contador como apoyo en la propuesta de las mismas y los miembros de la Alta Gerencia, Junta Directiva y Asamblea de Accionistas en el entendimiento y aprobación de estas; por otro lado, las políticas deben ser ajustadas a las necesidades de cada empresa, donde se tome el marco normativo como un referente y no una copia exacta de este.

**B. Procedimientos:** a medida que crecen las empresas, estas van estableciendo normas y pautas acerca de cómo se debe llevar a cabo el trabajo de los empleados. La organización administrativa en una compañía puede establecerse a través de la clasificación de los procedimientos<sup>28</sup> en dos grandes grupos: Procedimientos contables y Procedimientos no contables.

**1. Procedimientos contables:** dentro del ciclo de operaciones de una empresa, se definen los procedimientos contables, como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad. Desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros. Algunos ejemplos de procedimientos contables, son los siguientes:

---

<sup>28</sup> EVILLA, Marcio y RODRÍGUEZ, Yumaira. Sistemas y Procedimientos Contables (En línea). En: Administración y Finanzas > Contabilidad (Caracas): 3, octubre, 2011 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.monografias.com/trabajos82/sistemas-procedimientos-contables/sistemas-procedimientos-contables.shtml>

1. Recepción de inventarios
2. Ventas de productos
3. Fabricación de productos
4. Registro de estimaciones
5. Destrucción de inventarios

Realizar y llevar a cabo un inventario de todos aquellos procedimientos que pueden asimilarse como procedimientos contables de acuerdo con la definición dada al principio, permite conocer en profundidad todas las posibles operaciones que pueden afectar los estados financieros.

Cuando se está realizando el análisis de todos los procesos llevados a cabo por la empresa, es sumamente importante determinar e identificar todos aquellos clasificables como procedimientos contables. Este primer paso del análisis ayudará a determinar e identificar en cuáles de ellos un error pudiera tener mayor impacto sobre los estados financieros que otro.

La amortización de una plusvalía por lo general, representa montos importantes. En una empresa manufacturera, se considera altamente crítico, el manejo de todos los inventarios, sean éstos de productos terminados, productos en proceso, materias primas o materiales y suministros. Es probable que para una empresa de servicios el manejo de los inventarios involucre cifras de poca importancia en comparación a lo que representan éstos para una empresa manufacturera.

**2. Procedimientos No Contables:** procedimientos no contables aquellos que no afectan las cifras de los estados financieros. En contraposición a los procedimientos anteriormente mencionados, los procedimientos no contables no afectan las cifras de los estados financieros; algunos ejemplos de este tipo de procedimientos son los siguientes:

1. Procedimiento para cambiar datos de una cuenta correntista
2. Procedimiento para contratación de empleados
3. Procedimiento para cambio de horario laborable
4. Procedimiento para tramitar reclamos de clientes

**C. Plan de trabajo para la formalización y documentación:** cualquiera que sea el diseño del plan de trabajo adoptado este tiene como prerequisite la existencia de procesos y procedimientos formalizados, el levantamiento de estas acciones debe ser una responsabilidad de las áreas, bajo la premisa de que ellas son las que poseen la información y las que, una vez esté operando el sistema van a recibir los mayores beneficios. En los procesos y procedimientos debe haber quedado incluidos los puntos de control que se realizaran en las distintas áreas, son de tres tipos principales:

1. Los destinados a verificar la eficiencia del proceso

2. Los dirigidos a asegurar el logro de los parámetros de eficiencia establecidos.
3. Los relacionados con el cumplimiento del trámite legal

En los procesos y procedimientos que se le diseñarán a la empresa es de vital importancia tener en cuenta los tres puntos de control mencionados anteriormente por el autor porque ayudan a controlar el resultado de las operaciones de manera responsable cumpliendo a cabalidad con la ley.

**D. Ciclo Contable:** el ciclo contable<sup>29</sup> es un proceso que describe los procedimientos de elaboración de la contabilidad que se deben seguir para garantizar que todos los hechos económicos se reconozcan de acuerdo con los requerimientos de la normatividad; se evalúen de acuerdo con los modelos contables; se registren y se evalúen nuevamente en la fecha en la cual se informen y se transmiten los Estados financieros que se publica con destino a los usuarios de la información para que tomen decisiones económicas.

En los estándares internacionales no se aplica el ciclo contable porque ya se han hecho los registros de las transacciones de todos los hechos económicos, se ha documentado la contabilidad con soportes contables y se han emitido los informes, balance de comprobación y estado de resultados. La NIC 1 sobre presentación de Estados financieros o las NIIF para las PYMES sección 1 a 8 se debe aplicar en la fecha en la que se informa sobre los Estados. Se establecen las bases para que esos Estados financieros sean comprobables con los de la misma entidad en los periodos anteriores. Además, se sientan las bases y requerimientos para reconocer los componentes de los Estados financieros.

**E. Fases del ciclo contable:** el proceso en el que se estructura en las siguientes un ciclo contable<sup>30</sup>, tiene las siguientes fases:

1. **Apertura o inicio de la contabilidad:** Al comenzar el ejercicio se realiza un Inventario inicial que sirve para iniciar el proceso contable con un asiento de apertura. Este asiento es simétrico al asiento de cierre que se inscribió en el Libro Diario el último día del ejercicio anterior, asegurando de esta manera la continuidad de un ejercicio a otro. El asiento de apertura permite dotar de los saldos correspondientes a los distintos elementos del Activo, Pasivo y Neto, de manera que también se inician las anotaciones en el Libro Mayor.
2. **Fase de desarrollo o registro de operaciones del periodo:** Esta fase va desde la apertura hasta el cierre del ejercicio, registrando todos los hechos contables que se produzcan en el Libro Diario y en el Libro Mayor.

---

<sup>29</sup> DOCTRINA.VLEX. Ciclo contable. (En línea). doctrina.vlex.com.co (Colombia). (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <https://doctrina.vlex.com.co/vid/ciclo-contable-647767681>

<sup>30</sup> VALENCIA, Javier. Fases del Ciclo contable. (En línea). En: Economipedia: 25, octubre, 2015. (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-contable.html>

3. **Balance de comprobación:** La legislación vigente obliga a realizar, al menos, trimestralmente, un balance de comprobación de sumas y saldos. Con este se puede comprobar si las operaciones se han registrado adecuadamente en los libros contables.
4. **Estimaciones y correcciones contables:** El objetivo de esta fase es ajustar la contabilidad a la realidad, de manera que la información contable refleje la imagen fiel de la empresa, que bajo NIIF es conocido como ESFA Estado de Situación Financiera de Apertura.
5. **Cálculo de resultados y cierre de la contabilidad:** Esta fase consta de dos pasos:
  - a. **Regularización:** Este proceso permite calcular el resultado del ejercicio mediante el cierre de las cuentas de gestión.
  - b. **Asiento de cierre:** Con esta operación se cierran todas las cuentas patrimoniales.
6. **Formulación de las cuentas anuales:** En estos estados contables se sintetiza y resume la información contable que será útil para la toma de decisiones de los usuarios.

**F. Estados financieros:** son documentos clave para conocer la situación financiera de una empresa. Si estos no están elaborados correctamente, se pueden tomar decisiones económicas inadecuadas, además de inducir al error en la determinación de impuestos,

Los Estados Financieros<sup>31</sup> son documentos estructurados cuyo objetivo es mostrar la información sobre la situación financiera y el resultado de una persona o empresa. Estos documentos elaborados por un período determinado, de tal manera que sean útiles para tomar decisiones. Los elementos de los estados financieros son los activos, pasivos y patrimonio, los cuales componen el balance general o estado de situación financiera, y los ingresos, costos y gastos, que componen el estado de resultados.

- a. El activo es igual a la suma del pasivo y el patrimonio
- b. Las cuentas de ingresos, costos y gastos corresponden al estado de resultado, y su diferencia da origen a una utilidad o pérdida.

Los estados financieros bajo Estándares Internacionales son:

- a. Estado de situación financiera.
- b. Estado de resultado integral (también se pueden presentar por separado un estado de resultados y un estado de resultado integral –ORI–).
- c. Estado de cambios en el patrimonio.
- d. Estado de flujos de efectivo.

---

<sup>31</sup> ACTUALICESE. Estados financieros: todo lo que debe saber para su cierre contable. (En línea). En: Estándares Internacionales: 9, marzo, 2016 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://actualicese.com/caracteristicas-cualitativas-de-la-informacion-financiera/>

- e. Notas a los estados financieros (deben incluir un resumen de las políticas contables significativas y cualquier otra información explicativa).

**G. Características cualitativas de la información en los estados financieros – NIIF;** así pues, para cumplir con el propósito establecido, la información financiera debe estar revestida de características que han sido nombradas por la IASB como cualitativas. El Marco Conceptual para la Información Financiera<sup>32</sup>, emitido por la IASB en el 2010. Dice que los preparadores de la información financiera deben aplicar su juicio profesional en la elección, entre los posibles tratamientos, de los hechos económicos en los estados financieros permitidos por los Estándares Internacionales, a fin de cumplir, alineados con la filosofía de la IASB, con los propósitos de los estados financieros:

1. **Comprensibilidad:** la información proporcionada en los Estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de la actividad económica y empresarial y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable, sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir información relevante por el mero hecho de que ésta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios.
2. **Relevancia:** La información proporcionada en los Estados financieros debe ser relevante para las necesidades de toma de decisiones de los usuarios. la información tiene la cualidad de relevancia cuando puede ejercer influencia sobre las decisiones económicas de quienes la utilizan, ayudándoles a evaluar sucesos pasados presentes o futuros, o bien a confirmar o Corregir evaluaciones realizadas con anterioridad.
3. **Materialidad o importancia relativa:** La información es material y por ello es relevante, su omisión o su presentación errónea puede influir en las decisiones económicas que los usuarios tomen a partir de los Estados financieros
4. **Fiabilidad:** La información proporcionada en los Estados financieros debe ser fiable, la información es fiable cuando está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente. (los Estados financieros no están libres de sesgo es decir no son neutrales).
5. **La esencia sobre la forma:** Las transacciones y demás sucesos y condiciones deben contabilizarse y presentarse de acuerdo con su esencia y no solamente en consideración a su forma legal esto mejora la fiabilidad de los Estados financieros.
6. **Prudencia:** La inclusión de un cierto grado de precaución al realizar los juicios necesarios para efectuar las estimaciones requeridas bajo

---

<sup>32</sup> ACTUALICESE. Características cualitativas de la información financiera. (En línea). En: Contabilidad: 9, marzo, 2016 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://actualicese.com/caracteristicas-cualitativas-de-la-informacion-financiera/>

condiciones de incertidumbre de forma que los activos o los ingresos no se expresen en exceso y que los pasivos o los gastos no se expresen en defecto.

7. **Integridad:** Parecer fiable, la información en los Estados financieros debe ser completa dentro de los límites de la importancia relativa y el costo. una omisión puede causar que la información sea falsa o equívoca, y por tanto no fiable y deficiente en términos de relevancia.
8. **Comparabilidad:** Los usuarios deben ser capaces de comparar los Estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, para identificar las tendencias de su situación y su rendimiento financieros.
9. **Oportunidad:** Implica proporcionar información dentro del periodo de tiempo para la decisión si hay un retraso indebido en la presentación de la información está puede perder su relevancia.

**H. NIIF para MICROEMPRESAS:** la Superintendencia de Sociedades ha dado las primeras instrucciones para lo que será el proceso de aplicación de las NIF en las microempresas mediante la expedición de la Circular 115-00003 del 2013.

Las microempresas están obligadas a aplicar el sistema de contabilidad<sup>33</sup> simplificada, el cual está basado en las NIIF.

1. **Sección 4: Estado de Situación Financiera:** esta sesión establece la información a presentar en un Estado de situación Financiera<sup>34</sup> y cómo presentarla, el estado de situación financiera que a veces es denominado el balance presenta los activos pasivos y patrimonio de una entidad en una fecha específica al final del periodo sobre el que se informa

La información a presentar en el estado de situación financiera: como mínimo el estado de situación financiera incluirá partidas que presenten los siguientes importes.

- Efectivo y equivalentes al efectivo.
- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.
- Activos financieros.
- Inventarios.
- Propiedad planta y equipo.
- Propiedades de inversión.

---

<sup>33</sup> LEGIS. ¿Quiénes deben implementar las NIF para microempresas?. (En línea). En: Comunidad Contable: 18, enero, 2013 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: [http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/N/noti-180113-03\(quienes\\_deben\\_implementar\\_las\\_nif\\_para\\_microempresas\).asp](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/N/noti-180113-03(quienes_deben_implementar_las_nif_para_microempresas).asp)

<sup>34</sup> ICICAT. Sección 4. Estado de Situación Financiera. (En línea). icicat.co (Colombia). (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <https://www.icicat.co/normatividad/finanzas/normas-internacionales/niif-para-pymes/seccion-4-estado-de-situacion-financiera>

- Activos intangibles.
- Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar.
- Pasivos financieros.
- Pasivos y activos por impuestos corrientes.
- Pasivos por impuestos diferidos y activos por impuestos diferidos
- Provisiones.
- Patrimonio.

Cuando sea relevante para comprender la **situación financiera** de la entidad, esta presentará en el estado de situación financiera partidas adicionales, encabezamientos y subtotales.

Distinción entre partidas corrientes y no corrientes: Una entidad presentará sus activos corrientes y no corrientes y sus pasivos corrientes y no corrientes como categorías separadas en su estado de situación financiera

Activos corrientes, una entidad clasificar a un activo como corriente cuando:

- Espera realizarlo o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operaciones.
- Mantiene activo principalmente con fines de negociación.
- Espera realizar el activo dentro de los 12 meses siguientes desde la fecha sobre la que se informa.
- Se trata de efectivo un equivalente al efectivo salvo que su utilización esté restringida y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un periodo mínimo de 12 meses desde la fecha sobre la que se informa.
- Una entidad clasificará todos los demás activos como no corrientes cuando el ciclo normal de operaciones no sea claramente identificable se supondrá que su duración es de 12 meses.

Pasivo corriente, una entidad clasificará un pasivo como corriente cuando:

- Espera liquidarlo en el transcurso del ciclo normal de operaciones de la entidad.
- Mantiene el pasivo principalmente con el propósito de negociar.
- El pasivo debe liquidarse dentro de los 12 meses siguientes a la fecha sobre la que se informa.
- La entidad no tiene el derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante al menos 12 meses siguientes a la fecha sobre la que se informa.
- Una entidad clasificará todos los demás pasivos como no corrientes.

La Información para presentar en el estado de situación financiera o en las notas, una entidad revelará, ya sea en el estado de situación financiera con las notas, las siguientes sub-clasificaciones de las partidas:

- Propiedades, planta y equipo en clasificaciones adecuadas para la entidad.

- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar que muestren por separado importes por cobrar de partes relacionadas, importes por cobrar de terceros y cuentas por cobrar procedentes de ingresos acumulados pendientes de facturar.
- Inventarios.
- Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, que muestren por separado importes por pagar a proveedores, cuentas por pagar aparte relacionadas, ingresos diferidos y acumulaciones.
- Provisiones por beneficios a empleados y otras provisiones.
- Clases de patrimonio, tales como capital desembolsado, primas de emisión ganancias acumuladas y partidas de ingreso y gastos que, como requiere están NIIF, se reconocen en otros resultados integrar y se presentan por separado en el patrimonio.

**2. Sección 5: estado del resultado integral y estado de resultados:** esta sección requiere que una entidad presentes el resultado integral total<sup>35</sup> para un periodo es decir su rendimiento financiero para el periodo en uno o dos Estados financieros establece la información que tiene que presentarse en esos Estados y cómo presentarla.

Presentación del resultado integral total, una entidad presentará su resultado integral total para un periodo:

- En un único estado de resultado integral, en cuyo caso el estado del resultado integral presentarán todas las partidas de ingresos y gastos reconocidos en el periodo.

En dos Estados un estado de resultados y un estado de resultado integral en cuyo caso el estado de resultados presentará todas las partidas de ingresos y gastos reconocidos en el periodo excepto las que estén reconocidas en el resultado integral total fuera del resultado tal y como permite o requiere estar ahí.

**2.4.3 Formular el plan de acción:** es de gran importancia determinar las actividades que se desarrollaran para la implementación del manual de políticas y procedimientos para el área contable y financiera de la agencia Turismo de Sur a partir de un modelo de estrategias de competencias, que permita seleccionar, evaluar y desarrollar a las personas en relación con las actividades necesarias para alcanzar el desarrollo objeto de la presente investigación.

---

<sup>35</sup> ICICAT. Sección 5. Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados. (En línea). icicat.co (Colombia). (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <https://www.icicat.co/normatividad/finanzas/normas-internacionales/niif-para-pymes/seccion-5-estado-del-resultado-integral-y-estado-de-resultados>

**A. Estrategias empresariales:** representan la planeación para mejorar y optimizar los resultados de una empresa. Estas pueden ser medidas a través de indicadores de gestión que permitan ponderar y tomar acciones asertivas. Se trata de qué hacer y cómo hacerlo; gira en torno a la misión y visión de la empresa, al momento de establecer una estrategia, es necesario conocer los productos y servicios que se ofrecen. Asimismo, deben conocerse los recursos naturales disponibles, métodos de ventas y distribución, capacidad de producción, tecnología, tipos y necesidades del mercado. Esto es necesario para que la empresa cumpla a tiempo y con eficacia todos sus objetivos.

La **estrategia empresarial funcional**<sup>36</sup> se ocupa de cómo deben hacerse las cosas, cómo deben utilizarse y aplicarse los recursos y las capacidades con el fin de aprovecharlos al máximo y aumentar la productividad. Las áreas principales en las que debe enfocarse son Comercialización, Recursos Humanos, Financiación, Compra y Ventas, etc. En esta estrategia se establecen los pasos que deben realizarse en relación al marketing, canales de distribución y tecnología.

La estrategia empresarial funcional debe diseñarse para plazos cortos y debe ser renovada periódicamente. La empresa requiere diseñar una estrategia funcional por cada actividad de negocios relevante y por cada unidad de la organización. En otras palabras, un negocio requiere de tantas estrategias empresariales funcionales como actividades importantes posea. Aun si la estrategia funcional se limita a las acciones que realiza el negocio, puede aportar nuevos pasos, características y hasta replantear el plan general del negocio.

**B. Plan de Acción:** es una herramienta que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción<sup>37</sup> se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto. Dentro de una empresa, puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

Para hacer un buen plan de acción o evaluar qué aplicaciones y herramientas son más compatibles con la dinámica empresarial, es importante comprender cuáles son sus pasos<sup>38</sup> y su proceso.

---

<sup>36</sup> REBATO, Carlos. Qué es una estrategia empresarial y cuál es su importancia en una organización [blog]. Think Big / Empresas. Telefonica. 27 de febrero de 2020. [Consultado: 05 de junio de 2020]. Disponible en: <https://empresas.blogthinkbig.com/estrategias-empresariales/>

<sup>37</sup> PÉREZ PORTO, Julián y MERINO, María. Definición de plan de acción. Definicion.de. 2009. [Consultado: 05 de junio de 2020]. Disponible en: <https://definicion.de/plan-de-accion/>

<sup>38</sup> ENTREPRENEUR STAFF. Plan de acción: 6 pasos efectivos para hacerlo sin equivocarte [blog]. Entrepreneur. [Consultado: 05 de junio de 2020]. Disponible en: <http://entm.ag/pb91>

1. **Define los objetivos:** dicho plan de acción debe tener un objetivo claro, conciso y medible. No puedes iniciar un plan de acción si no sabes lo que quieres lograr con él ni en cuanto tiempo.
2. **Detalla las estrategias:** a partir de este punto se deben especificar las estrategias que se seguirán para lograr dicho objetivo. Éstas deben mostrar el camino que se seguirá durante el desarrollo y ejecución del plan de acción.
3. **Plantea las tareas:** luego, se debe plantear los pasos a seguir o tareas de cada una de las estrategias planteadas. Las tareas deben ser lo más específicas y detalladas posibles, reflejando cada paso necesario.
4. **Elabora una Carta Gantt:** Las tareas deben tener tiempos específicos, fechas de inicio y fechas de finalización, para lo cual es aconsejable adaptar al formato del plan de acción una gráfica de Gantt para tal propósito.
5. **Designa responsables:** Se deben asignar los responsables de cada tarea, quienes preferentemente deben ser los que están involucrados en la elaboración del plan de acción.
6. **Ejecuta el plan:** Ahora puedes proceder a la ejecución del plan de acción. Cada responsable ya sabe las tareas que debe ejecutar para cumplir con las estrategias planteadas y lograr el objetivo final de tu plan.

## 2.5 MARCO CONCEPTUAL

**ACTIVO**<sup>39</sup>: en el entorno de la contabilidad se denomina “activo” a la totalidad de recursos de que dispone una empresa para llevar a cabo sus operaciones. Representa todos los bienes y derechos que son propiedad de la empresa, ya sean con fines comerciales como utilitarias. Así como también aquellos de los que se espera obtener un beneficio en el futuro. La empresa ha de poder controlar ese bien para que se considere un activo suyo, mas no tiene por qué ser propietario del mismo.

**ADOPCIÓN**<sup>40</sup>: consiste en la incorporación de normas externas con la aceptación de hacer cambios, pero sin acceder completamente a lo extranjero.

**AGENCIA DE TURISMO**<sup>41</sup>: es aquella empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores del rubro viajes, tales como aerolíneas, hoteles, cruceros, entre otros, ofreciéndoles a las primeras mejores condiciones de contratación en los viajes que desean emprender. Es decir, la

---

<sup>39</sup> RUIZ, Gonzalo. Conceptos de Contabilidad: El Activo (en línea). En: Empresas, Negocios y PYMES (Tendencias Media si 2019): 2, marzo, 2020 (consultada: 9, marzo, 2020). Disponible en la dirección electrónica: <https://definanzas.com/conceptos-de-contabilidad-el-activo/>

<sup>40</sup> CONSEJO TÉCNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA, NIIF PARA LAS PYMES. Disponible en la dirección electrónica: [http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/niif/niif.php?anio\\_id=2012](http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/niif/niif.php?anio_id=2012).

<sup>41</sup> UCHA, Florencia. Análisis Financiero (En línea). En: Definición ABC: septiembre, 2010 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.definicionabc.com/economia/agencia-de-viajes.php>

agencia de viajes le vende a su cliente productos y servicios relacionados al viaje que realizará a un precio más bajo y en el marco de unas condiciones realmente tentadoras y atractivas respecto a lo que podrían conseguir si se dirigiesen a comprarlo directamente en los proveedores mencionados.

**ANÁLISIS FINANCIERO<sup>42</sup>:** es el estudio de la información contable de una empresa para determinar la situación financiera de la misma y realizar proyecciones a futuro para garantizar la solvencia, estabilidad y producción de la organización, y tomar las decisiones más acertadas en pro de la misma. Este, como tal, debe proveer información sobre tres aspectos principales: la liquidez, la rentabilidad y la solvencia; posterior a la obtención de una serie de datos objetivos, es propicia la toma de decisiones.

**DEPRECIACIÓN<sup>43</sup>:** la depreciación es la pérdida de valor de un bien como consecuencia de su desgaste con el paso del tiempo. Este concepto se relaciona con la contabilidad de un bien, dado que es muy importante dotar provisiones en una empresa para que sus gestores tengan en cuenta la pérdida que se produce año tras año del valor en libros de ese activo.

**ESTANDAR<sup>44</sup>:** la palabra estándar proviene del inglés “Standard”, que a su vez se originó en el francés “standort”, que es donde los francos colocaban su bandera para que no la tomaran los enemigos en la época de las invasiones bárbaras. Este también es el origen del vocablo estandarite. Los estándares son construcciones culturales, efectuadas por quienes poseen autoridad ética, técnica, teórica o científica, según el caso, de público conocimiento que nos dan confianza en nuestro accionar, pues nos sirven de guía y referencia, y a posteriori permite controlar lo producido para realizar sobre ello un juicio de valor.

**FIABILIDAD<sup>45</sup>:** la confiabilidad o fiabilidad de la información está sustancialmente implícita en la característica llamada “representación fiel”. Si la información muestra la imagen fiel de lo sucedido entonces podrá considerársela como fidedigna. Al respecto conviene leer los párrafos 3.20 a 3.25 de los Fundamentos de las conclusiones del capítulo 3: Características cualitativas de la información financiera útil, que hace parte del marco conceptual adoptado por IASB.

---

<sup>42</sup> RAFFINO, María Estela. Análisis Financiero (En línea). En: “Análisis” (Argentina): 23, enero, 2020 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://concepto.de/analisis-3/>

<sup>43</sup> VÁZQUEZ BURGUILLO, Roberto. Depreciación (En línea). En: Diccionario Económico: 2, marzo, 2016 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://economipedia.com/definiciones/depreciacion.html>

<sup>44</sup> DECONCEPTOS. Concepto de estándar (En línea). (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/estandar>

<sup>45</sup> BERMÚDEZ, Hernando. Fiabilidad y representación fiel de la información financiera. (En línea). En: Contrapartida número 998 (Pontificia Universidad Javeriana - Bogotá): 7 de octubre, 2014 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: [http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida\\_998/contrapartida\\_998.asp?](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida_998/contrapartida_998.asp?)

**MEDICIÓN<sup>46</sup>:** medir, corresponde a determinar el valor o importe el cual se le asignará a una partida de activo, pasivo, patrimonio, ingreso o gasto al momento de efectuar su reconocimiento.

**PLAN DE MEJORAMIENTO<sup>47</sup>:** busca fortalecer la capacidad contable de una organización, con el propósito final de generar ventajas comparativas que le permitan a esta organización alcanzar, sostener y mejorar su posición competitiva en el mercado regional. “La administración no es producto de una casualidad, ni surge espontáneamente; se crea y se logra a través de un largo proceso de aprendizaje y negociación por grupos colectivos representativos que configuran la dinámica de conducta organizativa”.

**RECONOCIMIENTO<sup>48</sup>:** reconocer un hecho económico se denomina al proceso de incorporación, en los estados financieros, de una partida que cumpla los requisitos para ser reconocida. En otras palabras, reconocimiento, es un criterio que de cumplirse obliga al elaborador de los estados financieros a registrar en su contabilidad la transacción. Para que una partida deba ser reconocida en los estados financieros debe cumplir con lo siguiente: Definición del elemento correspondiente y Cumplir los criterios para su reconocimiento.

**VALOR ACTUAL<sup>49</sup>:** es una fórmula que nos permite calcular cuál es el valor de hoy que tiene un monto de dinero que no recibiremos ahora mismo, sino más adelante. Para calcular el VP necesitamos conocer dos cosas: los flujos de dinero que recibiremos (o que pagaremos en el futuro ya que los flujos también pueden ser negativos) y una tasa que permita descontar estos flujos.

**VALOR RESIDUAL<sup>50</sup>:** en el ámbito contable, el valor residual es el valor que tiene un inmovilizado al final de su vida útil, una vez deducidos los gastos por amortización y depreciación. Desde otro punto de vista, el valor residual es el importe que la empresa espera obtener al vender el inmovilizado cuando finalice su vida útil.

---

<sup>46</sup> VARÓN EN MAR, Leonardo. Medición en las NIIF. (En línea). En: NIIF/NIC: 7, marzo, 2013 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.gerencie.com/medicion-en-las-niif.html>

<sup>47</sup> GUILTINAN, Joseph; PAUL, Gordon; MADDEN, Thomas. Gerencia de marketing: estrategias y programas. 6ta edición. Colombia: McGraw Hill, 1998.

<sup>48</sup> VARÓN EN MAR, Leonardo. Reconocimiento de los hechos económicos (En línea). En: NIIF/NIC: 25, febrero, 2013 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.gerencie.com/reconocimiento-de-los-hechos-economicos.html>

<sup>49</sup> ROLDAN, Nicole. Valor presente (En línea). En: Diccionario económico: 7, abril, 2017 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://economipedia.com/definiciones/valor-presente.html>

<sup>50</sup> UNIVERSIDAD ICESI. Observatorio de NIIF / XBRL. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.icesi.edu.co/blogs/niffxbrl/2009/02/19/propiedades-planta-y-equipo-nic16/>.

**VALORIZACION**<sup>51</sup>: la valoración es la práctica de asignar valor económico a un bien o servicio con el propósito de ubicarlo en el mercado de compra y venta. Para las finanzas y la economía, se considera valoración o tasación a la contemplación de diversos indicadores en particular para determinar el valor final de un producto o bien de cualquier índole y, así, posibilitar su intercambio en operaciones económicas.

---

<sup>51</sup> BEMBIBRE, Victoria. Definición de Valoración (En línea). En: Definición ABC: enero, 2009 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.definicionabc.com/economia/valoracion.php>

## 3 METODOLOGÍA

### 3.1 PARADIGMA

El paradigma de esta investigación es positivista. Al respecto Augusto Conte<sup>52</sup>, dice que el conocimiento científico se inicia con la observación de los hechos para luego formular leyes generales que permitan relacionar las causas con sus efectos explicando los fenómenos observados.

Con lo dicho anteriormente se puede afirmar que esta investigación se basó en la aplicación de método científico el cual parte de una estructuración de los objetivos específicos, se realizó paso a paso con el cumplimiento del análisis y posteriormente un plan de acción donde se plasmó el mecanismo de solución para cada una de las problemáticas planteadas.

### 3.2 ENFOQUE

La investigación es cuantitativa, como dice Sampieri<sup>53</sup>, se plantea un problema de estudio delimitado y concreto, siendo lo más objetivo posible. Así mismo la recolección de datos se fundamenta en la medición numérica y variable, con base a análisis y métodos estadísticos.

La presente investigación se fundamenta en base al análisis, métodos estadísticos, igualmente con la formulación de indicadores financieros los cuales permitieron caracterizar y dimensionar los problemas y cada una de sus posibles soluciones.

### 3.3 METODO

El método que se utiliza es empírico-analítico el cual mide y controla cada una de las variables del problema que se va a resolver, para así obtener soluciones científicas creando así una reestructuración contable y financiera con base en los existentes. Así mismo verificar y comprobar cada una de sus concepciones teóricas.

---

<sup>52</sup> LORA MUÑOZ, Rosa Hilda. Positivismo. (en línea). En: Publicaciones de estudiantes (consultada: 17, abril, 2020). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.aiu.edu/spanish/publications/student/spanish/el-positivismo-augusto-comte.htm>

<sup>53</sup> SAMPIERI, Roberto. Enfoque cualitativo y cuantitativo, según Hernández Sampieri. (en línea). En: Portafolio Académico (consultada: 22, abril, 2022). Disponible en la dirección electrónica: <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>

### 3.4 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación es Descriptivo según el autor Sampieri<sup>54</sup>, este método tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción.

Es descriptivo ya se describieron los comportamientos contables que se presentaban al interior de la entidad y posteriormente se elaboró un manual de procesos y procedimientos necesarios para la reestructuración contable y financiera en la Agencia de Viajes Turismo del Sur

### 3.5 POBLACION Y MUESTRA

**3.5.1 Población.** La población corresponde a un total de 2 personas las cuales son: la Gerente general, Gerente comercial, quienes tienen el conocimiento oportuno en el manejo contable y financiero para la agencia de viajes Turismo del Sur.

**3.5.2 Muestra.** En este caso como la población es muy escasa para la investigación se realizará una entrevista, debido a esto la información recolectada será del 100% por los involucrados en el proceso contable de la empresa, por tanto se trabajará con una entrevista dirigida a 2 de la agencia de viajes Turismo del Sur.

### 3.6 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION.

El instrumento que se utilizó para la recolección de información fue una entrevista, la cual se aplicó en el personal administrativo y contable de la empresa Agencia de Viajes Turismo del Sur, con el objetivo de recolectar información sobre la situación en que se encontraba esta, con respecto al manejo contable y así establecer la reestructuración contable y financiera de la agencia de viajes Turismo del Sur.

**3.6.1 Fuentes Primarias.** La recolección de la información se realizó a través de una entrevista a la persona responsables del registro contable y finanzas de Agencia de Viajes Turismo del Sur.

---

<sup>54</sup> Ibíd., p. 15.

**3.6.2 Fuentes secundarias.** La recolección de la información secundaria se realizó a través de la revisión de material contable existente en la Agencia de Viajes Turismo del Sur, al igual que de información contable y financiera académica en internet y la investigación de monografías en la universidad CESMAG.

### **3.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

**3.7.1 Aplicación de instrumentos de recolección de la información.** Se realizó la entrevista dirigida a la población de la Agencia de Viajes Turismo del Sur, que corresponde la Gerente general y Gerente comercial, así mismo se dio cumplimiento con la metodología, población y muestra estipulada anteriormente en los numerales 3.5.1 Población y 3.5.2 Muestra de la presente investigación, aplicando una entrevista a quienes aportaron información confiable para que pueda arrojar resultados eficientes, idóneos y eficaces, con el fin de consolidar un diagnóstico sobre la situación contable y financiera.

**3.7.2 Tabulación y sistematización de la información.** La siguiente entrevista se realizó con la objetivo de elaborar un diagnóstico adecuado de la Agencia de viajes Turismo del Sur, es por esto que fue dirigida al personal responsable de la contabilidad de la empresa en cuestión, consta de once preguntas relacionadas con aspectos gerenciales, contables, administrativos y generales, información que servirá para la respectiva evaluación financiera y contable, la oportuna toma de decisiones de la empresa antes mencionada y así mismo la consecución del proyecto de grado.

**Tabla 1.** Tabulación y sistematización de la entrevista

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
<p><b>1) ¿Cuáles son los servicios que presta la Agencia de viajes Turismo del Sur?</b></p>	<p>El gerente general resaltó que entre los destinos más solicitados por parte de los clientes que maneja la Agencia de viajes Turismo del Sur, son las playas del Ecuador; Atacames de la Provincia de Esmeraldas y Salinas de la provincia de Santa Elena.</p> <p>Así mismo, se ofrecen todo tipo de Plan Turístico a nivel Regional, Nacional e Internacional.</p>	<p>Para lo cual, el gerente comercial de la Agencia de viajes Turismo del Sur respondió que dicha empresa presta los servicios de; Venta de Planes Turísticos que incluyen: el transporte aéreo y terrestre de ida y regreso desde la ciudad de Pasto, el alojamiento y alimentación en el lugar de destino, estos servicios se venden en conjunto o por separado según las necesidades y presupuesto del cliente.</p>	<p>De acuerdo con las respuestas de los entrevistados, se evidencia la prestación de servicios individuales y grupales en cuanto a viajes, vuelos, hospedaje y alimentación, con la oportunidad de acceder a dichos planes bajo flexibilidad de tiempo y dinero.</p> <p>Es por esto, que a través de esta respuesta se logra identificar que la Agencia de viajes Turismo del Sur conoce y distingue los conceptos bases de los servicios que presta, necesarios para la elaboración del diagnóstico inicial que permitirá desarrollar posteriormente la sistematización de forma ordenada de los procesos y procedimientos pertinentes para el manejo correcto de la información contable y financiera que permita la toma de decisiones (parte de los objetivos específicos) a desarrollar en el presente documento.</p>

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
<b>2) Enumere según la experiencia ya adquirida de la Agencia de viajes Turismo del Sur;</b> <b>5 Oportunidades</b> <b>5 Amenazas</b> <b>5 Fortalezas</b> <b>5 Debilidades</b>	Ambos entrevistados enumeraron cada una de las siguientes; oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades con las que cuenta la empresa, a través de una depuración de ideas, esta fue la determinación:	Ambos entrevistados enumeraron cada una de las siguientes; oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades con las que cuenta la empresa, a través de una depuración de ideas, esta fue la determinación:	<p>El pre-análisis DOFA<sup>55</sup> se realizó inicialmente en conjunto con los gerentes, esta herramienta es utilizada para la formulación y evaluación de estrategia, que permite entender la situación actual de la agencia en temas genéricos y específicos para una adecuada toma de decisiones a futuro, decisiones enfocadas en una planeación estratégica y estructural. Cabe destacar que la importancia un análisis interno y externo que permite identificar sus puntos fuertes y débiles, va encaminado a la consecución de sus actividades de la manera más óptima posible.</p> <p>Además, esto reitera la objetividad y relevancia de realizar un adecuado análisis DOFA, que ayude a enfrentar cualquier tipo de reto potencial y nuevas oportunidades de crecimiento para la empresa; sin embargo, se hayo en este breve análisis que se toma</p>
	<b>5 oportunidades</b>	<b>5 oportunidades</b>	
	Creciente desarrollo de turismo a nivel nacional	La cultura de las personas por el gusto a viajar.	
	Redes sociales	Mercado nacional e internacional.	
	Inversión en Turismo por parte del estado	Aprovechamiento de las redes sociales.	
	Buena relación con proveedores y agencias de vuelos	Alianzas con agencias mayoristas.	
	Mayor demanda de planes turísticos	Capacitaciones de parte del Estado a las Agencias de Viaje.	
	<b>5 amenazas</b>	<b>5 amenazas</b>	

<sup>55</sup> Deficiencias en el uso del FODA causas y sugerencias Revista Ciencias Estratégicas, Op. Cit., p. 27.

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
	Presencia de varias agencias en la ciudad	Orden público.	<p>como una oportunidad el “aprovechamiento de las redes sociales” lo cual no es correcto, es una fortaleza porque en cuanto al tema de manejo de Redes Sociales<sup>56</sup> es una labor interna, además cabe resaltar que “el internet, y con ello las redes sociales, se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo y crecimiento de una Organización” para llegar a un público objetivo, a través de diferentes proyecciones y alcances estadísticos que permitan generar mayor volumen de ventas.</p> <p>En concordancia, todas estas respuestas son clave para el desarrollo del primer objetivo de la investigación en el que se pretende realizar el diagnóstico contable y financiero de la Agencia de viajes del Turismo del Sur, que así mismo permitirá entender la</p>
	Alta competencia	Mercado desleal.	
	Situación de crisis por mercado en recesiones	Baja inversión en el sector turístico.	
	Costos más elevados por condiciones del mercado	El monopolio que existe de parte de las grandes empresas.	
	Actividad turística no inclusiva	Mercado local saturado de Agencias.	
	Las empresas ilegales ligadas al turismo, sobre todo al alojamiento		
	<b>5 fortalezas</b>	<b>5 fortalezas</b>	
	Eficiencia y rapidez en la atención del cliente	Cuenta con respaldo bancario en caso de necesitarlo.	
	Amplía cobertura de destinos turísticos	Cuenta con personal idóneo para armar y vender los planes.	
	Patrimonio cultural y etnográfico	Flexibilidad para adaptarse a nuevos servicios.	

<sup>56</sup> MARTINEZ OVIEDO, Areli Fabiola y REYNOSO IBARRA, Omayra Yolanda. Las redes sociales como impulsor en el crecimiento de los Emprendedores y las MiPyMes. Revista de Negocios & PyMes. 2016

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
	Riqueza y diversidad del medio natural que potencializa la oferta turística	Capacitaciones del personal constantemente.	situación de la empresa para optar por nuevas normas o políticas tanto contables como financieras.
	Apuesta de la administración pública por el turismo.	Constitución Legal ante los entes de control.	
	<b>5 debilidades</b>	<b>5 debilidades</b>	
	La individualidad de las empresas que trabajan en el sector	Carencia de procesos y procedimientos contables y financieros.	
	Poca facilidad para adaptarse a los rápidos cambios del sector	Baja trayectoria en el mercado.	
	Condiciones de las vías o transporte	Ubicación actual no es estratégica para la agencia.	
	Ampliar la cartera de servicios	No comprar planes tipo Decamerón con varios meses de anticipación.	
	Manejo de redes sociales	Falta de planeación para la evaluación de decisiones administrativas.	

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
3) ¿Cómo está conformada la estructura contable y administrativa en la Agencia?	<p>A través de una respuesta breve, respondió que por el momento la empresa cuenta con tres personas; los dos (2) Socio y una (1) Auxiliar de ventas.</p> <p>Los dos socios por su parte determinan en conjunto los precios de ventas y los gastos que se generan para el desarrollo del objetivo de la Agencia. Además, aclaró que se tiene pensado a futuro tener 3 departamentos:</p> <p>1- Dirección y Administración  2- Ventas  3- Promoción (publicitaria)</p>	<p>La Gerente Comercial comentó por encima que cuentan con poco personal dada la trayectoria de la empresa, pero cada activo personal se encarga de un área en específico, lo cual permita estar enfocados en función integral de la empresa.</p>	<p>El establecer desde el principio un Control Organizacional<sup>57</sup> basado en unos adecuados principios, reglas, normas y técnicas, es un factor decisivo para la cuantificación de la operatividad y presentación de la información de una empresa. Pero de acuerdo a la respuesta brindada por los gerentes, se entiende que hasta el momento la empresa no cuenta con mucho personal, su estructura es horizontal entre los socios y de pirámide con la auxiliar de ventas, y por ende se halla que han sido sus socios quienes han llevado a cabo las actividades propias de un área contable y administrativa, quienes en conjunto han trabajado en equipo en pro de gestionar adecuadamente los recursos con los que cuenta la empresa.</p>

<sup>57</sup> ARANGO RESTREPO, María Rocío, Op. Cit., p. 28

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
4) ¿Cómo se maneja la contabilidad en la Agencia?	Por una parte, el gerente general habla de lo tradicional que ha venido manejando su contabilidad. Pero, de igual forma comenta acerca de su proyección a futuro con un nuevo software contable a futuro.	Explico que sólo se trata de un Sistema en Excel de creación propia, muy básico y empírico que contabiliza los ingresos y egresos sin evidenciar una contabilidad con todo lo que corresponde a la ley, en pocas palabras, no cuentan con Software contable ni plataformas sistematizadas para llevar a cabo la administración adecuada de ésta información.	<p>La contabilidad<sup>58</sup> es un recurso del que se dispone para administrar los gastos e ingresos de una compañía. Cualquier empresa en el desarrollo de su actividad realiza operaciones de compra, venta y financiación entre otras, como consecuencia de esas actividades su patrimonio varía y obtiene un beneficio o una pérdida, interpretar el pasado para tomar decisiones en la empresa y satisfacer la demanda de información de distintos grupos de interés y, por otro lado, dejar constancia de todas las operaciones económicas y financieras que permitan la toma de decisiones respecto al futuro de la empresa.</p> <p>De acuerdo a la respuesta que brindaron los gerentes se logra identificar en gran medida la falencia que tiene la Agencia de viajes Turismo del sur en sus temas contables y financieros, es decir, no cuentan con</p>

<sup>58</sup> GIL, Susana. Contabilidad. (en línea). En: Economipedia - Haciendo fácil la economía, Creative Commons: 13, julio, 2015 (consultada: 20, agosto, 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
			softwares o programas sistematizados para administrar dicha información de forma rápida, organizada y oportuna, que así mismo sirva para la interpretación a tiempo de indicadores contables y financieros, análisis de estados financieros por periodo y demás que establezcan el comportamiento de la empresa en ambos aspectos, además de una toma de decisiones basada en información exacta y confiable.

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
5) ¿La Agencia cuenta con políticas y procedimientos contables y financieros?	Dado que no cuentan con una estructura contable adecuada, así mismo, no han regulado bajo normas y políticas su manejo contable y financiero	Hasta el momento la Agencia Turismo del Sur, no tiene dicho documento porque no cuenta con una estructura contable y financiera sólida” Afirmó la Gerente Comercial de la empresa, quien también resaltó que se espera contar y aplicar dicho documento al finalizar este Trabajo de Grado.	El diseño de Políticas Contables <sup>59</sup> y financieras es el primer paso para obtener una información útil y mejorar la operatividad a través de decisiones reglamentadas por la norma colombiana, que se basa en procedimientos propios al desarrollo de las actividades de la empresa.  Es por esto que debido a la falta de una estructura contable y financiera sólida la empresa en cuestión, no ha logrado establecer sus políticas y procedimientos que la ley exige, que aseguren el registro de la información de forma estandarizada, aunque no depende del no contar con personal suficiente dado que en los procedimientos no afecta la rotación de personal sino la información que se tiene y se puede llegar a tener para ser administrada de la mejor manera posible.

<sup>59</sup> BERMÚDEZ, Hernando, Op. Cit., p. 30

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
6) ¿Qué actividades se realizan para el registro de ingresos y egresos de la Agencia?	<p>De acuerdo al gerente general de la empresa, su forma de registrar y llevar la contabilidad es de forma tradicional. Lo realizan a través de un paso a paso que ambos relataron de la misma forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.El primer acercamiento lo tiene la auxiliar de Venta con el cliente, donde le explica los diferentes paquetes y destinos que tiene a la venta, incluido los precios que maneja la agencia.</li> <li>2.Cuando el cliente se decide por un paquete la auxiliar toma los datos de contacto en un recibo de caja (formato minerva) para ingresar el abono</li> </ol>	<p>Este registro se lleva de manera muy empírica y básica dado que se elabora el procedimiento de la venta y registro de las transacciones, inicialmente la Gerente Comercial explica el paso a paso de cómo se desarrolla la parte de ingresos y egresos de la Agencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.El primer lugar el auxiliar de Venta explica al cliente los diferentes paquetes y destinos que tiene a la venta, incluido los precios que maneja la agencia.</li> <li>2.Cuando el cliente se decide por un paquete la auxiliar toma los datos de contacto en un recibo de caja (formato minerva) para ingresar el abono</li> </ol>	<p>A través de la Cuenta de Resultados<sup>60</sup> también llamada cuenta de pérdidas y ganancias, recoge los ingresos y gastos que ha tenido una empresa durante un periodo de tiempo, forma que la Agencia Turismo del Sur en cuestión ha optado para el registro y administración de la información contable, lo cual en la actualidad no es suficiente para la evaluación y toma de decisiones de la misma.</p> <p>Cada vez que pasa el tiempo la elaboración y presentación de esta información y los estados financieros se vuelven limitantes bajo los nuevos paradigmas empresariales, dado que se busca hablar siempre en el mismo idioma, es decir, manejar esta información bajo formatos ya estandarizados, es en esta parte en que se denota la importancia en desarrollar el objetivo específico de entregar un manual de procesos y</p>

<sup>60</sup> SEVILLA ARIAS, Andrés. Estado de resultados (en línea). En: Economipedia - Haciendo fácil la economía, Creative Commons: 20, noviembre, 2014 (consultada: 20, agosto, 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-resultados.html>

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
	<p>que realiza y separar el o los cupos.</p> <p><b>3.</b>Al final del día se realiza una entrega a la socia responsable del manejo del dinero y reporte de ventas</p> <p><b>4.</b>Dos días antes de la salida programada se realiza una revisión final para confirmar el número de paquetes vendido y los clientes pendientes por cancelar el saldo adeudado. Hasta el último momento antes de la partida el cliente tiene la posibilidad de cancelar dicho saldo.</p> <p><b>5.</b>El día anterior de la fecha de salida los socios programan los gastos entre ellos gasolina, conductores, peajes, reserva de alojamiento, etc.</p>	<p>que realiza y separar el o los cupos.</p> <p><b>3.</b>Al final del día se realiza una entrega a la socia responsable del manejo del dinero y reporte de ventas.</p> <p><b>4.</b>Dos días antes de la salida programada se realiza una revisión final para confirmar el número de paquetes vendido y los clientes pendientes por cancelar el saldo adeudado. Hasta el último momento antes de la partida el cliente tiene la posibilidad de cancelar dicho saldo.</p> <p><b>5.</b>El día anterior de la fecha de salida los socios programan los gastos entre ellos gasolina, conductores, peajes, reserva de alojamiento, etc.</p>	<p>procedimientos, que le permita a la empresa obtener de forma pertinente y confiable los Estados Financieros.</p>

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
	<p>6.A medida que se realizan los pagos los socios guardan los recibos hasta estar de vuelta en la oficina.</p> <p>7.Por último, se procede a organizar los recibos y realizar el recibo de egreso de los gastos.</p>	<p>6.A medida que se realizan los pagos los socios guardan los recibos hasta estar de vuelta en la oficina.</p> <p>7.Por último, se procede a organizar los recibos y realizar el recibo de egreso de los gastos.</p>	
<p><b>7) ¿Se ha realizado la implementación de las NIIF?</b></p>	<p>"Como se mencionó anteriormente, la empresa no ha tenido un adecuado manejo y control del área contable, por lo mismo no se ha implementado el marco regulatorio de las NIIF" fue la respuesta del Gerente General.</p>	<p>De acuerdo a lo conversado con los gerentes, hasta el momento la implementación de las NIIF para la Agencia Turismo del Sur no se ha logrado dado que su manejo contable no es el adecuado, situación que se espera cambiar para mejorar internamente.</p>	<p>Las NIIF<sup>61</sup> son una serie de principios contables y estándares técnicos establecidos por la IASB (International Accounting Standards Board) cuyo objetivo consiste en armonizar la normativa contable a nivel internacional, que permiten identificar, medir, clasificar, reconocer e interpretar las operaciones económicas de una empresa.</p> <p>De acuerdo con lo dicho anteriormente se prevé la importancia de las NIIF y dada la respuesta a esta pregunta se</p>

<sup>61</sup> DONOSO SÁNCHEZ, Alejandro. Normas internacionales de Información Financiera (NIIF) – IFRS (en línea). En: Economipedia - Haciendo fácil la economía, Creative Commons: 13, septiembre, 2017 (consultada: 20, agosto, 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://economipedia.com/definiciones/normas-internacionales-informacion-financiera-niif-ifs.html>

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
			logra evidenciar que así mismo como no cuenta con una política contable, tampoco han implementado hasta el momento las normas NIIF, esto es directamente porque el personal inmerso en operaciones contables y financieras debe estar capacitado de cada uno de los conceptos y temas de las NIIF, tener muy presente la normatividad y demás para así presentar al público y entidades reguladoras la debida información estandarizada.
<b>8) ¿Cómo está presentando los informes financieros y cada cuánto los presenta la Agencia?</b>	No se realizan informes financieros como tal, simplemente al final de año se revisan las cuentas de ingresos, egresos e inversiones.	La Agencia de viajes Turismo del Sur no tiene la cultura de realizar informes financieros para la toma de decisiones, solo se limita a la presentación anual de los Estados financieros para analizar las posibilidades de compras necesarias para el desarrollo de sus	La adecuada presentación de los Estados Financieros <sup>62</sup> permite determinar los resultados de administrar la operatividad de una empresa a cargo de los gerentes, además con la expedición de la Circular 115-00003 del 2013 <sup>63</sup> de la Superintendencia de Sociedades, ha dado las primeras instrucciones para lo que es el proceso de presentación de

<sup>62</sup> ACTUALICESE, Op. Cit., p. 34

<sup>63</sup> LEGIS. Op. Cit., p. 36

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
		<p>actividades en los siguientes periodos.</p>	<p>los informes financieros bajo NIIF en las microempresas.</p> <p>Pero, como se logró identificar durante toda la entrevista, la principal falla de la empresa evaluada es la forma en la que han llevado la información contable y financiera, así mismo el no contar con estados financieros dada una periodicidad, lo cual es una gran desventaja para la oportuna toma de decisiones basada en datos exactos y confiable. El manejo de estos permite a los administrativos una planeación estratégica adecuada basada en la elaboración de informes y recopilación de datos confiables.</p>

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
<b>9) ¿Qué métodos utilizan para analizar la información financiera?</b>	Con la empresa hasta el momento se analiza con los datos e información consolidada en	La Agencia Turismo del Sur de forma básica y empírica hace un análisis sobre sus ingresos totales anuales y sobre los gastos pendientes de pago, para determinar la caja con la que se cuenta y si tiene algún tipo de cuenta por cobrar, se esa manera ajustar las inversiones que se tienen en mente.	El Análisis Financiero <sup>64</sup> es de vital importancia para la interpretación de la información de una organización, esto con la finalidad de identificar la situación contable y financiera de una empresa.  Es de esta manera que se evidencia la necesidad de implementar la realización de estados financieros con el objetivo de profundizar en aspectos contables y financieros, establecer una gestión financiera eficiente que permita evaluar periodo a periodo el comportamiento de la empresa y sus indicadores de rentabilidad, liquidez, eficiencia y demás, teniendo en cuentas la norma mencionada en el análisis de la anterior pregunta.
<b>10) ¿Cómo interpretan la información financiera?</b>	A través del análisis de entradas y salidas de dinero, flujo de caja y utilidades.	La Agencia Turismo del Sur realiza un análisis vertical de la información financiera, intentando analizar los ingresos adecuados, los	Los Métodos de Análisis <sup>65</sup> vertical o estructural de los estados financieros permite identificar la situación financiera y los resultados de la empresa en un periodo determinado,

<sup>64</sup> ROLDÁN, Paula Nicole, Op. Cit., p. 29

<sup>65</sup> COVA, Yelimar; MECHAS, Kenya y SÁNCHEZ, Luis aida, Op. Cit., p. 30

PREGUNTA	RESPUESTAS		ANALISIS
	GERENTE GENERAL	GERENTE COMERCIAL	
		costos de administración y prestación del servicio, sobre la utilidad y rendimiento estén en relación con los ingresos, costos, gastos y capital invertido, que estos últimos sea adecuada y suficiente. Que su inversión esté asegurada.	es decir, no es un comparativo año a año, dado que los estados financieros que arrojan en la Agencia de viajes Turismo del Sur son cada año y permite determinar el comportamiento durante el año analizado en dichos estados y conocer el peso porcentual de cada partida.
<b>11) ¿Hace uso de la información contable que se genera en la empresa para la toma de decisiones?</b>	Si, claramente se tienen presentes los niveles de ingresos que haya tenido la empresa, así mismo los gastos en que se ha incurrido y de acuerdo a ello se valora y planifica una nueva inversión.	La Agencia Turismo del Sur gran parte de las decisiones sobre las inversiones próximas a realizar, toma como fuente los registros sobre los ingresos que ha generado en los momentos de mayores ventas de planes.	Es importante especificar que la empresa en cuestión han logrado un registro de manera empírica como ellos mismos han expresado en el transcurso de la entrevista, es así que sus recursos o registros contables son muy rudimentarios, pero utilizan la información que recolectan para evaluar decisiones de inversión; en este sentido, se hace evidente la necesidad de realizar una reestructuración contable y financiera, que les permita tomar decisiones oportunas con base en información generada de manera adecuada.

### 3.7.3 Interpretación de los Resultados

Como resultado de la entrevista realizada a la Agencia de viajes Turismo del Sur, dirigida al Gerente General y al Gerente Comercial, se logra un breve pero sustancioso análisis global con base a cada una de las respuestas obtenidas. Para empezar, es necesario partir de la premisa que esta empresa tiene un conocimiento suficiente sobre los conceptos, manejos y experiencia en los servicios que presta a sus clientes, porque ha logrado mantener vigentes muchos planes turísticos desde su creación, además de expandir paulatinamente el alcance de los destinos turísticos a nivel Nacional e Internacional. Pero aún no cuenta con una organización interna<sup>66</sup> sólida, con la adecuada sistematización de la información contable y financiera que permita una toma de decisiones a futuro, así mismo, no ha contado con un crecimiento estructural y financiero óptimo dadas las condiciones iniciales de la empresa.

Partiendo que la agencia de Viajes Turismo del Sur tiene una estructura organizacional débil al contar con poco personal, se hace fácil el manejo de la información de forma transversal, pero no es lo ideal para establecer sus políticas y procedimientos según lo que la ley exige, asegurando el registro de la información de forma estandarizada, de acuerdo a la implementación de las NIIF, dado que es evidente que en el área financiera y contable sólo los gerentes son los encargados de manejar dichos datos a través de un sistema empírico de ingresos y egresos, lo cual no permite una proyección adecuada de forma periódica (mensual, trimestral, semestral o anual) para la agencia, en caso tal de que se quiera tomar decisiones de inversión, obligaciones financieras y demás.

Según la información recolectada en el desarrollo de la entrevista, el manejo contable de la Agencia de Viajes Turismo del Sur se realiza mediante los comprobantes de ingresos y egresos, los cuales son registrados en los libros para llevar el control de las entradas y salidas de dinero, evidenciando que la empresa no cumple a cabalidad con el proceso contable<sup>67</sup>, es así como se puede decir que el manejo y control de la Contabilidad no es el adecuado; ya que no cuenta con un manual de procesos y procedimientos que direccionen a la empresa en su proyección de mediano y largo plazo. Así mismo, se identifica que la falencia anteriormente analizada a su vez no permite contar con estados financieros, para la oportuna toma de decisiones basada en datos exactos y confiables.

Es por tanto pertinente implementar el Plan de Acción Contable y Financiero, al igual que el Manual de Políticas y Procedimientos para el área contable y financiera de la Agencia de Viajes Turismo del Sur; que contribuya y mejore las funciones establecidas en esta empresa, dado que el establecer un sistema organizacional y

---

<sup>66</sup> ARANGO RESTREPO, María Rocío. Control organizacional: ¿sistema o agregado de elementos? AD-MINISTER. Medellín: EAFIT, 2007. 17 p.

<sup>67</sup> EVILLA, Marcio y RODRÍGUEZ, Yumaira. Op. Cit., p. 31

contable basado en normatividades vigentes, permite tener una información contable, financiera y administrativa estandarizada y útil; ya sea para miembros internos o externos de la compañía y por ende ayude a la gerencia en la toma de decisiones para obtener mejores beneficios y utilidades.

En cuanto a la implementación de las NIIF<sup>68</sup> es importante conocer detalladamente la empresa (sistema operativo, administrativo y financiero) para de esa forma determinar qué norma es conveniente, que en este caso para la empresa Turismo del Sur, es adecuada la norma nacional que parte de simplificar la NIIF para PYMES. Esta adopción de normas iniciará con un manual que establezca cómo se van a gestionar los estados financieros, las transacciones, dicho documento que debe ser aprobado por los Gerentes y ya la Superintendencia de Sociedades regula el cumplimiento. Por otra parte, desde un marco legal en la Ley 1314 de 2009 se establece que las empresas colombianas deben obligatoriamente implementar los estándares internacionales NIIF. Por lo cual, existe un documento denominado Direccionamiento Estratégico<sup>69</sup> donde se plasma el debido proceso para la convergencia hacia estas Normas.

Este direccionamiento busca que las organizaciones planifiquen y trabajen con un propósito, más aún en un área de vital importancia para cualquier empresa como lo es la contabilidad. Para la Agencia de viajes Turismo del sur sería un inicio significativo definir unos objetivos contables y financieros a largo plazo que la direccionen a una empresa perdurable, sostenible y con buenas inversiones. Por lo tanto, la Contabilidad de Direccionamiento Estratégico logra suministrar información contable y financiera adecuada para que la administración ejecute las estrategias planteadas y encamine a la organización hacia el crecimiento y la excelencia, siendo también importantes las funciones de control y la planificación de dicha información a través de los respectivos estados financieros, indicadores de medición, flujo de caja y demás.

Aquí igualmente es relevante tener presente la Responsabilidad Social Corporativa<sup>70</sup> como ventaja competitiva frente a las demás empresas, así lo dispone el artículo 333 de la Constitución política Nacional, que establece que “La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones”. Estableciendo que las empresas contribuirán a la sociedad mediante esta

---

<sup>68</sup> LEGIS. Op. Cit., p. 36

<sup>69</sup> COLMENARES, Luis Alonso; SUÁREZ CORTÉS, Gabriel; SERRANO AMAYA, Gustavo y SARMIENTO PAVAS, Daniel. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Del proceso de convergencia de las normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información, con estándares internacionales. Bogotá D.C.: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2012. 21 p.

<sup>70</sup> SARMIENTO MUÑOZ, July Elizabeth. Retos actuales frente a la Responsabilidad Social Corporativa (en línea). En: asuntos:legales en Colombia (Bogotá): 13, febrero, 2021 (consultada: 04, septiembre, 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/retos-actuales-frente-a-la-responsabilidad-social-corporativa-3124680>

responsabilidad pública de generar riqueza. puesto que incrementa su valor como referente que vela por el cuidado e integridad de la sociedad en general. Es decir, acoplarlo como un deber y usarlo para la conveniencia universal, dado que de ahora en adelante es oportuno que cualquier estrategia corporativa esté encaminada con objetivos altruistas y de orden moral o ético, contribuyendo a un crecimiento no sólo económico, sino de aceptación e identificación por parte de sus clientes; estamos hablando de estrategias de sostenibilidad ambiental, planes para personas con algún tipo de discapacidad, ecoturismo, entre otras.

El proceso de globalización ha permitido a las empresas turísticas una transformación en su papel social y existen cuatro tipos diferentes de categorías de responsabilidad empresarial en la que dichas empresas deben ir incursionando. Los investigadores creen que la RSC puede referirse a todos ellos o sólo a alguno de ellos. No existe consenso al respecto: Se trata de la responsabilidad económica, legal, moral y voluntaria, altruista o filantrópica<sup>71</sup>. Categorías que así mismo logran clasificar el enfoque de dichas empresas, por lo cual, se busca que la empresa en cuestión se focalice en alguna de las áreas anteriormente mencionadas y destine sus estrategias y proyectos de acción integralmente con su compromiso de responsabilidad social empresarial.

Así mismo, junto al análisis de situación financiera, social y de impacto, es de vital importancia identificar su comportamiento frente a la competencia directa (empresas del mismo sector) y la industria en general. De acuerdo al marco contextual del presente trabajo, el sector turístico presentará altos niveles de demanda en los próximos años dado que Colombia será un destino innovador, diverso y de alto valor, donde la diversificación de su cultura permitirá llamar la atención de extranjeros y nacionales dispuestos a vivir experiencias, es así como la empresa en cuestión debe aprovechar de estas oportunidades para anteponerse y crear una ventaja competitiva que le permita abarcar más clientes.

Finalmente, es muy importante entender que cada uno de los colaboradores y dirigentes de la compañía deben estar alineados integralmente con los objetivos de la empresa. Por lo cual, contar y dar a conocer el manual de procesos y procedimientos que genere un factor determinante para sentirse identificados y guiados hacia lo mismo, así mismo comprometidos con las políticas y normas en todo contexto. Esto permitirá tener un mejor clima laboral basado en continuo aprendizaje, proyección y beneficio para todas las partes.

---

<sup>71</sup> MARTÍNEZ GONZÁLEZ, José Alberto. La responsabilidad social de las empresas turísticas: percepciones de los estudiantes (En línea). En: TURyDES Vol 5, N° 12, junio 2012, (Consultado: 12, julio, 2021). Disponible en la dirección: <https://www.eumed.net/rev/turydes/12/jamg3.html>

## 4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Diagnóstico contable y financiero de la Agencia de viajes Turismo del Sur de la ciudad de San Juan de Pasto.

Concluido el proceso formación de pregrado de Contaduría Pública es momento de la aplicación de los conocimientos y herramientas adquiridos, de tal forma que a partir de un diagnóstico contable por medio de una matriz DOFA y un análisis financiero, se elabora el manual de procesos y procedimientos, optimo y eficaz para el funcionamiento de la Agencia y se formula el plan de acción contable y financiera para Viajes Turismo del Sur.

**4.1.1 Matriz DOFA.** A continuación, se presenta la matriz DOFA la cual permite dar a conocer la situación contable actual y así establecer una serie de estrategias para resolver en la que se encuentra la Agencia de Viajes Turismo del Sur.

**Tabla 2.** Matriz DOFA de la Agencia de Viajes Turismo del Sur.

<b>(F) FORTALEZA</b>	<b>(D) DEBILIDAD</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuenta con el recurso económico necesario para contratar personal idóneo para el área contable.</li> <li>2. Cuenta con respaldo bancario en caso de necesitar créditos financieros.</li> <li>3. Compromiso por parte de los socios para implementar el manual de los procesos y procedimientos contables que se elaboren para la Agencia.</li> <li>4. Precios competitivos y diferenciadores en el mercado, con amplia cobertura de destinos turísticos.</li> <li>5. Evaluación favorable por parte de los clientes de los servicios prestados.</li> <li>6. Conocimiento adecuado del mercado nacional e internacional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carencia de procesos y procedimientos contables, financieros y de soporte.</li> <li>2. Desconocimiento de la situación financiera de la empresa.</li> <li>3. Falta de asesoría contable y financiera para efectos tributarios, jurídicos, fiscal y administrativos.</li> <li>4. No cuenta con un sistema de contabilidad que genere estados financieros o informes periódicos.</li> <li>5. Falta de recursos tecnológicos; software contable.</li> <li>6. Falta de planeación administrativa.</li> </ol>
<b>(O) OPORTUNIDADES</b>	<b>(A) AMENAZA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beneficios tributarios (Ley 2068 del 2020: disminución del porcentaje del impuesto IVA a los tiquetes aéreos).</li> <li>2. Potencial incrementos de ingresos económicos derivados de la reactivación económica implementada por el gobierno de turno.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dificultades de orden Público: protestas, paro nacional que influyan en bloqueos de vías terrestres y atenten con el funcionamiento normal de la empresa.</li> <li>2. Fluctuaciones en el valor de las divisas, para el servicio internacional turístico.</li> </ol>

<p>3. Disponibilidad de software contable para la compra.</p> <p>4. Alianzas con agencias mayoristas o directamente con los prestadores de servicio de alimentación y alojamiento en los destinos turísticos.</p> <p>5. Adaptación de patrimonios culturales y naturales como producto turístico, por parte del gobierno nacional</p>	<p>3. El monopolio que existe de parte de las grandes empresas.</p> <p>4. Mercado local saturado de agencias (Competencia).</p>
---	---

**Tabla 3.** Estrategias a partir de la matriz DOFA.

<b>FO</b>	<b>DO</b>
<p><b>F6O4</b> Cuenta con el personal altamente capacitado e idóneo para armar y vender los planes, lo cual le permite aprovechar cada una de las plataformas para el registro de los hechos económicos y/o medios de venta y promoción.</p> <p><b>F2O2</b> Recurrir al respaldo bancario dado caso en el que se llegue a necesitar, puesto que se maneja planes a nivel nacional como internacional, que en algunos casos lo requieren.</p> <p><b>F4O4</b> Su flexibilidad para adaptarse a nuevos servicios y nuevas oportunidades le permiten lograr alianzas estratégicas con otras agencias mayoristas o prestadoras de servicios directos de alimentación y alojamiento.</p> <p>1. <b>F3O2</b> Estar constituida legalmente ante los entes de control le permite estar alineada bajo las normatividades del estado.</p>	<p><b>D3O3</b> Aprovechar las diferentes plataformas, software, redes sociales y demás para automatizar cada uno de los procesos administrativos, contables y financieros que maneje la empresa.</p> <p><b>D2O4</b> Aprovechar el gusto de las personas por viajar, para crear en este público objetivo la idea de compra de todos los diferentes planes que ofrece la Agencia como tipo Decamerón y demás.</p> <p><b>D3O1</b> Aprovechar las capacitaciones que brinda el estado (DIAN) para tener adecuadas bases en la planeación y toma de decisiones administrativas, dado que éstas sirven como reguladoras y sirven de proyección para situaciones futuras.</p> <p>1. <b>D6O4</b> Utilizar las alianzas estratégicas con otras agencias para darse a conocer más, llegar a nuevos públicos y perpetrar el mercado dado que no cuenta con mucha trayectoria en el sector.</p>
<b>FA</b>	<b>DA</b>
<p><b>F3A4</b> Ser flexible en cuanto a ofrecer servicios innovadores y demás que permitan incentivar el consumo de planes turísticos.</p> <p><b>F4A1</b> Realizar planes turísticos a precios cómodos para aumentar sus clientes.</p> <p><b>F6A2</b> Utilizar su personal calificado para vender planes y servicios</p>	<p><b>D3A1</b> Reducir la falta de procesos y procedimientos automatizados tanto contables, como financieros y reducir el impacto del orden público, a través de una adecuada planificación.</p> <p><b>D6A3</b> Seguir creciendo en el mercado de la mejor manera, ofreciendo una propuesta de valor llamativa y</p>

diferenciadores que les un plus como agencia turística, lo cual sería un gran diferenciador frente a la competencia.	estrategias de mercado que les permita continuar en este sector de servicios. <b>D3A3</b> Encontrar estrategias que logren fidelidad en sus clientes a través de eficiente publicidad y administración.
--	--

A partir del análisis que arroja la matriz DOFA, elaborada para la Agencia de Viajes Turismo del Sur, se logra identificar que es una empresa que cuenta con valiosas fortalezas las cuales permite formular estrategias que mediante la aplicación logre en determinado tiempo corregir en el área contable las falencias de objeto de este proyecto de grado, y así posicionarla en el mercado turístico del Departamento de Nariño como un referente importante.

Los clientes de la Agencia de viajes Turismo del Sur, consideran que el servicio prestado es positivo, lo cual es un factor importante que hace que esta destaque y sea diferente de la competencia, se puede realizar esta afirmación puesto que existe un soporte en las plataformas virtuales (redes sociales), las cuales son utilizadas para la difusión de información; por medio se ha hecho conocer y posicionarse entre las agencias de viaje del municipio de Pasto. De este modo se puede observar que posee una buena estrategia comercial que sostiene la empresa, esto le permite ofertar precios de paquetes a menor precio para el consumidor, siendo este un valor agregado alcanzado mediante las alianzas con el sector hotelero y restaurantes de manera directa, es decir, que brindan el acompañamiento completo de manera individual a cada cliente.

Respecto a los factores internos de la Agencia de viajes Turismo del Sur, se puede evidenciar que una de las debilidades más importantes es la ausencia del área contable y financiera, además que esta labor se está realizando de manera empírica por personas que no tienen el conocimiento suficiente para hacerse cargo de esta área. La contabilidad como se estableció anteriormente dentro del marco conceptual, se encarga de obtener información interna y externa, que de constancia del funcionamiento de la empresa y el uso eficiente de sus recursos, esta información es direccionada al área financiera cuya función es la gestión y optimización de los flujos de dinero producto de inversión, financiación, cobros, pagos, entre otros rubros para su posterior análisis y planificación, lo cual es un factor principal para el buen funcionamiento, por lo tanto, dentro de las estrategias resulta necesario una reestructuración contable y financiera que permita arrojar resultados reales con el fin de dar soluciones prontas para minimizar riesgos dentro de la misma. Este análisis será realizado más adelante de manera específica y tomando en cuenta valores económicos suministrado por la empresa.

Notablemente las oportunidades que se hallaron en el desarrollo de la matriz DOFA, un aspecto de gran relevancia; es que la Agencia de viajes Turismo del Sur pertenece a un sector de gran importancia para la economía de Colombia, aunque después de sufrir a nivel mundial la pandemia por el COVID-19, este sector ha sido

uno de los más afectados por cuenta de la crisis sanitaria, la cual conllevó al cierre de fronteras y establecimientos de gran concurrencia para evitar los efectos de contagio causado por las aglomeraciones; bases fundamentales de la prestación de servicio que realiza la Agencia.

Por su parte el Gobierno Colombiano ha tomado medidas para la reactivación de este sector, que benefician al turismo aprobando proyectos de ley de inversión social, una de estas medidas se planteó así:

Ley 2068 de 2020; Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto fomentar la sostenibilidad implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector.<sup>72</sup>

A partir de la anterior norma que fue dada en el año 2020 el sector turístico en Colombia obtuvo incentivos para la reactivación económica y en este sentido el funcionamiento de las Agencias de viajes. Otro beneficio otorgado por el estado a las empresas de turismo son las medidas tributarias transitorias, entre las cuales se encuentra: la reducción del IVA en los tiquetes aéreos que pasará del 19% al 5% hasta el 31 de diciembre de 2022, suspensión transitoria del pago de la sobretasa a la energía para los prestadores de servicios turísticos de los subsectores hotelero, alojamiento, eventos y parques y la reducción transitoria del impuesto al consumo al 0%.

Por todo lo expresado en párrafos anteriores, se resumen los principales aspectos del diagnóstico contable:

- ✓ La Agencia de viajes Turismo del Sur, carece de procedimientos contables y financieros, al no manejar un software contable que sistematice las operaciones ordinarias de la empresa para su posterior clasificación y registro que alimente las cuentas para la elaboración de estados financieros.
- ✓ La implementación de un manual de procesos y procedimientos por personal idóneo permitirá que la Agencia de viajes Turismo del Sur, de manera eficiente y eficaz optimice la elaboración de informes contables y financieros que permita un análisis amplio para la toma de decisiones respecto a los costos reales en la

---

<sup>72</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. LEY 2068 DE 2020 (31, diciembre, 2020). Por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial. Año CLVI No. 51.544 (Consultado: 15, noviembre, 2021). Disponible en la dirección: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30040295#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20porla%20trav%C3%A9s%20de%20la%20creaci%C3%B3n>

prestación de servicios al cliente y que de este modo genere mayores utilidades económicas.

- ✓ La Agencia de viajes Turismo del Sur al no tener registros contables que cuente con el Principio de Fiabilidad, resulta complicado realizar análisis de los estados financieros que determinen la liquidez, la gestión o actividad, endeudamiento o apalancamiento y rentabilidad, lo cual genera en sus propietarios desconocimiento sobre los datos importantes, ejemplo; la morosidad de las cuentas por cobrar, la rotación de inventario (si lo tuviesen), la capacidad de pago a proveedores u otros acreedores, nivel de endeudamiento de la entidad, rentabilidad de esta, la estabilidad del negocio y conocer si realmente se obtiene beneficio por posibles inversiones realizadas. También, impide obtener información real y oportuna para establecer metas y planeaciones a futuro, de manera que permita de forma interna o externa tomar decisiones.
- ✓ La falta de información tampoco permite realizar presupuestos, siendo esta una herramienta valiosa para planear las operaciones que se llevan durante un periodo determinado, esta información permite hacer proyecciones a futuro y el planteamiento de metas.

La implementación de las estrategias para resolver los anteriores aspectos analizados, se debe desarrollar teniendo en cuenta el Decreto 2496 del 2015<sup>73</sup>, esto con el fin de garantizar el buen funcionamiento, mitigar riesgos a tiempo, generar un orden de las funciones contables y financieras; así, dar a conocer el estado real de la empresa, que es lo que se desea realizar frente a la Agencia de Viajes Turismo del Sur.

**4.1.2 Análisis Financiero.** A continuación, se presenta información de Estados Financieros a 31 de diciembre de 2019, elaborados a partir de los hechos contable de las actividades propias registrados de forma empírica por parte del responsable de ventas y pagos.

Es adecuado indicar que para la Agencia de Viajes Turismo del Sur fue imposible compartir de forma completa la información financiera de años anteriores al 2019, dicho Estados financieros hubiesen sido una gran herramienta para realizar un análisis más completo sobre la situación financiera actual.

---

<sup>73</sup> COLOMBIA. Presidente de la República de Colombia JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN. DECRETO 2496 DE 2015 (23, diciembre, 2015). por medio del cual se modifica el Decreto 2420 de 2015 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial. No. 49735 (Consultado: 15, noviembre, 2021). Disponible en la dirección: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019674>

**Figura 4.** Estado de la situación Financiera a 31 de diciembre de 2019

<b>ALZATE AGUIRRE LYDA JULIETH</b>			
<b>NIT. 1.085.284.210</b>			
<b>ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA</b>			
<b>A diciembre 31 de 2019</b>			
<b>ACTIVOS</b>			<b>140.436.746</b>
<b>DISPONIBLE</b>			49.933.158
Caja	46.152.740		
Bancos Cuentas Corrientes	2.924.986		
Bancos Cuentas de Ahorro	855.432		
<b>DEUDORES</b>			-
Cientes	-		
<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>			90.503.588
Equipo de Oficina	4.605.720		
Equipo de Computación y Comunicación	5.497.868		
Flota y Equipo de Transporte	80.400.000		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>140.436.746</b>
<b>PASIVOS</b>			<b>12.440.402</b>
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>			-
Bancos Nacionales	-		
<b>PROVEEDORES</b>			12.377.402
Nacionales	12.377.402		
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			-
Costos y gastos por pagar	-		
<b>IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS</b>			63.000
Impuesto de Industria y Comercio	63.000		
<b>PATRIMONIO</b>			<b>127.996.344</b>
<b>CAPITAL SOCIAL</b>			93.000.020
Capital De Personas Naturales	93.000.020		
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>			34.996.324
Utilidad del Ejercicio	34.996.324		
<b>TOTAL PASIVO + PATRINONIO</b>			<b>140.436.746</b>

Fuente: TURISMO DEL SUR. Archivo propio.

Figura 5. Estado de Resultado del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

ALZATE AGUIRRE JULIETH			
NIT. 1.085.284.210			
ESTADO DE RESULTADOS			
periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019			
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>			<b>350.126.689</b>
Ingresos por Actividades de Servicio		350.126.689	
<b>COSTO DE VENTAS</b>			<b>283.256.715</b>
Costo de ventas y prestación de servicios		283.256.715	
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>			<b>66.869.974</b>
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN			31.163.650
Gastos de Personal	24.000.000		
Servicios	7.044.000		
Diversos	119.650		
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>			<b>35.706.324</b>
INGRESOS NO OPERACIONALES			2.670.000
Otras ventas	2.670.000		
GASTOS NO OPERACIONALES			3.380.000
Financieros	3.380.000		
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>			<b>34.996.324</b>
<b>UTILIDAD NETA</b>			<b>34.996.324</b>

Fuente: TURISMO DEL SUR. Archivo propio.

Al analizar el ESTADO DE SITUACION FINANCIERA y el ESTADO DE RESULTADOS a 31 de diciembre de 2019, se observa que la información suministrada es muy básica, además que no se contaba con procesos y procedimientos al momento de registrar los hechos contables, por lo cual la información no cuenta con el principio de confiabilidad. Aun así, se procede a analizar los siguientes Indicadores Financieros

**A. Indicadores de Liquidez.**<sup>74</sup> Estos permiten analizar la disponibilidad de efectivo en el corto plazo. Es decir, se realiza una comparación entre la

<sup>74</sup> PROFIMA. Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Liquidez (en línea). En: Bogotá D.C., Colombia: 26, junio, 2018 (consultada: 29, febrero, 2022). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/48-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-liquidez>

generación de dinero y el monto de las obligaciones con terceros en un período corto, generalmente menor a un año.

La Agencia de Viajes Turismo del Sur cuenta con liquidez esto debido a la acogida por parte de los clientes que prefieren los servicios prestados por la misma, los activos corrientes líquidos le brindan a la empresa la generación de caja necesaria para mantener en marcha su continua operación, es decir, que sin un adecuado nivel de recursos líquidos la empresa no podría permanecer funcionando de manera adecuada en el tiempo, y al tener buena liquidez la empresa puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

- ✓ **Capital de Trabajo:** en términos monetarios, es la disponibilidad de recursos de la empresa en el corto plazo para el desarrollo de sus actividades, descontando sus obligaciones de igual período. Su fórmula matemática es.

$$\begin{array}{rclclcl} \text{Activo Corriente} & - & \text{Pasivo Corriente} & = & \text{Capital de Trabajo} \\ \$ 49.933.158 & - & \$ 12.377.402 & = & \$ 37.555.756 \end{array}$$

Al aplicar la fórmula se demuestra que la Agencia de viajes cuenta un Capital de Trabajo suficiente para responder con el pago de sus obligaciones a corto plazo en razón a su capacidad para generar flujos de efectivo y de este modo mantener en marcha su continua operación, es decir, que gran parte de los recursos están siendo inutilizados, lo que permite considerar inversiones de bajo costo necesarias para la implementación de las mejoras a nivel interno en el área contable.

- ✓ **Razón Corriente:** En términos prácticos, indica cuántas unidades monetarias de recursos de corto plazo tiene una empresa por cada unidad monetaria de deudas que deben ser cubiertas en el corto plazo. Su fórmula matemática es.

$$\begin{array}{rclclcl} \text{Activo Corriente} & / & \text{Pasivo Corriente} & = & \text{Razón Corriente} \\ \$ 49.933.158 & / & \$ 12.377.402 & = & \$ 4,03 \end{array}$$

Como se evidencia en la anterior fórmula la Agencia de Viajes Turismo del Sur cuenta con los recursos suficiente para cumplir con las obligaciones; por cada \$1 peso adeudado la empresa cuenta con \$4,03 pesos para responder. La Agencia de Viajes Turismo del Sur al tener buena liquidez tiene la capacidad de tener efectivo para cumplir con sus obligaciones financieras correspondientes a deudas o pasivos a corto plazo, en razón a su capacidad para generar flujos de efectivo.

**B. Indicadores de Endeudamiento.**<sup>75</sup> Son una herramienta utilizada para medir el nivel de obligaciones que tiene la empresa; el financiamiento de la entidad se

---

<sup>75</sup> PROFIMA. Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Endeudamiento (en línea). En: Bogotá D.C., Colombia: 18, agosto, 2018 (consultada: 29, febrero, 2022). Disponible en la dirección

puede obtener de dos fuentes: interna y externa. El financiamiento interno consiste en la obtención de recursos a través de los socios, y el financiamiento externo mediante acreedores.

Se observa inicialmente la naturaleza de las actividades que desarrolla la empresa al prestar servicios de transporte, alojamiento y alimentación por medios de terceros, en este caso según la Información Financiera la Agencia de Viajes Turismo del Sur presenta un panorama favorable dado que su nivel de endeudamiento es bajo.

- ✓ **Endeudamiento Total:** Analiza el porcentaje o grado de participación de la totalidad de acreedores dentro de la empresa, sin discriminación alguna del tipo de acreedor. Su fórmula matemática es.

$$\begin{array}{rclclcl} (\text{Pasivo Total} & / & \text{Activo Total}) & *100 & = & \text{Endeudamiento total} \\ \$12.440.402 & / & \$140.436.746 & *100 & = & 9\% \end{array}$$

Este es un factor atractivo dentro de un análisis financiero para posibles nuevos socios, inversionistas o favorable en el momento de solicitar un prestamos financiero o créditos a proveedores, que dichos servicios mencionados anteriormente se tercerizan al momento de armar los planes turísticos.

- ✓ **Apalancamiento Total:** Analiza el grado de participación de los pasivos de una empresa respecto de su patrimonio. En términos prácticos, indica el grado de cobertura que puede tener el patrimonio respecto a las obligaciones contraídas con terceros, y también permite identificar el nivel en el que los acreedores y los socios participan para la financiación de los activos de la empresa. Su fórmula matemática es.

$$\begin{array}{rclclcl} (\text{Pasivo Total} & / & \text{Patrimonio}) & *100 & = & \text{Apalancamiento Total} \\ \$ 12.440.402 & / & \$ 127.996.344 & *100 & = & 10\% \end{array}$$

El apalancamiento que tiene la agencia de viajes corresponde al 10% lo que indica el nivel de endeudamiento al que ha recurrido la entidad para poder financiar sus operaciones, lo que nos muestra que su nivel de endeudamiento es bajo a comparación del patrimonio que posee la organización, la empresa funciona por las inversiones que se dan por los socios y su liquidez y no por endeudamiento de terceros.

---

electrónica: <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/50-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-endeudamiento>

**C. Indicadores de Rentabilidad.**<sup>76</sup> Permite analizar la capacidad que tiene la empresa para generar ganancias y rendimientos a sus accionistas, a partir de los fondos o activos con los que cuenta. Así mismo, este grupo de indicadores permite analizar la eficiencia en el manejo de las erogaciones que tiene la organización (costos y gastos), para determinar el grado en que las ventas se están convirtiendo en utilidades.

Este Indicador de Rentabilidad es uno de los preferidos por los socios o los agentes externos, puesto que demuestra la capacidad que la Agencia de Viajes Turismo del Sur tiene para generar ganancia a partir de la eficiencia con la cual crece los activos y su patrimonio, al analizar el estado de Resultado de este año en particular demuestra ganancias obtenidas del desarrollo de la prestación de servicio.

- ✓ **Rentabilidad del Activo – ROA:** Evalúa el grado de rentabilidad que una empresa genera por la utilización de sus recursos disponibles (es decir, el activo), de manera independiente a la forma en que fueron financiados. Su fórmula matemática es.

$$\begin{array}{rclclcl} \text{(Utilidad Neta} & / & \text{Activo Total)} & *100 & = & \text{ROA} \\ \$34.996.324 & / & \$140.436.746 & *100 & = & 25\% \end{array}$$

La Rentabilidad económica que la empresa posee es de un 25% de sus recursos disponibles, lo que muestra que sus activos correspondientes a este periodo están siendo usando de forma eficientemente.

- ✓ **Rentabilidad del Patrimonio – ROE:** Es el grado de rentabilidad que una empresa genera a sus accionistas, como consecuencia de la inversión realizada y los riesgos asumidos por ésta. Así mismo, este indicador puede ser analizado como la rentabilidad generada por los fondos propios de la organización. Su fórmula matemática es.

$$\begin{array}{rclclcl} \text{(Utilidad Neta} & / & \text{Patrimonio)} & *100 & = & \text{ROE} \\ \$34.996.324 & / & \$127.996.344 & *100 & = & 27\% \end{array}$$

La Rentabilidad de la Agencia de Viajes Turismo del Sur es del 27% lo que les muestra a terceros la rentabilidad que tiene la empresa frente a su competencia con el fin de invertir en ella.

Es de este modo, que se evidencia después del Análisis Financiero completo que la Agencia de Viajes Turismo del Sur cuenta con liquidez; esto se observa desde la

---

<sup>76</sup> PROFIMA. Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Rentabilidad (en línea). En: Bogotá D.C., Colombia: 21, agosto, 2018 (consultada: 29, febrero, 2022). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/51-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-rentabilidad>

acogida que tienen los clientes al momento de elegir el servicio que ofrece la misma, dado que cuenta con una gran apuesta comercial dentro del Municipio de Pasto en redes sociales, en donde la empresa muestra los diferentes paquetes turísticos y de esta manera su nombre se ha venido posicionado frente a las demás agencias, lo cual hace que se generen mayores clientes y conlleva a tener mayor liquidez. Los activos corrientes líquidos le brindan a la empresa la generación de caja necesaria para mantener en marcha su continua operación, es decir, que esta pueda permanecer funcionando de manera adecuada en el tiempo, y al tener buena liquidez la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Así mismo, permite también tiene la capacidad de tener efectivo para cumplir con sus obligaciones financieras correspondientes a deudas o pasivos a corto plazo, en razón a su capacidad para generar flujos de efectivo.

A partir del análisis realizado, se puede determinar que la empresa puede cubrir con sus obligaciones correspondientes a deudas o pasivos a corto plazo, al observar los indicadores de endeudamiento se puede deducir que el nivel de endeudamiento al que ha recurrido la entidad para poder financiar sus operaciones es bajo a comparación del patrimonio que posee la organización, la agencia de viajes funciona por las inversiones dadas por los socios y su liquidez mas no por endeudamiento u obligaciones adquiridas de terceros.

Y para finalizar se identifica que la Rentabilidad Económica de los activos de la empresa ha tenido un crecimiento de sus activos frente a la utilidad en el periodo comprendido en el año 2019, dando a entender que la agencia está usando eficazmente sus activos, esto se puede observar en las inversiones que han realizado los socios frente a la empresa.

## **4.2. MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJES TURISMO DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO.**

**4.2.1 Manual de Políticas.** El manual de políticas y procedimientos contables es una herramienta para el reconocimiento (identificación, clasificación, registro e incorporación de una partida en los estados financieros), medición inicial, medición posterior, revelaciones y presentación de información contable y financieros.

**Función contable:** Esta función se relaciona con llevar un control adecuado de los registros de ingresos y egresos contables, los cuales son muy útiles y obligatorios, dado que sirven para conocer el Estado Financiero en que se encuentra la empresa, además que esta información puede ser solicitada por posibles inversionistas, proveedores y los entes de control público.

**Función financiera:** Tiene como meta el conocimiento y análisis de la estructura económica-financiera de la empresa, así mismo elaborar presupuestos que provean un control adecuado de ingresos y gastos.

## **A. EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO**

**A1. Objetivo:** El saldo existente en caja y bancos conforme a la información contable deberá coincidir con los valores que aparecen en los arqueos de caja y en los extractos bancarios, quiere decir que solamente debe aparecer efectivo disponible o a la vista.

Se reconocerán como efectivo y equivalentes al efectivo las partidas que estén a la vista, que sean realizables en efectivo en plazos hasta de noventa días y que su valor no presente cambios significativos como, por ejemplo: los intereses. Se clasificarán como efectivo los depósitos a corto plazo, inversiones y otros acuerdos bancarios o con terceros, siempre que cumplan la definición de equivalentes de efectivo.

**A2. Alcance:** Esta política será de aplicación al efectivo y sus equivalentes.

**A3. Referencia Técnicas:** Las políticas contables que se deben aplicar en la Agencia de Viajes Turismo del Sur en el efectivo y equivalentes al efectivo se soportan en lo que menciona los siguientes capítulos de la NIIF para las microempresas:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados

**A4. Reconocimiento y Medición:** Las transacciones se reconocen al valor nominal. Los saldos de moneda extranjera, (en caso de los viajes que se realicen a países vecinos como lo es el Ecuador), se deben a moneda nacional al tipo de cambio al que se liquidarán las transacciones a la fecha de la preparación de los estados financieros.

Los equivalentes al efectivo son más que para propósitos de inversión, para cumplir con los compromisos de pago a corto plazo. Una inversión financiera, para que se pueda considerar como equivalente al efectivo, debe poder ser fácilmente convertible en una cantidad determinada de efectivo y estar sujeta a un riesgo insignificante de cambios en su valor. Por lo tanto, una inversión así será equivalente al efectivo cuando este por vencerse.

**A5. Presentación:** Las partidas de efectivo y equivalentes al efectivo se presentan dentro del estado de situación financiera en el grupo de activos corrientes.

**A6. Información a revelar:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur revelará los componentes del efectivo y equivalentes al efectivo en sus estados financieros, acompañado de un comentario por parte de la gerencia, de cualquier importe significativo de sus saldos de efectivo y equivalentes al efectivo que no esté disponible para ser utilizado.

## **B. CUENTAS POR COBRAR**

**B1. Objetivo:** Se reconocerán como cuentas por cobrar, los derechos adquiridos por la empresa en desarrollo de sus actividades, de los cuales se espere a futuro la entrada de un flujo financiero a corto o largo plazo, a través de efectivo, equivalente al efectivo u otro instrumento.

En este caso la Agencia de Viajes Turismo del Sur tomara como cuenta por cobrar, los abonos que realicen los usuarios para la prestación de servicio de viaje, transporte, alimentación, claro está dependiendo del paquete de viaje que desee adquirir el cliente; realizando una descripción del número de abono el cual este cancelando el deudor.

**B2. Alcance:** Esta política será de aplicación a las cuentas por cobrar.

**B3. Referencia Técnicas:** Las políticas contables aplicables a Otras Cuentas por Cobrar se sustentan en lo que contemplan los siguientes capítulos de la NIIF para las microempresas:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados
- Capítulo 7-Cuentas por cobrar
- Capítulo 12-Ingresos

### **B4. Reconocimiento y Medición:**

**Medición inicial:** las Otras Cuentas por Cobrar se medirán por el valor expresado en la factura o documento de cobro equivalente.

**Medición posterior:** la Agencia de Viajes Turismo del Sur medirá las Otras Cuentas por Cobrar al costo histórico y deberá efectuar la causación de los ingresos pendientes de cobro (si hay lugar a ello), registrándolos en el estado de resultados y afectando la respectiva cuenta por cobrar.

La Agencia de Viajes Turismo del Sur reconocerá las Otras Cuentas por Cobrar cuando cumpla los siguientes criterios:

- ✓ Cualquier beneficio económico futuro asociado con la partida que entre o salga de la agencia.
- ✓ La partida tiene un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad.
- ✓ Las Otras Cuentas por Cobrar generan ingresos de conformidad con el Capítulo 12 Ingresos de la NIF para las microempresas.

**B5. Información a revelar:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur revelará, al final del periodo sobre el que se informa (31 de diciembre de cada año):

- ❖ El valor en libros del dinero pendiente de cobro.
- ❖ El valor estimado por deterioro de las Otras Cuentas por Cobrar.
- ❖ El monto de los intereses pendientes de cobro.

**B6. Definiciones:**

- **Créditos a empleados:** registra el valor de los créditos otorgados por la Agencia de Viajes Turismo del Sur a sus empleados, dependiendo de la relación laboral existente.
- **Anticipo de impuestos:** registra los valores cancelados por la Agencia de Viajes Turismo del Sur o anticipo del impuesto de renta y de industria y comercio establecido en la liquidación privada de las respectivas declaraciones a un determinado periodo gravable.

**B7. Deterioro del Valor de las Cuentas por Cobrar:** Cuando no se tenga certeza de poder recuperar una cuenta por cobrar, debe establecerse una cuenta que muestre el deterioro (provisión) que disminuya las respectivas cuentas por cobrar.

**C. INVENTARIO**

**C1. Objetivo:** Se reconocerán como inventarios los materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de la prestación de servicios como es el caso de la Agencia de Viajes Turismo del Sur, para mejorar el servicio al cliente: ayudando a darle cumplimiento de forma rápida con las actividades propias de la empresa.

**C2. Alcance:** Esta política será de aplicación a las cuentas correspondientes al inventario.

**C3. Referencia Técnicas:** Las políticas contables aplicables en la Agencia de Viajes Turismo del Sur a los inventarios se sustentan en lo que contemplan los siguientes capítulos de la NIIF para las microempresas:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados
- Capítulo 8-Inventarios
- Capítulo 12-Ingresos

**C3. Reconocimiento y Medición:** Los servicios incluidos como inventario en la Agencia de Viajes Turismo del Sur se reconocen inicialmente al costo de adquisición, el mismo que incluye todos los costos derivados de su adquisición, así como otros costos en los que se haya incurrido, necesarios para darle su condición y ubicación actual.

#### **D. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO**

**D1. Objetivo:** Las propiedades, planta y equipo son activos tangibles que se mantienen para su uso en la producción de bienes o prestación de servicios, para arrendarlos a terceros, con propósitos administrativos o con el fin de valorización y se esperan usar durante más de un periodo contable.

**D2. Alcance:** En la Agencia de Viajes Turismo del Sur las propiedades, planta y equipo las conforma:

- ✓ Muebles y equipo de oficina
- ✓ Equipo de computación y comunicación.
- ✓ Flota y equipo de transporte

**D3. Referencia Técnica:** Las políticas contables que se deben aplicar en la Agencia de Viajes Turismo del Sur en propiedad, planta y equipo se soportan en lo que menciona los siguientes capítulos de la NIF para las microempresas:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados
- Capítulo 9-Propiedad, planta y equipo

#### **D4. Reconocimiento y Medición**

**Medición Inicial:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur medirá un elemento de propiedades, planta y equipo por su valor.

La Agencia de Viajes Turismo del Sur reconocerá el costo de las propiedades, planta y equipo como el proceso de incorporar en los estados financieros una partida que cumpla con la definición de activo y que cumpla los siguientes criterios:

- ✓ Es probable que cualquier beneficio económico futuro asociado con la partida entre o salga de la microempresa; y
- ✓ La partida tiene un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad.

**D5. Presentación:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur clasificará las propiedades, planta y equipo en los estados de la situación financiera como activos no corrientes.

**D6. Información a Revelar:** En notas a los estados financieros debe revelarse para cada categoría de estos activos, una conciliación del valor contable al comienzo y al final del periodo en la que se indiquen:

- ❖ Las adiciones.
- ❖ Las enajenaciones.
- ❖ La depreciación.
- ❖ Los activos deteriorados.
- ❖ Las reversiones del deterioro en el periodo sobre el que se informa, y
- ❖ Otros movimientos.

**D7. Componentes del Costo:** El costo de los elementos de propiedades, planta y equipo se aplica de forma directa a la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones para que pueda operar de la forma planeada por la gerencia. Estos costos pueden incluir:

- Costos de preparación del sitio donde se va a ubicar el activo,
- Los costos de entrega y manipulación inicial, los de instalación y montaje
- Los costos de comprobación de que el activo funciona adecuadamente.

**a. Medición Del Costo:** Será medido por el precio equivalente en efectivo de la propiedad, planta y equipo en la fecha en que se reconoce como tal.

**b. Depreciación:** El valor a depreciar de las propiedades, planta y equipo se debe reconocer como un gasto a lo largo de su vida útil, quiere decir, el periodo durante el cual se espera que un activo esté disponible para el uso de la Agencia de Viajes Turismo del Sur. La depreciación se calcula sobre el costo del elemento, usando los siguientes Método de depreciación<sup>77</sup>

Activos	Método de depreciación	Vida útil
Muebles y enseres	Línea recta	10 años
Equipo de cómputo y comunicación	Línea recta	5 años
Flota y equipo de transporte	Línea recta	5 años

- La depreciación de la propiedad planta y equipo en la Agencia de Viajes Turismo del Sur se debe calcular en el vehículo que es adquirido por la empresa y que es usado como transporte para viajes.
- La agencia no cuenta con una oficina propia, pero cuenta con muebles y equipo de oficina que también se deprecian en la medida del tiempo y su vida útil.

<sup>77</sup> GERENCIE.COM. Vida útil de los activos fijos o depreciables. (En línea). En: Contabilidad: 29, agosto, 2019 (Consultado: 18, marzo, 2022). Disponible en la dirección: <https://www.gerencie.com/vida-util-de-los-activos-fijos.html>

- c. Valor Depreciable y Periodo de Depreciación:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur distribuirá el valor depreciable de forma sistemática a lo largo de su vida útil; comenzará cuando esté disponible para su uso, esto es cuando se encuentre en las condiciones necesarias para operar en la forma que lo ha previsto la entidad. La depreciación de un activo termina cuando se elimina (o se da de baja) de los estados financieros. La depreciación no cesará cuando el activo esté sin utilizar o se haya retirado del uso activo, a menos que se encuentre depreciado por completo.

La Agencia de Viajes Turismo del Sur distribuirá el valor depreciable de un activo de forma organizada a lo largo de su vida útil utilizando la depreciación lineal, de la cual se mencionó anteriormente. La vida útil estimada de la cuenta propiedades, planta y equipo se debe realizar una revisión de forma periódica, al final de cada año con el fin de asegurar que el método y el periodo de depreciación sean consistentes con lo que se espera en cuanto a los beneficios económicos de las partidas de propiedades, planta y equipo; de ser necesario, se procede al ajuste de la depreciación en la fecha de cada estado de situación financiera.

En la Agencia de Viajes Turismo del Sur, los activos inferiores a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes se deberán depreciar en su totalidad en el año en que se adquieran.

- d. Deterioro de Valor:** En cada fecha sobre la que se informa, la Agencia de Viajes Turismo del Sur aplicará la sección 27, Deterioro del Valor de los Activos, para determinar si un elemento o grupo de elementos de propiedades, planta y equipo ha visto deteriorado su valor y, en tal caso, cómo reconocer y medir la pérdida por deterioro de valor. Esa sección explica cuándo y cómo una entidad revisará el importe en libros de sus activos, cómo determinará el importe recuperable de un activo, y cuándo reconocerá o revertirá una pérdida por deterioro en valor. Cuando hayan desaparecido las causas que originaron el deterioro de valor, este deterioro se revertirá como mayor valor del activo y se abonará en la cuenta de resultados.
- e. Baja en Cuentas:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur dará de baja en cuentas un elemento de propiedades, planta y equipo:
- Cuando disponga de él; o
  - Cuando no se espera obtener beneficios económicos futuros por su uso o disposición.

La entidad reconocerá la ganancia o pérdida por la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo en el resultado del periodo en que el elemento sea dado de baja en cuentas. Así mismo, se determinará la ganancia o pérdida que se da en la baja de las cuentas de un elemento de

propiedades, planta y equipo, como la diferencia entre el producto neto de la disposición, si lo hubiera y el valor en libros del elemento.

## **E. OBLIGACIONES FINANCIERAS**

**E1. Objetivo:** Un pasivo financiero (documentos por pagar y préstamos por pagar) es una obligación contractual para entregar dinero u otros activos financieros a terceros (otra entidad o persona natural).

**E2. Alcance:** Reconocimiento, medición, baja en cuentas e información a mostrar sobre las obligaciones financieras.

**E3. Referencia Técnica:** Las políticas contables aplicables que sustentan las obligaciones financieras se muestran en los siguientes capítulos de la NIIF para las microempresas:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados
- Capítulo 10-Obligaciones financieras y cuentas por pagar

### **E4. Reconocimiento y Medición**

**Medición Inicial:** Se reconocen a su valor razonable y en ese caso los costos de transacción serán un gasto, pero si los instrumentos financieros se valoraran posteriormente a costo amortizado, como en el caso de los préstamos otorgados, los costos de transacción serán un mayor valor del activo o un menor valor del pasivo cuando se trate, por ejemplo, de un crédito bancario.

**Medición Posterior:** Después del reconocimiento inicial, la Agencia de Viajes Turismo del Sur medirá todas sus obligaciones financieras al costo histórico. La entidad debe efectuar la causación de los intereses de forma periódica, registrándolos en el estado de resultados y afectando las correspondientes cuentas del estado de situación financiera.

Las obligaciones financieras se reconocerán en los estados financieros solo cuando cumplan las condiciones para que sean reconocidos como pasivos incluidos en el numeral 2.19 de la NIF para las microempresas, el cual determina: “Reconocimiento es el proceso de incorporar en los estados financieros una partida que cumple con la definición de activo, pasivo, ingreso o gasto y que cumpla los siguientes criterios: Es probable que cualquier beneficio económico futuro asociado con la partida entre o salga de la microempresa; y La partida tiene un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad”.

**E5. Presentación:** Las Obligaciones Financieras se clasificarán en el estado de situación financiera como pasivo corriente para todos los saldos a cargo que tengan que pagarse dentro de los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa. Los demás saldos se clasificarán como pasivos no corrientes.

**E6. Información a Revelar:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur revelará:

- ❖ El valor en libros de las obligaciones financieras a su cargo.
- ❖ El valor de los intereses correspondientes al periodo contable, que se encuentran pendientes de pago.

**E7. Baja en cuenta Obligaciones Financieras:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur dará de baja en cuentas sobre obligaciones financieras:

- Cuando la obligación haya sido pagada o cancelada en su totalidad o bien esta haya expirado.
- Cuando se realice una permuta entre un prestamista y un prestatario.
- Cuando se condone la obligación o cuenta por pagar; o
- Cuando se realice su castigo.

## **F. ACREEDORES VARIOS**

**F1. Objetivo:** Es una obligación contractual para recibir dinero por venta de los servicios prestados por la Agencia de Viajes Turismo del Sur.

**F2. Referencia Técnica:** Las políticas contables que se deben aplicar en la Agencia de Viajes Turismo del Sur a las obligaciones financieras se soportan en lo que menciona los siguientes capítulos de la NIF para las microempresas:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados.

**F3. Reconocimiento y Medición:** Se reconocerán en los estados financieros solo cuando cumplan las condiciones para reconocimiento de pasivos incluidos en el numeral 2.19 de la NIIF para las microempresas

**F4. Presentación:** Los Acreedores Varios se clasificarán en el Estado de Situación Financiera como un pasivo corriente para todos los saldos a cargo que recibieron dentro de los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa.

## **G. OBLIGACIONES LABORALES**

**G1. Objetivos:** Las obligaciones laborales se basan en el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los beneficios a los empleados.

**G2. Alcance:** Incluye las obligaciones por concepto de salarios, auxilio de transporte, aportes a la seguridad social, vacaciones, prima legal, cesantías e intereses sobre cesantías.

**G3. Referencia Técnica:** Las políticas contables que se aplican a las obligaciones laborales se sustentan y se contemplan en los siguientes capítulos de la NIF para microempresa:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados
- Capítulo 11-Obligaciones laborales

**G4. Reconocimiento y Medición:** Principio de reconocimiento para todos los beneficios a empleados la agencia de viaje TURISMO DEL SUR reconocerá el costo de todos los beneficios a los empleados a los que estos tengan derecho como un gasto, a menos que otro numeral de este manual requiera que el costo se reconozca como parte del costo de un activo, tal como en la construcción de propiedades, planta y equipo.

Los beneficios por terminación del periodo de trabajo de un empleado no ofrecen beneficios económicos futuros, la Agencia de Viajes Turismo del Sur los reconocerá en los estados de resultados como un gasto. No se reconocerán provisiones para despido sin justa causa, a menos de que se trate de acuerdos de terminación aprobados legalmente con anterioridad e informados a los afectados.

**G5. Presentación:** Las obligaciones laborales a corto plazo se clasifican en el estado de situación financiera como un pasivo corriente.

**G6. Información a Revelar:** No se requiere información a revelar específica sobre beneficios a los empleados a corto plazo.

- ❖ Para los beneficios a largo plazo que la Agencia de Viajes Turismo del Sur concede a sus empleados, la empresa dará a conocer los beneficios y el monto de su obligación.
- ❖ Para los beneficios por terminación que la entidad proporcione a sus empleados, la empresa dará a conocer de los beneficios y el monto de su obligación.

**G7. Obligaciones laborales a corto plazo:** Las obligaciones a corto plazo a los empleados comprenden partidas tales como las siguientes:

- Salarios y aportes a la seguridad social.
- Prestaciones sociales básicas (primas, vacaciones, cesantías e intereses a las cesantías).

## H. UTILIDAD DEL PERIODO

**H1. Objetivo:** Las utilidades en la Agencia de Viajes Turismo del Sur se reconocen de acuerdo con las normas legales y estatutarias que se aplican a las sociedades comerciales; estas utilidades son aprobadas anualmente por la junta de socios o el gerente.

Los estados financieros y la propuesta de aplicación de utilidades serán aprobados, en primera instancia por el gerente de esta entidad. Comprende las utilidades obtenidas anualmente por la Agencia de Viajes Turismo del Sur .

Para la Agencia de Viajes Turismo del Sur, las utilidades obtenidas al final del periodo sobre el que se informa, se distribuyen según decisión o necesidades identificadas por los socios.

**H2. Referencia Técnica:** Las políticas contables aplicadas para la utilidad se soportan conforme a las NIIF para microempresas contempladas en los siguientes capítulos:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados
- Capítulo 22-Pasivos y Patrimonio, de la NIIF para las Pymes

**H3. Reconocimiento y Medición de las Utilidades:** es la diferencia entre los ingresos menos los gastos (que incluye los costos) incurridos por la Agencia de Viajes Turismo del Sur, que se aplican según lo aprobado por la junta de socios o el gerente. Las utilidades deben ser reconocidas en la fecha en que son aprobadas por la junta de socios o el gerente.

**H4. Información A Revelar:** Para el efecto de esta política contable, se debe revelar en notas a los estados financieros el monto de las utilidades distribuidas o pérdidas aplicadas en el ejercicio y la forma como se ejecutó dicha aplicación.

## I. RESERVAS

**I1. Objetivo:** Las reservas representan recursos retenidos por la Agencia de Viajes Turismo del Sur, tomados de sus utilidades o excedentes, con el fin de satisfacer requerimientos legales, estatutarios u ocasionales. Las reservas bajo NIIF tienen idéntico tratamiento al definido por el Decreto 2649 de 1993.

Las reservas que se forman con fines específicos podrán afectarse para proteger o cubrir los fines para los cuales fueron creadas. Estas reservas sirven también de

ayuda y fortalecimiento del patrimonio de la Agencia de Viajes Turismo del Sur.

Las reservas requeridas serán creadas por disposición expresa del gerente de la Agencia de Viajes Turismo del Sur conforme a un mandato legal, por medio de una política de provisión para asegurar la estabilidad de la entidad en periodos de dificultades económicas, o para prever sucesos extraordinarios que pueden quebrantar la estructura económica y financiera de la entidad.

**I2. Alcance:** La partida de reservas está conformada por la reserva legal y otras reservas. Actualmente la Agencia de Viajes Turismo del Sur solo hace reserva legal, destinando el 10% de las utilidades obtenidas al final del periodo sobre el que se informa, práctica que seguirá manteniendo a futuro hasta que la gerencia disponga lo contrario.

**I3. Reconocimiento y Medición:** Las reservas deben ser reconocidas por su valor nominal en la fecha en que son aprobadas por la junta de socios o el gerente.

**I4. Información A Revelar:** Para el efecto de esta política contable, se debe revelar en notas a los estados financieros el importe de las reservas constituidas en el año y cualquier otro movimiento en el periodo.

## **J. INGRESOS**

**J1. Alcance:** Estas políticas contables se aplicarán al contabilizar los ingresos originados de las siguientes transacciones:

- A) Prestación de servicios
- B) Otros ingresos

**J2. Referencia Técnica:** Las políticas contables de los ingresos se mencionan en la norma de las NIIF para microempresas contempladas en los siguientes capítulos:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados
- Capítulo 12-Ingresos

**J3. Reconocimiento y Medición:** Los ingresos procedentes de la prestación de servicios deben reconocerse hasta el grado en que se ha prestado el servicio, considerando de las siguientes alternativas la que mejor refleje el trabajo realizado:

- ✓ La proporción de los costos incurridos por el trabajo ejecutado hasta la fecha, en relación con los costos totales estimados. Los costos incurridos por el trabajo ejecutado no incluyen los costos relacionados con actividades futuras, como lo son los pagos recibidos por anticipado.
- ✓ Inspecciones del trabajo ejecutado.

- ✓ La terminación de una proporción física de la transacción del servicio o del contrato de trabajo.

**J4. Presentación:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur presentará los ingresos obtenidos en un periodo de tiempo por medio de los estados de resultado, en donde se verán representados los ingresos recibidos por la empresa.

## **K. OTROS INGRESOS**

**K1. Objetivo:** Los otros ingresos son aquellos que cumplen con la definición de ingresos contenida en el párrafo 2.18 a) del Decreto 2706 de 2012, estos deben ser diferentes de la venta de bienes y la prestación de servicios. Su medición inicial se hará con referencia al valor de la contrapartida recibida o por recibir.

**K2. Información a Revelar** Los ingresos por la venta de bienes y prestación de servicios se revelarán por separado en el estado de resultados.

## **L. COSTOS Y GASTOS**

**L1. Alcance:** Estas políticas se deben aplicar en el reconocimiento de los siguientes gastos:

- ✓ Costos por los desembolsos incurridos durante el periodo para la realización de las actividades de prestación de servicios. La Agencia de Viajes Turismo del Sur deberá mostrar los costos referentes a transporte, estadía, alimentación y los demás costos que incurren en la prestación del servicio al cual el cliente adquiera con la empresa.
- ✓ Gastos operacionales (de administración y de ventas). Los gastos operacionales de administración son los ocasionados en el desarrollo del objeto social principal del ente económico y registra, sobre la base de causación, las sumas o valores en que se incurre durante el ejercicio, directamente relacionados con la gestión administrativa
- ✓ Pérdidas por deterioro de activos.
- ✓ Otros gastos que la Agencia de Viajes Turismo del Sur realiza para cumplir con su objeto social.

**L2. Referencia Técnica:** Las políticas contables de los Costos y Gastos se sustentan en lo que contemplan los siguientes capítulos de la NIF para las microempresas:

- Capítulo 2-Conceptos y principios generales
- Capítulo 3-Presentación de estados financieros
- Capítulo 4-Estado de situación financiera
- Capítulo 5-Estado de resultados
- Capítulo 6-Inversiones
- Capítulo 7-Ciudades por cobrar
- Capítulo 8-Inventarios

- Capítulo 9- Propiedades, planta y equipo
- Capítulo 10- Obligaciones financieras y cuentas por pagar
- Capítulo 11-Obligaciones laborales
- Sección 11: Instrumentos financieros básicos

**L3. Reconocimiento y Medición:** El costo de los bienes vendidos inherentes al giro del negocio será reconocido como gasto durante el periodo. Los costos en que se incurre para la prestación de servicios incluyen todos los desembolsos necesarios para su realización.

Se reconocerán los gastos de ventas y de administración que estén relacionados con la gestión operacional de la Agencia de Viajes Turismo del Sur. Estos gastos se registran cuando ocurre la transacción, según el postulado del devengado, con independencia de ser al contado o a crédito.

La estimación de desvalorización de inventarios que se genera producto de comparar el precio estimado de venta menos los costos de terminación y venta con el costo, el menor, se reconoce en los resultados del periodo. Las provisiones por obligaciones laborales se efectúan de acuerdo a leyes laborales y se afectan a los resultados del periodo.

**L4. Presentación:** La Agencia de Viajes Turismo del Sur presentará el resultado de sus operaciones, obtenido en un periodo determinado, en el estado de resultados, que incluirá todas las partidas de ingresos y gastos reconocidos en el periodo.

**L5. Información a Revelar:** Se debe revelar la composición del costo de ventas según la naturaleza del gasto, considerando la actividad económica de la Agencia de Viajes Turismo del Sur. Así mismo, se debe revelar la composición de los gastos operacionales según la naturaleza del gasto, considerando las actividades conexas a la actividad principal de la entidad. Se debe revelar el importe de los gastos por naturaleza, de acuerdo a la siguiente clasificación:

1. Depreciaciones.
2. Amortizaciones de activos intangibles.
3. Deterioro.
4. Gastos de personal.
6. Impuestos.
7. Provisiones y
8. Otros gastos.

Se debe revelar la composición de los gastos de ventas considerando los gastos por naturaleza. Y también se debe revelar la composición de los gastos de administración considerando los gastos por naturaleza.

Se deben revelar por separado los ingresos y gastos no relacionados con las

actividades del giro del negocio, que por su naturaleza, tamaño o incidencia sean relevantes para explicar el comportamiento o rendimiento de TURISMO DEL SUR durante el periodo, como los siguientes:

- ❖ Las estimaciones por: desvalorización de existencias a precio estimado de venta menos los costos de terminación y venta; deterioro de valor de: propiedades, planta y equipo, activos intangibles, así como la reversión de dichas estimaciones, de ser el caso.
- ❖ Protección del medio ambiente.
- ❖ Multas y sanciones.
- ❖ El resultado final de litigios y reclamaciones.
- ❖ Otras revelaciones.

**L6. Gasto por impuesto a las ganancias:** referido al impuesto a la renta corriente calculadosobre las utilidades generadas en el periodo.

## **M. CAPITAL**

Es la participación residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos. Dentro del patrimonio se deben considerar los tipos de reservas (legal, estatutaria, ocasional, etc.). Su cálculo se realiza siguiendo las disposiciones legales relativas a estas, para el caso de la reserva legal y para las demás reservas se efectuarán a partir de los parámetros establecidos por la Agencia de Viajes Turismo del Sur. La Reserva legal se constituirá con el diez por ciento (10%) de las utilidades después de impuestos, hasta llegar al cincuenta por ciento (50%) del capital social.

**4.2.2 Manual de Procedimientos** En cumplimiento del Art. 105 del Código Sustantivo del Trabajo se elabora este documento que tiene el propósito de señalar los procesos y procedimientos que debe llevar a cabo la empresa, así posteriormente contar con información financiera eficiente y eficaz para la toma de decisiones, de este modo que funcione como un instrumento que apoye en la guía del que hacer en las actividades cotidianas, facilitando la labor de coordinación, dirección, supervisión, evaluación y control desde el área contable y administrativa de la Agencia de Viajes Turismo del Sur.

**Servicios que ofrece la Agencia de Viajes Turismo del Sur:** La Agencia de viajes Turismo del Sur presta los servicios de: Promoción, Organización y Venta de planes turísticos a destinos Regionales, Nacionales e Internacionales, por medio de la reserva y contratación de servicios de; transporte terrestre y aéreo, alojamiento y alimentación, boletos de entrada a sitios turísticos y recreacionales, asesoría en el trámite de documentos requeridos para garantizar el desplazamiento de los destinos internacionales, todo estos servicio se crean por medio de paquetes completos según las necesidades del cliente y el presupuesto con el que cuente.

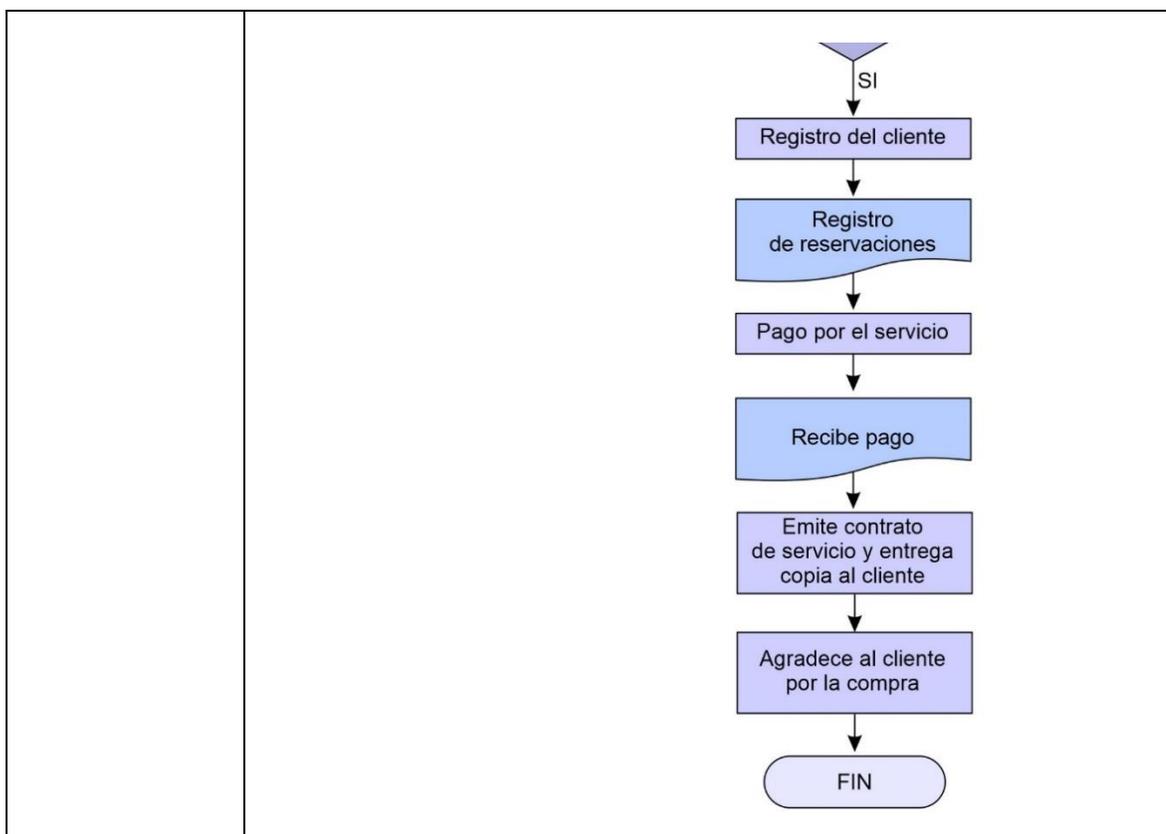
**Términos para la prestación de servicio:** Los clientes antes de adquirir el servicio deberán presentar la cédula de ciudadanía de forma obligatoria, todo servicio que adquieran deberá ser cancelado en su totalidad. La empresa no se responsabiliza por la pérdida de artículos, siempre y cuando haya una petición anticipada de cuidado y previa autorización de dicho servicio por parte del Gerente Comercial. La compra de maletas; es un servicio opcional que ofrece la empresa para aquellos huéspedes que necesitan llevar más equipaje.

Al momento de que un cliente adquiere alguno de los planes turísticos ofrecidos se deberá realizar las siguientes actividades frente a la contabilidad:

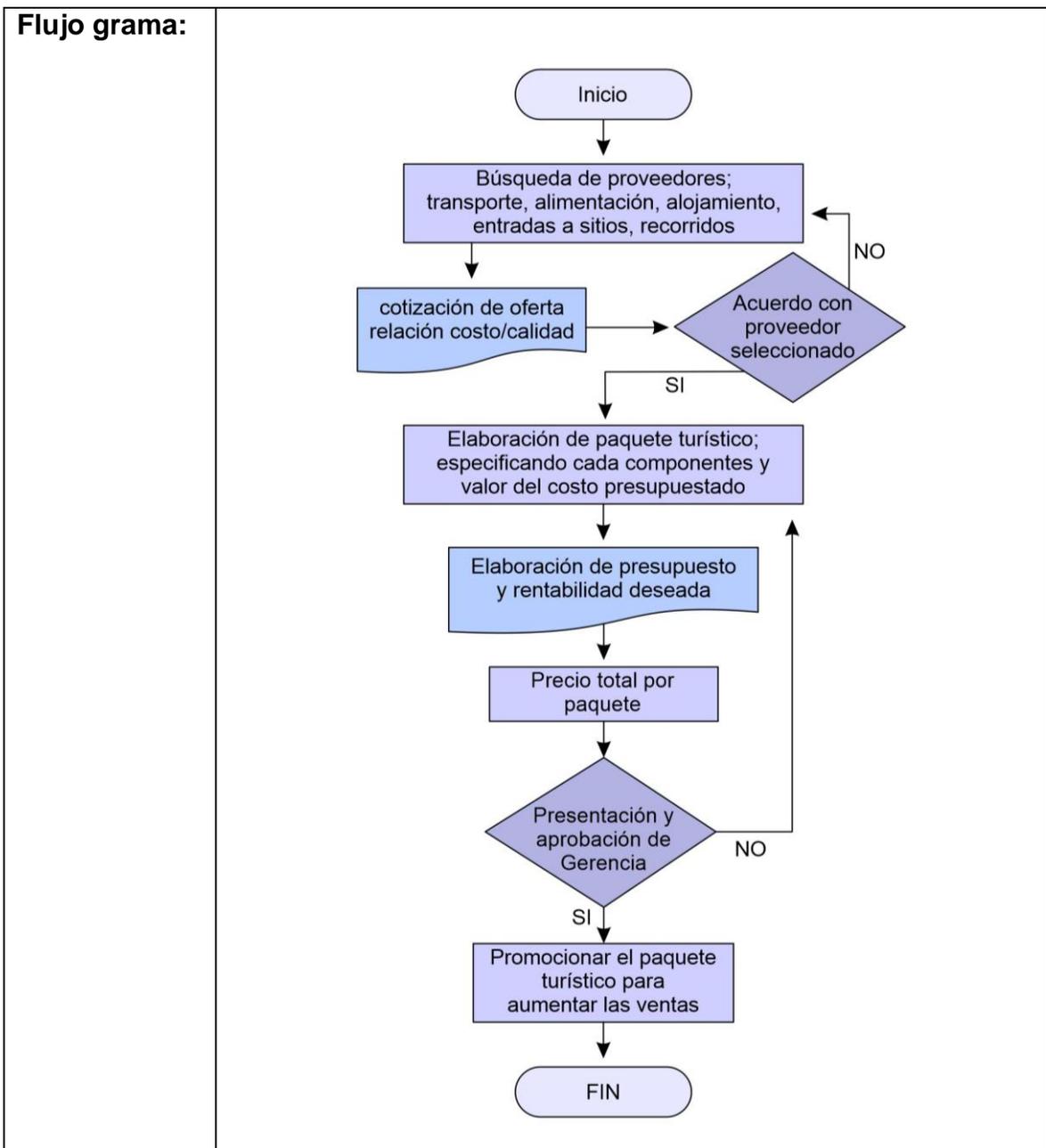
<b>Proceso:</b>	<b>INGRESO DE DINERO</b>
<b>Descripción:</b>	Es el momento que la Agencia de Viajes Turismo del Sur recibe pagos o abonos de los clientes por los servicios que adquirieron.
<b>Política:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar al sistema y se registra el dinero.</li> <li>• Generar recibo de pago y se entrega soporte al cliente y el consecutivo de este es entregado a contabilidad.</li> </ul>
<b>Responsable:</b>	Este procedimiento estará a cargo de la Tesorería y el Auxiliar de contabilidad.
<b>Registro:</b>	Se realiza el registro en un Comprobante de Ingreso; donde se usa las cuentas BANCOS O CAJAS dependiendo de la forma de pago, debitando el valor que ingresa y acreditando el anticipo del cliente.
<b>Documentos:</b>	Comprobante de Ingreso
<b>Flujograma:</b>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibo[Recibo de efectivo o transferencia]     Recibo --&gt; Comprobante[Comprobante de Ingreso]     Comprobante --&gt; Firma[Firma]     Firma --&gt; Contabilizar[Contabilizar]     Contabilizar --&gt; FIN([FIN])     </pre>

<b>Proceso:</b>	<b>ARQUEO DE CAJA</b>
<b>Descripción:</b>	Es el procedimiento en el cual los montos establecidos en los registros se encuentran de manera física en caja, se realiza un análisis de los movimientos de dinero que se realizan en la empresa, de tal manera que los comprobantes y documentos comprueben que el efectivo existente es igual al registrado y a los documentos de respaldo.
<b>Política:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La persona responsable de realizar el arqueo de Caja dentro de la empresa será el gerente o a su vez el auxiliar contable, en el caso que el gerente no pueda.</li> <li>• El arqueo de Caja se realizará en presencia del encargado de Caja acorde a cada turno. Deberá realizarse de forma diaria y sorpresiva.</li> <li>• En el caso de existir faltantes de efectivo, el monto será descontado del sueldo de la persona encargada y en el caso de existir sobrante, será registrado como ingreso de caja, hasta verificar su procedencia.</li> </ul>
<b>Responsable:</b>	Gerente, Auxiliar Contable y Responsable de Caja.
<b>Documento:</b>	Arqueo de Caja
<b>Flujograma:</b>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Solicitar[Solicitar efectivo y documentación]     Solicitar --&gt; Cuenta[Cuenta y confirmar saldo]     Cuenta --&gt; Elabora[Elabora]     Elabora --&gt; Arqueo[Arqueo de caja]     Arqueo --&gt; Acta[Realiza acta informando novedades]     Acta --&gt; Faltante{Faltante}     Faltante -- SI --&gt; Descontar[Descontar en nómina]     Faltante -- NO --&gt; FIN([FIN])   </pre>

<b>Proceso:</b>	<b>PROCESO CENTRAL DE PRESTACION DEL SERVICIO</b>
<b>Descripción:</b>	<p>Procedimiento que establece la relación entre el personal de la empresa con los clientes de la misma, teniendo como finalidad satisfacer las necesidades de los últimos mencionados.</p> <p>Es necesario mencionar que las ventas de la empresa sólo se manejan de tres formas al contado, crédito y/o ahorro programado.</p>
<b>Política:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda venta que realice la empresa deberá de estar respaldada por su soporte de ingreso.</li> <li>• En caso de que los encargados de ventas realicen esta operación sin emitir el correspondiente comprobante, se le aplicará una sanción económica determinada por la Gerencia.</li> <li>• Al momento ofrecer el servicio, las asesoras de la Agencia de Viajes Turismo del Sur deberán de atender al cliente con respeto, amabilidad y gentileza, ofreciendo un servicio de calidad.</li> <li>• El personal deberá de conocer todos los servicios y paquetes turísticos ofrecidos por la empresa de manera que se facilite la atención al cliente.</li> </ul>
<b>Responsable:</b>	Asesores
<b>Documento:</b>	Registro de reservación
<b>Flujograma:</b>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; InfoPlanes[Información sobre planes turísticos]     InfoPlanes --&gt; EleccionDestino{Elección destino}     EleccionDestino -- NO --&gt; InvRegresar[Invitación a regresar por nuevos paquetes]     InvRegresar --&gt; Fin1([FIN])     EleccionDestino -- SI --&gt; InfoAsesoría[Información asesoría sobre el paquete que elige]     InfoAsesoría --&gt; ValorPlan[Valor del plan turístico]     ValorPlan --&gt; DecCompra{Decisión de compra}     DecCompra -- NO --&gt; Fin2([FIN])     DecCompra -- SI --&gt; Continua[Continua...]   </pre>



<b>Proceso:</b>	<b>ELABORACION PAQUETES TURISTICOS</b>
<b>Descripción:</b>	Momento en el cual la Agencia de Viajes Turismo del Sur busca proveedores para organizar sus planes turísticos.
<b>Política:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un inventario de recursos en donde se tenga toda la información de proveedores y un listado de sitios los cuales se visitará para poder definir el paquete que se va a ofrecer.</li> <li>Ingresar al sistema los costos para determinar la rentabilidad del paquete.</li> <li>Dar a conocer la información al personal de la agencia de viajes para que asesore a los clientes sobre los paquetes que se van a ofrecer.</li> </ul>
<b>Responsable:</b>	Este procedimiento estará a cargo de la Gerencia.
<b>Registro:</b>	Se preparan los paquetes turísticos por cada lugar con sus respectivas necesidades como son: transporte, hospedaje, alimentación y sitios turísticos.
<b>Documentos:</b>	Tarifas de los planes turísticos.



<b>Proceso:</b>	<b>PAGOS</b>
<b>Descripción:</b>	Realizar en forma oportuna los desembolsos de dinero a proveedores o servicios.
<b>Política:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar al sistema la salida de dinero</li> <li>• Revisar que las facturas estén completas y a nombre de la agencia tal y como lo menciona el artículo 617 del Estatuto Tributario.</li> </ul>

<b>Responsable:</b>	Este procedimiento estará a cargo del tesorero y lo aprobará gerencia.
<b>Registro:</b>	Se realiza el registro en un Comprobante de egreso; donde se usa las cuentas GASTO O COSTO dependiendo de cómo la agencia realice el pago, debitando el valor que ingresa y acreditando el pago.
<b>Documentos:</b>	Comprobante de egreso
<b>Flujo grama:</b>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recepcion[Recepción de Factura]     Recepcion --&gt; Entrega[Entrega a gerencia para aprobación]     Entrega --&gt; Aprobacion{Aprobación}     Aprobacion -- NO --&gt; Devolucion[Devolución]     Devolucion --&gt; FIN1([FIN])     Aprobacion -- SI --&gt; Caja[Pasa a Caja]     Caja --&gt; Comprobante[Comprobante de Egreso]     Comprobante --&gt; Archivo[Archivo de documento]     Archivo --&gt; EntregaContable[Entrega al área contable para registro en sistema]     EntregaContable --&gt; FIN2([FIN]) </pre>

<b>Proceso:</b>	<b>CONCILIACIÓN BANCARIA</b>
<b>Descripción:</b>	Permite verificar los movimientos de las cuentas bancarias de la empresa a través de los saldos del libro mayor contable para así poder conciliar los saldos de tal manera que estos reflejen información razonable en los Estados Financieros.
<b>Política:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las conciliaciones bancarias se realizarán de forma mensual.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serán realizadas por una persona independiente del responsable del manejo de la cuenta.</li> <li>• Los resultados de las conciliaciones bancarias deberán de presentarse a la Gerencia de la empresa, informando las novedades que existan en la realización de este procedimiento.</li> <li>• Las conciliaciones bancarias se archivarán en conjunto con los estados de cuenta.</li> </ul>
<b>Responsable:</b>	El área de contabilidad será el responsable de la elaboración de las conciliaciones bancarias.
<b>Documento:</b>	Conciliación Bancaria
<b>Flujograma:</b>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibe[Recibe]     Recibe --&gt; Estados[Estados de cuenta]     Estados --&gt; Auxil[Auxiliar Bancos]     Auxil --&gt; Realiza[Realiza]     Realiza --&gt; Conciliacion[Conciliación Bancaria]     Conciliacion --&gt; Registra[Registra]     Registra --&gt; Contabiliza[Contabiliza movimientos no registrados]     Contabiliza --&gt; FIN([FIN])   </pre>

<b>Proceso:</b>	<b>ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS</b>
<b>Descripción:</b>	La elaboración y presentación de los Estados Financieros tienen como fin mostrar los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han confiado los accionistas. Con ese fin, los estados financieros deben suministrar información acerca de la entidad
<b>Política:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la elaboración de los Estados Financieros, serán utilizados todos los registros realizados en un periodo determinado.</li> <li>• Hay que tener en cuenta que en el momento la empresa no está obligada a llevar contabilidad, por lo cual en un futuro los Estados Financieros a realizar por la agencia de viajes serán: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estado de Situación Financiera</li> <li>✓ Estado de Resultado Integral</li> <li>✓ Estado de Flujo de Efectivo</li> <li>✓ Nota a los Estados Financieros</li> </ul> </li> <li>• Las elaboraciones de los Estados Financieros en la empresa serán realizadas bajo las normas contables vigentes.</li> </ul>
<b>Responsable:</b>	Auxiliar contable- contador.
<b>Documento:</b>	Estado de Situación Financiera, Estado de Resultado Integral, Estado de Flujo de Efectivo y Nota a los Estados Financieros.
<b>Flujograma:</b>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recopilación[Recopilación de información contable]     Recopilación --&gt; Libros[Libros Auxiliares]     Libros --&gt; Mayor[Mayor]     Mayor --&gt; Balance[Balance comprobación]     Balance --&gt; Estados[Estados Financieros]     Estados --&gt; FIN([FIN]) </pre>

**4.3 PLAN DE ACCIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJES TURISMO DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO.**

ACCION	ACCIONES DETALLADAS	RESULTADOS ESPERADOS	COSTO	FECHA	MEDIDAS DE CONTROL
Aprobación y aplicación de manual de procedimientos contables.	Conocer y realizar la valoración de los diferentes factores que ejercen influencia sobre la empresa, conocer el estado real y actual de la situación financiera, hacer pronósticos y desarrollar estrategias que permitan disminuir errores y aumentar ganancias	Dar a conocer a los gerentes el estado real de la empresa, con el fin de ajustar los objetivos.  Conocer la situación actual del sector, percatarse a tiempo de las oportunidades y eventos que puedan afectar negativamente a la empresa.	\$ 0  No tiene un costo ya que se desarrolló en esta investigación	INICIO A PARTIR DEL 1 DE ENERO DEL 2021	Informe de resultados estudiado por gerencia para su aceptación e implementación de acciones propuestas.
Organizar la información contable y financiera	Organizar, determinar, coordinar y controlar los elementos necesarios para el registro de los hechos y operaciones de la parte financiera de la empresa	Implementar con personal idóneo el manejo del programa contable para gestionar las finanzas de la agencia con el fin de que exista un mayor control dentro de la empresa.	\$ 1.000.000  La empresa ha convenido designar en esta acción el presupuesto para el pago de la	INICIO 1 DICIEMBRE DEL 2020	Informes contables y financieros veraces y eficientes para garantizar la buena toma de decisiones

			organización financiera.		
Determinar debilidades oportunidades, fortalezas y amenazas en los aspectos contables y financieros, brindar estrategias necesarias para contribuir el cambio progresivo en el desarrollo económico de la agencia	Contratar una persona idónea en el área contable para llevar el manejo de la contabilidad, dándole a conocer las falencias que tiene la empresa frente a la contabilidad, el manejo que tiene la empresa frente a su actividad y aportando la información necesaria para la organización de la misma.	Llevar una información contable real, organizada y veraz con el fin de que se puedan tomar decisiones y mitigar riesgos a tiempo.	\$1.000.000 La empresa decide contratar un contador por honorarios para que se haga cargo de esta acción del valor propuesto.	INICIO A PARTIR DEL 1 DE ENERO DEL 2021	Informes contables y financieros veraces y eficientes para garantizar la buena toma de decisiones
Adquisición de software contable.	Estudiar un software contable que integre los procesos de venta, facturación, nomina presentación de Estados Financieros el cual	Adquirir software contable que contribuya a controlar y reflejar en el momento oportuno la información contable y tributaria.	\$ 950.200 Precio promedio derivado de las cotizaciones	INICIO A PARTIR DEL 1 DE ENERO DEL 2021	Informes contables y financieros veraces y eficientes para garantizar la

	facilite toda la información contable y tributaria. planificar el área fiscal para optimizar la carga tributaria y alinearla a los objetivos de la empresa		del mercado actual.		buena toma de decisiones
--	--	--	---------------------	--	--------------------------

## CONCLUSIONES

Inicialmente se desarrolla por medio de un DOFA el análisis de la realidad de la Agencia de Viajes Turismo del Sur, como resultado se determina que la empresa no cuenta con un sistema de políticas y procedimientos que garantice y oriente el que hacer en el área contable y las dependencias afines, como consecuencia afecta el desarrollo de tareas específicas, como lo es; el registro de los hechos económicos, la elaboración de informes financieros periódicos y la elaboración de los Estados Financieros al finalizar cada periodo anual, entre otras actividades de tipo comercial y/o externo. Por otra parte, con base a los Estados Financiero se realiza un análisis cuantitativo, identificando es una empresa que desarrolla su actividad económica con gran conocimiento el sector Turismo, en gran parte por el favorable valor de las utilidades dentro del periodo presentado, y de los resultados arrojado una vez analizados con diferentes Indicadores Financieros.

Con respecto al Manual de Políticas y Procedimientos, enfocado en las actividades propias y la capacidad de contratación de personal idóneo para la Agencia de Viajes Turismo del Sur, permitirá implementar mecanismos de control con el cual se logre organizar de forma adecuada la verificación de la exactitud y confiabilidad de los datos contables, de este modo, conocer la eficiencia y productividad de la empresa.

En conjunto a lo anterior, se formula un Plan de Acción que permita a la Agencia de Viajes Turismo del Sur, una serie de actividades internas que le proporcione como resultado la obtención de todo tipo de información contable y financiera de forma eficiente y eficaz, para la toma de decisiones.

En conclusión, se logra dar respuesta de forma propicia al problema planteado al inicio de la investigación. Para la Agencia de Viajes Turismo del Sur la prioridad era realizar una reestructuración contable y financiera, que a medida del desarrolló de este documento se consigue determina que las principales fallas se generan por el desconocimiento de las actividades específicamente contables que necesita cualquier empresa para el buen funcionamiento.

## RECOMENDACIONES

En primer lugar, se invita a desarrollar periódicamente una evaluación cuantitativa con las herramientas que se tengan a mano, del desarrollo de las actividades internas de la Agencia de Viajes Turismo del Sur, para lograr identificar a tiempo los correctivos y/o mejoras necesarias para cumplir con las metas y obligaciones que se tiene como empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe implementar el documento de Políticas y Procesos contables desarrollado en este documento, acompañado con capacitaciones al equipo de trabajo, dado que su utilidad se notará en el orden de los movimientos contables permitiendo al final de cada periodo contar los informes financieros confiables, y de este modo realizar todo tipo de análisis necesarios y pertinentes para la toma de decisiones.

También se sugiere, realizar Planes de Acción para el desarrollo de estrategias internas o externas; en particular podría ser para buscar ayuda gubernamental que fomente el turismo dentro del País o, la formación de alianzas internacionales las cuales promocionen lugares turísticos, que conlleve como resultado a un mejor desarrollo económico de la empresa.

Para finalizar, se recomienda a la Agencia de Viajes Turismo del Sur para que logre un control adecuado y correcto en el manejo contable y financiero la implementación de un área de contabilidad y la contratación de personal profesional en el área contable, que se haga cargo del acompañamiento financiero y de igual forma de las presentación y alerta de pago de las obligaciones tributarias generadas por el desarrollo de las actividades.

## BIBLIOGRAFÍA

ACTUALICESE. Características cualitativas de la información financiera. (En línea). En: Contabilidad: 9, marzo, 2016 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://actualicese.com/caracteristicas-cualitativas-de-la-informacion-financiera/>

ACTUALICESE. Estados financieros: todo lo que debe saber para su cierre contable. (En línea). En: Estándares Internacionales: 9, marzo, 2016 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://actualicese.com/caracteristicas-cualitativas-de-la-informacion-financiera/>

Aplicación del Marco Técnico Normativo de Información Financiera (MTNIF) en las Microempresas del Sector Calzado Ubicados en la Comuna Nueve de la Ciudad de Cúcuta (En línea). Cúcuta: Revista Gestión y Desarrollo Libre, 2017, nro. 3 Disponible en: [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/download/3220/2626/](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/download/3220/2626/)

ARANGO RESTREPO, María Rocío. Control organizacional: ¿sistema o agregado de elementos? AD-MINISTER. Medellín: EAFIT, 2007. 17 p.

ATIS, Mónica. (En línea). Plan participativo de desarrollo departamental 2016 – 2019 (Colombia: Nariño). S.f. (Consultado: 16, abril, 2019). Disponible en la dirección: <http://www.xn--nario-rta.gov.co/inicio/index.php/gobernacion/plan-de-desarrollo/354-plan-de-desarrollo-departamental-narino-corazon-del-mundo-2016-2019>

BEMBIBRE, Victoria. Definición de Valoración (En línea). En: Definición ABC: enero, 2009 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.definicionabc.com/economia/valoracion.php>

BERMÚDEZ, Hernando. Fiabilidad y representación fiel de la información financiera. (En línea). En: Contrapartida número 998 (Pontificia Universidad Javeriana - Bogotá): 7 de octubre, 2014 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: [http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida\\_998/contrapartida\\_998.asp?](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida_998/contrapartida_998.asp?)

BERMÚDEZ, Hernando. Políticas Contables. (En línea). En: Documento de conclusiones- Spatia INCP: 24, octubre, 2017 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.incp.org.co/politicas-contables-2/>

BOTEY, Pep. Las 4 P del marketing que debes conocer [blog]. Inbound Marketing. 21 de mayo de 2020. [Consultado 30 de mayo de 2020]. Disponible en:

<https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/las-4-p-del-marketing-que-debes-conocer>

BRAVO, Arturo (Consejo Superior de Turismo); OVIEDO, Sandra (DNP); GUAYACAN, María Claudia. Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 “Turismo: El propósito que nos une”. Bogotá D.C., diciembre de 2018. En línea: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>.

CAMERON, Kim S, FREEMAN, Sarah J y MISHRA, Aneil K. (en Línea). “Reducción y rediseño de organizaciones.” (New York: Oxford University Press). En 2005. (Consultado: 10, Junio, 2019). Disponible en la dirección: <https://global.oup.com/academic/product/organizational-change-and-redesign-?cc=us&lang=en&>

CASTELLNOU, Rosa. La necesidad de la gestión por procesos [blog]. Captio. By emburse. 30 de enero de 2020. [Consultado: 06 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>

COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 43, (13, diciembre, 1990). por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial, año CXXVII. N. 39602. (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1598256>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Constitución política de Colombia. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991 (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-333>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1314. (13, julio, 2009). Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial. año CXLIV (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102>

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2420, (14, diciembre, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial, No. 49726. (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30030273>

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2496, (23, diciembre, 2015). Por medio del cual se modifica el Decreto 2420 de 2015 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial, año CLI. N. 49735. (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?id=30019674>

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 3019, (27, diciembre, 2013). Por el cual se modifica el Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las Microempresas, anexo al Decreto número 2706 de 2012 (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial, año CXLIX. N. 49016. (Consultado: 02, junio, 2020). Disponible en la dirección: <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?id=1507918>

COLMENARES, Luis Alonso; SUÁREZ CORTÉS, Gabriel; SERRANO AMAYA, Gustavo y SARMIENTO PAVAS, Daniel. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Del proceso de convergencia de las normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información, con estándares internacionales. Bogotá D.C.: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2012. 21 p.

COLOMBIA. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 410 (27, marzo, 1971). Por el cual se expide el Código de Comercio (En línea). Santa Fe de Bogotá, D.C: Diario Oficial. 1971 No. 33.339. (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102>

CONSEJO TÉCNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA, NIIF PARA LAS PYMES. Disponible en la dirección electrónica: [http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/niif/niif.php?anio\\_id=2012](http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/niif/niif.php?anio_id=2012).

COVA, Yelimar; MECHAS, Kenya y SÁNCHEZ, Luisaida. Teoría sobre el Análisis de los Estados Financieros. Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, 2010

DECONCEPTOS. Concepto de estándar (En línea). (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/estandar>  
Deficiencias en el uso del FODA causas y sugerencias Revista Ciencias Estratégicas. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, enero-junio, 2011, nro. 25.

DNP. Turismo: Propósito que nos une (en línea). En: Departamento Nacional de Planeación (Bogotá): 17, mayo, 2019 (consultada: 10, marzo, 2020). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pilares-del-PND/Emprendimiento/Turismo-el-proposito-que-nos-une.aspx>

DOCTRINA.VLEX. Ciclo contable. (En línea). [doctrina.vlex.com.co](http://doctrina.vlex.com.co) (Colombia). (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <https://doctrina.vlex.com.co/vid/ciclo-contable-647767681>

ENTREPRENEUR STAFF. Plan de acción: 6 pasos efectivos para hacerlo sin equivocarte [blog]. Entrepreneur. [Consultado: 05 de junio de 2020]. Disponible en: <http://entm.ag/pb91>

EVILLA, Marcio y RODRÍGUEZ, Yumaira. Sistemas y Procedimientos Contables (En línea). En: Administración y Finanzas > Contabilidad (Caracas): 3, octubre, 2011 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.monografias.com/trabajos82/sistemas-procedimientos-contables/sistemas-procedimientos-contables.shtml>

FUENTES, Gustavo. (En línea). Plan nacional sectorial de turismo 2018-2022. Consejo superior de turismo y DNP.(Colombia: Bogotá). Octubre, 2018. (Consultado: 20, abril, 2019). Disponible en la dirección: [https://www.academia.edu/37607682/Plan\\_Nacional\\_Sectorial\\_del\\_Turismo\\_2018\\_-2022](https://www.academia.edu/37607682/Plan_Nacional_Sectorial_del_Turismo_2018_-2022)

GUILTINAN, Joseph; PAUL, Gordon; MADDEN, Thomas. Gerencia de marketing: estrategias y programas. 6ta edición. Colombia: McGraw Hill, 1998.

GIL, Susana. Contabilidad. (en línea). En: Economipedia - Haciendo fácil la economía, Creative Commons: 13, julio, 2015 (consultada: 04, septiembre, 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>

ICICAT. Sección 4. Estado de Situación Financiera. (En línea). [icicat.co](http://icicat.co) (Colombia). (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <https://www.icicat.co/normatividad/finanzas/normas-internacionales/niif-para-pymes/seccion-4-estado-de-situacion-financiera>

ICICAT. Sección 5. Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados. (En línea). [icicat.co](http://icicat.co) (Colombia). (Consultado: 15, septiembre, 2019). Disponible en la dirección: <https://www.icicat.co/normatividad/finanzas/normas-internacionales/niif-para-pymes/seccion-5-estado-del-resultado-integral-y-estado-de-resultados>

LEGIS. ¿Quiénes deben implementar las NIF para microempresas?. (En línea). En: Comunidad Contable: 18, enero, 2013 (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: [http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/N/noti-180113-03\(quienes\\_deben\\_implementar\\_las\\_nif\\_para\\_microempresas\).asp](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/N/noti-180113-03(quienes_deben_implementar_las_nif_para_microempresas).asp)

LORA MUÑOZ, Rosa Hilda. Positivismo. (en línea). En: Publicaciones de estudiantes (consultada: 22, abril, 2017). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.aiu.edu/spanish/publications/student/spanish/el-positivismo-augusto-comte.htm>

MARTÍNEZ GONZÁLEZ, José Alberto. La responsabilidad social de las empresas turísticas: percepciones de los estudiantes (En línea). En: TURyDES Vol 5, N° 12, junio 2012, (Consultado: 12, julio, 2021). Disponible en la dirección: <https://www.eumed.net/rev/turydes/12/jamg3.html>

MARTINEZ OVIEDO, Areli Fabiola y REYNOSO IBARRA, Omayra Yolanda. Las redes sociales como impulsor en el crecimiento de los Emprendedores y las MiPyMes. Revista de Negocios & PyMes. 2016

MINCOMERCIO. Información: Perfiles Económicos Departamentales [en línea]. Bogotá D.C. 2020. [Consultado: 6 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/77fb746e-a686-4ec8-9214-96935b191e8a/Narino.aspx>.

PÉREZ PORTO, Julián y MERINO, María. Definición de plan de acción. Definicion.de. 2009. [Consultado: 05 de junio de 2020]. Disponible en: <https://definicion.de/plan-de-accion/>

PORTUGAL, Víctor. Diagnóstico Empresarial: Elementos del diagnóstico empresarial [en línea]. Bogotá D.C., Colombia: Fondo editorial Areandino, Fundación Universitaria del Área Andina. 2017, 89 p. [Consultado el 30 de Mayo de 2020]. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1489/Diagn%C3%B3stico%20Empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PROFIMA. Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Endeudamiento (en línea). En: Bogotá D.C., Colombia: 18, agosto, 2018 (consultada: 29, febrero, 2022). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/50-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-endeudamiento>

PROFIMA. Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Liquidez (en línea). En: Bogotá D.C., Colombia: 26, junio, 2018 (consultada: 29, febrero, 2022). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/48-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-liquidez>

PROFIMA. Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Rentabilidad (en línea). En: Bogotá D.C., Colombia: 21, agosto, 2018 (consultada: 29, febrero, 2022). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/51-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-rentabilidad>

RAFFINO, María Estela. Análisis Financiero (En línea). En: "Análisis" (Argentina): 23, enero, 2020 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://concepto.de/analisis-3/>

REBATO, Carlos. Qué es una estrategia empresarial y cuál es su importancia en una organización [blog]. Think Big / Empresas. Telefonica. 27 de febrero de 2020. [Consultado: 05 de junio de 2020]. Disponible en: <https://empresas.blogthinkbig.com/estrategias-empresariales/>

REDATOR ROCK CONTENT. Conoce qué es un plan de acción, sus beneficios y pasos para implementarlo en tu negocio [blog]. Rock Content. 10 de julio de 2019. [Consultado: 05 de junio de 2020]. Disponible en: <https://rockcontent.com/es/blog/plan-de-accion/>

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO: Reporte estadístico [en línea]. rnt.confecamaras. [Consultado: 5 de junio de 2020]. Disponible en: <https://rnt.confecamaras.co/reportes>

ROLDAN, Nicole. Valor presente (En línea). En: Diccionario económico: 7, abril, 2017 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://economipedia.com/definiciones/valor-presente.html>

ROLDÁN, Paula Nicole. Análisis financiero. (En línea). En: Economipedia: mayo, 2017. (Consultado: 19, septiembre, 2020). Disponible en la dirección: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>

ROMERO, Camilo. Plan participativo de desarrollo departamental 2016 – 2019. (En línea). (Colombia: Nariño). 27, junio, 2016 (consultada: 10, marzo, 2020). Disponible en la dirección: [https://issuu.com/centrodecomunicacionesgobnacionde/docs/plan\\_de\\_desarrollo\\_narin\\_o\\_corazo\\_/155](https://issuu.com/centrodecomunicacionesgobnacionde/docs/plan_de_desarrollo_narin_o_corazo_/155). p. 107

RUIZ, Gonzalo. Conceptos de Contabilidad: El Activo (en línea). En: Empresas, Negocios y PYMES (Tendencias Media sl 2019): 2, marzo, 2020 (consultada: 9, marzo, 2020). Disponible en la dirección electrónica: <https://definanzas.com/conceptos-de-contabilidad-el-activo/>

SARMIENTO MUÑOZ, July Elizabeth. Retos actuales frente a la Responsabilidad Social Corporativa (en línea). En: asuntos:legales en Colombia (Bogotá): 13, febrero, 2021 (consultada: 04, septiembre, 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/retos-actuales-frente-a-la-responsabilidad-social-corporativa-3124680>

SEVILLA ARIAS, Andrés. Estado de resultados (en línea). En: Economipedia - Haciendo fácil la economía, Creative Commons: 20, noviembre, 2014 (consultada: 20, agosto, 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-resultados.html>

UCHA, Florencia. Análisis Financiero (En línea). En: Definición ABC: septiembre, 2010 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.definicionabc.com/economia/agencia-de-viajes.php>

UNIVERSIDAD ICESI. Observatorio de NIIF / XBRL. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.icesi.edu.co/blogs/niffxbri/2009/02/19/propiedades-planta-y-equipo-nic16/>.

VALENCIA, Javier. Fases del Ciclo contable. (En línea). En: Economipedia: 25, octubre, 2015. (Consultado: 12, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-contable.html>

VARÓN EN MAR, Leonardo. Medición en las NIIF. (En línea). En: NIIF/NIC: 7, marzo, 2013 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.gerencie.com/medicion-en-las-niif.html>

VARÓN EN MAR, Leonardo. Reconocimiento de los hechos económicos (En línea). En: NIIF/NIC: 25, febrero, 2013 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://www.gerencie.com/reconocimiento-de-los-hechos-economicos.html>

VÁZQUEZ BURGUILLO, Roberto. Depreciación (En línea). En: Diccionario Económico: 2, marzo, 2016 (Consultado: 13, marzo, 2020). Disponible en la dirección: <https://economipedia.com/definiciones/depreciacion.html>

## ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN

Viaja, Conoce, Disfruta... VIVE!



San Juan de Pasto

Señores:  
Universidad CESMAG  
Programa Contaduría Pública  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Por medio de la presente, nos permitimos autorizar a las señoritas LYDA JULIETH ALZATE AGUIRRE con C.c.1.085.284.210 y KELLY PATRICIA CASTRO HERNÁNDEZ con C.C. 1.085.300.316, para hacer uso de la información necesaria para desarrollar el Trabajo de Grado con nombre: "REESTRUCTURACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJE TURISMO DEL SUR DE PASTO" para optar al título de Contador Público.

Dada en San Juan de Pasto a los 28 días de mes de febrero de 2019.

Atentamente:



LUIS CARLOS TORRES ORTIZ  
Gerente

Calle 22 # 23 – 54 Av Santander · Pasto(N) Colombia Cel. 322-636-3755 Telefax: 721-40-97  
turismodelsur2017@gmail.com

www.turismodelsurPasto.com

## ANEXO 2: ENTREVISTA

### DIRIGIDA AL PERSONAL RESPONSABLE DE LA CONTABILIDAD

**Objetivo:** elaborar el diagnóstico contable y financiero de la Agencia de Viajes Turismo del Sur de la ciudad de San Juan de Pasto de la Agencia de Turismo del Sur.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Dirigida al personal responsable de la contabilidad

- 1) ¿Cuáles son los servicios que presta la Agencia de Turismo del Sur?
- 2) Enumere según la experiencia ya adquirida de Agencia de Turismo del Sur  
5 oportunidades \_\_\_\_\_  
5 amenazas \_\_\_\_\_  
5 fortalezas \_\_\_\_\_  
5 debilidades \_\_\_\_\_
- 3) ¿Cómo está conformada la estructura contable y administrativa en la Agencia?
- 4) ¿Cómo se maneja la contabilidad en la Agencia?
- 5) ¿La Agencia cuenta con políticas y procedimientos contables y financieros?
- 6) ¿Qué actividades se realizan para el registro de ingresos y egresos de la Agencia?
- 7) ¿Se ha realizado la implementación de las NIIF?
- 8) ¿Cómo está presentando los informes financieros y Cada cuánto los presenta la Agencia?
- 9) ¿Qué métodos utilizan para analizar la información financiera?
- 10) ¿Cómo interpretan la información financiera?
- 11) ¿Hace uso de la información contable que se genera en la empresa para la toma de decisiones?

Agradecemos su atención.

 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<b>CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-032
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

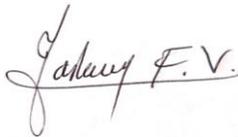
San Juan de Pasto, 24 de junio de 2022

Biblioteca  
**REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.**  
Universidad CESMAG  
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado PLAN DE RESTRUCTURACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJES TURISMO DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN PASTO, presentado por el (los) autor(es) LYDA JULIETH ALZATE AGUIRRE y KELLY PATRICIA CASTRO HERNANDEZ del Programa Académico Contaduría Pública, al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



-----  
**MARLENY CECILIA FARINANGO VIVANCO**  
C.C. 59.816.446  
Programa académico: Contaduría Pública  
Teléfono de contacto: 300 8162774  
Correo electrónico: [mcfarinango@unicesmag.edu.co](mailto:mcfarinango@unicesmag.edu.co)

 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 <small>VIGILADA MREEDUCACIÓN</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

<b>INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)</b>	
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Kelly Patricia Castro Hernández	<b>Documento de identidad:</b> C.C. 1.085.300.316
<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:kellycahe@gmail.com">kellycahe@gmail.com</a>	<b>Número de contacto:</b> 3218774085
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Lyda Julieth Alzate Aguirre	<b>Documento de identidad:</b> C.C. 1.085.284.210
<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:ljalzate23@gmail.com">ljalzate23@gmail.com</a>	<b>Número de contacto:</b> 3174682215
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del asesor:</b> Marleny Cecilia Farinango Vivanco	<b>Documento de identidad:</b> 59816446
<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:mcfarinango@unicesmag.edu.co">mcfarinango@unicesmag.edu.co</a>	<b>Número de contacto:</b> 3008162774
<b>Título del trabajo de grado:</b> PLAN DE RESTRUCTURACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJES TURISMO DEL SUR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN PASTO 121 pág.	
<b>Facultad y Programa Académico:</b> FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.

 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA Mineducación</p>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

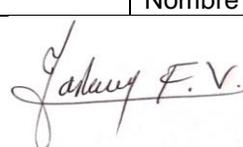
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

**NOTA:** En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG, por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 22 días del mes de junio del año 2022.

Firma del autor  Nombre del autor:	Firma del autor  Nombre del autor:
Firma del autor Nombre del autor:	Firma del autor Nombre del autor:
 <hr style="width: 30%; margin: auto;"/> Marleny Cecilia Farinango Vivanco Asesora	