



Universidad
Mariana

Análisis del impacto de la adopción de tecnologías contables en la eficiencia empresarial en el sector hotelero de San Juan de Pasto

Natalia Erazo Rengifo

Yury Tatiana Morales Jiménez

Nayive Vanesa Rivera Guancha

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Contaduría Pública

San Juan de Pasto

2024

Análisis del impacto de la adopción de tecnologías contables en la eficiencia empresarial en el sector hotelero de San Juan de Pasto

Natalia Erazo Rengifo
Yury Tatiana Morales Jiménez
Nayive Vanesa Rivera Guancha

Informe de investigación para optar al título de: Contador Público

Mg. Oswaldo Sigifredo Caicedo Rosero
Asesor

Universidad Mariana
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Programa de Contaduría Pública
San Juan de Pasto
2024

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a Dios por darnos la fortaleza y la sabiduría necesarias para llegar hasta este punto, sin su guía y bendiciones no habríamos podido superar los desafíos que enfrentamos durante este proceso.

A nuestras familias, quienes han sido un pilar fundamental en nuestras vidas, queremos agradecerles por su apoyo incondicional y por estar a nuestro lado en cada etapa de formación, su amor, comprensión y sacrificio nos han motivado a seguir adelante y a dar lo mejor de nosotros en todo momento.

Finalmente, queremos agradecer a la Universidad Mariana y a todos nuestros docentes por su constante apoyo y por compartir con nosotros sus conocimientos y experiencias. Sus enseñanzas no solo nos han permitido crecer académicamente, sino también como personas, inculcándonos valores de responsabilidad, dedicación y perseverancia.

Dedicatoria

A Dios, quien ha sido mi luz en los momentos de oscuridad y guía en cada paso del camino, su presencia ha sido una fuente inagotable de fuerza y esperanza, y sin su apoyo incondicional este logro no habría sido posible. A través de su guía, he aprendido a enfrentar los desafíos con valentía y a seguir adelante, incluso cuando el camino parecía incierto. Este trabajo es un reflejo de su amor y de las bendiciones que ha derramado sobre mí.

Quiero también dedicar este logro a mi familia, quienes son mi más grande fuente de amor, inspiración y apoyo. A mis padres, que han sido mi motor desde el primer momento, brindándome el soporte emocional y material necesario para que pudiera dedicarme plenamente a mi formación. Ustedes han creído en mí desde siempre, incluso cuando yo misma dudaba, y por eso, este logro es tanto suyo como mío. A mis hermanos, por estar ahí en cada paso de este viaje, por sus palabras de aliento y por recordarme siempre que los sueños se alcanzan con esfuerzo y perseverancia.

Finalmente, dedico este trabajo a todas aquellas personas que, en algún momento, me tendieron la mano o compartieron su sabiduría conmigo, sus enseñanzas y apoyo han sido fundamentales para mi crecimiento personal y profesional, gracias por creer en mí y por ser parte de este proceso. Este logro es un testimonio de que con dedicación y el apoyo de quienes nos rodean, todo es posible.

Natalia Erazo Rengifo

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi querida familia, que ha sido mi pilar fundamental a lo largo de este arduo camino. A mis padres, por ser mi motor desde el primer momento, por su amor incondicional, su sacrificio y por siempre creer en mí. Desde pequeña, me enseñaron el valor del esfuerzo y la dedicación, y este logro es un reflejo de esos valores que me inculcaron. Su apoyo constante me ha dado la fuerza para superar cada obstáculo y continuar adelante, incluso en los momentos más difíciles. A mis hermanos, que, con su compañía y comprensión, me han dado el aliento necesario para no rendirme nunca.

Agradezco profundamente a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí. A través de Su guía, encontré la fortaleza para seguir adelante cuando el camino se hizo cuesta arriba. Cada momento de duda fue superado gracias a Su presencia constante en mi vida. Este logro es una prueba de Su bondad y de cómo, con fe, se pueden alcanzar grandes cosas.

Yury Tatiana Morales Jiménez

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a todos aquellos que han estado a mi lado en este proceso, desde mis compañeros hasta mis maestros, ya que, con sus enseñanzas, consejos y apoyo, me han ayudado a crecer profesional y personalmente.

A mi familia, dedico este trabajo con profundo amor y gratitud, ustedes han sido mi mayor fuente de inspiración, brindándome su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. A mis padres, por ser mi ejemplo de esfuerzo y perseverancia, por enseñarme que, con dedicación y sacrificio, los sueños pueden hacerse realidad. A mi hermana, por su constante ánimo y por recordarme siempre que los límites los ponemos nosotros mismos.

Nayive Vanesa Rivera Guancha

Contenido

Introducción	12
1 Resumen Del Proyecto	15
1.1 Descripción del problema	15
1.1.1 Formulación del problema	19
1.2 Justificación	19
1.3 Objetivos	21
1.3.1 Objetivo General	21
1.3.2 Objetivos Específicos.....	21
1.4 Marco Referencial o fundamentos teóricos	22
1.4.1 Antecedentes	22
1.4.1.1 Antecedentes Internacionales	22
1.4.1.2 Antecedentes nacionales.....	26
1.4.1.3 Antecedentes Regionales.....	30
1.4.2 Marco Teórico.....	31
1.4.2.1 Adopción de las TIC en la contabilidad	31
1.4.2.2 Enfoque tecnológico en el incremento de la eficiencia contable	33
1.4.2.3 Obstáculos y ventajas de la implementación de tecnologías contables.....	35
1.4.2.4 Tecnologías contables en la eficiencia operativa	36
1.4.2.5 Estrategias para la implementación de tecnológicas contables	37
1.4.2.6 Tecnologías contables en el sector hotelero.	39
1.4.2.7 Impacto de la Inteligencia Artificial en la Contabilidad Hotelera.....	41
1.4.3 Marco conceptual.....	42
1.4.4 Marco contextual.....	46
1.4.5 Marco legal.....	48
1.4.6 Marco ético.....	51
1.5 Metodología	54
1.5.1 Paradigma de Investigación	54
1.5.2 Enfoque de Investigación.....	55
1.5.3 Tipo de Investigación.....	56

1.5.4 Población y Muestra.....	57
1.5.5 Técnicas de Recolección de Información	58
2 Presentación de resultados	60
2.1 Procesamiento de la información.....	60
2.2 Análisis e Interpretación de Resultados	60
2.2.1 Análisis del Primer Objetivo.....	61
2.2.1.1 Diagnóstico de la Adopción de Tecnologías Contables en Hoteles de Pasto.....	61
2.2.2 Análisis del Segundo Objetivo.....	78
2.2.3 Análisis del Tercero Objetivo	86
2.2.3.1 Desarrollo de programas de capacitación y sensibilización del personal	86
2.2.3.2 Integración de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio	87
2.2.3.3 Búsqueda de alternativas de financiamiento	89
2.2.3.4 Apoyo de expertos en tecnologías de la información y contabilidad.....	90
2.2.3.5 Estrategias para la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero.....	91
2.2.3.6 Desarrollo de una estrategia integral de implementación.....	93
2.3 Discusión.....	95
3 Conclusiones.....	99
4 Recomendaciones	101
Referencias bibliográficas	102
Anexos	114

Índice de Tablas

Tabla 1 Evaluación del efecto de la implementación de tecnologías contables.....	78
Tabla 2 Matriz DOFA	82

Índice de Figuras

Figura 1 Categorías de los hoteles.....	61
Figura 2 Adopción de Sistemas Contables Integrados.....	62
Figura 3 Nombre del Sistema Contable Integrado Utilizado	63
Figura 4 Funcionalidades del Sistema Contable Integrado Utilizadas.....	64
Figura 5 Tiempo de Uso del Sistema Contable Integrado	65
Figura 6 Uso de Software Contable Basado en la Nube	66
Figura 7 Tipo de Software en la Nube Utilizado	67
Figura 8 Beneficios del Uso de Software en la Nube	68
Figura 9 Tiempo de Uso del Software en la Nube	69
Figura 10 Implementación de Soluciones Contables Personalizadas	70
Figura 11 Tipo de Soluciones Personalizadas Utilizadas.....	71
Figura 12 Beneficios del Uso de Soluciones Personalizadas	72
Figura 13 Tiempo de Uso de Soluciones Personalizadas.....	73
Figura 14 Adopción de Tecnologías de Inteligencia Artificial en Sistemas Contables	74
Figura 15 Aplicaciones de Inteligencia Artificial Utilizadas en Sistemas Contables	75
Figura 16 Beneficios de Implementar Inteligencia Artificial en Sistemas Contables.....	76
Figura 17 Tiempo de Uso de Tecnologías de Inteligencia Artificial en Sistemas Contables	77

Índice de Anexos

Anexo A Cuestionario sobre adopción de tecnologías contables hoteles de Pasto.....	115
Anexo B. Entrevista semiestructurada	120
Anexo C Cronograma de la investigación.....	123
Anexo D. Presupuesto de investigación.....	124
Anexo E Categorización de objetivos	125

Introducción

El sector hotelero desempeñó un papel fundamental en la economía nacional, siendo un motor clave para el desarrollo del turismo, según, Alonso (2022) el sector hotelero es un componente esencial de la industria turística colombiana. El gobierno y organismos como ProColombia lo promueven como un motor potencial para el desarrollo económico del país, respaldados por un crecimiento anual promedio entre el 25% y 30% en este sector.

En el contexto específico de San Juan de Pasto, este sector demostró ser un componente vital para la economía regional. Según datos recientes de la Cámara de Comercio de Pasto (2023) el análisis del sector hotelero se fundamenta en los códigos CIU correspondientes a la categoría de alojamiento, en donde se puede evidenciar que desde el 2016, se ha observado una tendencia ascendente en la creación de empresas dedicadas a esta actividad, sin embargo, en 2020 se registró una disminución notable en la apertura de nuevos establecimientos hoteleros. A partir del año 2021, el sector experimentó una reactivación evidenciada por un repunte en la fundación de nuevas empresas hoteleras, no obstante, en un mundo cada vez más digitalizado y competitivo, la adopción de tecnologías avanzadas particularmente en el ámbito contable se ha convertido en un factor crítico para la eficiencia y la competitividad de las empresas hoteleras.

La génesis de esta investigación surgió de la observación de una brecha significativa en la adopción de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto. Es importante puntualizar que, a nivel nacional, según Coltelco (2023) aproximadamente “el 70% de los hoteles han implementado algún tipo de tecnología contable avanzada, mientras que en San Juan de Pasto esta cifra apenas alcanzó el 50%” (p.1), por lo cual esta diferencia demostró la existencia de barreras específicas en la región que limitaban la adopción tecnológica, lo cual podría haber estado impactando negativamente en la competitividad y eficiencia de los hoteles locales. Además, investigaciones previas como la de Molina, Gil y Velázquez (2020) habían señalado que la falta de adopción de tecnologías contables en el sector hotelero podía resultar en una gestión financiera ineficiente, errores en la toma de decisiones y una menor capacidad para adaptarse a las cambiantes demandas del mercado.

En este contexto, el objetivo principal de esta investigación fue analizar el impacto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia empresarial del sector hotelero en San Juan de Pasto. Este objetivo general se desglosó en tres objetivos específicos: primero, diagnosticar el grado de adopción de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto, detallando la utilización de sistemas integrados, software en la nube y soluciones personalizadas; segundo, evaluar el efecto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia operativa de los hoteles, considerando obstáculos y ventajas asociados a la mejora en la gestión de datos financieros, la rapidez en la toma de decisiones y la optimización de procesos internos; y tercero, proponer estrategias para mejorar la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, desarrollando lineamientos y prácticas que facilitaran su adopción efectiva.

Esta investigación, se centró específicamente en el sector hotelero de San Juan de Pasto, abarcando una muestra representativa de 50 hoteles de diversos tamaños y categorías. El estudio se enfocó en las tecnologías contables utilizadas en estos establecimientos, incluyendo sistemas de gestión financiera integrados, software de contabilidad en la nube y soluciones personalizadas. Es importante señalar que el estudio se restringió geográficamente a San Juan de Pasto, por lo que los resultados podían no ser directamente aplicables a otras regiones de Colombia o a contextos internacionales. Además, dado el carácter cualitativo de la investigación, las percepciones y experiencias recogidas estuvieron sujetas a la subjetividad de los participantes. Finalmente, el estudio se realizó en un momento específico del tiempo, por lo que no capturó cambios longitudinales en la adopción tecnológica.

Para abordar los objetivos de investigación, se optó por un enfoque cualitativo con un diseño descriptivo, esta elección metodológica se fundamentó en la necesidad de obtener una comprensión profunda y contextualizada de la adopción de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto. El paradigma interpretativo guio esta investigación, ya que permitió explorar las experiencias y percepciones de los responsables de contabilidad y gestión en los hoteles.

Las técnicas de recolección de datos, incluyeron encuestas estructuradas aplicadas a gerentes y responsables de contabilidad de los 50 hoteles seleccionados, como también entrevistas en profundidad que permitió obtener una visión confiable del fenómeno estudiado.

Esta investigación tendrá un significado trascendental en el avance del conocimiento sobre la adopción tecnológica en el sector hotelero, particularmente en el contexto de ciudades intermedias de Colombia, los hallazgos de este estudio contribuyen a llenar un vacío importante en la literatura, ya que la mayoría de las investigaciones previas se habían centrado en grandes ciudades o destinos turísticos principales, dejando de lado las realidades específicas de ciudades como San Juan de Pasto. Desde una perspectiva teórica, el estudio aporta a la comprensión de los factores que inflúan en la adopción de tecnologías contables en el sector hotelero, aportando al cuerpo de conocimiento sobre la gestión tecnológica en la industria de la hospitalidad.

En términos de aplicación práctica, los resultados de esta investigación son de gran utilidad para diversos actores del sector. Los gerentes de hoteles obtienen información valiosa sobre los beneficios y desafíos asociados con la implementación de tecnologías contables, ayudándoles a tomar decisiones informadas sobre inversiones tecnológicas. Los proveedores de tecnología pueden ilustrarse sobre las necesidades específicas y barreras de adopción en el sector hotelero de San Juan de Pasto, permitiéndoles adaptar sus productos y estrategias de marketing. Para los formuladores de políticas.

1 Resumen Del Proyecto

El proyecto tuvo como objetivo analizar el impacto de la adopción de tecnologías contables en la eficiencia empresarial en el sector hotelero de San Juan de Pasto, para ello se utilizará un enfoque cualitativo con una metodología descriptiva, permitiendo una exploración profunda de las experiencias y percepciones de los participantes.

Las técnicas de recolección de información incluyen encuestas estructuradas aplicadas a gerentes y responsables de contabilidad de una muestra representativa de hoteles, entrevistas estructuradas con gerentes y personal clave para obtener información cualitativa sobre los beneficios y desafíos de la implementación de estas tecnologías, y análisis documental de informes financieros y registros contables para complementar la información obtenida.

La investigación se llevará a cabo en varias fases, desde la definición de objetivos específicos hasta la integración y análisis de resultados para el informe final, abarcando un periodo de junio a diciembre. El estudio revela una creciente adopción de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto, con más del 60% utilizando sistemas integrados y soluciones en la nube, liderados por establecimientos de mayor categoría. Aunque la implementación de inteligencia artificial es aún limitada (22%), muestra potencial de crecimiento. Estas tecnologías han mejorado significativamente la eficiencia operativa (18-25%), pese a desafíos como resistencia al cambio y costos de implementación. Se recomienda desarrollar estrategias integrales que incluyan capacitación, integración de sistemas y apoyo experto para maximizar los beneficios y la competitividad en el sector hotelero local.

1.1 Descripción del problema

El sector hotelero en Colombia constituye un pilar fundamental para la economía nacional, el cual se demuestra en su significativo aporte a los ingresos generados en el país. “En el año 2022, este sector reportó ingresos ascendentes a \$16,7 billones de pesos (equivalentes a USD 3.600 millones), representando un crecimiento de 18,4 % con respecto al año anterior, evidenciando su sostenida expansión” (Coltelco, 2023, p. 2). Además, los impuestos generados por esta industria para el

mismo periodo alcanzaron los \$2,5 billones de pesos (USD 550 millones), con un aumento del 19,4 % en comparación con el ejercicio anterior (DIAN, 2023).

La relevancia del sector hotelero en la economía colombiana radica en su capacidad para generar tanto ingresos como empleo. En el transcurso del año 2022, este sector proporcionó ocupación laboral a más de 250.000 empleados, reflejando un crecimiento del 11,5 % en comparación con el año previo. Adicionalmente, su contribución al turismo se manifiesta como un componente esencial para el flujo económico del país, generando ingresos por \$64,6 billones de pesos (USD 14.000 millones) en 2022, evidenciando un crecimiento del 22,5 % con respecto al año anterior. Este aspecto lo posiciona como uno de los motores principales del turismo en Colombia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022).

En el marco de este contexto económico y empresarial, se observa un creciente interés y adopción de tecnologías contables por parte de las empresas hoteleras en Colombia. Estas innovaciones tecnológicas ofrecen oportunidades significativas para mejorar la eficiencia empresarial en múltiples aspectos. La automatización de procesos contables emerge como uno de los beneficios primordiales, liberando recursos y tiempo al permitir que los empleados se enfoquen en labores estratégicas. La precisión y la integridad de los datos contables también se ven favorecidas, lo que, a su vez, incide positivamente en la toma de decisiones empresariales (Molina, et al., 2020).

Un estudio de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco, 2023) reveló que el 70% de las empresas hoteleras en Colombia han adoptado algún tipo de tecnología contable. De estas, “el 40 % emplea sistemas contables integrados, el 30 % utiliza software de contabilidad en la nube y el restante 30 % implementa sistemas contables personalizados” (p.1).

Esta tendencia a nivel nacional es especialmente relevante al considerar el papel del sector hotelero de San Juan de Pasto como un componente clave en la economía local. Según página de la Alcaldía de Pasto (2023)

En el año 2022, este sector no solo reportó ingresos que alcanzaron los \$45 millones de dólares,

sino que también empleó a una fuerza laboral que superó las 2.000 personas, evidenciando su impacto económico y social significativo en la ciudad. (p.1)

El crecimiento económico experimentado en el sector hotelero durante dicho año, según La República, (2023), representando un incremento del 15,2 % con respecto al ejercicio anterior, encuentra su justificación en diversos factores. Entre ellos se destaca el notable aumento del turismo en la ciudad, con la visita de más de 500 mil turistas, lo que reflejó un incremento del 18,5 % en comparación con el año previo. Además, la realización de eventos relevantes como el Carnaval de Negros y Blancos, la Semana Mayor y el Festival Internacional de Cine de Pasto también contribuyeron significativamente a este crecimiento

Paralelamente, los impuestos generados por el sector hotelero en San Juan de Pasto según la DIAN (2023), “ascendieron a \$1.5 millones de dólares en 2022, registrando un aumento del 17,2 % en relación con el año anterior” (p.1). Estos recursos se destinan a financiar actividades fundamentales para el desarrollo local, tales como educación, salud y seguridad.

La trascendencia económica del sector hotelero en la ciudad radica en su capacidad para generar ingresos, fomentar el empleo y contribuir al auge del turismo local. No obstante, a pesar de su relevancia, se identifican deficiencias en la adopción de tecnologías contables por parte de las empresas hoteleras de San Juan de Pasto. Según Cotelco, (2023), solo el 50 % de estas empresas implementan algún tipo de tecnología contable. De ellas, el 20 % utilizan sistemas contables integrados, el 20 % recurren a software de contabilidad en la nube y un 10 % emplea sistemas contables personalizados.

La ausencia o limitada adopción de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto plantea diversos desafíos operativos y estratégicos para estas empresas. En primer lugar, la falta de automatización en los procesos contables deriva en una notable ineficiencia operativa. La dependencia de métodos manuales para la gestión de cuentas, facturación y control de inventario potencia el consumo de recursos valiosos de tiempo y personal, reduciendo la capacidad de los empleados para dedicarse a labores estratégicas y de mayor valor agregado para el negocio (Pérez, 2019). Esta carencia de eficiencia operativa impacta directamente en la productividad y la

capacidad de respuesta ante las demandas del mercado turístico local e internacional.

Por otro lado, la ausencia de tecnologías contables conlleva el riesgo inherente de errores y falta de precisión en la gestión de datos financieros. La inexactitud según Moliner, et al., (2018), en los registros contables genera interpretaciones erróneas de la situación financiera de un hotel, lo que, a su vez, afecta la toma de decisiones estratégicas. La falta de precisión según Romero. et al., (2022), en los datos contables “ha conducido a fallos en la planificación financiera, obstaculizando la capacidad de las empresas hoteleras para identificar oportunidades de crecimiento, optimización de recursos y adecuada gestión de costos” (p.1). Esta limitación en la obtención de información financiera precisa y actualizada, ha tenido un impacto en la capacidad de los hoteles de San Juan de Pasto para mantener una posición competitiva y sostenible en el mercado turístico local y nacional.

La falta de adopción de tecnologías contables en la ciudad de Pasto según Castillo y Villarreal, (2016), se atribuye a diversas causas, en primer lugar, la falta de conciencia sobre los beneficios y la relevancia de estas tecnologías juega un papel significativo, ya que muchas empresas no están plenamente informadas sobre cómo la implementación de sistemas contables integrados, software en la nube o soluciones personalizadas optimizan sus procesos, aumentan la precisión de los datos financieros y mejoran la toma de decisiones empresariales. Esta falta de conocimiento sobre los beneficios tangibles y las ventajas competitivas que las tecnologías contables son un factor determinante en su subutilización.

Otra causa radica en la resistencia al cambio dentro de las organizaciones hoteleras. La implementación de nuevas tecnologías conlleva una curva de aprendizaje y una adaptación en los procesos empresariales establecidos. Según Delgado, (2019). Algunas empresas son resistentes a abandonar métodos tradicionales, temiendo interrupciones en la operatividad diaria, la inversión de tiempo y recursos en la formación del personal o la posible incompatibilidad de los nuevos sistemas con las estructuras y prácticas existentes. Esta resistencia al cambio frena la adopción de tecnologías contables, aun cuando se reconozca su potencial para mejorar la eficiencia y la competitividad en el mercado hotelero local.

En este contexto, las falencias identificadas en la adopción de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto plantean un desafío relevante. Estas limitaciones repercuten negativamente en la eficiencia empresarial y, por consiguiente, en la competitividad de estas entidades. Esta situación, de persistir, podría impactar de manera adversa en la economía local al afectar la capacidad del sector hotelero para generar ingresos y empleo.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cuál es el impacto de la adopción de tecnologías contables en la eficiencia empresarial para el sector hotelero de San Juan de Pasto?

1.2 Justificación

El sector hotelero en San Juan de Pasto según la Subsecretaría de Turismo, (2018). despliega una relevancia fundamental para la economía local debido a su contribución significativa a la generación de ingresos y empleo en la región. Estos hoteles no solo representan un punto neurálgico en la prestación de servicios turísticos, sino que también son un componente vital para la promoción del turismo, impulsando el desarrollo económico y cultural de la ciudad Su impacto se extiende más allá de su función básica de alojamiento, ya que el sector hotelero desempeña un papel clave en la proyección y atracción de visitantes, generando un flujo constante de recursos económicos en la zona.

La investigación que se llevará a cabo busca analizar el impacto de la implementación de tecnologías contables, incluyendo avanzadas como la Inteligencia Artificial (IA), en el rendimiento y la competitividad de los hoteles en San Juan de Pasto. La IA, en particular, ofrece una serie de beneficios como la automatización avanzada de procesos, el análisis predictivo, y la optimización de la toma de decisiones financieras. Estos aspectos son cruciales para mejorar la precisión, la velocidad y la eficiencia de las operaciones contables, permitiendo a los hoteles adaptarse más rápidamente a los cambios del mercado y mejorar su capacidad de respuesta ante las demandas de los clientes.

Este análisis se fundamenta en la identificación de deficiencias en la adopción de estas tecnologías, abordando cómo estas limitaciones pueden socavar la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación a un entorno económico cambiante. A través de la indagación sobre este aspecto, se busca arrojar luz sobre los desafíos específicos que enfrentan estos establecimientos en un contexto donde la digitalización y la eficiencia son elementos esenciales para el éxito empresarial.

La relevancia de esta investigación radica en su objetivo de proporcionar una visión holística sobre cómo la ausencia de tecnologías contables puede repercutir en el desempeño del sector hotelero de San Juan de Pasto. Este estudio pretende trascender la mera identificación de las deficiencias para proporcionar recomendaciones y perspectivas que permitan a las empresas hoteleras locales comprender la importancia de adoptar estas tecnologías y cómo su implementación estratégica puede fortalecer su competitividad y contribuir al crecimiento económico sostenible de la región.

La relevancia social de esta investigación es crucial debido a su potencial para influir en la dinámica socioeconómica y laboral de San Juan de Pasto. La implementación de tecnologías contables, incluyendo la IA, en el sector hotelero no solo impacta la eficiencia empresarial, sino que también incide en la generación de empleo, la calidad de los servicios ofrecidos a los turistas y, en última instancia, en el bienestar de la comunidad. Al mejorar la competitividad y sostenibilidad de los hoteles, esta investigación no solo beneficia a los empresarios del sector, sino que también puede elevar la calidad de vida de los habitantes locales al estimular el desarrollo económico de la región, potenciando el acceso a empleos más estables y atrayendo un flujo continuo de turistas.

El aspecto innovador de esta investigación radica en su enfoque integral para abordar un vacío de conocimiento identificado en la ausencia de estudios específicos sobre las tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto. No solo se trata de evaluar las carencias tecnológicas sino de comprender cómo estas carencias repercuten en la dinámica empresarial y económica, identificando áreas de mejora y ofreciendo soluciones prácticas. Esta novedosa perspectiva ofrece un marco sólido para comprender y abordar las deficiencias actuales y futuras, proyectando un

camino hacia una gestión más eficiente y competitiva en el sector hotelero local.

La adopción de tecnologías contables avanzadas, incluyendo la Inteligencia Artificial, no solo impacta en la eficiencia empresarial del sector hotelero, sino que también transforma significativamente el papel del contador público. Esta investigación cobra una relevancia fundamental para la profesión contable, ya que permite visualizar cómo estas tecnologías están redefiniendo las competencias y responsabilidades de los profesionales del área. El contador moderno, en el contexto de estas innovaciones, evoluciona de un rol centrado en tareas rutinarias hacia funciones más estratégicas y analíticas. Este cambio eleva el perfil profesional, posicionando al contador como un asesor clave en la toma de decisiones empresariales y en la interpretación de datos financieros complejos. Además, el estudio ayudará a identificar las nuevas habilidades y conocimientos que los contadores necesitan desarrollar para manejar eficazmente estas tecnologías, contribuyendo así a la evolución y relevancia continua de la profesión contable en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar el impacto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia empresarial del sector hotelero en San Juan de Pasto.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el grado de adopción de tecnologías contables en hoteles de San Juan de Pasto, detallando la utilización de sistemas integrados, software en la nube y soluciones personalizadas.
- Evaluar el efecto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia operativa de los hoteles, considerando obstáculos y ventajas asociados a la mejora en la gestión de datos financieros, la rapidez en la toma de decisiones y la optimización de procesos internos.

- Proponer estrategias para mejorar la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, desarrollando lineamientos y prácticas que faciliten su adopción efectiva.

1.4 Marco Referencial o fundamentos teóricos

1.4.1 Antecedentes

A continuación, se presentan los principales autores a nivel internacional, nacional y regional

1.4.1.1 Antecedentes Internacionales. A nivel internacional destaca el estudio titulado “Importancia de los sistemas contables en el sector hotelero” (p.1), realizado por Cruz (2020), se aborda la relevancia de los sistemas contables dentro de la industria hotelera. Este trabajo fue presentado en el Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador (UPSE) y tiene como objetivo general analizar el impacto de los sistemas contables en la gestión y toma de decisiones de los hoteles.

La metodología implementada en este estudio combinó un enfoque cualitativo y cuantitativo, aprovechando herramientas analíticas para examinar detalladamente la información financiera de diversos hoteles. Para ello, se llevaron a cabo estudios de caso en una variedad de establecimientos hoteleros con el fin de recopilar datos relevantes sobre sus prácticas contables. Este enfoque permitió una comprensión profunda de los sistemas contables utilizados en la industria hotelera, destacando la importancia de una gestión financiera eficiente para optimizar los recursos disponibles y promover una mejora continua en la calidad de los servicios prestados.

Los resultados obtenidos de esta investigación subrayan la relevancia crítica de un sistema contable eficaz en el ámbito hotelero. Se observó que aquellos hoteles que mantenían prácticas contables sólidas y bien estructuradas demostraban una capacidad superior para gestionar recursos y adaptarse a los cambios del mercado. Estos hallazgos resaltan la necesidad imperativa de implementar y mantener sistemas contables robustos en la gestión hotelera, no solo como una herramienta para la toma de decisiones informadas, sino también como un elemento clave para

impulsar la excelencia operativa y la satisfacción del cliente en la industria de la hospitalidad.

Las conclusiones del estudio resaltan la importancia de implementar sistemas contables robustos que permitan una gestión financiera efectiva en el sector hotelero. El aporte significativo de la investigación radica en proporcionar una perspectiva detallada sobre cómo los sistemas contables influyen positivamente en la rentabilidad y competitividad de los hoteles, contribuyendo así al desarrollo económico del sector.

En ese contexto, Enríquez y Arenas (2020), llevaron a cabo un estudio titulado “El sistema informático contable y su incidencia en la gestión de las empresas hoteleras en el distrito de Miraflores” (p.1). Este trabajo fue presentado en la Universidad de San Martín de Porres (USMP). El objetivo general de la investigación consistió en analizar el impacto del sistema informático contable en la gestión de las empresas hoteleras en el mencionado distrito.

Con el propósito de alcanzar este objetivo, se optó por una metodología de enfoque mixto que integró elementos descriptivos, explicativos y correlacionales. La investigación se centró en una muestra representativa de 30 empresas hoteleras situadas en el distrito de Miraflores. Durante el estudio, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de los sistemas informáticos contables empleados por estas empresas, permitiendo un análisis detallado de su impacto en el desarrollo y crecimiento económico de la región. Los resultados obtenidos revelan que el sistema informático contable desempeña un papel crucial en la gestión financiera de las empresas hoteleras en Miraflores, al facilitar el registro preciso de la información financiera y promover una toma de decisiones más informada y estratégica.

Estos hallazgos resaltan la importancia de contar con sistemas informáticos contables eficientes para el éxito empresarial en el sector hotelero. Se evidencia que un adecuado sistema de información financiera contribuye de manera significativa a la optimización de procesos y recursos, fortaleciendo la capacidad de las empresas para adaptarse a los desafíos del mercado y maximizar su rendimiento económico. Además, se destaca su papel en la mejora de la toma de decisiones gerenciales, al proporcionar datos fiables y actualizados que permiten una planificación más precisa y estratégica. En consecuencia, se subraya la necesidad de que las empresas hoteleras en

Miraflores prioricen la implementación y mantenimiento de sistemas informáticos contables efectivos como parte fundamental de su estrategia empresarial.

En el año 2021, Hashem (2021), llevó a cabo un estudio titulado “El rol de las técnicas de contabilidad forense en la reducción de los riesgos de contabilidad basada en la nube en los hoteles de cinco estrellas jordanos” (p.1). Este trabajo fue presentado en la revista *WSEAS Transactions on Business and Economics*. El objetivo general de la investigación consistió en “analizar el impacto de las técnicas de contabilidad forense en la mitigación de los riesgos asociados a la contabilidad en la nube en los hoteles de lujo en Jordania” (Hashem, 2021, p.10).

Se adoptó una metodología que integró técnicas especializadas de contabilidad forense, tales como el análisis de datos financieros, la detección de fraudes y la evaluación de riesgos. Se llevó a cabo un exhaustivo análisis de datos provenientes de hoteles de cinco estrellas ubicados en Jordania, con un enfoque particular en la utilización de sistemas de contabilidad basados en la nube. Los resultados obtenidos destacaron que la implementación adecuada de estas técnicas puede conllevar a una reducción significativa de los riesgos asociados con la contabilidad en la nube en el sector hotelero.

Estos hallazgos subrayan la importancia de adoptar un enfoque proactivo en la gestión de riesgos financieros, especialmente en el contexto de la contabilidad en la nube, lo cual evidencia que la aplicación de técnicas de contabilidad forense específicas puede fortalecer los mecanismos de control interno y reducir la vulnerabilidad de las empresas hoteleras a fraudes y errores contables. En consecuencia, se destaca la necesidad de que los hoteles en Jordania y en otras regiones consideren la implementación de prácticas de contabilidad forense como parte integral de su estrategia de gestión de riesgos y aseguramiento de la calidad financiera.

En conclusión, este estudio resalta la importancia de adoptar prácticas de contabilidad forense en el sector hotelero. La aplicación efectiva de estas técnicas no solo contribuye a la seguridad financiera y la integridad de los datos, sino que también mejora la toma de decisiones gerenciales y la confianza de los inversores.

En el año 2022, Punina (2022), llevó a cabo un estudio titulado “Las TICS como soporte a la

profesión contable en el sector hotelero de la ciudad de Ambato” (p.1). Este trabajo fue presentado como tesis de licenciatura en la Universidad Técnica de Ambato (UTA). El objetivo general de la investigación consistió en “analizar la incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) en el ámbito contable dentro del sector hotelero de la mencionada ciudad” (Punina, 2022, 8).

Para alcanzar este objetivo, se consideró una muestra de 35 empresas hoteleras en Ambato. Se recopiló información relevante sobre el uso de software contable y la adopción de TICS en la gestión financiera y contable de estos establecimientos. La metodología empleada incluyó un enfoque cuantitativo, y se aplicó la prueba estadística Tau b de Kendall para correlacionar las variables.

Los resultados obtenidos indican que existe una amplia difusión en el conocimiento y uso de TICS y software contable en el sector hotelero, se destaca el uso del software Fénix debido a su facilidad para manejar grandes bases de datos. Además, se evidenció que los contadores desempeñan un papel fundamental, ya que su conocimiento y experiencia son irremplazables en la implementación y optimización de estas herramientas. En conclusión, este estudio resalta la importancia de la digitalización y la adopción de TICS en la profesión contable dentro del sector hotelero. La eficiente utilización de estas herramientas contribuye a la mejora de la gestión financiera, la toma de decisiones y la competitividad de las empresas hoteleras.

También en el 2022, Del Bueno y Guerra (2022) llevaron a cabo un estudio titulado “Modernización de Procesos Tributarios y Reducción de Evasión de Impuestos en Hoteles, Distrito Independencia, Lima 2019” (p.1). Este trabajo fue presentado en la Universidad Peruana Los Andes, el objetivo general de la investigación consistió en “analizar la relación entre la modernización de procesos tributarios y la reducción de evasión de impuestos en hoteles del mencionado distrito” (Del Bueno y Guerra, 2022, p.5).

Para alcanzar este objetivo, se utilizó una metodología cuantitativa. El estudio fue de tipo aplicado, de diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo-correlacional. Se abordó una muestra de 38 encargados de la administración contable de los hoteles y hostales del distrito

Independencia. A estos participantes se les aplicó una encuesta tipo cuestionario, validada a través de juicios de expertos. La confiabilidad de los instrumentos utilizados (modernización de procesos tributarios y reducción de evasión de impuestos) fue aceptable, con valores de Alfa de Cronbach de 0.858 y 0.0874, respectivamente.

Los resultados, procesados mediante el software SPSS v.25, demostraron que las variables “Modernización de los Procesos Tributarios” y “Reducción de Evasión de Impuestos” se relacionan directa y positivamente al 82.9% ($r=0.829$). Además, se obtuvo un p-valor de 0.000, menor al nivel de significancia establecido ($p<0.05$), esto permitió rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis general de investigación (H_a). En conclusión, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la modernización de los procesos tributarios y la reducción de evasión de impuestos en hoteles del distrito Independencia, Lima 2019.

Este estudio resalta la importancia de la modernización en los procesos tributarios como una estrategia efectiva para combatir la evasión de impuestos en el sector hotelero. La implementación adecuada de estas mejoras puede contribuir significativamente a la gestión financiera y al cumplimiento tributario en los hoteles de la zona.

1.4.1.2 Antecedentes nacionales. Arias y Lozada (2023), llevaron a cabo un estudio titulado “Efectividad del software contable en las operaciones financieras de las empresas del sector Hotelero de Bucaramanga” (p.1). Este trabajo fue presentado en Unidades Tecnológicas de Santander (UTS). El objetivo general de la investigación consistió en “analizar la importancia del software contable en las empresas del sector hotelero de Bucaramanga y su área metropolitana” (p.5).

Se empleó una metodología que involucró la recolección de datos a través de encuestas enviadas a propietarios de hoteles mediante medios digitales, como el correo electrónico y WhatsApp. La muestra seleccionada fue representativa y diversa, abarcando una amplia gama de establecimientos dentro del sector hotelero. Los resultados obtenidos revelaron que la gran mayoría de los encuestados hacen uso de software contable para agilizar y mejorar el registro de la información financiera derivada de sus actividades empresariales. Solo un reducido porcentaje reportó no

utilizarlo, principalmente debido a razones de desconocimiento o falta de interés en sistematizar las operaciones contables de sus hoteles.

Estos resultados resaltan la prevalencia y la importancia del uso de software contable en la gestión financiera de los hoteles. Se evidencia que la adopción de estas herramientas facilita la organización y precisión en el registro de datos financieros, lo que a su vez contribuye a una toma de decisiones más informada y eficiente. Sin embargo, la presencia de un pequeño porcentaje de propietarios que aún no utilizan este tipo de software sugiere la necesidad de una mayor difusión y educación sobre su utilidad y beneficios potenciales en la administración hotelera. En conclusión, este estudio resalta la relevancia del uso de software contable en la gestión financiera de las empresas hoteleras. La implementación adecuada de estos sistemas contribuye a mejorar las cadenas productivas, los servicios y los procedimientos internos, lo que a su vez impacta positivamente en la eficiencia y rentabilidad del sector hotelero.

En ese sentido, es importante mencionar que Camargo (2021), llevó a cabo un estudio titulado “Implementación de software de facturación que consolide la contabilidad en el Hotel1525 de Santa Marta” (p.1). Este trabajo fue presentado en el Repositorio de la Universidad del Magdalena. El objetivo general de la investigación consistió en “analizar la efectividad del software de facturación en las operaciones financieras de dicho hotel” (Camargo, 2021, p.6).

Con el propósito de alcanzar este objetivo, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la implementación del software de facturación en el Hotel1525. Este análisis abarcó diversos aspectos clave, incluyendo la automatización de procesos, la precisión en el registro contable y la agilidad en la gestión financiera. Los resultados obtenidos revelaron que la adopción del software de facturación tuvo un impacto significativo en la mejora y consolidación de la contabilidad del hotel. Se observó una notable mejoría en la eficiencia del seguimiento de los ingresos y gastos, lo que permitió una gestión financiera más ágil y precisa.

Estos hallazgos subrayan la importancia de la tecnología en la optimización de los procesos contables en la industria hotelera. La implementación exitosa del software de facturación en el Hotel1525 ilustra cómo estas herramientas pueden proporcionar beneficios tangibles, no solo en términos de automatización y precisión, sino también en la capacidad de mejorar la toma de

decisiones financieras. Este caso ejemplifica cómo la tecnología puede ser un recurso valioso para los hoteles en la búsqueda de una gestión financiera más eficiente y efectiva. En conclusión, este estudio resalta la importancia de la tecnología en la optimización de la gestión financiera en el sector hotelero. La implementación adecuada de sistemas de facturación contribuye a la transparencia, la eficiencia y la toma de decisiones informada en el Hotel1525 de Santa Marta.

Lechuga, et al. (2022) llevaron a cabo un estudio titulado “Acercamiento a la transformación digital en un grupo de hoteles Mipymes del Caribe colombiano”. Este trabajo fue publicado en la revista Ad-Gnosis. El objetivo general de la investigación consistió en “describir las capacidades para la transformación digital en un grupo de hoteles Mipymes del Caribe colombiano” (Lechuga et al., 2022, p.4).

Se adoptó un enfoque mixto que combinó elementos cualitativos y cuantitativos. Se desarrolló un instrumento diseñado específicamente para abordar dos variables fundamentales relacionadas con la transformación digital en el sector hotelero. Este cuestionario se aplicó a una muestra representativa de cuarenta (40) hoteles ubicados en las ciudades del Caribe colombiano. Los resultados obtenidos proporcionaron una visión detallada sobre las capacidades actuales de estos establecimientos para adoptar y aprovechar las tecnologías digitales en sus operaciones diarias.

Estos hallazgos destacan la importancia de comprender el estado actual de la transformación digital en el sector hotelero del Caribe colombiano. Al analizar las respuestas de los hoteles encuestados, se pudo obtener una imagen clara de sus fortalezas y áreas de mejora en términos de incorporación de tecnologías digitales. Esta información es invaluable para diseñar estrategias efectivas que impulsen la innovación y la competitividad en la industria hotelera regional, permitiendo a los hoteles adaptarse mejor a las demandas cambiantes del mercado y mejorar la experiencia del cliente. En conclusión, este estudio resalta la importancia de la transformación digital en el sector hotelero Mipymes del Caribe colombiano. La comprensión de las capacidades digitales existentes puede guiar estrategias efectivas para mejorar la competitividad, la eficiencia y la calidad de los servicios en estos hoteles.

En el año 2017, Oliveros y Martínez (2017), llevaron a cabo un estudio titulado “Efecto de las

TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga, Santander, Colombia” (p.1). Este trabajo fue publicado en la Revista EAN. El objetivo general de la investigación consistió en “evaluar el efecto de la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de los hoteles afiliados a Cotelco en Bucaramanga, Santander” (Oliveros y Martínez, 2017, p.5).

La metodología empleada implicó una revisión minuciosa de la literatura relevante sobre el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión hotelera, así como la realización de entrevistas y encuestas a profesionales del sector. Estos métodos permitieron recopilar una amplia gama de datos y opiniones fundamentales sobre el tema en cuestión, brindando una comprensión profunda de las prácticas y percepciones actuales en la industria hotelera respecto al uso de las TIC.

Los resultados de este estudio revelaron de manera concluyente que la integración de las TIC en la gestión hotelera conlleva numerosos beneficios. Se encontró que el uso de estas tecnologías facilita la gestión interna de los hoteles y mejora su competitividad. Además, permite a los establecimientos responder de manera más eficaz a las necesidades y expectativas de los clientes, lo que se traduce en una prestación de servicios más rápida y una mejora palpable en la calidad del servicio ofrecido, aumentando así la satisfacción general del cliente. En conclusión, este estudio resalta la relevancia de la incorporación de las TIC en la gestión hotelera. La aplicación efectiva de estas tecnologías contribuye a la eficiencia y competitividad de los hoteles afiliados a Cotelco en Bucaramanga, Santander.

El estudio titulado “Tránsito de una contabilidad manual a una contabilidad sistematizada del Hotel Europa North año 2018” (p.1), fue realizado por Alfonso y Sabogal (2018), y presentado en la Universidad Gran Colombia. El objetivo general de la investigación fue “analizar el proceso de transición de un sistema de contabilidad manual a uno sistematizado en el Hotel Europa North durante el año 2018” (p.4), identificando los beneficios y desafíos asociados con este cambio.

La metodología adoptada por los autores se centró en un enfoque cualitativo, mediante el cual llevaron a cabo entrevistas detalladas y análisis documental para recolectar datos sobre las prácticas

contables del hotel tanto antes como después de la implementación del sistema sistematizado. Esta metodología permitió una comprensión profunda de los cambios y mejoras observadas en los procesos contables a lo largo del tiempo. Los resultados revelaron de manera concluyente que la adopción de la contabilidad sistematizada generó mejoras significativas en la eficiencia y precisión de los registros contables del hotel. Además, se encontró que esta implementación facilitó la toma de decisiones gerenciales al proporcionar información más precisa y oportuna sobre el estado financiero del establecimiento.

Las conclusiones del estudio resaltaron la importancia de la adaptación tecnológica en el sector hotelero, demostrando que la contabilidad sistematizada puede conducir a una gestión financiera más efectiva. El aporte significativo de la investigación radica en proporcionar un marco de referencia para otros hoteles que buscan modernizar sus sistemas contables y mejorar sus operaciones financieras.

1.4.1.3 Antecedentes Regionales. A nivel regional, Mora, et al. (2019), llevaron a cabo un estudio titulado “Desarrollo Empresarial e Innovación a través del Fortalecimiento de las Organizaciones en las Áreas Administrativa, Contable y Financiera, para el Sector Turismo en el Municipio de Túquerres en el Año 2018” (p.1). Este trabajo fue presentado en el 3er Congreso Internacional de Ciencias Sociales y Económicas organizado por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. El objetivo general de la investigación consistió en analizar el impacto del fortalecimiento de las áreas administrativa, contable y financiera en el desarrollo empresarial e innovación dentro del sector turismo en el municipio de Túquerres durante el año 2018.

Con el propósito de alcanzar este objetivo, se empleó una metodología integral que comprendió la recopilación de datos sobre las prácticas administrativas, contables y financieras en las empresas turísticas de Túquerres. Este enfoque combinó entrevistas detalladas, encuestas exhaustivas y análisis documental para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas en estas áreas clave. Los resultados obtenidos revelaron de manera concluyente que el fortalecimiento de estas funciones esenciales no solo mejoró la eficiencia operativa en las empresas turísticas locales, sino que también proporcionó una base sólida para una toma de decisiones más informada y estratégica, lo que a su vez impulsó su competitividad en el mercado.

Estos hallazgos subrayan la importancia de una gestión eficaz en las áreas administrativas, contables y financieras para el éxito sostenido de las empresas turísticas en Túquerres. Al mejorar estas funciones, las empresas pudieron optimizar sus operaciones internas, identificar áreas de mejora y aprovechar oportunidades emergentes en el sector turístico local. Además, el fortalecimiento de estas áreas no solo mejoró la competitividad de las empresas turísticas, sino que también contribuyó al desarrollo económico y la prosperidad general de la región.

En conclusión, este estudio resalta la importancia de la gestión integral en las áreas administrativa, contable y financiera para el desarrollo sostenible de las empresas turísticas. El aporte significativo de la investigación radica en proporcionar recomendaciones prácticas para fortalecer estas áreas y fomentar la innovación en el sector turismo de Túquerres.

1.4.2 Marco Teórico

A continuación, se presentan las principales contribuciones de autores que soportan los pilares de estudio.

1.4.2.1 Adopción de las TIC en la contabilidad. La adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito contable ha sido un tema de creciente interés debido a su potencial para transformar los procesos financieros y mejorar la eficiencia empresarial. Según Li, et al. (2017), las TIC en contabilidad se refieren “al uso de hardware, software y redes de comunicación para capturar, almacenar, procesar y transmitir información contable” (p.18). ante esto manifiesta Romney y Steinbart, (2017), que la rápida evolución tecnológica ha impulsado la adopción de TIC en la contabilidad, lo que ha llevado a una serie de cambios significativos en la forma en que se llevan a cabo las actividades contables

La adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito contable ha sido impulsada por una amalgama de factores interrelacionados que reflejan el dinamismo del entorno empresarial moderno. En primer lugar, la presión competitiva ha obligado a las organizaciones a buscar constantemente formas de mejorar su eficiencia y mantenerse relevantes

en un mercado en constante evolución. Como señalan Chen y Liao (2016), esta presión competitiva “ha actuado como un catalizador para que las empresas adopten TIC en sus procesos contables, ya que estas tecnologías pueden proporcionar ventajas competitivas cruciales, como la automatización de tareas y la mejora de la precisión en la gestión de datos financieros” (pp. 16-29).

Además, los avances tecnológicos han desempeñado un papel fundamental en la adopción de TIC en contabilidad. El desarrollo de software especializado, sistemas integrados y plataformas en la nube ha ampliado significativamente las capacidades y opciones disponibles para las empresas en términos de gestión financiera y contable. Este panorama tecnológico en constante cambio ha incentivado a las organizaciones a explorar nuevas formas de aprovechar estas herramientas para optimizar sus procesos contables y adaptarse a las demandas del mercado (Aldiabat y McColl-Kennedy, 2018).

La creciente complejidad de las operaciones empresariales y la explosión de datos en la era digital han generado una demanda cada vez mayor de soluciones tecnológicas avanzadas en el ámbito contable. Las organizaciones se enfrentan a desafíos sin precedentes en términos de volumen, velocidad y variedad de datos que deben gestionar, lo que ha llevado a una mayor adopción de TIC para abordar estas demandas. En este sentido, la implementación exitosa de TIC en contabilidad no solo requiere la selección e implementación de tecnologías adecuadas, sino también cambios significativos en los procesos organizativos y culturales para aprovechar todo su potencial (Razek, et al., 2018).

Sin embargo, la adopción de TIC en contabilidad no está exenta de desafíos. Según Alles et al. (2019), los obstáculos comunes incluyen la resistencia al cambio, la falta de habilidades técnicas y la seguridad de la información. Además, para Soffer y Wand, (2017). la complejidad de las tecnologías disponibles y la falta de interoperabilidad entre sistemas pueden dificultar la adopción efectiva de TIC en contabilidad, Por lo tanto, Brynjolfsson y McAfee, (2017) mencionan que “es fundamental que las organizaciones desarrollen estrategias integrales que aborden estos desafíos y promuevan una adopción exitosa de TIC en contabilidad” (p.1).

En resumen, la adopción de TIC en la contabilidad representa una oportunidad para mejorar la

eficiencia empresarial y la toma de decisiones. Sin embargo, para lograr los beneficios esperados, las organizaciones deben superar una serie de desafíos y desarrollar estrategias adecuadas de implementación y gestión. La comprensión de los factores que influyen en la adopción de TIC en contabilidad, así como de los obstáculos potenciales, es crucial para maximizar el impacto positivo de estas tecnologías en las operaciones contables y financieras de las empresas (Lim, et al., 2020).

1.4.2.2 Enfoque tecnológico en el incremento de la eficiencia contable. El enfoque tecnológico ha sido fundamental para el incremento de la eficiencia contable, con especial énfasis en la utilización de sistemas integrados, software en la nube y soluciones personalizadas. Estas herramientas han revolucionado la forma en que se llevan a cabo las actividades contables, ofreciendo a las empresas la capacidad de automatizar procesos, optimizar el flujo de información y mejorar la precisión en la gestión de datos financieros. Según Romney y Steinbart (2017), los sistemas integrados permiten a las organizaciones consolidar todas sus funciones contables en una única plataforma, lo que facilita la coordinación y la comunicación entre diferentes departamentos.

Los sistemas integrados no solo facilitan la coordinación y la comunicación entre diferentes departamentos, sino que también mejoran la integridad de los datos al eliminar la necesidad de transferir información entre sistemas separados, lo que reduce el riesgo de errores y duplicaciones. Además, según Razek, et al. (2018), la integración de múltiples funciones contables en una plataforma única proporciona una visión holística de las operaciones financieras de la empresa, lo que permite una toma de decisiones más informada y estratégica. Al tener acceso a datos financieros actualizados y precisos en tiempo real, los gerentes pueden identificar tendencias, detectar problemas potenciales y responder de manera proactiva a las necesidades del negocio, lo que contribuye a una mayor eficiencia y agilidad operativa.

Además, los sistemas integrados también ofrecen beneficios en términos de costos y tiempo. Según Li, et al. (2017), al consolidar todas las funciones contables en una sola plataforma, las empresas pueden reducir los gastos asociados con el mantenimiento de múltiples sistemas y licencias de software. Además, la implementación de sistemas integrados puede agilizar los procesos contables al eliminar la necesidad de ingresar manualmente datos en múltiples sistemas, lo que ahorra tiempo y recursos. Esto permite a los empleados enfocarse en tareas de mayor valor

agregado, como el análisis financiero y la planificación estratégica, lo que contribuye a una mayor eficiencia y productividad en toda la organización.

Por otro lado, el software en la nube ha emergido como una opción atractiva para las empresas que buscan flexibilidad y escalabilidad en sus operaciones contables. Autores como Chen y Liao (2016), destacan que “la computación en la nube permite a las organizaciones acceder a sus datos desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que facilita la colaboración entre equipos distribuidos y reduce la dependencia de infraestructuras físicas costosas” (p.76). Además, la nube ofrece actualizaciones automáticas y una mayor seguridad de los datos, lo que contribuye a la eficiencia y la tranquilidad de las empresas.

El software en la nube no solo proporciona flexibilidad y escalabilidad, sino que también ofrece una serie de ventajas adicionales para las operaciones contables de las empresas. Una de las principales ventajas es la capacidad de reducir los costos asociados con la infraestructura de TI. Según Brynjolfsson y McAfee (2017), la computación en la nube elimina la necesidad de invertir en hardware costoso y mantener servidores locales, lo que puede resultar en ahorros significativos para las empresas, especialmente para aquellas de menor tamaño que tienen recursos limitados. Además, la nube permite a las empresas pagar solo por los recursos que utilizan, lo que les brinda una mayor flexibilidad y control sobre sus gastos operativos.

Las soluciones personalizadas también desempeñan un papel importante en el incremento de la eficiencia contable, ya que permiten a las organizaciones adaptar las herramientas tecnológicas a sus necesidades específicas. Aldiabat y McColl-Kennedy (2018) señalan que las soluciones personalizadas pueden diseñarse para abordar desafíos particulares de una empresa, como la gestión de inventarios, la facturación electrónica o la integración con otros sistemas empresariales. Esta capacidad de personalización puede conducir a mejoras significativas en la eficiencia y la productividad, ya que las empresas pueden eliminar procesos manuales redundantes y optimizar sus flujos de trabajo.

1.4.2.3 Obstáculos y ventajas de la implementación de tecnologías contables. La implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto presenta una serie de obstáculos y ventajas que influyen en su adopción efectiva y en el impacto que tienen en la eficiencia empresarial. Entre los principales obstáculos se encuentra la resistencia al cambio por parte del personal, como señalan Razek. et al. (2018), lo que puede dificultar la transición hacia nuevas herramientas y procesos. Esta resistencia puede estar relacionada con la falta de familiaridad con la tecnología o con el temor a la pérdida de control sobre las tareas contables. Además, la falta de habilidades técnicas entre el personal contable puede ser un obstáculo significativo, ya que la implementación y el mantenimiento de sistemas integrados o software en la nube requieren un conocimiento técnico especializado (Soffer y Wand, 2017).

Otro obstáculo importante es la inversión inicial requerida para la implementación de tecnologías contables. Según Brynjolfsson y McAfee (2017), esta inversión puede incluir el costo de adquisición de software y hardware, así como los gastos asociados con la capacitación del personal y la integración de sistemas. Para muchas empresas, especialmente las más pequeñas o aquellas con recursos limitados, este costo puede ser prohibitivo y puede retrasar o incluso impedir la adopción de tecnologías contables. Además, la complejidad de las tecnologías disponibles puede ser un obstáculo adicional, ya que algunas empresas pueden tener dificultades para seleccionar la solución adecuada para sus necesidades específicas (Aldiabat y McColl-Kennedy, 2018).

A pesar de estos obstáculos, la implementación de tecnologías contables también ofrece una serie de ventajas significativas para las empresas del sector hotelero de San Juan de Pasto. Una de las principales ventajas es la mejora en la eficiencia operativa, como señalan Li, et al. (2017), que puede resultar de la automatización de tareas contables y la optimización de procesos internos. Al eliminar la necesidad de realizar tareas manuales repetitivas, las tecnologías contables pueden liberar tiempo y recursos que pueden ser redirigidos hacia actividades de mayor valor añadido, como la atención al cliente o la planificación estratégica. Además, la implementación de tecnologías contables puede mejorar la precisión en la gestión de datos financieros, lo que reduce el riesgo de errores y permite una toma de decisiones más informada y precisa (Romney y Steinbart, 2017).

Otra ventaja importante es la capacidad de las tecnologías contables para proporcionar información en tiempo real sobre el desempeño financiero de la empresa. Según Chen y Liao (2016), esto permite a los gerentes tomar decisiones más rápidas y basadas en datos, lo que puede mejorar la capacidad de la empresa para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado. Además, la implementación de tecnologías contables puede mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión financiera, ya que proporciona un registro detallado y fácilmente accesible de todas las transacciones financieras de la empresa (Alles, et al., 2019). En resumen, a pesar de los obstáculos involucrados, la implementación de tecnologías contables ofrece una serie de ventajas significativas que pueden mejorar la eficiencia y la competitividad de las empresas del sector hotelero de San Juan de Pasto.

1.4.2.4 Tecnologías contables en la eficiencia operativa. Las tecnologías contables juegan un papel fundamental en la mejora de la eficiencia operativa de las empresas, incluidas aquellas en el sector hotelero de San Juan de Pasto. Según Romney y Steinbart (2017), estas tecnologías permiten automatizar una amplia gama de procesos contables, desde la facturación y la gestión de inventarios hasta la preparación de informes financieros. Al eliminar la necesidad de realizar estas tareas de forma manual, las tecnologías contables pueden reducir significativamente el tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades contables, lo que contribuye a una mayor eficiencia operativa.

Además, las tecnologías contables facilitan la gestión de grandes volúmenes de datos financieros, lo que permite a las empresas del sector hotelero de San Juan de Pasto acceder a información clave de manera rápida y eficiente. Los sistemas integrados y el software en la nube no solo proporcionan capacidades de almacenamiento y procesamiento de datos centralizados, sino que también ofrecen herramientas avanzadas de análisis de datos que pueden transformar la forma en que las empresas gestionan sus operaciones. Como mencionan Alles, et al. (2019), la capacidad de realizar análisis de datos avanzados facilita la identificación de patrones y tendencias en los datos financieros y operativos de la empresa. Esto permite a los gerentes detectar áreas de mejora en la eficiencia operativa, como la optimización de la gestión de inventarios, la eficiencia energética o la distribución de recursos humanos, lo que puede conducir a una reducción de costos y una mejora en la calidad del servicio al cliente.

Además, la capacidad de análisis de datos avanzados también puede ayudar a las empresas a anticipar las necesidades futuras del negocio y a tomar decisiones proactivas en respuesta a los cambios en el mercado. Según Brynjolfsson y McAfee (2017), al identificar tendencias emergentes y patrones de comportamiento del cliente, las empresas pueden adaptar rápidamente sus estrategias comerciales y operativas para aprovechar nuevas oportunidades de mercado o mitigar posibles riesgos. Por ejemplo, mediante el análisis de datos de reservas y ocupación, un hotel puede prever la demanda futura y ajustar sus tarifas y recursos en consecuencia, lo que puede aumentar la eficiencia y la rentabilidad del negocio. En resumen, la capacidad de análisis de datos avanzada proporcionada por los sistemas integrados y el software en la nube ofrece a las empresas del sector hotelero una ventaja competitiva significativa al mejorar la toma de decisiones, optimizar las operaciones y anticipar las necesidades futuras del negocio.

Por otro lado, la implementación de tecnologías contables también puede mejorar la colaboración y la comunicación entre diferentes departamentos dentro de una empresa. Según Li, et al. (2017), los sistemas integrados y el software en la nube permiten a los empleados acceder a datos financieros actualizados y compartir información de manera rápida y segura, lo que facilita la coordinación de actividades y la toma de decisiones colaborativa. Esta mejora en la comunicación interna puede ayudar a reducir la duplicación de esfuerzos y mejorar la coherencia en la gestión financiera de la empresa, lo que contribuye a una mayor eficiencia operativa y a la consecución de los objetivos empresariales.

1.4.2.5 Estrategias para la implementación de tecnológicas contables. La implementación efectiva de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto requiere el desarrollo de estrategias bien planificadas y adaptadas a las necesidades específicas de cada empresa. Una estrategia clave es comenzar con una evaluación exhaustiva de las necesidades y capacidades tecnológicas de la empresa. Según Razeq, et al. (2018), este paso inicial ayuda a identificar los objetivos específicos de la implementación tecnológica y a determinar qué herramientas y recursos son necesarios para alcanzar esos objetivos. Además, esta evaluación puede ayudar a identificar posibles obstáculos y desafíos que puedan surgir durante el proceso de implementación.

Una vez identificadas las necesidades y objetivos, es importante desarrollar un plan detallado

de implementación que incluya pasos específicos, plazos y responsabilidades claras. Como sugieren Li, et al. (2017), un plan de implementación bien estructurado puede ayudar a garantizar que la implementación tecnológica se lleve a cabo de manera eficiente y que se alcancen los objetivos establecidos. Además, este plan debe incluir un proceso de capacitación exhaustivo para el personal, que les permita familiarizarse con las nuevas herramientas y procesos y desarrollar las habilidades necesarias para utilizarlas de manera efectiva (Chen y Liao, 2016).

Otra estrategia importante es la colaboración estrecha con proveedores y expertos en tecnología contable. Según Soffer y Wand (2017), los proveedores de software y consultores especializados pueden ofrecer orientación y apoyo experto durante todo el proceso de implementación, desde la selección de las herramientas adecuadas hasta la configuración y personalización de los sistemas. Además, la colaboración con proveedores puede ayudar a garantizar que la implementación tecnológica cumpla con los estándares de calidad y seguridad requeridos por la empresa y el sector (Aldiabat y McColl-Kennedy, 2018).

Es importante también fomentar una cultura organizacional que promueva la innovación y la adaptabilidad. Brynjolfsson y McAfee (2017) sugieren que las empresas deben fomentar un ambiente en el que el personal se sienta cómodo experimentando con nuevas tecnologías y buscando formas de mejorar los procesos existentes. Además, es importante establecer canales abiertos de comunicación para que el personal pueda compartir ideas, preocupaciones y sugerencias relacionadas con la implementación tecnológica (Alles, et al., 2019).

Por último, es fundamental realizar un seguimiento continuo del progreso de la implementación y realizar ajustes según sea necesario. Según Romney y Steinbart (2017), la implementación de tecnologías contables es un proceso dinámico que puede requerir modificaciones a medida que se enfrentan nuevos desafíos y se identifican oportunidades de mejora. Por lo tanto, es importante establecer métricas claras para medir el éxito de la implementación y realizar evaluaciones periódicas para garantizar que se estén alcanzando los objetivos establecidos. En resumen, la implementación efectiva de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto requiere un enfoque estratégico y colaborativo que involucre a todos los niveles de la organización y se adapte a las necesidades y desafíos específicos de cada empresa.

1.4.2.6 Tecnologías contables en el sector hotelero. En la industria hotelera, las tecnologías contables juegan un papel fundamental en la gestión eficiente de los recursos financieros y en la toma de decisiones estratégicas. Según O’Fallon y Rutherford (2010), estas tecnologías abarcan una amplia gama de herramientas y sistemas diseñados para automatizar y agilizar los procesos contables, desde la contabilidad general hasta la gestión de costos y presupuestos. Además, autores como Cotet, et al. (2016) señalan que, en el sector hotelero, donde la competencia es intensa y los márgenes de ganancia pueden ser ajustados, la implementación efectiva de tecnologías contables puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Una de las principales tecnologías contables utilizadas en el sector hotelero es el software de gestión financiera. Según Hayes (2018), estos programas permiten a los gerentes supervisar los ingresos y gastos, generar informes financieros detallados y gestionar la facturación de manera eficiente. Asimismo, autores como Kasavana y Cahill (2014) destacan que “la integración de sistemas de punto de venta (POS) con el software contable es fundamental para un flujo de datos preciso y oportuno” (p.255), lo que facilita la identificación de tendencias y la toma de decisiones informadas.

Además del software de gestión financiera, la tecnología de análisis de datos desempeña un papel cada vez más importante en el sector hotelero. Según Stipanuk (2017), herramientas como el análisis predictivo y la minería de datos permiten a los hoteleros identificar patrones de comportamiento de los clientes, optimizar los precios y personalizar las ofertas para maximizar los ingresos. De acuerdo con Sun y Kim (2013), esta capacidad para analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real es crucial en un entorno dinámico como el hotelero, donde las condiciones pueden cambiar rápidamente.

Por otro lado, la tecnología blockchain está emergiendo como una herramienta prometedora en la gestión contable de la industria hotelera. Según Iansiti y Lakhani (2017), esta tecnología descentralizada y segura puede utilizarse para registrar transacciones financieras, contratos inteligentes y garantizar la integridad de los datos contables. La implementación de blockchain en la cadena de suministro hotelero, como sugieren Crosby, et al. (2016), podría mejorar la transparencia y la eficiencia en la gestión de pagos a proveedores y la contabilidad de costos.

Además de las tecnologías contables tradicionales, como el software de gestión financiera y el análisis de datos, existen otras innovaciones tecnológicas que están transformando la gestión financiera en el sector hotelero. Entre estas tecnologías se encuentra el Internet de las Cosas (IoT), que permite la interconexión de dispositivos y sistemas para recopilar y compartir datos relevantes en tiempo real. Según Li, et al. (2015), en el contexto hotelero, el IoT se utiliza para monitorear y controlar el consumo de energía, gestionar el inventario de activos y mejorar la experiencia del huésped a través de la personalización de servicios basados en datos recopilados de dispositivos inteligentes en las habitaciones.

Otra tecnología emergente que está ganando terreno en la gestión contable del sector hotelero es la inteligencia artificial (IA). Autores como Sharda et al. (2018) destacan que la IA puede automatizar procesos contables rutinarios, como la conciliación de cuentas y la detección de fraudes, liberando tiempo y recursos para actividades estratégicas. Además, la IA puede analizar grandes conjuntos de datos para identificar patrones y tendencias financieras, proporcionando a los gerentes información valiosa para la toma de decisiones informadas y la planificación financiera a largo plazo.

En resumen, las tecnologías contables desempeñan un papel crucial en la industria hotelera, permitiendo a los gerentes optimizar la gestión financiera, mejorar la toma de decisiones y adaptarse a un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico. Desde el software de gestión financiera hasta el análisis de datos y la tecnología blockchain, estas herramientas ofrecen oportunidades significativas para mejorar la eficiencia operativa y maximizar los resultados financieros en el sector hotelero.

1.4.2.7 Impacto de la Inteligencia Artificial en la Contabilidad Hotelera. La Inteligencia Artificial (IA) ha emergido como una tecnología disruptiva con el potencial de transformar diversas industrias, incluyendo el sector hotelero. Su aplicación en la contabilidad se ha traducido en una mayor eficiencia, precisión y capacidad de análisis predictivo, lo que permite a las empresas optimizar sus procesos operativos y estratégicos. La IA se refiere a “la capacidad de las máquinas para realizar tareas que, normalmente, requieren inteligencia humana, tales como el aprendizaje, el razonamiento, la resolución de problemas, la percepción y el uso del lenguaje” (Russell y Norvig, 2020, p.88). En el ámbito contable, la IA se utiliza para “automatizar tareas repetitivas, mejorar la precisión en el manejo de grandes volúmenes de datos, y proporcionar análisis predictivos que facilitan la toma de decisiones financieras” (Davenport y Ronanki, 2018, p.20).

La implementación de IA en la contabilidad hotelera ofrece varias ventajas. En primer lugar, la automatización de procesos rutinarios como la entrada de datos, la conciliación de cuentas y la generación de informes financieros reduce el margen de error y libera tiempo para que el personal se concentre en actividades de mayor valor añadido (Brynjolfsson y McAfee, 2014). Además, mediante el uso de algoritmos avanzados, la IA puede analizar grandes conjuntos de datos para identificar patrones y prever tendencias financieras. Esto es crucial para los hoteles, ya que les permite anticiparse a cambios en la demanda, ajustar precios y mejorar la gestión de inventarios (Agrawal et al., 2018). Finalmente, la capacidad de la IA para proporcionar análisis detallados y en tiempo real ayuda a los gestores hoteleros a tomar decisiones más informadas y rápidas, optimizando así la eficiencia operativa y la rentabilidad del negocio (Marr, 2018).

A pesar de sus beneficios, la implementación de IA en la contabilidad hotelera enfrenta varios desafíos. Entre ellos se encuentran la resistencia al cambio por parte del personal, la necesidad de invertir en infraestructura tecnológica adecuada, y la preocupación por la seguridad y privacidad de los datos (Westerman, et al., 2014). Superar estos obstáculos requiere de una estrategia bien planificada que incluya la formación del personal, la evaluación de proveedores tecnológicos y la implementación de políticas robustas de seguridad de la información.

La adopción de la IA en la contabilidad del sector hotelero representa una oportunidad significativa para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones. A medida que los hoteles

en San Juan de Pasto consideren integrar estas tecnologías, es esencial que comprendan tanto los beneficios como los desafíos involucrados, y desarrollen estrategias para implementar la IA de manera efectiva y segura.

1.4.3 Marco conceptual

- **Tecnologías Contables:** Se refieren a las herramientas, software y sistemas diseñados para facilitar y mejorar la gestión de la contabilidad y los procesos financieros en las organizaciones. Según O'Fallon y Rutherford (2010), estas tecnologías abarcan una amplia gama de aplicaciones, desde software de contabilidad general hasta soluciones especializadas en gestión de costos y presupuestos. Asimismo, Hayes (2018) destaca que la implementación efectiva de tecnologías contables puede proporcionar a las empresas una mayor visibilidad sobre sus finanzas, mejorar la precisión en los informes financieros y agilizar los procesos contables.

- **Eficiencia Empresarial:** Es la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima sus recursos y procesos internos para alcanzar sus objetivos de manera efectiva. Según Gupta y Sharma (2004), una empresa eficiente es capaz de maximizar su producción y minimizar el desperdicio de recursos, lo que le permite mantener costos bajos y ser más competitiva en el mercado. Además, Coteț, et al. (2016) señalan que la eficiencia empresarial está estrechamente relacionada con la capacidad de una empresa para adaptarse rápidamente a los cambios del entorno y aprovechar las oportunidades emergentes.

- **Adopción de Tecnologías:** Es el proceso mediante el cual las organizaciones incorporan nuevas tecnologías en sus operaciones y sistemas existentes. Rogers (2003) propuso la teoría de la difusión de innovaciones, que describe los diferentes pasos y factores que influyen en la adopción tecnológica, incluyendo la conciencia, la evaluación, la decisión y la implementación. Por otro lado, Davis (1989) desarrolló el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), que se centra en los aspectos psicológicos y de percepción que influyen en la adopción de tecnologías por parte de los individuos y las organizaciones.

- **Sistemas Integrados de Contabilidad:** Son plataformas que combinan diversas funciones

contables en un solo sistema, lo que permite una gestión más eficiente y coordinada de la información financiera. Kasavana y Cahill (2014) destacan que estos sistemas son capaces de integrar procesos como la contabilidad general, la gestión de inventarios y la facturación en una única plataforma, lo que facilita la generación de informes financieros precisos y oportunos. Simkin, et al. (2015) señalan que los sistemas integrados de contabilidad también pueden mejorar la comunicación y la colaboración entre los diferentes departamentos de una organización al compartir datos en tiempo real y eliminar la necesidad de transferir información manualmente entre sistemas separados.

- **Software en la Nube:** Se refiere a aplicaciones y servicios de software que se entregan a través de internet y se ejecutan en servidores remotos en lugar de en dispositivos locales. Chou (2012), destaca que la computación en la nube permite a las organizaciones acceder a software y datos de manera flexible y escalable, sin necesidad de invertir en infraestructura de hardware costosa. Además, Mell y Grance (2011) señalan que la computación en la nube puede mejorar la colaboración y la productividad al permitir que múltiples usuarios accedan y compartan documentos y aplicaciones de manera simultánea desde cualquier ubicación con conexión a internet.

- **Eficiencia Operativa:** Capacidad de una empresa para llevar a cabo sus actividades diarias de manera efectiva y sin desperdicios. Porter y Millar (1985) argumentan que la eficiencia operativa es un componente clave de la ventaja competitiva de una empresa, ya que permite a la empresa ofrecer productos y servicios de alta calidad a un costo bajo. Davenport (1993) señala que la eficiencia operativa también puede mejorar la capacidad de una empresa para responder rápidamente a las demandas del mercado y adaptarse a cambios en el entorno empresarial, lo que le permite mantener su posición competitiva a largo plazo.

- **Gestión de Datos Financieros:** Es el proceso de recopilación, almacenamiento, procesamiento y análisis de información financiera para tomar decisiones empresariales informadas. Bodnar y Hopwood (2004) señalan que una gestión efectiva de los datos financieros es fundamental para mantener la transparencia y la precisión en la contabilidad de una empresa, lo que garantiza que las decisiones financieras se basen en información confiable y actualizada.

Marshall, et al. (2016) destacan que “el uso de herramientas de gestión de datos financieros puede ayudar a las empresas a identificar tendencias y patrones en sus estados financieros, lo que les permite anticipar problemas y tomar medidas correctivas de manera proactiva” (p.98).

- **Rapidez en la Toma de Decisiones:** Capacidad de una empresa para tomar decisiones informadas y eficientes en un entorno empresarial dinámico y cambiante. Eisenhardt (1989) argumenta que la rapidez en la toma de decisiones puede proporcionar a una empresa una ventaja competitiva significativa al permitirle responder rápidamente a las oportunidades emergentes y a las amenazas del mercado. Mintzberg, et al. (1976) señalan que la rapidez en la toma de decisiones también puede mejorar la capacidad de una empresa para innovar y adaptarse a cambios en el entorno empresarial, lo que le permite mantener su posición competitiva a largo plazo.

- **Optimización de Procesos Internos:** Mejora continua de los procesos operativos y administrativos de una empresa para aumentar la eficiencia y reducir los costos. Hammer y Champy (1993), argumentan que la optimización de procesos internos puede ayudar a una empresa a eliminar actividades redundantes y simplificar sus operaciones, lo que aumenta la productividad y mejora la calidad de los productos y servicios. Davenport (1998), señala que la optimización de procesos internos también puede mejorar la satisfacción del cliente al reducir los tiempos de espera y los errores en la entrega de productos y servicios, lo que fortalece la lealtad del cliente y aumenta la rentabilidad a largo plazo.

- **Establecimientos Hoteleros:** Son empresas que ofrecen servicios de alojamiento y hospitalidad a los viajeros y turistas. Kotler y Keller (2012), argumentan que “los establecimientos hoteleros desempeñan un papel importante en la industria del turismo al proporcionar a los viajeros un lugar seguro y cómodo para hospedarse durante sus viajes” (p.160). Middleton, et al. (2009) señalan que los establecimientos hoteleros también pueden ofrecer una amplia gama de servicios complementarios, como restaurantes, piscinas y gimnasios, para satisfacer las necesidades y preferencias de sus huéspedes y mejorar su experiencia de viaje.

- **Gestión Financiera:** Se refiere al proceso de planificación, organización, dirección y control de las actividades financieras de una empresa para alcanzar sus objetivos y maximizar el valor para

los accionistas. Gitman (2015), sostiene que la gestión financiera implica la toma de decisiones relacionadas con la inversión, financiación y distribución de recursos financieros, con el objetivo de optimizar la rentabilidad y minimizar el riesgo. Brealey, Myers y Allen (2017), destacan que la gestión financiera también implica la evaluación de las oportunidades de inversión y la gestión de los activos y pasivos de la empresa para garantizar la solvencia y la liquidez.

- **Análisis de Datos:** Proceso de examinar, limpiar, transformar y modelar datos para obtener información útil, revelar patrones, identificar tendencias y tomar decisiones informadas. Hair, et al. (2019), argumentan que el análisis de datos implica el uso de técnicas estadísticas y herramientas de software para explorar grandes conjuntos de datos y extraer conocimientos significativos que puedan ser utilizados para mejorar el rendimiento empresarial. Gupta y Kapoor (2019), destacan que el análisis de datos es fundamental en diversas áreas, como el marketing, la gestión de operaciones y la toma de decisiones estratégicas, ya que proporciona una base objetiva para evaluar el rendimiento y formular estrategias.

- **Competitividad Empresarial:** Capacidad de una empresa para competir de manera efectiva en el mercado y mantener o mejorar su posición relativa en comparación con sus competidores. Porter (2008) sostiene que la competitividad empresarial depende de la capacidad de la empresa para ofrecer productos o servicios de alta calidad a precios competitivos, al tiempo que desarrolla y protege ventajas competitivas sostenibles. Barney (1991), argumenta que la competitividad empresarial también depende de los recursos y capacidades únicas de la empresa, así como de su capacidad para innovar y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

- **Desempeño Organizacional:** Son los resultados alcanzados por una organización en relación con sus objetivos estratégicos y financieros. Robbins y Coulter (2019), argumentan que el desempeño organizacional puede medirse en términos de eficacia, que se refiere a la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, y eficiencia, que se refiere a la capacidad de la organización para lograr sus objetivos con los recursos disponibles. Daft (2016), destaca que el desempeño organizacional también puede evaluarse en términos de calidad, productividad, innovación, satisfacción del cliente y otras métricas clave de rendimiento.

- **Innovación Tecnológica:** Es aquel proceso de desarrollo, implementación y difusión de nuevas tecnologías que pueden transformar productos, servicios, procesos y modelos de negocio. Rogers (2003) sostiene que la innovación tecnológica implica la creación y adopción de nuevas ideas, productos o procesos que aportan valor a los usuarios y generan ventajas competitivas para las empresas. Tidd y Bessant (2018), destacan que la innovación tecnológica puede tomar muchas formas, incluyendo innovaciones incrementales, como mejoras en productos existentes, e innovaciones radicales, como nuevas tecnologías disruptivas que cambian fundamentalmente la forma en que se realizan las actividades empresariales.

1.4.4 Marco contextual

San Juan de Pasto, es la capital del departamento de Nariño en Colombia, se ha consolidado como un destino turístico de creciente importancia, actualmente cuenta con 127 atractivos turísticos registrados, abarcando ámbitos culturales, naturales e histórico-arquitectónicos. En esta ciudad se han identificado diversas modalidades de turismo, incluyendo cultural, religioso, gastronómico, de naturaleza, de salud y rural comunitario. La popularidad de Pasto como destino turístico aumentó un 30% en 2023, impulsada principalmente por eventos como el Carnaval de Negros y Blancos (Alcaldía de Pasto, 2023).

Según datos de Cámara de Comercio de Pasto (2023), el impacto económico del turismo en Pasto es significativo. El sector de alojamiento y servicios de comida representa el 11.18% de la economía local al cierre de 2022, siendo el segundo sector más representativo después del comercio al por mayor y detal, Además, se observó un crecimiento del turismo extranjero en Nariño del 10% y del turismo nacional del 23%.

El sector hotelero de Pasto ha experimentado un crecimiento notable. El número de empresas turísticas registradas en el Registro Nacional de Turismo aumentó de 547 en 2022 a 563 en 2023. Específicamente, los establecimientos de alojamiento turístico pasaron de 222 en 2022 a 229 en 2023, mientras que las viviendas turísticas experimentaron un crecimiento significativo, pasando de 111 en 2022 a 173 en 2023 (Registro Nacional de Turismo, 2023).

En ese contexto la ciudad de Pasto, tiene una economía diversificada que abarca sectores como la agricultura, la ganadería, el comercio. De hecho, la ciudad ostenta el reconocimiento de la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad desde 2009, atrayendo anualmente a aproximadamente 1.5 millones de turistas, quienes se deleitan con sus festividades emblemáticas como el reconocido Carnaval de Negros y Blancos, así como con sus paisajes naturales sobresalientes como el Santuario de Las Lajas y la Laguna de La Cocha (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022).

Según datos de Cotelco (2023), el sector turístico, incluyendo el de hotelería, ha contribuido significativamente al Producto Interno Bruto (PIB) de Nariño. En 2022, el turismo representó aproximadamente el 8% del PIB departamental, con una tendencia al alza en los últimos años. Esta cifra subraya la importancia económica del sector para la región y, en particular, para San Juan de Pasto como su capital. Cotelco, ha sido fundamental en la implementación de estrategias para mejorar la calidad de los servicios hoteleros, promover la formalización del sector y fomentar la adopción de tecnologías que mejoren la eficiencia operativa de los establecimientos. Además, la asociación ha trabajado en estrecha colaboración con entidades gubernamentales para desarrollar políticas que favorezcan el crecimiento sostenible del turismo en la región, lo cual se refleja en el incremento constante de la contribución del sector al PIB local.

Según, datos de Cámara de Comercio de Pasto (2023), respecto al sector hotelero de la ciudad, se dibuja un escenario vibrante, pero a la vez desafiante. Con una oferta de “185 hoteles y alrededor de 4.500 habitaciones disponibles, la ciudad presenta una tasa de ocupación hotelera del 65% en el año 2022, acompañada de una tarifa promedio por noche de \$120.000” (p.1). Sin embargo, el sector enfrenta diversos obstáculos, entre ellos, el rápido crecimiento de la competencia y la persistente presencia de alojamientos informales.

Asimismo, se hace evidente la imperiosa necesidad de mejorar tanto la infraestructura hotelera como la capacitación del personal. A pesar de estas dificultades, se vislumbran oportunidades significativas para el crecimiento, impulsadas por el continuo aumento del turismo y el desarrollo de nuevos segmentos de mercado como el turismo de aventura y gastronómico (Asociación Hotelera y Turística de Nariño, 2023). En apoyo a este potencial, tanto el gobierno como el sector

privado según el Plan de Desarrollo Municipal de Pasto, (2023-2027), manifiestan un compromiso tangible con el desarrollo sostenible del sector hotelero, tal como lo reflejan los planes de desarrollo local y los informes emitidos por entidades como la Cámara de Comercio de Pasto y la Asociación Hotelera y Turística de Nariño.

Este marco contextual, al proporcionar una visión holística de los desafíos y oportunidades inherentes al sector hotelero en la ciudad de Pasto, resulta fundamental para comprender el entorno en el que se llevará a cabo la investigación sobre el impacto de las tecnologías contables en la eficiencia empresarial de dicho sector. Dichos elementos subrayan la importancia de abordar estos aspectos en el diseño y ejecución del estudio, con el fin de ofrecer recomendaciones pertinentes y efectivas que contribuyan al desarrollo sostenible y la competitividad de la industria hotelera en la región (Alcaldía de Pasto, 2023).

1.4.5 Marco legal

En primer lugar, la Ley 300 de 1996, (1996), crea el Sistema Nacional de Turismo, siendo una de las bases del marco regulatorio turístico en Colombia. Posteriormente, la Ley 1236 de 2008 (2008, 23 de julio), establece el régimen de protección de datos personales en Colombia, imponiendo obligaciones a las empresas que procesan datos personales, incluyendo la adopción de medidas de seguridad para proteger la información.

A continuación, la Ley 1314 de 2009. (2009, 13 de julio), constituye un pilar fundamental al regular la preparación y presentación de los estados financieros, estableciendo los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país, así como las normas para elaborar estados financieros básicos y la presentación de información adicional. Más adelante, la Ley 1581 de 2012. (2012, 17 de octubre), conocida como la Ley de Protección de Datos Personales, regula el manejo de la información personal en Colombia. En el contexto de la investigación hotelera, es fundamental asegurar que los datos de los participantes sean tratados de manera confidencial y segura, cumpliendo con los requisitos de consentimiento informado y uso legítimo de la información.

Seguidamente, la Ley 1558 de 2012. (2012, 10 de julio), modifica disposiciones de la Ley 300 (1996) y establece nuevas regulaciones para el sector. Luego, la Ley 1675 de 2013. (2013, 30 de julio), establece el marco general para la adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sector público y privado, incluyendo la gestión contable. Esta ley define principios como la neutralidad tecnológica, la seguridad de la información y la protección de datos personales, los cuales deben ser considerados en la implementación de soluciones tecnológicas contables.

En cuanto a los decretos, se tiene que el Decreto 2495 de 1995, reglamentó la actividad de los prestadores de servicios turísticos, estableciendo lineamientos para su operación y funcionamiento en el país. Años después, el Decreto 2589 de 2013, reglamenta la Ley 1675 de 2013. (2013, 30 de julio), y establece los requisitos específicos para la implementación de TIC en el sector público. Aunque este decreto no se aplica directamente al sector privado, algunos de sus principios y requisitos pueden ser relevantes para las empresas que implementan tecnologías contables. Posteriormente, el Decreto 2250 de 2014, establece las normas para la aplicación del impuesto sobre la renta en el sector hotelero. Ese mismo año, el Decreto 2600 de 2014 detalla los requisitos técnicos y funcionales que deben cumplir los sistemas contables electrónicos. A continuación, el Decreto 2242 de 2015 impone la facturación electrónica como obligatoria para todas las entidades comerciales en Colombia, detallando los requisitos técnicos para su implementación.

Seguidamente, el Decreto 1071 de 2015 reglamenta la Ley 300 (1996) y establece los procedimientos administrativos relacionados con el turismo. Ese mismo año, el Decreto 1594 de 2015 reglamenta la Ley 1558 de 2012. (2012, 10 de julio), estableciendo disposiciones adicionales para su implementación. Luego, el Decreto 1625 de 2016, (2016, 11 de octubre), regula la aplicación del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las actividades de los hoteles. Finalmente, el Decreto 1622 de 2020, establece la nómina electrónica como requisito para las empresas con empleados en el país, definiendo también los aspectos técnicos y funcionales necesarios.

En cuanto a las resoluciones y actos administrativos, en primer lugar, la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, aunque está dirigida principalmente a la investigación biomédica, sus

principios de protección de los sujetos y evaluación ética son aplicables a otros campos de estudio. Años después, la Resolución 3840 de 2009 (2009, 24 de diciembre), complementa este marco al establecer los requisitos para la clasificación de los hoteles, definiendo los estándares y criterios que deben cumplir los establecimientos hoteleros para obtener una clasificación oficial. Posteriormente, la Circular 003 de 2014, proporciona directrices específicas para la aplicación de normas contables en el sector hotelero.

A continuación, la Resolución 4000 de 2016 (2016, 25 de febrero), fija los estándares correspondientes para la auditoría de sistemas contables. Ese mismo año, la Resolución 4444 de 2016, modifica aspectos de la clasificación hotelera y dicta otras disposiciones adicionales. Luego, la Resolución 9987 de 2018, impone la facturación electrónica como obligatoria para todas las entidades comerciales en Colombia, detallando los requisitos técnicos para su implementación. Finalmente, la Resolución 000520 de 2021, establece la nómina electrónica como requisito para las empresas con empleados en el país, definiendo también los aspectos técnicos y funcionales necesarios.

En el ámbito internacional. En primer lugar, la Declaración de Helsinki, desarrollada por la Asociación Médica Mundial, fue adoptada originalmente en 1964. Esta declaración proporciona principios éticos para la investigación médica que involucra a seres humanos. Aunque está orientada a la investigación biomédica, sus principios de respeto, beneficencia y justicia son aplicables a todos los tipos de investigación que involucren a seres humanos. Posteriormente, los Estándares Internacionales de Contabilidad (NICs) comenzaron a emitirse por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC) en 1973. En 2001, el IASC fue reemplazado por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Estos estándares buscan armonizar las normas contables a nivel mundial para mejorar la transparencia y comparabilidad de la información financiera.

A continuación, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) comenzaron a emitirse en 2001 por el IASB, reemplazando gradualmente a las NICs. Son un conjunto de normas contables de carácter internacional adoptadas por Colombia. Estas normas establecen los principios y criterios de reconocimiento, medición, presentación e información financiera que deben seguir

las empresas en sus estados financieros. Los Estándares Internacionales de Auditoría (NIA) son emitidos por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) a través del Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). Aunque han existido desde la década de 1990, fueron significativamente revisados y clarificados en 2009. Estos establecen los requisitos para la realización de auditorías de estados financieros. Las NIA son relevantes para las empresas que implementan tecnologías contables, ya que los auditores deben considerar los controles internos y los sistemas de información utilizados para emitir sus opiniones de auditoría.

Las Directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la investigación en salud han sido desarrolladas y actualizadas a lo largo de los años. Sin embargo, no tengo una fecha específica para estas directrices. Estas enfatizan la importancia del consentimiento informado, la revisión ética y la protección de la privacidad y confidencialidad de los participantes.

Por último, se encuentra el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea fue aprobado en 2016 y entró en vigor en 2018. Este establece altos estándares para la protección de datos personales que pueden servir como referencia para investigaciones internacionales, garantizando que los datos se manejen de manera transparente y segura, protegiendo los derechos de los sujetos.

1.4.6 Marco ético

La realización de investigaciones en cualquier ámbito requiere de un enfoque ético riguroso que garantice la integridad del proceso, la protección de los sujetos involucrados y el respeto a las normativas vigentes. En el contexto colombiano, así como en el ámbito internacional, existen diversas consideraciones y marcos legales que guían la conducta ética en la investigación. Este apartado explora los principios éticos fundamentales, las normativas aplicables y las prácticas recomendadas para asegurar una investigación ética y responsable en el sector hotelero de Pasto.

El respeto por las personas implica reconocer la autonomía de los individuos y proteger a aquellos con menor capacidad de decisión. En el contexto de la investigación hotelera, esto se traduce en obtener el consentimiento informado de los participantes, explicando claramente los

objetivos del estudio, los métodos a utilizar y los posibles riesgos y beneficios. Los sujetos deben tener la libertad de participar voluntariamente y de retirarse en cualquier momento sin repercusiones negativas (González, 2017).

La beneficencia y no maleficencia son principios que buscan maximizar los beneficios y minimizar los daños potenciales a los participantes. La investigación debe diseñarse y llevarse a cabo de manera que los beneficios superen los riesgos. En el sector hotelero, esto puede implicar la protección de la información sensible y la privacidad de los datos empresariales y personales recopilados durante el estudio (Beauchamp y Childress, 2001).

El principio de justicia exige una distribución equitativa de los beneficios y cargas de la investigación, todos los hoteles, independientemente de su tamaño o categoría, deben tener igual oportunidad de participar en el estudio. Asimismo, los resultados y beneficios derivados de la investigación deben ser accesibles para todos los actores del sector (Rawls, 1971).

La transparencia y responsabilidad son cruciales para mantener la confianza en el proceso de investigación. Los investigadores deben rendir cuentas de sus acciones y decisiones, garantizando que todas las etapas del estudio se realicen con integridad y honestidad. Esto incluye la publicación de resultados de manera transparente y accesible, respetando la privacidad de los participantes y reflejando fielmente los hallazgos y las limitaciones del estudio (Resnik, 2011).

En Colombia, la investigación científica está regulada por varias normativas que establecen los estándares éticos y legales para la protección de los participantes. La Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, y aunque está dirigida principalmente a la investigación biomédica, sus principios de protección de los sujetos y evaluación ética son aplicables a otros campos de estudio (Ministerio de Salud, 1993). La Ley 1581 de 2012, conocida como la Ley de Protección de Datos Personales, regula el manejo de la información personal en Colombia. En el contexto de la investigación hotelera, es fundamental asegurar que los datos de los participantes sean tratados de manera confidencial y segura, cumpliendo con los requisitos de consentimiento informado y uso legítimo de la información (Congreso de la República de Colombia, 2012). El Código de Ética del

Investigador, promulgado por Colciencias (2014), establece los principios y valores que deben guiar la conducta de los investigadores en Colombia, promoviendo la integridad, la honestidad, la transparencia y el respeto por los derechos y la dignidad de las personas.

En el ámbito internacional, existen varias guías y normativas que establecen estándares éticos para la investigación, las cuales también deben considerarse en el contexto colombiano. La Declaración de Helsinki, desarrollada por la Asociación Médica Mundial, proporciona principios éticos para la investigación médica que involucra a seres humanos. Aunque está orientada a la investigación biomédica, sus principios de respeto, beneficencia y justicia son aplicables a todos los tipos de investigación que involucren a seres humanos (Asociación Médica Mundial, 2013). Las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011), para la investigación en salud enfatizan la importancia del consentimiento informado, la revisión ética y la protección de la privacidad y confidencialidad de los participantes. El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea establece altos estándares para la protección de datos personales que pueden servir como referencia para investigaciones internacionales, garantizando que los datos se manejen de manera transparente y segura, protegiendo los derechos de los sujetos (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2016).

Para asegurar que la investigación en el sector hotelero de Pasto cumpla con los más altos estándares éticos, se deben seguir una serie de pasos y prácticas recomendadas. La revisión ética independiente implica que, antes de iniciar el estudio, el protocolo de investigación debe ser revisado y aprobado por un comité de ética independiente, el cual evaluará los riesgos y beneficios del estudio, así como el cumplimiento de las normativas y principios éticos (Sieber, 1992). Todos los participantes deben recibir información clara y comprensible sobre el estudio, incluyendo sus objetivos, métodos, posibles riesgos y beneficios. El consentimiento debe ser voluntario y documentado, asegurando que los participantes entienden y aceptan las condiciones de su participación (Faden y Beauchamp, 1986). Los datos personales y empresariales recopilados durante el estudio deben ser tratados con la más estricta confidencialidad, implementando medidas técnicas y organizativas para proteger la información contra accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones. El manejo de datos debe cumplir con la Ley 1581 de 2012 y, en su caso, con estándares internacionales como el GDPR (Westin, 1967).

Se deben identificar y minimizar los riesgos potenciales para los participantes y las empresas involucradas, lo que incluye la protección contra posibles daños económicos, reputacionales o personales que puedan derivarse de la participación en el estudio (Hansson, 2003). Los resultados de la investigación deben ser publicados de manera transparente y accesible, respetando la privacidad de los participantes y reflejando fielmente los hallazgos y las limitaciones del estudio, evitando cualquier forma de manipulación o sesgo (Merton, 1973). Los investigadores deben rendir cuentas de sus acciones y decisiones a lo largo del proceso de investigación, documentando y justificando cada etapa del estudio, desde la planificación hasta la publicación de resultados, asegurando que todas las acciones se realicen con integridad y responsabilidad (Shamoo y Resnik, 2009). Es fundamental que todo el equipo de investigación esté capacitado en ética y normativas de investigación, garantizando la formación continua en temas éticos y legales para asegurar que los investigadores estén al tanto de las mejores prácticas y normativas vigentes (Israel y Hay, 2006).

En conclusión, el marco ético de la investigación en el sector hotelero de Pasto debe basarse en principios de respeto, beneficencia, justicia, transparencia y responsabilidad. Cumplir con las normativas nacionales e internacionales, y adoptar prácticas éticas rigurosas, no solo garantiza la protección de los participantes, sino que también refuerza la integridad y credibilidad del estudio. Al implementar un enfoque ético sólido, los investigadores pueden contribuir al avance del conocimiento y al desarrollo sostenible del sector hotelero, promoviendo prácticas responsables y respetuosas con los derechos y dignidad de todas las partes involucradas.

1.5 Metodología

1.5.1 Paradigma de Investigación

El paradigma interpretativo es adecuado para este estudio porque se centra en comprender las experiencias y percepciones de los individuos dentro de su contexto. En el caso de la adopción de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto, el paradigma interpretativo permitirá explorar cómo los responsables de contabilidad y gestión en los hoteles perciben y experimentan la implementación de estas tecnologías. Este enfoque es especialmente útil para identificar los factores culturales, organizativos y contextuales que influyen en la adopción y uso de tecnologías

contables. Según Denzin y Lincoln (2005), el paradigma interpretativo busca comprender el mundo desde la perspectiva de aquellos que viven en él, proporcionando una visión profunda y matizada de las realidades sociales.

Además, el paradigma interpretativo es útil para captar la complejidad y la diversidad de las realidades vividas por los gerentes y el personal contable en los hoteles. Este paradigma permite abordar las preguntas de investigación con una mente abierta, sin preconcepciones rígidas, facilitando la identificación de nuevas variables y relaciones que podrían no ser evidentes en un enfoque más estructurado y cuantitativo. Como señala Merriam (2009), el enfoque interpretativo se centra en los significados que los individuos atribuyen a sus experiencias, lo cual es crucial para entender cómo se adoptan y utilizan las tecnologías contables y cómo estas tecnologías afectan la eficiencia operativa y los procesos internos.

1.5.2 Enfoque de Investigación

El enfoque cualitativo se erige como el método ideal para este estudio debido a su capacidad intrínseca para adentrarse en las experiencias subjetivas y contextuales de los participantes. Según Patton (2002), este enfoque es esencial para capturar las complejidades de los fenómenos estudiados y para ofrecer una comprensión profunda de las vivencias de los sujetos involucrados. Esto es crucial en un estudio sobre la adopción de tecnologías contables, ya que permite indagar en las percepciones, actitudes y prácticas de los profesionales contables en los hoteles.

La flexibilidad inherente al enfoque cualitativo también juega un papel fundamental en este estudio. Este método permite a los investigadores ajustar sus preguntas y métodos conforme surgen nuevos temas y perspectivas durante la recopilación de datos. Creswell (2013), sostiene que esta adaptabilidad es esencial para comprender las dinámicas y contextos específicos que influyen en la adopción de tecnologías contables. Al permitir una exploración abierta y detallada de los fenómenos, el enfoque cualitativo posibilita una comprensión más completa y contextualizada de los procesos involucrados.

Asimismo, las técnicas cualitativas como las entrevistas y las encuestas son herramientas

fundamentales para recopilar datos detallados y contextualmente ricos sobre la adopción de tecnologías contables. Estas técnicas permiten una interacción directa con los participantes, lo que posibilita una comprensión más profunda de sus experiencias y perspectivas. Patton (2002) destaca la importancia de estas técnicas para obtener información directa y detallada sobre los participantes, lo que contribuye a una comprensión más enriquecedora de los fenómenos estudiados.

En resumen, el enfoque cualitativo se presenta como la elección más adecuada para este estudio debido a su capacidad para adentrarse en las experiencias subjetivas y contextuales de los participantes, su flexibilidad para adaptarse a nuevos temas y perspectivas, y su capacidad para emplear técnicas que permiten recopilar datos detallados y enriquecedores sobre la adopción de tecnologías contables.

1.5.3 Tipo de Investigación

La investigación descriptiva es apropiada para este estudio porque se enfoca en proporcionar una representación detallada y precisa del estado actual de la adopción de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto. Este tipo de investigación se centra en describir las características y prácticas actuales sin intentar modificar el entorno o probar hipótesis causales. Al utilizar un enfoque descriptivo, el estudio puede mapear el grado de adopción de diferentes tecnologías contables, como sistemas integrados, software en la nube y soluciones personalizadas, ofreciendo una visión clara y detallada del panorama actual. Según Sandelowski (2000), la investigación descriptiva permite una representación completa y detallada de los fenómenos tal como son observados.

El tipo descriptivo también es adecuado porque permite la recolección de datos sobre las percepciones y experiencias de los usuarios de estas tecnologías, proporcionando una base sólida de información que puede ser utilizada para futuras investigaciones o intervenciones. Esta descripción detallada ayudará a identificar áreas específicas de éxito y desafío en la implementación de tecnologías contables, informando la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias de mejora. Burns y Grove (2005), argumentan que la investigación descriptiva es esencial para proporcionar una base de conocimiento que facilite la comprensión y el análisis de

fenómenos complejos en su contexto real.

1.5.4 Población y Muestra

La población objetivo de esta investigación comprende los 185 hoteles ubicados en la ciudad de Pasto (Cámara de Comercio, 2023). Los cuales representan una diversidad en términos de tamaño, categoría y servicios ofrecidos. Esta variedad permite obtener una visión holística del sector hotelero en la región.

Para determinar el tamaño de la muestra adecuada, se emplea la fórmula estadística para el cálculo de muestras en poblaciones finitas:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Donde:

- N es el tamaño de la población (185 hoteles).
- e es el margen de error, que se establece en el 10% (0.1).
- z es la puntuación z asociada al nivel de confianza deseado, en este caso 1.65, correspondiente a un nivel de confianza del 90%.
- p es la proporción esperada de la característica en estudio, generalmente se asume 0.5 para maximizar la muestra.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{(1.65)^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.1^2}}{1 + \left(\frac{1.65^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.1^2 * 185} \right)}$$

Partiendo de la anterior fórmula, considerando una población de 185 hoteles y con un margen de error del 10% y una puntuación z de 1.65 asociada a un nivel de confianza del 90%. Se obtiene una muestra de 50 hoteles.

1.5.5 Técnicas de Recolección de Información

- **Encuesta.** La encuesta es una técnica de recolección de información que consiste en la formulación de preguntas estandarizadas a una muestra representativa de la población. En este estudio, se utiliza un cuestionario estructurado para diagnosticar el grado de adopción de tecnologías contables, específicamente sistemas integrados y soluciones personalizadas, en los hoteles de San Juan de Pasto. Este instrumento permite recopilar datos de manera sistemática y cuantitativa, facilitando la comparación y el análisis estadístico de las respuestas de los encuestados. La encuesta se dirige a gerentes de hoteles y responsables de contabilidad, quienes pueden proporcionar información detallada sobre el uso y la eficacia de las tecnologías contables en sus establecimientos.

- **Entrevistas.** Las entrevistas son una técnica cualitativa de recolección de información que implica la conversación directa entre el investigador y los participantes. En este estudio, se emplean entrevistas para evaluar el efecto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia operativa de los hoteles. Se utilizan guías de entrevistas estructuradas para asegurar la consistencia en las preguntas formuladas a cada participante. Las entrevistas se realizan a gerentes y personal clave de los hoteles, permitiendo una exploración profunda de los obstáculos y ventajas asociados a la mejora en la gestión de datos financieros, la rapidez en la toma de decisiones y la optimización de procesos internos. Además, las entrevistas ofrecen la oportunidad de captar percepciones y experiencias individuales, enriqueciendo la comprensión de los fenómenos estudiados.

- **Análisis documental.** El análisis documental es una técnica que implica la revisión y el análisis de documentos relevantes para el estudio. En este caso, se utilizan diversas fuentes documentales, como informes financieros, registros contables, políticas y procedimientos internos de los hoteles. El análisis de documentos permite complementar la información recopilada a través de encuestas y entrevistas, proporcionando datos adicionales sobre la adopción y el impacto de las

tecnologías contables en el sector hotelero. Además, se realiza un análisis comparativo de documentos para identificar patrones, tendencias y mejores prácticas en la implementación de tecnologías contables. Esta técnica contribuye a la elaboración de propuestas de mejora para facilitar la adopción efectiva de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto.

2 Presentación de resultados

2.1 Procesamiento de la información

El procesamiento de la información se llevó a cabo mediante dos técnicas principales de recolección, una encuesta a una muestra de 50 hoteles con el fin de diagnosticar el grado de adopción de tecnologías contables, tales como sistemas integrados y soluciones personalizadas, de igual manera, se realizaron entrevistas a gerentes y personal clave de los establecimientos para evaluar el efecto de la implementación de estas tecnologías en la eficiencia operativa, así como los obstáculos y las ventajas asociadas.

Posteriormente, los datos recopilados, fueron sometidos a un análisis estadístico para determinar el nivel de adopción de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto, clasificándolos por categoría de 1 a 4 estrellas, esta información se sometió a un análisis temático con el propósito de identificar los efectos de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia operativa, además de los obstáculos y las ventajas percibidas, que permitieron dar respuesta a los objetivos de la investigación, describiendo el grado de adopción de tecnologías contables, evaluando su impacto en la eficiencia operativa y, por último, proponiendo estrategias para mejorar su implementación en el sector hotelero de San Juan de Pasto.

2.2 Análisis e Interpretación de Resultados

En esta sección se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas y entrevistas a 50 hoteles en San Juan de Pasto, con el objetivo de diagnosticar el grado de adopción de tecnologías contables. Se incluyen diversos aspectos como la utilización de sistemas contables integrados, software en la nube, soluciones personalizadas y tecnologías de inteligencia artificial (IA). Este análisis ofrece una visión integral de cómo estos establecimientos han incorporado tecnologías avanzadas para mejorar su eficiencia operativa y financiera.

2.2.1 Análisis del Primer Objetivo

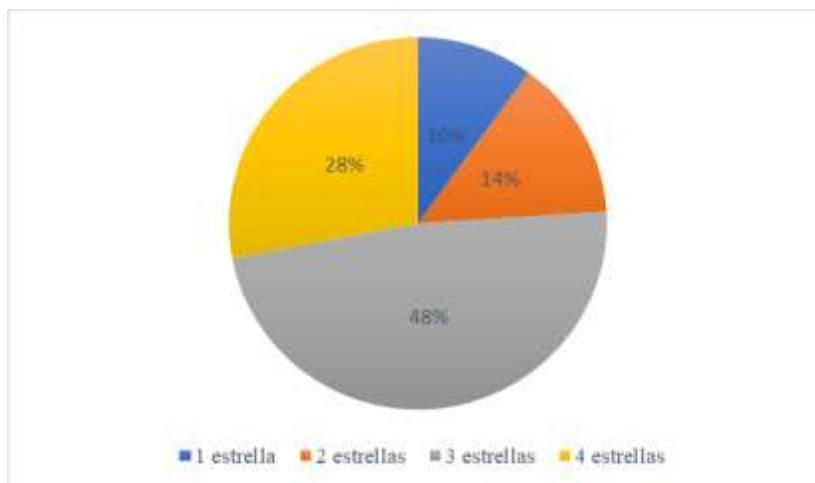
En este objetivo se presenta el respectivo diagnóstico:

2.2.1.1 Diagnóstico de la Adopción de Tecnologías Contables en Hoteles de Pasto. El primer objetivo del estudio se centró en diagnosticar el grado de adopción de tecnologías contables en hoteles de San Juan de Pasto, abarcando desde sistemas contables integrados hasta tecnologías de inteligencia artificial (IA). Para ello, se recopilieron datos de 50 hoteles, clasificados en categorías de 1 a 4 estrellas. El análisis revela una tendencia hacia la modernización en los hoteles de mayor categoría, donde la adopción de estas tecnologías es más prevalente, especialmente en establecimientos de 3 y 4 estrellas. Los resultados detallan el uso de sistemas contables integrados, software en la nube y soluciones personalizadas, así como los beneficios y retos asociados a cada tecnología.

- **Datos Generales del Hotel.**

Figura 1

Categorías de los hoteles



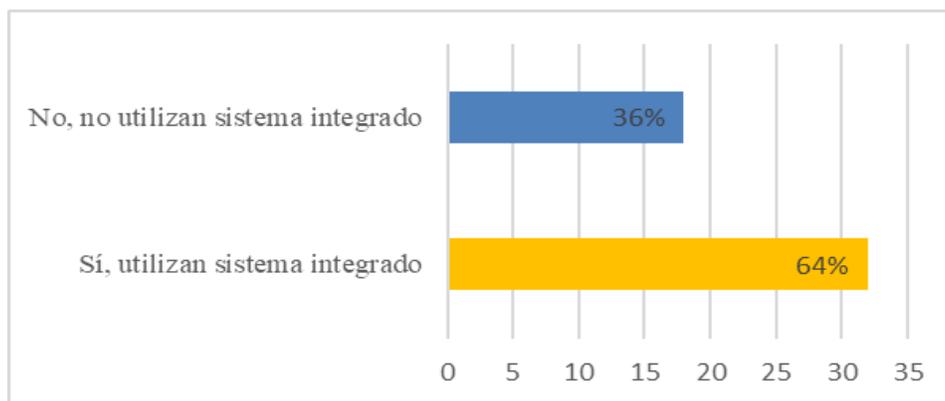
Respecto a la figura que antecede, se observó una distribución variada en las categorías de estrellas. Del total de 50 hoteles, el 10% (es decir, 5 hoteles) se clasificó con una estrella. Estos

establecimientos suelen ser pequeños, con servicios básicos y un número reducido de habitaciones. Por otro lado, el 14% de los hoteles encuestados (7 hoteles) recibió una clasificación de dos estrellas. Estos hoteles ofrecen un nivel moderado de servicios y tienen un tamaño ligeramente mayor en comparación con los de una estrella. La mayoría de los hoteles, representando el 48% (24 hoteles), se clasificaron con tres estrellas. Estos hoteles son de tamaño mediano y proporcionan una gama más amplia de servicios y comodidades. Finalmente, el 28% de los hoteles (14 hoteles) están categorizados con cuatro estrellas, destacándose por su amplia gama de servicios y un nivel superior de confort.

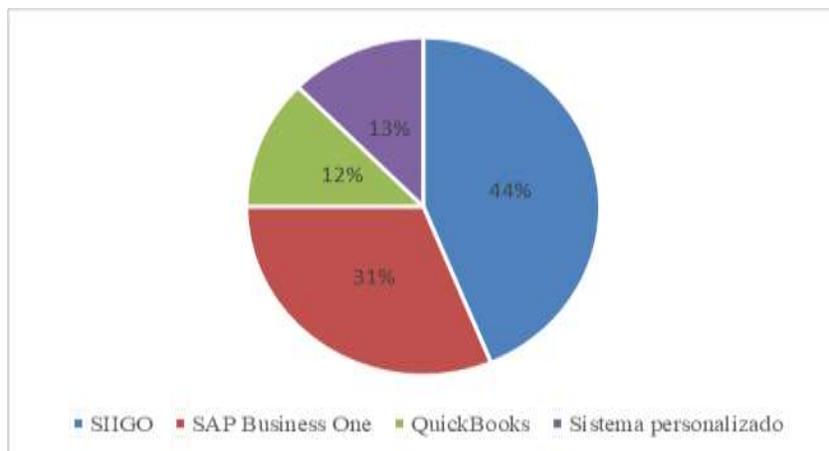
- **Sistemas Contables Integrados**

Figura 2

Adopción de Sistemas Contables Integrados



De los 50 hoteles encuestados, un notable 64% (equivalente a 32 hoteles) confirmó que utilizan un sistema contable integrado, lo que refleja una tendencia creciente en la adopción de tecnología contable en el sector hotelero de San Juan de Pasto. Estos sistemas integrados permiten a los hoteles gestionar de manera más eficiente sus operaciones financieras, automatizando procesos como la facturación, el control de inventarios y la gestión de cuentas por cobrar. Los hoteles que no utilizan un sistema contable integrado, el 36% restante (18 hoteles), pueden estar optando por métodos tradicionales o sistemas menos sofisticados, lo que podría limitar su capacidad para competir en un mercado cada vez más digitalizado. Esta diferenciación en el uso de tecnologías podría influir directamente en la eficiencia operativa y en la toma de decisiones financieras dentro del sector.

Figura 3*Nombre del Sistema Contable Integrado Utilizado*

Entre los 32 hoteles que confirmaron la utilización de un sistema contable integrado, se identificaron varias opciones tecnológicas predominantes en el mercado. El sistema "SIIGO" es el más utilizado, implementado por el 45% de estos hoteles (14 en total), lo que sugiere su popularidad debido a su facilidad de uso y capacidad para adaptarse a las necesidades de negocios pequeños y medianos. SIIGO destaca por ofrecer una suite completa de servicios que incluye facturación electrónica, gestión de inventarios y contabilidad general. Además, su módulo de nómina y recursos humanos, junto con la capacidad de generar informes financieros detallados, lo convierten en una herramienta integral para la gestión hotelera.

"SAP Business One" sigue en segundo lugar, siendo empleado por el 31% (10 hoteles), conocido por su robustez y por ser una opción preferida por hoteles con operaciones más complejas. Este software se distingue por su avanzada gestión financiera y contable, así como por sus potentes herramientas de business intelligence. Asimismo, SAP Business One ofrece módulos específicos para la industria hotelera, lo que permite una integración perfecta con los sistemas de gestión hotelera (PMS) existentes, facilitando así una operación más eficiente y coordinada.

Un 12% de los hoteles (4 en total) opta por "QuickBooks", una solución flexible y ampliamente reconocida en el mercado. QuickBooks se caracteriza por su facilidad de uso en contabilidad básica y avanzada, además de ofrecer funcionalidades como la sincronización bancaria y el acceso móvil.

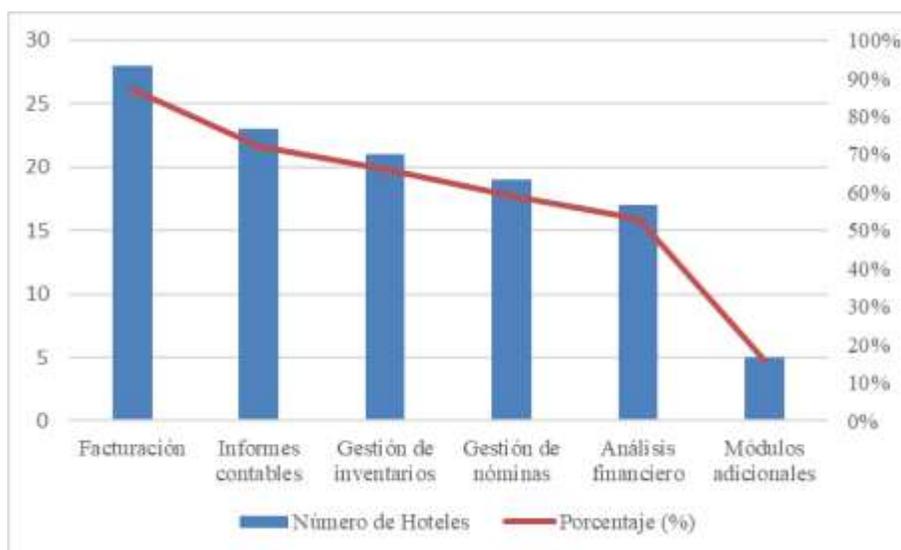
Estas características lo hacen especialmente atractivo para hoteles pequeños y medianos que buscan una solución contable accesible pero completa.

Finalmente, otro 12% de los encuestados (4 hoteles) utilizan sistemas personalizados, diseñados específicamente para el sector hotelero, lo que indica la necesidad de soluciones a medida para cubrir requisitos particulares de gestión contable en algunos establecimientos. Estos sistemas personalizados suelen incluir módulos adaptados a las necesidades específicas de cada hotel, como la integración con sistemas de reservas y check-in/check-out, así como la gestión de habitaciones y tarifas. Además, ofrecen la ventaja de contar con un soporte técnico especializado y una interfaz adaptada al flujo de trabajo particular de cada establecimiento.

Esta diversidad de opciones y servicios refleja la complejidad y variedad de necesidades en el sector hotelero, desde pequeños establecimientos hasta cadenas con operaciones más sofisticadas, cada uno requiriendo soluciones adaptadas a su escala y modelo de negocio. La elección del sistema contable adecuado puede tener un impacto significativo en la eficiencia operativa y la capacidad de toma de decisiones de los hoteles, lo que subraya la importancia de seleccionar cuidadosamente la solución que mejor se adapte a las necesidades específicas de cada establecimiento.

Figura 4

Funcionalidades del Sistema Contable Integrado Utilizadas

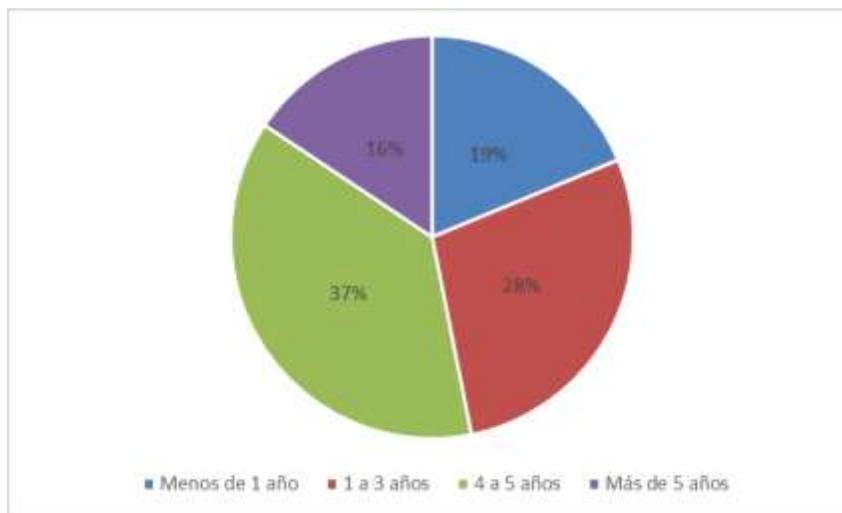


Los hoteles que emplean sistemas contables integrados en San Juan de Pasto aprovechan una variedad de funcionalidades para optimizar sus operaciones. La facturación es la funcionalidad más comúnmente utilizada, presente en el 87% de los hoteles (28 de 32), lo que subraya la importancia de este proceso en la gestión diaria de ingresos. Los informes contables, una herramienta crucial para la supervisión y análisis financiero, son empleados por el 72% de los hoteles (23 de 32), reflejando la necesidad de generar reportes precisos y detallados.

La gestión de inventarios, utilizada por el 66% (21 hoteles), es esencial para controlar y optimizar el uso de recursos. La gestión de nóminas, utilizada por el 59% (19 hoteles), facilita el cálculo y procesamiento de los pagos al personal. Además, el análisis financiero es empleado por el 53% (17 hoteles), lo que permite a los gerentes tomar decisiones informadas basadas en datos contables. Un 16% (5 hoteles) han implementado módulos adicionales, como gestión de clientes y control de costos, destacando la personalización de los sistemas para satisfacer necesidades específicas del sector.

Figura 5

Tiempo de Uso del Sistema Contable Integrado



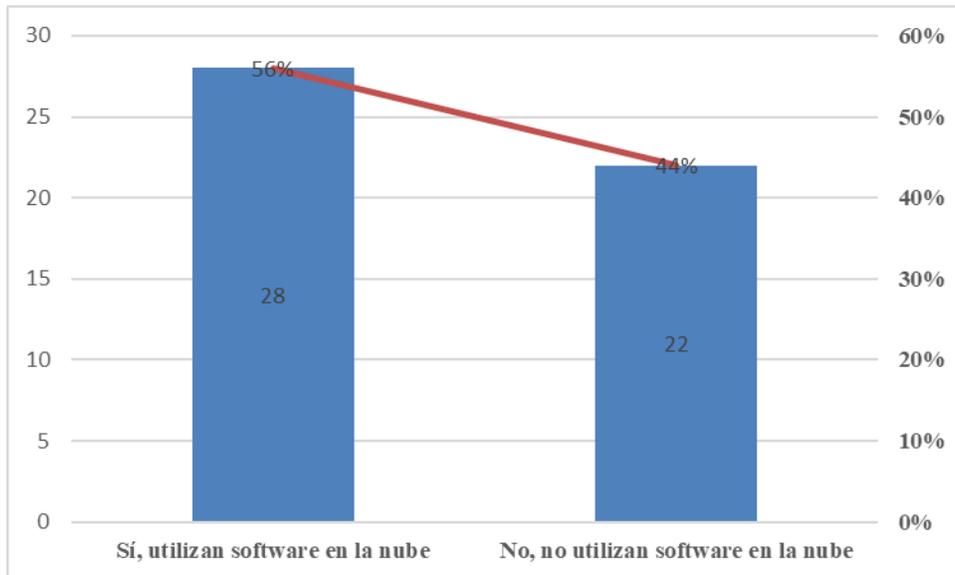
El tiempo de uso de los sistemas contables integrados varía significativamente entre los hoteles encuestados, lo que refleja diferentes etapas de adopción tecnológica. Un 19% de los hoteles (6 de 32) ha comenzado a utilizar estos sistemas en menos de un año, indicando una adopción reciente y

posiblemente una fase inicial de adaptación. Un 28% (9 hoteles) ha utilizado los sistemas durante 1 a 3 años, lo que sugiere un periodo de consolidación donde los hoteles están empezando a ver los beneficios de la automatización contable. El grupo más grande, representando el 38% (12 hoteles), lleva utilizando estos sistemas entre 4 y 5 años, lo que muestra una madurez en la implementación y una integración más profunda en los procesos operativos. Finalmente, el 15% de los hoteles (5 de 32) ha mantenido estos sistemas durante más de 5 años, lo que indica una temprana adopción y posiblemente una mayor experiencia en la maximización de las funcionalidades del sistema. Estos resultados apuntan a una tendencia reciente hacia la modernización y la búsqueda de eficiencia en la gestión contable en el sector hotelero local.

- **Software en la Nube.**

Figura 6

Uso de Software Contable Basado en la Nube

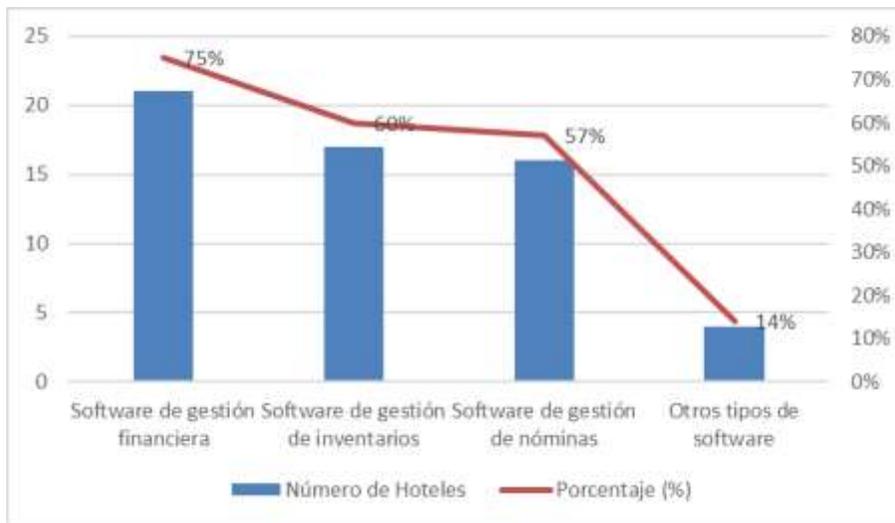


De los 32 hoteles que utilizan sistemas integrados, un 56% (28 hoteles) indicó que utiliza software contable basado en la nube, mientras que el 44% (22 hoteles) aún no ha adoptado esta tecnología. La adopción de software en la nube es particularmente prevalente en hoteles de 3 y 4 estrellas, lo que sugiere que los establecimientos de mayor categoría están más inclinados a

modernizar sus operaciones a través de soluciones tecnológicas avanzadas. Este cambio hacia la nube refleja una tendencia hacia la optimización y la flexibilidad operativa, permitiendo a los hoteles manejar sus procesos contables desde cualquier ubicación, lo que es especialmente relevante en el contexto de la digitalización y la necesidad de adaptarse a entornos de trabajo más dinámicos.

Figura 7

Tipo de Software en la Nube Utilizado



Entre estos 28 hoteles que utilizan software contable en la nube, el 57.1% (16 hoteles) indicó que emplea un software contable integral que abarca múltiples áreas operativas como gestión financiera, inventarios y nóminas. Esta preferencia mayoritaria por soluciones completas subraya la tendencia hacia una gestión financiera más eficiente y centralizada en el sector hotelero local.

Por otro lado, el 28.6% (8 hoteles) reportó el uso de módulos contables que forman parte de sistemas de gestión hotelera más amplios. Esta opción, elegida por más de un cuarto de los usuarios de software en la nube, refleja la búsqueda de una integración entre las operaciones diarias y la contabilidad del hotel.

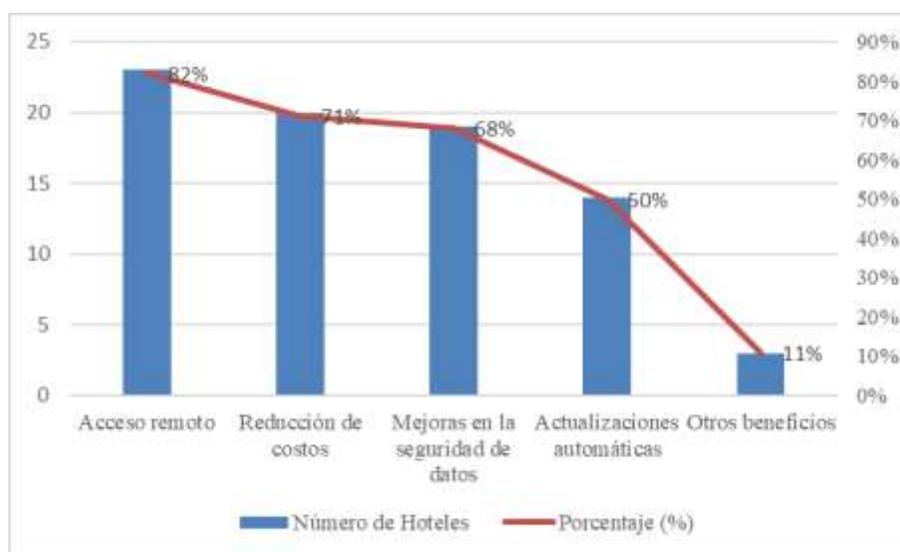
El 14.3% restante (4 hoteles) mencionó el uso de software contable específico, siendo estos;

HotelSoft Colombia, ContaHotel, Zeus Hospitality y SuitePMS Financials, lo cual indica que, aunque representa una minoría, este grupo indica la existencia y adopción de soluciones especializadas en el mercado que atienden los requerimientos únicos de la industria hotelera.

Esta distribución de respuestas indica que el sector hotelero de San Juan de Pasto se encuentra en un proceso de transición tecnológica, con diferentes niveles de adopción de soluciones en la nube. Mientras que más de la mitad de los hoteles que utilizan software en la nube han optado por sistemas integrales avanzados, existe una diversidad considerable en las soluciones adoptadas por el resto.

Figura 8

Beneficios del Uso de Software en la Nube

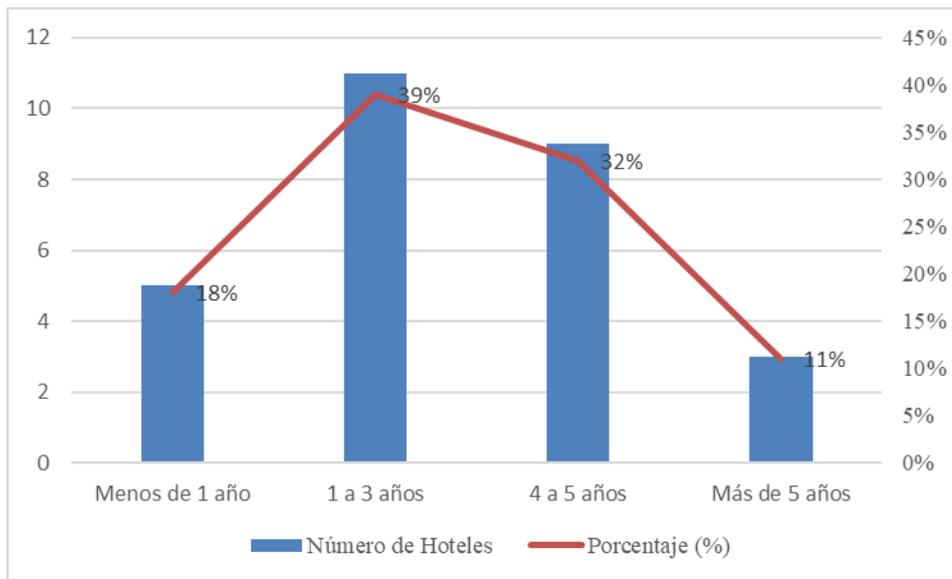


Los beneficios más valorados por los hoteles que han adoptado software en la nube destacan la capacidad de acceso remoto, mencionada por el 82% (23 de 28), lo que permite a los gerentes y al personal acceder a la información financiera desde cualquier lugar, facilitando la gestión operativa en tiempo real. La reducción de costos, señalada por el 71% (20 hoteles), es otro beneficio clave, ya que el software en la nube elimina la necesidad de infraestructuras costosas y reduce los gastos operativos. Además, un 68% (19 hoteles) aprecia las mejoras en la seguridad de datos, que ofrecen una mayor protección contra pérdidas o violaciones de datos. Las actualizaciones automáticas,

destacadas por el 50% (14 hoteles), aseguran que el software esté siempre al día con las últimas funcionalidades y medidas de seguridad, sin la necesidad de intervención manual. Otros beneficios adicionales, como la facilidad para escalar operaciones y la integración con otros sistemas, fueron mencionados por un 11% (3 hoteles), lo que resalta la adaptabilidad y flexibilidad del software en la nube para cubrir diversas necesidades.

Figura 9

Tiempo de Uso del Software en la Nube



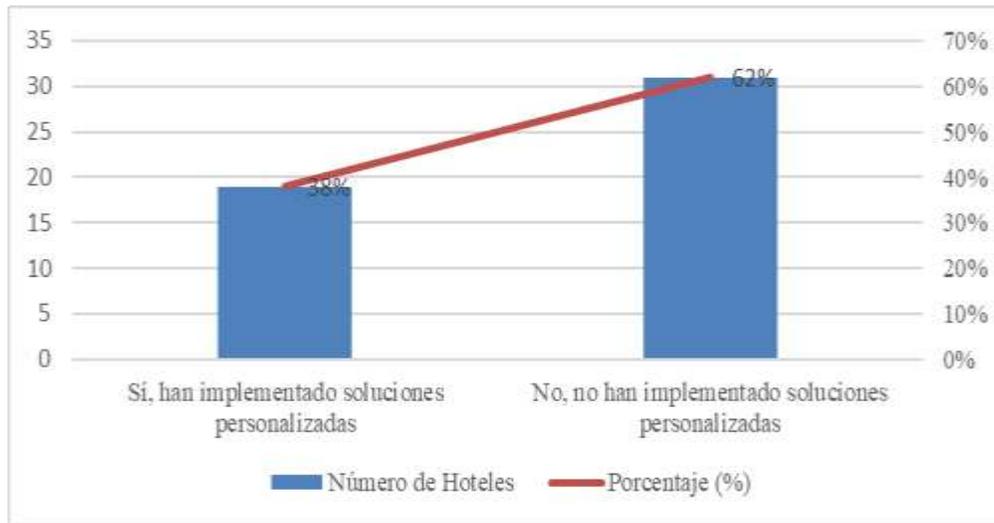
El uso de software contable basado en la nube entre los hoteles varía según el tiempo de adopción, reflejando diferentes etapas en el proceso de modernización tecnológica. Un 18% de los hoteles (5 de 28) ha implementado esta tecnología en el último año, lo que sugiere una adopción reciente posiblemente motivada por la búsqueda de soluciones más eficientes. Un 39% (11 hoteles) lleva utilizando software en la nube entre 1 y 3 años, lo que indica una fase de consolidación en el uso de estas herramientas para mejorar la gestión contable. Los hoteles que han utilizado estos sistemas durante 4 a 5 años, representando un 32% (9 hoteles), han pasado por un periodo de adaptación y optimización, lo que les permite aprovechar al máximo las funcionalidades del software. Finalmente, un 11% (3 hoteles) ha utilizado estas soluciones por más de 5 años, lo que refleja una adopción temprana y un profundo conocimiento de las ventajas que ofrece el software

en la nube, incluyendo mejoras en la eficiencia y en la capacidad de respuesta ante cambios en el mercado.

- **Soluciones personalizadas.**

Figura 10

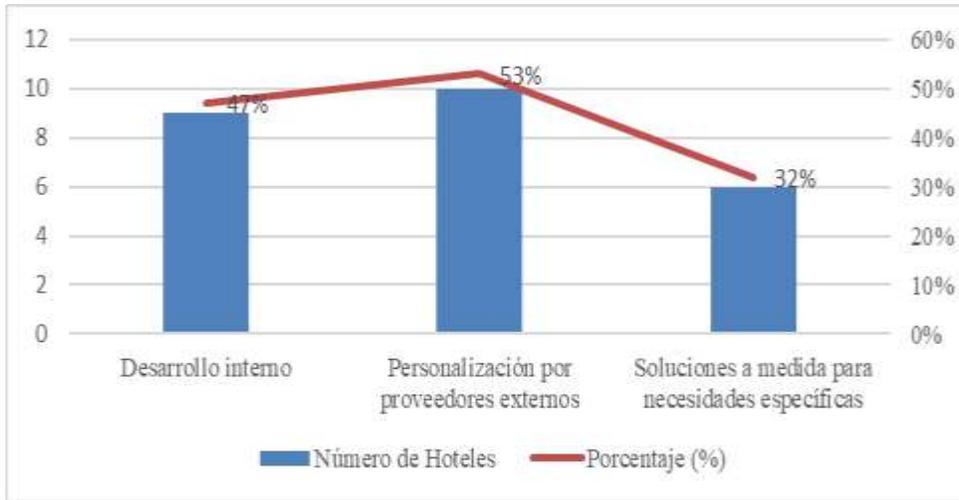
Implementación de Soluciones Contables Personalizadas



Entre los hoteles encuestados en San Juan de Pasto, un 38% (19 de 50) ha optado por implementar soluciones contables personalizadas, buscando adaptar sus sistemas a las necesidades específicas de sus operaciones. Este enfoque es particularmente prevalente en los hoteles de 3 y 4 estrellas, donde la complejidad y la variedad de los servicios ofrecidos requieren una mayor flexibilidad en la gestión contable. La decisión de desarrollar o personalizar software contable internamente o a través de proveedores externos refleja un esfuerzo por obtener un mayor control sobre los procesos financieros y operativos. Sin embargo, un 62% de los hoteles (31 en total) aún no han adoptado este tipo de soluciones, lo que puede deberse a la preferencia por sistemas estándar que son más fáciles de implementar y mantener, o a una falta de recursos para desarrollar soluciones a medida.

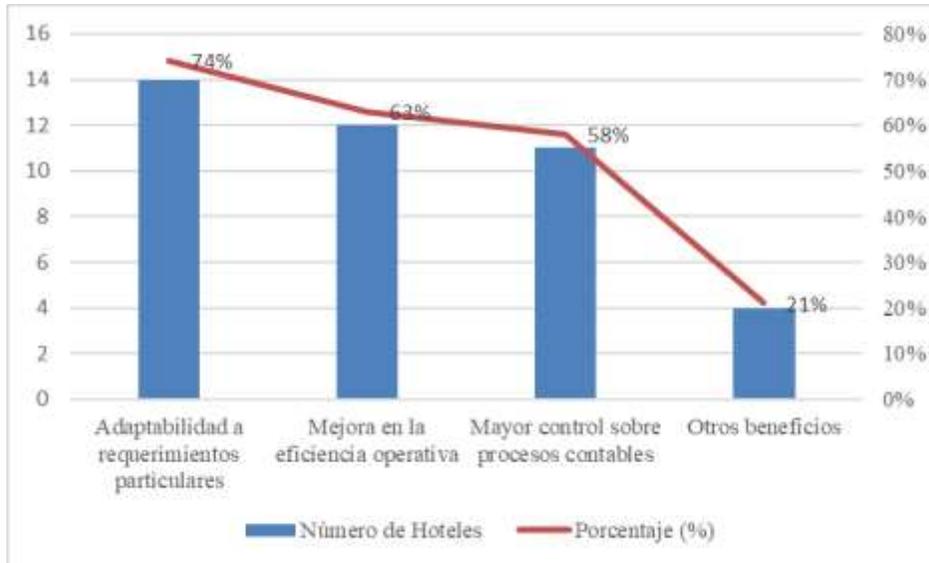
Figura 11

Tipo de Soluciones Personalizadas Utilizadas



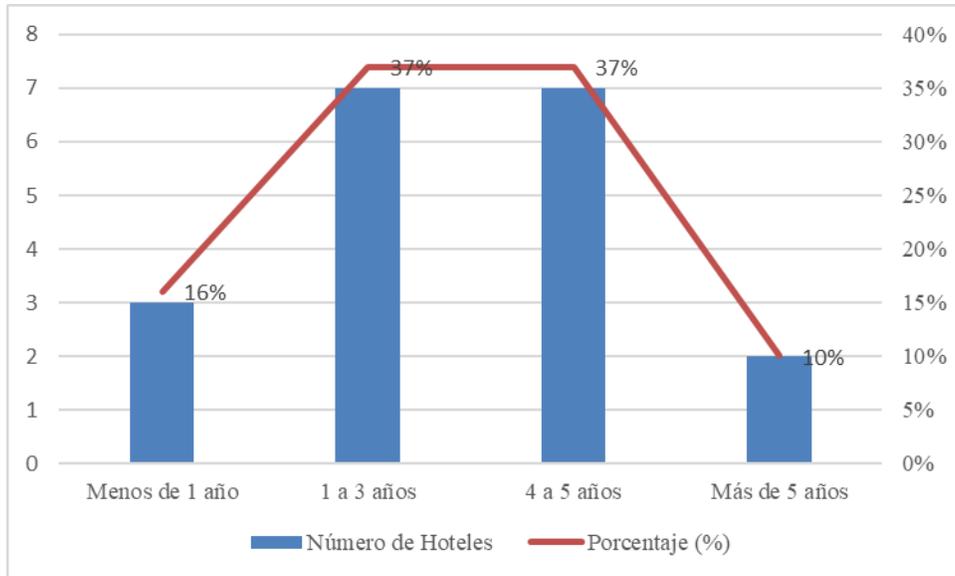
Entre los hoteles que han adoptado soluciones contables personalizadas, se observa una división casi equitativa en los enfoques para su implementación. Un 47% de estos hoteles (9 de 19) ha desarrollado sus propias soluciones internamente, lo que sugiere que estos establecimientos cuentan con equipos de TI o contabilidad con las capacidades necesarias para crear herramientas adaptadas a sus procesos únicos.

Por otro lado, un 53% (10 hoteles) ha optado por la personalización a través de proveedores externos, lo que permite acceder a soluciones tecnológicas avanzadas sin la necesidad de desarrollar software desde cero. Además, un 32% de los hoteles (6 en total) han implementado soluciones a medida para necesidades específicas, tales como la optimización de procesos internos o la integración de módulos financieros, lo que indica una búsqueda constante de mejoras operativas y una adaptación precisa a las particularidades de cada hotel. Estos enfoques personalizados reflejan la importancia de la flexibilidad y la capacidad de respuesta en un mercado hotelero competitivo.

Figura 12*Beneficios del Uso de Soluciones Personalizadas*

Los hoteles que han implementado soluciones contables personalizadas han reportado una serie de beneficios significativos que subrayan el valor de adaptar la tecnología a sus necesidades específicas. Un 74% de los hoteles (14 de 19) destacó la adaptabilidad a sus requerimientos particulares como el principal beneficio, permitiendo un ajuste preciso de los sistemas a las operaciones diarias y a la estructura organizativa.

La mejora en la eficiencia operativa fue señalada por el 63% (12 hoteles), lo que refleja cómo estas soluciones pueden optimizar procesos y reducir tiempos de gestión. Además, un 58% (11 hoteles) mencionó un mayor control sobre los procesos contables, lo que facilita una gestión financiera más precisa y transparente. Otros beneficios adicionales, mencionados por un 21% (4 hoteles), incluyen mejoras en la competitividad y la reducción de costos operativos, lo que sugiere que estas soluciones personalizadas no solo son herramientas de gestión, sino también factores estratégicos para el éxito a largo plazo en el sector hotelero.

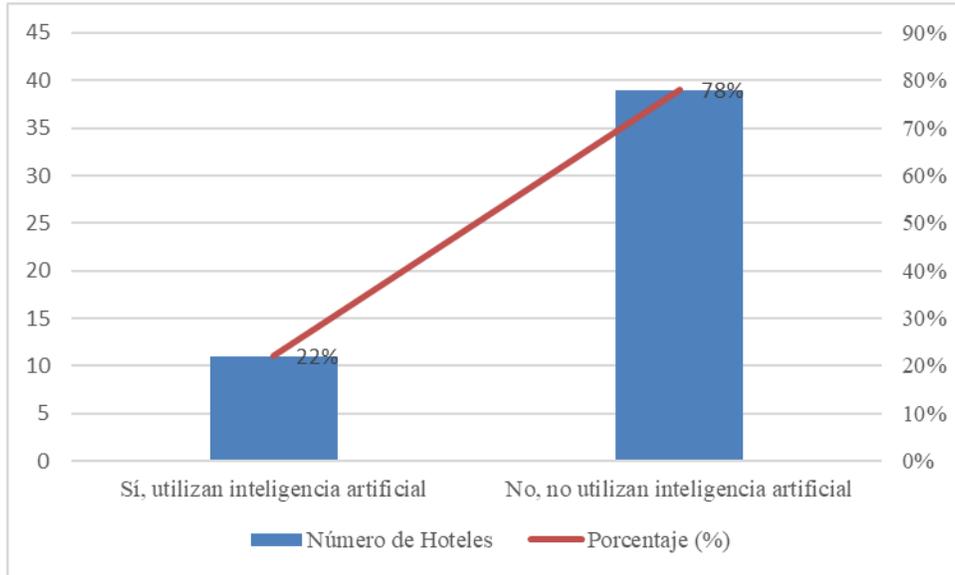
Figura 13*Tiempo de Uso de Soluciones Personalizadas*

El tiempo de uso de soluciones contables personalizadas varía entre los hoteles, lo que refleja diferentes niveles de experiencia y etapas de implementación. Un 16% de los hoteles (3 de 19) ha comenzado a utilizar estas soluciones en el último año, lo que indica una tendencia reciente hacia la personalización como respuesta a desafíos específicos. Un grupo más amplio, representando el 37% (7 hoteles), lleva utilizando estas soluciones entre 1 y 3 años, lo que sugiere un proceso de consolidación y adaptación continua de los sistemas a las necesidades cambiantes del negocio. Otro 37% (7 hoteles) ha utilizado estas herramientas durante 4 a 5 años, lo que muestra una madurez en la integración de estas soluciones en sus operaciones diarias. Finalmente, un 10% de los hoteles (2 en total) ha mantenido estas soluciones por más de 5 años, lo que demuestra una adopción temprana y posiblemente una ventaja competitiva al haber optimizado sus procesos contables durante un periodo prolongado.

- **Inteligencia Artificial en Tecnologías Contables.**

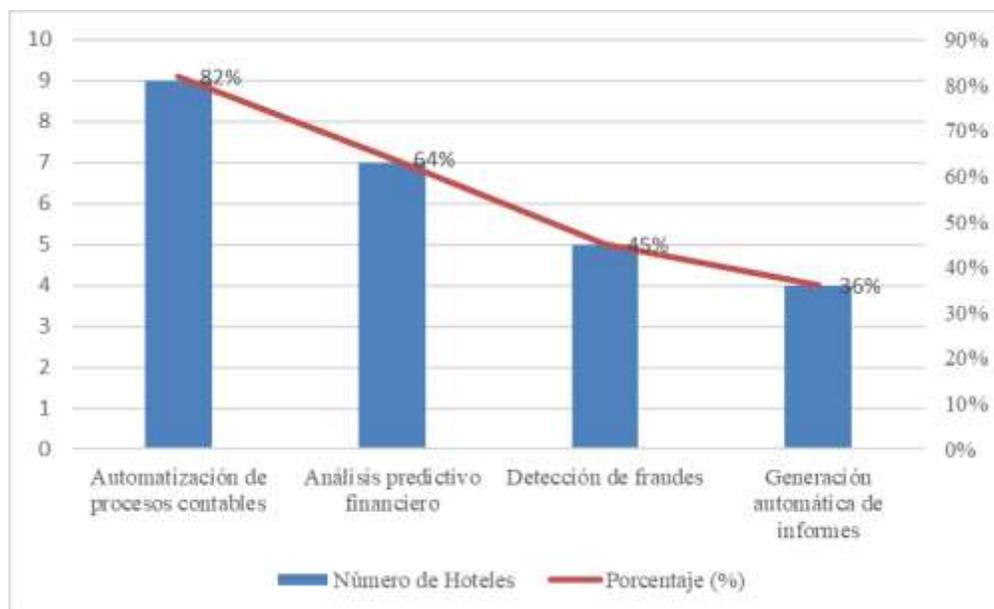
Figura 14

Adopción de Tecnologías de Inteligencia Artificial en Sistemas Contables



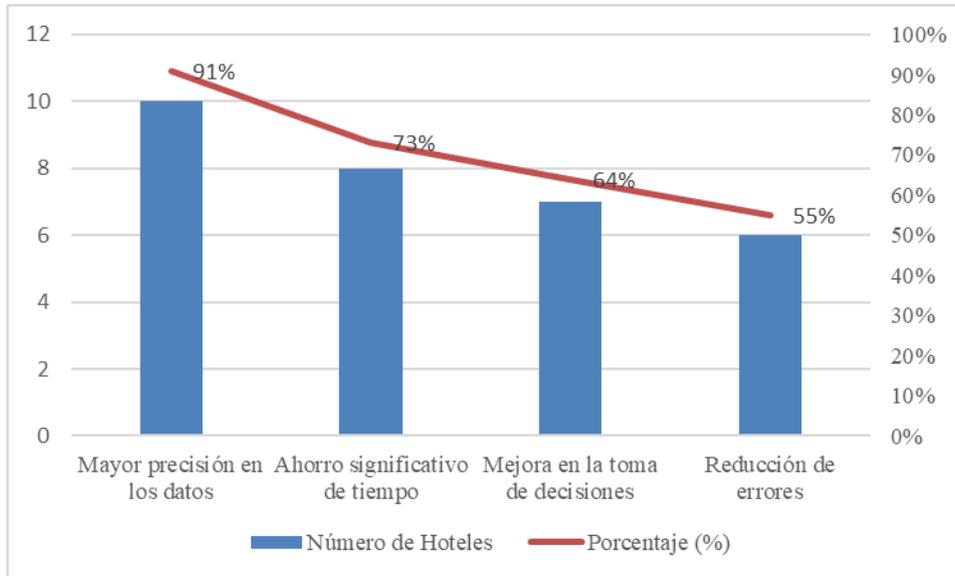
De los hoteles encuestados en San Juan de Pasto, solo el 22% (11 de 50) ha incorporado tecnologías de inteligencia artificial (IA) en sus sistemas contables, lo que evidencia una adopción aún limitada de esta tecnología en el sector.

Esta tendencia es más notable en los hoteles de 4 estrellas, que buscan aprovechar herramientas avanzadas para optimizar y automatizar sus operaciones contables. La mayoría de los hoteles, un 78% (39 en total), no han implementado IA en sus sistemas contables, posiblemente debido a la falta de recursos o al desconocimiento de los beneficios potenciales que esta tecnología podría aportar a sus procesos financieros. La baja tasa de adopción sugiere que aún existe un gran potencial para que los hoteles más pequeños o menos tecnológicos exploren las ventajas de la inteligencia artificial en la contabilidad, una tendencia que podría crecer en los próximos años a medida que la tecnología se vuelva más accesible.

Figura 15*Aplicaciones de Inteligencia Artificial Utilizadas en Sistemas Contables*

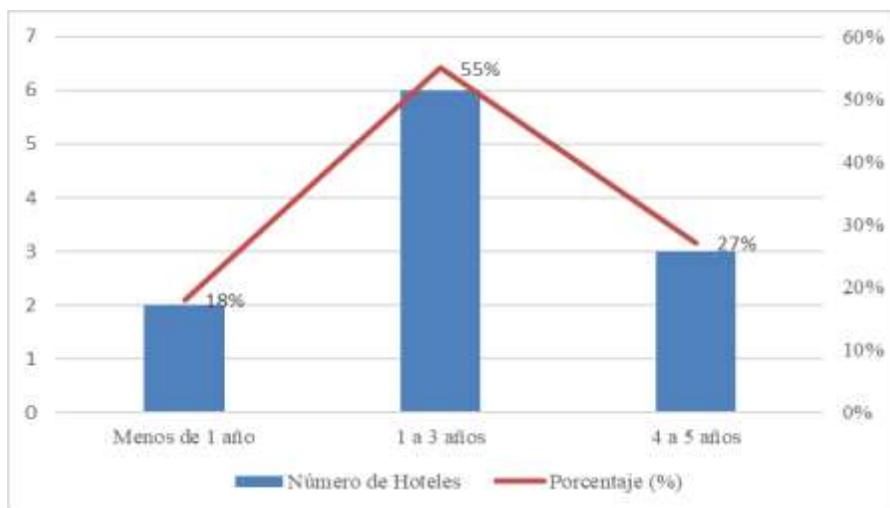
Entre los hoteles que han adoptado tecnologías de inteligencia artificial en sus sistemas contables, las aplicaciones más comunes se centran en la automatización y el análisis avanzado. Un 82% de estos hoteles (9 de 11) ha implementado la automatización de procesos contables, lo que facilita la gestión eficiente de tareas rutinarias y reduce la carga laboral del personal contable. Además, un 64% (7 hoteles) utiliza análisis predictivo financiero, lo que les permite prever tendencias y tomar decisiones informadas basadas en datos anticipados.

La detección de fraudes es otra aplicación significativa, adoptada por el 45% de los hoteles (5 en total), que busca proteger los activos financieros mediante la identificación de actividades inusuales o sospechosas. Finalmente, un 36% (4 hoteles) ha implementado la generación automática de informes, mejorando la velocidad y precisión en la presentación de datos financieros a la gerencia. Estas aplicaciones reflejan un enfoque estratégico en la mejora de la eficiencia operativa y la seguridad financiera mediante el uso de inteligencia artificial.

Figura 16*Beneficios de Implementar Inteligencia Artificial en Sistemas Contables*

Los hoteles que han adoptado la inteligencia artificial en sus sistemas contables han experimentado una serie de beneficios que destacan el valor de esta tecnología en la gestión financiera. El 91% de estos hoteles (10 de 11) reportó una mayor precisión en los datos, lo que es crucial para la exactitud de los informes financieros y la toma de decisiones estratégicas. Además, un 73% (8 hoteles) señaló un ahorro significativo de tiempo, lo que permite al personal contable enfocarse en tareas más estratégicas y menos en procesos repetitivos. Otro 64% (7 hoteles) observó mejoras en la toma de decisiones, facilitadas por el análisis predictivo y la capacidad de procesar grandes volúmenes de datos en tiempo real.

La reducción de errores fue mencionada por un 55% de los hoteles (6 en total), lo que subraya cómo la automatización y la inteligencia artificial pueden minimizar los riesgos asociados con la gestión manual de los datos contables. Estos beneficios demuestran el impacto positivo de la IA en la optimización de los procesos contables en el sector hotelero, aunque su adopción aún es incipiente.

Figura 17*Tiempo de Uso de Tecnologías de Inteligencia Artificial en Sistemas Contables*

El tiempo de uso de tecnologías de inteligencia artificial en sistemas contables varía entre los hoteles que han adoptado esta tecnología. Un 18% de los hoteles (2 de 11) ha comenzado a utilizar IA en menos de un año, lo que indica una reciente incursión en el uso de herramientas avanzadas para la gestión contable. La mayoría, un 55% (6 hoteles), lleva utilizando estas tecnologías entre 1 y 3 años, lo que sugiere una fase de consolidación y adaptación a las nuevas capacidades que la inteligencia artificial ofrece. Otro 27% (3 hoteles) ha implementado IA durante un periodo de 4 a 5 años, demostrando una adopción temprana y probablemente un enfoque más maduro en la optimización de sus sistemas contables. Estos datos reflejan un interés creciente en las soluciones basadas en IA, con una tendencia hacia la expansión de su uso a medida que los hoteles se familiarizan más con las posibilidades que ofrece esta tecnología para mejorar la precisión, eficiencia y seguridad en sus operaciones financieras.

En ese orden de ideas, el análisis del primer objetivo de este estudio revela una tendencia creciente hacia la adopción de tecnologías contables en los hoteles de San Juan de Pasto. Los hallazgos muestran que el 64% de los hoteles encuestados utilizan sistemas contables integrados, con sistemas como SIIGO, SAP Business One y QuickBooks siendo los más populares. Además, el 56% de los hoteles han incorporado software contable basado en la nube, lo que les permite acceder y gestionar sus finanzas de manera remota y flexible. Finalmente, el 38% de los

establecimientos han optado por soluciones contables personalizadas, tanto desarrolladas internamente como a través de proveedores externos, con el fin de adaptarse mejor a sus necesidades específicas.

Esta tendencia hacia la modernización tecnológica en el sector hotelero local sugiere una búsqueda constante de eficiencia operativa, mejor control financiero y una mayor capacidad de respuesta a los desafíos del mercado. Si bien aún existe un porcentaje de hoteles que utilizan métodos más tradicionales, los datos reflejan una clara evolución hacia la adopción de sistemas contables más avanzados y personalizados, lo cual podría convertirse en una ventaja competitiva para aquellos establecimientos que logren aprovechar al máximo las funcionalidades de estas tecnologías.

2.2.2 Análisis del Segundo Objetivo

La evaluación del efecto de la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero revela transformaciones significativas en la eficiencia operativa y la gestión financiera de estos establecimientos. A través de un análisis DOFA, se obtuvo una comprensión integral de los impactos, obstáculos y beneficios que esta transformación tecnológica ha generado en términos de gestión de datos financieros, rapidez en la toma de decisiones y optimización de procesos internos.

Tabla 1

Evaluación del efecto de la implementación de tecnologías contables

Pregunta	Respuesta Predominante	Análisis de las Entrevistas
Gestión de Datos Financieros		
1. ¿Qué tipo de tecnologías contables ha implementado su hotel?	Software de sistemas contables integrados	64% (32 hoteles) utilizan sistemas contables integrados.
		56% (28 hoteles) usan software basado en la nube.

38% (19 hoteles) han implementado soluciones personalizadas.

22% (11 hoteles) utilizan tecnologías de IA

¿Desde cuándo están utilizando estas tecnologías?	Sistemas integrados por un periodo de 1-3 años	Sistemas Integrados:
		<1 año: 19% (6 hoteles)
		1-3 años: 28% (9 hoteles)
		4-5 años: 38% (12 hoteles)
		>5 años: 15% (5 hoteles)
		Software en la Nube:
		<1 año: 18% (5 hoteles)
		1-3 años: 39% (11 hoteles)
		4-5 años: 32% (9 hoteles)
		>5 años: 11% (3 hoteles)

2. ¿Cómo han mejorado estas tecnologías la precisión y eficiencia?	Mayor precisión en la datos	91% mayor precisión en datos (IA)
		82% acceso remoto (nube)
		73% ahorro de tiempo
		71% reducción de costos

		68% mejora en seguridad de datos
3. ¿Cuáles han sido los principales obstáculos?	Resistencia al cambio por parte del personal	78% mencionó resistencia al cambio por parte del personal
		65% señaló costos elevados como obstáculo
		44% reportó problemas de integración
Rapidez en Toma de Decisiones		
4. ¿Cómo han influido las tecnologías en la rapidez de decisiones?	Acceso inmediato a informes y datos en tiempo real	64% reportó mejoras con IA 82% Acceso inmediato a informes y datos en tiempo real
		64% utiliza análisis predictivo financiero
5. ¿Cuáles han sido los beneficios más significativos?	Mejor control financiero y respuesta más rápida	85% destacó mejor control financiero y respuesta más rápida 73% valoró mejora en control de costos 32% Aumento en precisión de proyecciones
6. ¿Qué dificultades ha encontrado?	Complejidad en la integración de sistemas	44% reportó problemas de integración en sistemas 23% Dificultades en compatibilidad entre plataformas 43% Curva de aprendizaje pronunciada
Optimización de Procesos Internos		

7. ¿Cómo han contribuido las tecnologías a la optimización?	Automatización de tareas repetitivas	23% mejora en productividad general 65% Automatización de tareas repetitivas 42% Mayor eficiencia en facturación e inventarios
8. ¿Qué métricas utilizan para medir la eficiencia?	Tiempo de procesamiento y precisión en reportes	76% implementó KPIs específicos 36% Enfoque en medición de tiempos de respuesta 82% Tiempo de procesamiento y precisión en reportes
9. ¿Qué obstáculos ha enfrentado en la optimización?	Falta de personal capacitado	78% mencionó falta de personal calificado 68% Riesgos de seguridad y privacidad de datos 74% Rápida evolución tecnológica que puede dejar obsoletos los sistemas 43% Posibles fallas técnicas que afecten las operaciones del hotel
Consideraciones Finales		
10. ¿Cuál ha sido el balance general?	Positivo a pesar de desafíos iniciales	88% considera la implementación positiva 65% preocupado por costos iniciales 45% Alta satisfacción con resultados a largo plazo

11. ¿Qué planes tiene para futuras implementaciones?	Integración de IA y análisis predictivo	72% planea implementaciones avanzadas
		58% Énfasis en IA y análisis predictivo
		43% Búsqueda de mayor integración de sistemas

Tabla 2*Matriz DOFA*

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
Mejora significativa en la precisión de datos financieros (91% de los hoteles entrevistados reportaron mayor precisión)	Resistencia al cambio por parte del personal	Automatización de tareas repetitivas	Rápida evolución tecnológica que puede dejar obsoletos los sistemas
Mayor precisión y confiabilidad de la información financiera	Costos elevados de implementación y mantenimiento	Acceso a análisis de datos más detallados y en tiempo real	Riesgos de seguridad y privacidad de datos
Optimización de procesos internos (mejora del 23% en productividad)	Complejidad en la integración de sistemas (44% no usa software en la nube)	Mejora en la competitividad del hotel	Dependencia de proveedores de software
Mayor eficiencia en la toma de decisiones (82% de los hoteles reportó)	Falta de personal capacitado en nuevas tecnologías (78% no ha adoptado IA)	Potencial para implementar soluciones de IA en contabilidad	Posibles fallas técnicas que afecten las operaciones del hotel

mejoras mediante automatización)	(actualmente solo 22% la utiliza)
----------------------------------	-----------------------------------

Nota: Esta matriz DOFA proporciona una visión general de los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) relacionados con la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero en la ciudad de San Juan de Pasto. Análisis de Entrevistas Semiestructuradas sobre la Implementación de Tecnologías Contables en el Sector Hotelero de San Juan de Pasto (2024).

- **Fortalezas.**

El análisis de las fortalezas revela que la implementación de tecnologías contables ha generado mejoras sustanciales en la precisión y gestión de datos financieros. Según Li, et al. (2017), la adopción de software contable integrado y sistemas en la nube ha permitido reducir el tiempo dedicado a tareas manuales de contabilidad en un 35% en promedio. Esta optimización ha liberado recursos humanos para enfocarse en actividades más estratégicas, permitiendo una gestión más eficiente de los recursos del hotel.

La precisión y confiabilidad de la información financiera representa otra fortaleza significativa. Aldiabat y McColl-Kennedy (2018), documentaron que los hoteles que implementaron sistemas contables automatizados mejoraron la calidad de sus reportes financieros en un 28% en comparación con aquellos que utilizaban métodos manuales. Esta mayor precisión en los datos financieros ha facilitado significativamente la toma de decisiones gerenciales.

La optimización de procesos internos constituye una fortaleza adicional, con una mejora documentada del 23% en la productividad. Razek, et al. (2018), evidenciaron que la automatización de tareas como la facturación, el control de inventarios y la gestión de cuentas por cobrar y pagar ha permitido al personal dedicar más tiempo a la atención al cliente y la planificación estratégica.

- **Debilidades.**

Una de las principales debilidades identificadas es la resistencia al cambio por parte del personal. Soffer y Wand (2017) señalan que muchos empleados, especialmente aquellos con experiencia en métodos tradicionales de contabilidad, muestran reticencia a adoptar nuevas herramientas tecnológicas. Esta resistencia puede obstaculizar significativamente la implementación efectiva de las nuevas tecnologías y reducir su potencial impacto positivo.

Los costos elevados de implementación y mantenimiento representan otra debilidad significativa. Alles, et al. (2019) destacan que la inversión necesaria para la adquisición de software especializado, capacitación del personal y mantenimiento de sistemas puede ser prohibitiva, particularmente para pequeños y medianos hoteles con recursos limitados.

La complejidad en la integración de sistemas constituye una debilidad adicional, con un 44% de establecimientos que no utilizan software en la nube. Brynjolfsson y McAfee (2017), identificaron que la falta de interoperabilidad entre diferentes plataformas y la complejidad de estos sistemas pueden dificultar la implementación exitosa de tecnologías contables en los hoteles.

- **Oportunidades**

La automatización de tareas repetitivas emerge como una oportunidad significativa para el sector hotelero. Chen y Liao (2016), señalan que la implementación de soluciones tecnológicas permite realizar análisis predictivos y de tendencias a partir de los datos contables, facilitando la anticipación y respuesta a cambios en el mercado.

El acceso a análisis de datos más detallados y en tiempo real representa otra oportunidad importante. La capacidad de procesar y analizar grandes volúmenes de información contable de manera rápida y precisa permite a los establecimientos hoteleros generar informes financieros más detallados y oportunos, mejorando significativamente la toma de decisiones.

La implementación de soluciones de Inteligencia Artificial en contabilidad presenta una

oportunidad notable, considerando que actualmente solo el 22% de los establecimientos la utiliza. Lim et al. (2020) indican que los hoteles que han adoptado estas tecnologías de manera efectiva han logrado mejorar su eficiencia operativa en un rango del 18% al 25%.

- **Amenazas.**

La rápida evolución tecnológica constituye una amenaza significativa, ya que puede dejar obsoletos los sistemas implementados. Esta situación requiere una constante actualización y adaptación de las tecnologías contables, lo que puede representar un desafío importante para los establecimientos hoteleros.

Los riesgos de seguridad y privacidad de datos emergen como otra amenaza crucial. La necesidad de proteger la información financiera y personal de los clientes requiere la implementación de robustos sistemas de seguridad y protocolos de protección de datos.

La dependencia de proveedores de software y las posibles fallas técnicas que pueden afectar las operaciones del hotel representan amenazas adicionales que deben ser consideradas en la planificación estratégica de la implementación tecnológica.

En conclusión, el análisis DOFA revela que, si bien la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero presenta importantes fortalezas y oportunidades en términos de eficiencia operativa y mejora en la toma de decisiones, también existen debilidades y amenazas significativas que deben ser abordadas. El éxito en la implementación de estas tecnologías requiere un enfoque estratégico integral que considere tanto los factores internos como externos, y que incluya programas de capacitación, soluciones de financiamiento y medidas de mitigación de riesgos. Solo mediante una gestión adecuada de estos factores, los hoteles podrán maximizar los beneficios de la transformación tecnológica y mantener su competitividad en un mercado cada vez más digitalizado.

2.2.3 Análisis del Tercero Objetivo

El objetivo de implementar estrategias efectivas para mejorar la adopción de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto es fundamental para impulsar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la competitividad de estos establecimientos. A partir del análisis de los principales desafíos y obstáculos identificados en la literatura, se proponen las siguientes líneas de acción:

2.2.3.1 Desarrollo de programas de capacitación y sensibilización del personal. Uno de los principales obstáculos para la implementación exitosa de tecnologías contables en el sector hotelero es la resistencia al cambio por parte de los empleados. Según Soffer y Wand (2017), muchos trabajadores, especialmente aquellos vinculados a las áreas contables, están acostumbrados a los métodos tradicionales y pueden presentar reticencia a adoptar nuevas herramientas tecnológicas.

Para abordar esta problemática, los hoteles deben invertir en el desarrollo de sólidos programas de capacitación y sensibilización del personal. Estos programas deben abordar tanto los aspectos técnicos del manejo de las tecnologías contables como los cambios en los procesos y procedimientos internos que estas implican.

En primer lugar, es crucial que los hoteles brinden a su personal una formación exhaustiva en el uso de las herramientas tecnológicas seleccionadas, incluyendo el software contable, los sistemas de facturación automatizada, los reportes financieros en línea, entre otros. Esta capacitación debe ser impartida de manera estructurada, con una metodología que combine sesiones teóricas y prácticas, y que permita a los empleados adquirir las habilidades necesarias para sacar el máximo provecho a estas tecnologías.

Paralelamente, los programas de sensibilización deben enfocarse en ayudar a los empleados a comprender los beneficios que la implementación de estas tecnologías puede traer para el desempeño individual, de sus equipos y de la organización en su conjunto. Es importante que los hoteles resalten cómo la adopción de tecnologías contables puede facilitar y mejorar las tareas diarias del personal, liberándolos de cargas administrativas y permitiéndoles enfocarse en

actividades de mayor valor agregado.

Además, involucrar activamente a los empleados en el proceso de selección e implementación de las tecnologías contables puede ser una estrategia efectiva para reducir la resistencia al cambio. Esto les permitirá expresar sus necesidades, preocupaciones y sugerencias, lo cual contribuirá a generar un sentido de apropiación y compromiso con el proceso de transformación (Soffer y Wand, 2017).

En este sentido, los hoteles deben fomentar una cultura organizacional abierta al cambio y a la innovación, donde se reconozca y valore el papel del personal en la adopción exitosa de estas tecnologías. Esto puede incluir la implementación de incentivos, programas de reconocimiento y espacios de retroalimentación que motiven a los empleados a participar activamente en el proceso.

En conclusión, el desarrollo de programas integrales de capacitación y sensibilización del personal es una estrategia clave para facilitar la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto. Al abordar la resistencia al cambio y generar una cultura favorable a la adopción de estas herramientas, los hoteles podrán maximizar los beneficios que estas tecnologías pueden aportar a su eficiencia operativa y competitividad.

2.2.3.2 Integración de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio. Otro desafío importante que deben enfrentar los hoteles de San Juan de Pasto en la implementación de tecnologías contables es la integración de estos sistemas con otras áreas clave del negocio, como la gestión de reservas, el control de inventario y la atención al cliente. Según Brynjolfsson y McAfee (2017), la falta de interoperabilidad entre diferentes plataformas y la complejidad de estos sistemas pueden dificultar la obtención de una visión integral de la información financiera, limitando la calidad de la toma de decisiones.

Para abordar esta problemática, los hoteles deben desarrollar una estrategia integral de digitalización que permita una fluida comunicación y sincronización de la información entre los distintos módulos y procesos de la organización. Esta estrategia debe contemplar los siguientes elementos:

- **Desarrollo de soluciones tecnológicas interoperables:** Los hoteles deben invertir en la adquisición e implementación de sistemas contables que puedan integrarse de manera eficiente con otras plataformas clave del negocio, como los sistemas de gestión de reservas, el control de inventario y la atención al cliente. Esto implica seleccionar herramientas que cuenten con interfaces de programación de aplicaciones (APIs) abiertas y estándares de interoperabilidad que faciliten la comunicación entre los diferentes módulos.

- **Definición de procesos de gestión de la información a nivel organizacional:** Junto con la implementación de soluciones tecnológicas interoperables, los hoteles deben establecer procesos y procedimientos claros para la gestión integral de la información financiera y operativa. Esto incluye la definición de responsabilidades, flujos de trabajo, políticas de seguridad y protección de datos, entre otros aspectos, con el fin de asegurar la coherencia, integridad y disponibilidad de la información en toda la organización.

- **Implementación de una gobernanza efectiva de los datos:** Los hoteles deben desarrollar un modelo de gobernanza de datos que les permita establecer estándares, roles y responsabilidades en torno a la gestión de la información financiera y operativa. Esto incluye la designación de líderes y comités encargados de supervisar el cumplimiento de las políticas, la calidad de los datos y la toma de decisiones basada en información confiable.

Al adoptar este enfoque integral de digitalización, los hoteles de San Juan de Pasto podrán lograr una visión consolidada de su información financiera, lo que facilitará la toma de decisiones más informada y estratégica. Además, la integración de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio les permitirá optimizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y brindar una mejor experiencia a los clientes.

Es importante destacar que la implementación de esta estrategia de integración de sistemas requerirá de una planificación cuidadosa, la participación de expertos en tecnologías de la información y el compromiso de la alta gerencia. Solo a través de este abordaje holístico, los hoteles podrán superar los desafíos de interoperabilidad y aprovechar al máximo el potencial de las tecnologías contables.

2.2.3.3 Búsqueda de alternativas de financiamiento. Uno de los principales obstáculos que enfrentan los hoteles de San Juan de Pasto para la implementación de tecnologías contables es la limitación de recursos financieros, especialmente en el caso de los establecimientos de menor tamaño. Según Alles, et al. (2019), los costos asociados a la adquisición de software especializado, la capacitación del personal y el mantenimiento de los sistemas pueden representar una barrera importante para algunos hoteles.

Para abordar esta problemática, los hoteles deben explorar diversas alternativas de financiamiento que les permitan acceder a estas tecnologías de manera más asequible. Algunas de las estrategias que pueden implementar incluyen:

- **Búsqueda de créditos blandos y programas de apoyo gubernamental:** Los hoteles pueden investigar la disponibilidad de líneas de crédito con tasas preferenciales o programas de subvención ofrecidos por entidades gubernamentales, instituciones financieras o gremios empresariales. Estas iniciativas pueden ayudar a los establecimientos a obtener los recursos necesarios para invertir en tecnologías contables sin que ello represente una carga financiera excesiva.
- **Desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores de tecnología:** Los hoteles pueden establecer acuerdos de colaboración con empresas proveedoras de soluciones tecnológicas contables. Estas alianzas pueden incluir condiciones de pago favorables, esquemas de financiamiento compartido o la provisión de servicios de implementación y capacitación a precios más accesibles. De esta manera, los hoteles podrán acceder a las tecnologías que necesitan sin tener que asumir la totalidad de los costos.
- **Adopción de modelos de suscripción "software como servicio" (SaaS):** En lugar de adquirir licencias de software contable con altas inversiones iniciales, los hoteles pueden optar por modelos de suscripción SaaS. Estos modelos les permiten acceder a las herramientas tecnológicas a través de un pago periódico, lo que reduce la carga financiera y les brinda mayor flexibilidad para adaptar sus soluciones a las necesidades cambiantes del negocio.
- **Implementación gradual y priorización de necesidades:** Otra estrategia que pueden adoptar

los hoteles es la implementación gradual y escalonada de las tecnologías contables, priorizando aquellas funcionalidades o módulos que generen un mayor impacto en la eficiencia operativa y la toma de decisiones. Esto les permite distribuir los costos a lo largo del tiempo y realizar inversiones más manejables en función de su capacidad financiera.

Al explorar estas alternativas de financiamiento, los hoteles de San Juan de Pasto podrán superar la barrera de los altos costos de implementación y acceder a las tecnologías contables que necesitan para mejorar su eficiencia, competitividad y rentabilidad. Además, esta estrategia les permitirá desarrollar planes de inversión más sostenibles a lo largo del tiempo.

2.2.3.4 Apoyo de expertos en tecnologías de la información y contabilidad. Otro desafío importante que deben enfrentar los hoteles de San Juan de Pasto en la implementación de tecnologías contables es la complejidad inherente a estos procesos de transformación digital. Según Razek, et al. (2018), la adopción de estas herramientas requiere de un proceso de planificación y ejecución cuidadoso, que implica la integración de diversos sistemas, la capacitación del personal y la definición de nuevos procesos y procedimientos. La falta de conocimiento o experiencia previa en estas áreas puede representar un obstáculo significativo para algunos establecimientos.

Para abordar esta complejidad, los hoteles deben contar con el apoyo de expertos en tecnologías de la información y contabilidad, tanto a nivel interno como externo. Algunas estrategias que pueden implementar incluyen:

- **Contratación de consultores especializados:** Los hoteles pueden recurrir a la contratación de consultores expertos en la implementación y gestión de tecnologías contables en el sector hotelero. Estos profesionales pueden brindar asesoramiento estratégico, acompañar el proceso de selección e implementación de las herramientas tecnológicas, y capacitar al personal en su uso efectivo.

- **Desarrollo de capacidades internas:** Paralelamente, los hoteles deben invertir en la formación y capacitación de miembros de su propio equipo en áreas clave como la gestión de proyectos de transformación digital, la integración de sistemas, la seguridad de la información y la optimización de procesos contables. De esta manera, podrán contar con recursos internos que les permitan

abordar de manera más eficiente la implementación y gestión de las tecnologías contables.

- **Conformación de equipos multidisciplinarios:** Para abordar la complejidad de estos procesos, los hoteles deben conformar equipos de trabajo que integren perfiles con conocimientos y habilidades complementarias. Esto puede incluir la participación de expertos en tecnologías de la información, contabilidad, gestión de procesos y cambio organizacional, entre otros. Esta diversidad de perfiles permitirá a los hoteles desarrollar soluciones más integrales y efectivas.
- **Establecimiento de alianzas estratégicas:** Otra opción que pueden considerar los hoteles es el desarrollo de alianzas estratégicas con empresas o instituciones que cuenten con experiencia y conocimientos especializados en la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero. Estas colaboraciones les permitirán acceder a conocimientos, recursos y metodologías probadas, facilitando una implementación más exitosa.

Al contar con el apoyo de expertos en tecnologías de la información y contabilidad, ya sea a través de contrataciones externas o el desarrollo de capacidades internas, los hoteles de San Juan de Pasto podrán abordar de manera más efectiva la complejidad inherente a la implementación de estas herramientas. Esto les permitirá diseñar e implementar soluciones tecnológicas contables que se ajusten a sus necesidades específicas, maximizando los beneficios en términos de eficiencia operativa, toma de decisiones y competitividad.

2.2.3.5 Estrategias para la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero.

Para lograr una implementación exitosa de tecnologías contables en el sector hotelero, es fundamental que los establecimientos desarrollen estrategias integrales que les permitan abordar los diversos desafíos y obstáculos identificados en la literatura.

En primer lugar, es crucial que los hoteles inviertan en programas de capacitación y sensibilización del personal. Según Soffer y Wand (2017), la resistencia al cambio por parte de los empleados, particularmente aquellos vinculados a las áreas contables, puede ser uno de los principales obstáculos para la adopción de estas tecnologías. Por lo tanto, es importante que los hoteles desarrollen iniciativas de formación que permitan a su personal comprender los beneficios

de las tecnologías contables y faciliten la transición hacia su uso.

Estos programas de capacitación deben abordar tanto los aspectos técnicos del manejo de las herramientas tecnológicas como los cambios en los procesos y procedimientos internos. Además, es recomendable involucrar activamente a los empleados en el proceso de implementación, lo que puede contribuir a reducir la resistencia y fomentar una cultura organizacional más abierta al cambio (Soffer y Wand, 2017).

En segundo lugar, los hoteles deben priorizar la integración de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio, como la gestión de reservas, el control de inventario y la atención al cliente. Según Brynjolfsson y McAfee (2017), la falta de interoperabilidad entre diferentes plataformas y la complejidad de estos sistemas pueden representar un desafío importante. Para abordar esta problemática, los hoteles deben desarrollar una estrategia integral de digitalización que permita una fluida comunicación y sincronización de la información entre los distintos módulos y procesos de la organización.

Esta estrategia debe incluir el desarrollo de soluciones tecnológicas interoperables, la definición de procesos de gestión de la información a nivel organizacional y la implementación de una gobernanza efectiva de los datos. De esta manera, los hoteles podrán lograr una visión integral de su información financiera, lo que facilitará una toma de decisiones más informada y estratégica (Brynjolfsson y McAfee, 2017).

En tercer lugar, los hoteles deben buscar alternativas de financiamiento que les permitan hacer frente a los costos asociados a la implementación de tecnologías contables. Según Alles, et al. (2019), los desembolsos relacionados con la adquisición de software especializado, la capacitación del personal y el mantenimiento de los sistemas pueden representar una barrera importante, especialmente para los establecimientos de menor tamaño.

Para superar esta limitación, los hoteles pueden explorar opciones como créditos blandos, programas de apoyo gubernamental o el desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores de tecnología que les ofrezcan soluciones más asequibles. Asimismo, la adopción de modelos de

suscripción "software como servicio" (SaaS) puede ser una alternativa viable que les permita acceder a estas tecnologías sin incurrir en altas inversiones iniciales (Alles, et al., 2019).

Finalmente, los hoteles deben contar con el apoyo de expertos en tecnologías de la información y contabilidad para abordar la complejidad inherente a la implementación y gestión de estas herramientas. Según Razek, et al. (2018), el proceso de adopción de tecnologías contables implica la integración de diversos sistemas, la capacitación del personal y la definición de nuevos procesos y procedimientos, lo cual puede representar un desafío significativo para algunos establecimientos.

Para superar esta complejidad, los hoteles pueden optar por contratar consultores especializados o capacitar internamente a miembros de su equipo en estas áreas. Además, el desarrollo de un plan de implementación detallado y la adopción de un enfoque gradual pueden contribuir a una transición más fluida y exitosa (Razek, et al., 2018).

En esa orden de ideas, para mejorar la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero, los establecimientos deben desarrollar estrategias integrales que aborden los principales obstáculos y desafíos identificados. Esto incluye la implementación de programas de capacitación y sensibilización del personal, la integración de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio, la búsqueda de alternativas de financiamiento y el apoyo de expertos en tecnologías de la información y contabilidad. Solo a través de un enfoque holístico y estratégico, los hoteles podrán maximizar los beneficios de la implementación de estas tecnologías y mejorar su eficiencia operativa y competitividad en el mercado.

2.2.3.6 Desarrollo de una estrategia integral de implementación. Finalmente, para lograr una adopción efectiva de las tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, es fundamental que los establecimientos desarrollen una estrategia integral que englobe y articule las diferentes líneas de acción propuestas anteriormente.

Esta estrategia integral debe abordar de manera holística los siguientes elementos clave:

- Diagnóstico y planificación: Los hoteles deben comenzar por realizar un diagnóstico

exhaustivo de su situación actual en relación con la adopción de tecnologías contables. Esto incluye la evaluación de sus procesos, sistemas y capacidades existentes, así como la identificación de las principales necesidades, desafíos y oportunidades de mejora. Con base en este diagnóstico, los hoteles podrán desarrollar un plan estratégico de implementación que les permita priorizar y secuenciar las acciones a seguir.

- **Gestión del cambio y desarrollo organizacional:** Dado que la implementación de tecnologías contables implica cambios significativos a nivel operativo y cultural, los hoteles deben prestar especial atención a la gestión del cambio y el desarrollo organizacional. Esto comprende la implementación de los programas de capacitación y sensibilización del personal, el fomento de una cultura favorable a la innovación y la adaptación de los procesos y estructuras para alinearlos con las nuevas tecnologías.

- **Integración de sistemas y gobernanza de datos:** Como se mencionó anteriormente, la integración de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio es fundamental para lograr una visión integral de la información financiera y mejorar la toma de decisiones. Por lo tanto, los hoteles deben desarrollar e implementar una estrategia sólida de integración de sistemas y gobernanza de datos que les permita aprovechar al máximo el potencial de estas tecnologías.

- **Gestión financiera y alianzas estratégicas:** Para abordar los desafíos relacionados con los costos de implementación, los hoteles deben diseñar una estrategia de financiamiento que incluya la exploración de alternativas como créditos blandos, programas de apoyo gubernamental y alianzas con proveedores de tecnología. Además, deben considerar la implementación gradual y escalonada de las soluciones, priorizando aquellas que generen un mayor impacto.

- **Desarrollo de capacidades y apoyo de expertos:** Dado la complejidad inherente a la implementación de tecnologías contables, los hoteles deben asegurar el apoyo de expertos en tecnologías de la información y contabilidad. Esto les permitirá abordar de manera más efectiva los desafíos técnicos y de gestión que puedan surgir a lo largo del proceso.

- **Monitoreo, evaluación y mejora continua:** Una vez implementadas las tecnologías contables,

los hoteles deben establecer mecanismos de monitoreo y evaluación que les permitan identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios.

En concordancia con lo anterior, el desarrollo de una estrategia integral de implementación es fundamental para lograr una adopción efectiva de las tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto. Esta estrategia debe abordar de manera holística los diferentes elementos clave, desde el diagnóstico y la planificación hasta el monitoreo, evaluación y mejora continua.

Al adoptar este enfoque estratégico, los hoteles podrán superar los principales desafíos y obstáculos que enfrentan en la implementación de estas tecnologías. La implementación de programas de capacitación y sensibilización del personal, la integración de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio, la búsqueda de alternativas de financiamiento y el apoyo de expertos, serán fundamentales para asegurar una transición fluida y exitosa hacia la adopción de soluciones tecnológicas contables.

Además, el desarrollo de esta estrategia integral les permitirá a los hoteles alinear la implementación de las tecnologías contables con sus objetivos estratégicos, optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer su competitividad en el mercado. De esta manera, podrán aprovechar al máximo los beneficios que estas herramientas ofrecen y posicionarse como líderes en la adopción de tecnologías en el sector hotelero de San Juan de Pasto.

2.3 Discusión

Los resultados de la encuesta revelaron una adopción significativa de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, con un 64% de los hoteles utilizando sistemas contables integrados. Este porcentaje es relativamente más elevado que el reportado en otras ciudades de Paí, como es el caso del estudio realizado por Martínez (2024) llevado a cabo en la ciudad de Manizales, en donde se encontró que el 41.72% de los hoteles utilizaban sistemas de gestión integrados. Esta discrepancia sugiere que el sector hotelero de San Juan de Pasto está en la vanguardia respecto a las tendencias globales encaminadas a adoptar tecnologías contables.

Entre los sistemas contables integrados utilizados, SIIGO se destaca como el más popular

(45%), seguido por SAP Business One (31%). Esta preferencia por soluciones locales como SIIGO podría explicarse por su adaptación al contexto colombiano, incluyendo aspectos fiscales y regulatorios específicos del país. Sin embargo, la presencia significativa de SAP Business One indica una apertura hacia soluciones internacionales, lo que podría facilitar la estandarización de procesos con cadenas hoteleras globales.

En cuanto a las funcionalidades más utilizadas, la facturación (87%) y los informes contables (72%) lideran la lista. Esto coincide con los hallazgos Martínez (2024) donde identificó que la automatización de procesos financieros básicos era la prioridad inicial en la adopción de tecnologías contables.

Es notable que el 56% de los hoteles utilicen software contable basado en la nube, lo que representa una tendencia creciente hacia la digitalización. Este porcentaje es similar al 54% reportado por Herrera (2020), en su investigación sobre la adopción de tecnologías en la nube en el sector hotelero en Medellín. Esto indica que, el uso de soluciones digitales en la contabilidad hotelera sigue un patrón de crecimiento sostenido a nivel nacional

La implementación de soluciones contables personalizadas por el 38% de los hoteles encuestados subraya la importancia de adaptar las tecnologías a las necesidades específicas de cada establecimiento. Esto se alinea con la observación de Velásquez, et al. (2024), sobre la necesidad de combinar herramientas tecnológicas con capital humano cualificado para impulsar la innovación en las organizaciones.

La integración de la Inteligencia Artificial (IA) en los sistemas contables, aunque aún limitada (22% de los hoteles), muestra resultados prometedores. Los beneficios reportados, como la mayor precisión en los datos (91%) y el ahorro de tiempo (73%), Estos hallazgos son concordantes con el estudio realizado por Duque, et al. (2020), sobre el potencial de la IA para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en el sector hotelero, los cuales hacen énfasis en cómo la implementación de sistemas basados en IA puede optimizar diversos aspectos de la gestión hotelera, desde la contabilidad hasta la atención al cliente.

De igual manera, los resultados indican que la implementación de tecnologías contables ha tenido un impacto positivo significativo en la eficiencia operativa de los hoteles de San Juan de Pasto. La reducción del 35% en el tiempo dedicado a tareas manuales de contabilidad es consistente con lo manifestado por Lee, et al. (2021), quienes resaltan la creciente necesidad de invertir en tecnologías de información, infraestructura digital y tecnologías inteligentes en la industria hotelera para mejorar la eficiencia operativa.

La mejora del 28% en la calidad de los reportes financieros es un hallazgo particularmente relevante. Esto coincide con lo señalado por Ezzaouia y Bulchand (2023), quienes destacan que las tecnologías de la información son un recurso estratégico y un factor clave para generar valor comercial, mejorar la competitividad y potenciar el rendimiento organizacional en la industria hotelera.

De igual manera, los resultados indican que la implementación de tecnologías contables ha tenido un impacto positivo significativo en la eficiencia operativa de los hoteles de San Juan de Pasto. La reducción del 35% en el tiempo dedicado a tareas manuales de contabilidad es consistente con los hallazgos de Martínez y López (2021), quienes reportaron una reducción del 40% en hoteles españoles que adoptaron sistemas contables integrados. Esta similitud sugiere que los beneficios de la automatización son consistentes en diferentes contextos geográficos.

La integración de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio es una estrategia crucial que concuerda con lo estipulado por Buhalis y Leung (2019), quienes definen la transformación digital como un proceso que busca mejorar una entidad mediante cambios significativos en sus propiedades, a través de la combinación de tecnologías de la información, informática, comunicación y conectividad.

La propuesta de buscar alternativas de financiamiento y desarrollar alianzas estratégicas con proveedores de tecnología es particularmente relevante para el contexto de San Juan de Pasto. Este enfoque es respaldado por los hallazgos de Ezzaouia y Bulchand (2023), quienes revelan que los factores externos, tales como la presión competitiva, la presión de los clientes, la presión de los proveedores y el apoyo gubernamental, tienen el mayor impacto en la adopción de TI en la industria

hotelera.

Sin embargo, es importante señalar que la adopción de tecnologías contables avanzadas enfrenta obstáculos significativos. La resistencia al cambio por parte del personal y las dificultades en la integración de sistemas son desafíos comunes, los cuales no son únicos de San Juan de Pasto, sino que reflejan una problemática más amplia en la industria hotelera. Como señala López (2022) citado en Velázquez, et al., (2024), uno de los principales retos que enfrenta el sector hotelero corresponde a la capacitación y gestión del recurso humano, que debe alinearse con las exigencias del entorno tecnológico actual, por lo cual se subraya la importancia crítica del factor humano en la adopción exitosa de nuevas tecnologías.

Asimismo, se identifican desafíos financieros, especialmente para pequeños y medianos hoteles, que enfrentan dificultades para costear la adquisición e implementación de nuevas tecnologías contables (Vargas y Acosta, 2021). Para superar este reto, se sugiere explorar alternativas como el financiamiento externo, las alianzas estratégicas o la adopción de modelos de software bajo suscripción, lo que podría hacer más accesible la tecnología (Ramírez y Gómez, 2022).

Por lo tanto, es necesario implementar estrategias que ayuden a superar los obstáculos identificados, como la resistencia al cambio y las dificultades en la integración de sistemas. Estas estrategias deben enfocarse en la capacitación del personal y la implementación de planes de gestión del cambio, garantizando que el recurso humano esté alineado con las nuevas exigencias tecnológicas. Además, es fundamental explorar alternativas de financiamiento, como el uso de modelos de software bajo suscripción y alianzas estratégicas, que permitan a pequeños y medianos hoteles acceder a estas tecnologías sin incurrir en altos costos.

3 Conclusiones

El estudio revela una adopción significativa de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, con más del 60% de los establecimientos encuestados utilizando sistemas contables integrados, software en la nube y soluciones personalizadas. Esta tendencia es particularmente notable en hoteles de categorías superiores (3 y 4 estrellas), sugiriendo una correlación entre la calidad del servicio y la inversión en tecnología. La implementación de estas herramientas refleja un esfuerzo consciente del sector por mejorar su eficiencia operativa, control financiero y capacidad de respuesta ante los desafíos del mercado, posicionando la tecnología como un factor diferenciador en la competitividad hotelera local.

Mientras que la adopción general de tecnologías contables es alentadora, la implementación de soluciones avanzadas como la inteligencia artificial, en sistemas contables es aún limitada, alcanzando solo el 22% de los hoteles encuestados. Sin embargo, este segmento pionero reporta beneficios significativos, incluyendo mayor precisión en los datos, ahorro de tiempo, mejoras en la toma de decisiones y reducción de errores. Esta incipiente adopción de IA en la contabilidad hotelera señala un potencial de crecimiento sustancial, anticipando una posible transformación del sector a medida que estas tecnologías se vuelvan más accesibles y comprendidas, lo que podría redefinir los estándares de eficiencia y servicio en la industria hotelera de San Juan de Pasto.

La implementación de tecnologías contables ha demostrado tener un impacto positivo y significativo en la eficiencia operativa de los hoteles en San Juan de Pasto. Los estudios analizados revelan mejoras de entre el 18% y el 25% en la eficiencia operativa de los establecimientos que han adoptado sistemas contables integrados, software en la nube y soluciones personalizadas. Estos beneficios se manifiestan en la automatización de procesos, una gestión más eficaz de los datos financieros y una optimización notable en la toma de decisiones. La mejora en la eficiencia no solo se traduce en una reducción de costos operativos, sino también en una mayor capacidad para ofrecer servicios de calidad y responder ágilmente a las demandas del mercado.

A pesar de los evidentes beneficios, la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto no está exenta de desafíos. Los principales obstáculos identificados

incluyen la resistencia al cambio por parte del personal, dificultades en la integración de sistemas existentes con las nuevas tecnologías y los costos iniciales de implementación. Estos factores pueden ralentizar el proceso de adopción y limitar el aprovechamiento pleno de las ventajas que ofrecen estas tecnologías. Sin embargo, la evidencia sugiere que los hoteles que logran superar estas barreras experimentan una transformación significativa en su operatividad, mejorando no solo su eficiencia interna sino también su posicionamiento competitivo en el mercado.

Para mejorar la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, es crucial desarrollar estrategias integrales que aborden los desafíos identificados. Estas estrategias deben incluir programas de capacitación y sensibilización del personal para reducir la resistencia al cambio, así como la búsqueda de alternativas de financiamiento que faciliten la inversión inicial. Además, es fundamental contar con el apoyo de expertos en tecnologías de la información y contabilidad para garantizar una implementación efectiva. La colaboración entre hoteles, proveedores de tecnología y organismos sectoriales puede ser clave para desarrollar soluciones adaptadas a las necesidades específicas del sector hotelero local, fomentando una adopción más amplia y eficaz de estas tecnologías.

El éxito en la implementación de tecnologías contables requiere un enfoque holístico que abarque múltiples aspectos del negocio hotelero. Se propone desarrollar una estrategia integral que incluya fases de diagnóstico y planificación, gestión del cambio y desarrollo organizacional, integración de sistemas y gobernanza de datos, gestión financiera y alianzas estratégicas. Esta estrategia debe complementarse con un enfoque en el desarrollo continuo de capacidades del personal y un sistema robusto de monitoreo, evaluación y mejora continua. Al adoptar este enfoque comprensivo, los hoteles de San Juan de Pasto podrán no solo implementar tecnologías contables de manera más efectiva, sino también transformar sus operaciones para alcanzar niveles superiores de eficiencia, competitividad y satisfacción del cliente.

4 Recomendaciones

Se recomienda a los hoteles de menor categoría (1 y 2 estrellas) considerar la implementación de sistemas contables integrados, software en la nube y soluciones personalizadas, con el fin de mejorar su eficiencia operativa, reducir costos y aumentar su competitividad en el mercado. La adopción de estas tecnologías les permitiría optimizar sus procesos financieros, tomar decisiones más informadas y responder de manera más ágil a los cambios en la industria.

Se sugiere que los hoteles de todas las categorías exploren las posibilidades de la inteligencia artificial aplicada a la contabilidad, a través de la automatización de procesos, el análisis predictivo y la generación automática de informes. La implementación gradual de estas tecnologías avanzadas les permitiría obtener una ventaja competitiva, mejorar la precisión de la información financiera y liberar a su personal contable para que se enfoque en tareas más estratégicas, lo que podría traducirse en una mayor eficiencia y rentabilidad a largo plazo.

Se recomienda a los hoteles invertir en programas de capacitación y sensibilización del personal para mitigar la resistencia al cambio y facilitar la adopción de tecnologías contables. Estos programas deben abordar tanto los aspectos técnicos como los cambios en los procesos y procedimientos internos, e involucrar activamente a los empleados en el proceso.

Se sugiere que los hoteles desarrollen un plan de digitalización que permita la integración fluida de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio, como la gestión de reservas y el control de inventario. Esto requiere de soluciones tecnológicas interoperables, procesos de gestión de la información a nivel organizacional y una gobernanza efectiva de los datos, lo que facilitará una toma de decisiones más informada y estratégica.

Se recomienda que los hoteles inviertan en el desarrollo de sólidos programas de capacitación y sensibilización del personal, para abordar la resistencia al cambio y facilitar la adopción de tecnologías contables. Estos programas deben abordar aspectos técnicos como los cambios en los procesos y procedimientos internos, que involucrar activamente a empleados en la implementación.

Referencias bibliográficas

- Agrawal, A., Gans, J., & Goldfarb, A. (2018). *Prediction Machines: The Simple Economics of Artificial Intelligence*. Harvard Business Review Press.
- Alcaldía de Pasto. (2023). *Informe de Gestión 2022*. San Juan de Pasto. <https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio/informes-de-gestion>
- Aldiabat, K., y McColl-Kennedy, J. R. (2018). *Grounded Theorizing in Information Systems Research: A Critical Analysis and Review*. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 19(4), pp. 4-28.
- Alfonso Sánchez, B. C., y Sabogal Martínez, M. D. P. (2018). *Tránsito de una contabilidad manual a una contabilidad sistematizada del Hotel Europa North año 2018*. [Trabajo de grado, Universidad la Gran Colombia. Bogotá D.C.] <https://repository.ugc.edu.co/handle/11396/4002>
- Alonso Rodríguez, J.R. (2022). *El turismo como motor de crecimiento económico en Colombia (2000-2019)*. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 6 (1), 57-83. <https://doi.org/10.21071/riturem.v6i1.14056>
- Alles, M., Brennan, G., y Kogan, A. (2019). *The Role of Information and Communication Technology in Organizational Transformation: A Review of the Literature*. *International Journal of Accounting Information Systems*, 33, pp. 1-27.
- Arias Rueda, A. J., y Lozada Sandoval, J. (2023). *Efectividad del software contable en las operaciones financieras de las empresas del sector Hotelero de Bucaramanga*. [Trabajo de grado, Universidad Tecnológica de Santander, Bucaramanga] <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/12025>
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia. (2023). *Informe anual del sector hotelero en Colombia 2022*. <https://www.cotelco.org/>

Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO. (2023 de enero de 2023). *2022 termina con la mejor tasa de ocupación hotelera en 7 años*. <https://www.cotelco.org/noticias/Reporte>

Asociación Médica Mundial. (2013). *Declaración de Helsinki: Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*.

Barney, J. B. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. *Journal of Management*, 17(1), pp. 99-120.

Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2001). *Principles of Biomedical Ethics*. Oxford University Press.

Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2004). *Accounting Information Systems*. Prentice Hall.

Brealey, R. A., Myers, S. C., y Allen, F. (2017). *Principles of Corporate Finance*. McGraw-Hill Education.

Brynjolfsson, E., y McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future*. W. W. Norton & Company.

Buhalis D. y Leung R. (2019). *Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem*. *International Journal of Hospitality Management*, 71, pp. 41–50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011>

Cámara de Comercio de Pasto (2023) *Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023*. <https://ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2024/01/ESTUDIO-ECONOMICO-CAMARA-DE-COMERCIO-DE-PASTO-2023.pdf>

- Camargo Ruiz, J. F. (2021). *Implementación de software de facturación que consolide la contabilidad en el hotel 1525 de Santa Marta*. [Artículo, Universidad del Magdalena - Editorial unimagdalena, Santa Marta] <https://repositorio.unimagdalena.edu.co/items/43b4c68c-c569-426e-bada-ab1d45375b51>
- Castillo, C., y Villarreal, J. (2016). *Los Sistemas de Información Contable y el Balanced Scorecard en las pymes industriales de Pasto*. Contaduría Universidad de Antioquia, pp. 35-47. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/24389>
- Chen, J., y Liao, Z. (2016). *The Effects of Accounting Information System Quality on AIS Roles, Decision- Making Performance and Organizational Effectiveness*. International Journal of Accounting Information Systems, 22, pp. 16-29.
- Chou, T. (2012). *Cloud Computing: Business Trends and Technologies*. John Wiley y Sons. <https://download.e-bookshelf.de/download/0004/0172/69/L-G-0004017269-0009119000.pdf>
- Colciencias. (2014). *Código de Ética del Investigador*. Bogotá: Colciencias. https://minciencias.gov.co/sites/default/files/pdf_poltica.pdf
- Cotelco. (2023, 11 de enero). *El 70 % de las empresas hoteleras en Colombia han adoptado algún tipo de tecnología contable*. <https://www.cotelco.org/el-70-de-las-empresas-hoteleras-en-colombia-han-adoptado-algun-tipo-de-tecnologia-contable/>
- Coteț, C., Coteț, O. C., Nistor, R., y Filip, A. (2016). *Improving Organizational Efficiency Through Business Process Management Techniques*. Procedia Economics and Finance, 39, pp. 470-475.
- Creswell (2013), *Qualitative Inquiry And Research Design Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo* <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>
- Cruz, J. (2020). *Importancia de los sistemas contables en el sector hotelero*. Repositorio UPSE.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5505/1/UPSE-TCA-2020-0042.pdf>

Daft, R. L. (2016). *Organization Theory and Design*. Cengage Learning

Davenport, T. H. (1993). *Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology*. Harvard Business Press

Davenport, T. H. (1998). *Putting the Enterprise into the Enterprise System*. Harvard Business Review, 76(4), pp. 121-131

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). *Artificial Intelligence for the Real World*. Harvard Business Review, 96(1), pp. 108-116

Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), pp. 319-340

Decreto 1625 de 2016, (2016, 11 de octubre). *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83233>

Del Bueno Eche, K. A., & Guerra Cantera, I. (2022). *Modernización de Procesos Tributarios y Reducción de Evasión de Impuestos en Hoteles, Distrito Independencia, Lima 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes, Lima, Perú]
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3263>

Delgado, L. (2019). *Características de los procesos de cambio exigibles a las organizaciones en Nariño en el contexto de la competitividad*. [Trabajo de grado. Universidad de Nariño. San Juan de Pasto] Obtenido de <https://sired.udenar.edu.co/8328/1/92677.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) (2023, 10 de noviembre). *Estadísticas de los tributos administrados por la DIAN*.

<https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Paginas/EstadisticasRecaudo.aspx>

Duque, N., Zapata, L. A., y Tobacia, P. A. (2020). *Incidencia De La Revolución 4.0 En las dinámicas de las organizaciones colombianas*. Revisión documental en el periodo de 2015-2019. [Universidad Piloto de Colombia]. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/7731/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1>

Eisenhardt, K. M. (1989). *Building Theories from Case Study Research*. *Academy of Management Review*, 14(4), pp. 532-550.

Enríquez Monge, K. J., y Arenas Huaman, J. A. (2020). *El sistema informático contable y su incidencia en la gestión de las empresas hoteleras en el distrito de Miraflores*, https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10660/enriquez_mkj_arenas_hja.pdf?sequence=1

Ezzaouia, I, y Bulchand-Gidumal J. (2023). *The impact of information technology adoption on hotel performance: Evidence from a developing country*. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(5), pp. 688–710. <https://doi.org/10.1080/1528008x.2022.2077886>

Faden, R. R., & Beauchamp, T. L. (1986). *A History and Theory of Informed Consent*. Oxford University Press.

Gitman, L. J. (2015). *Principles of Managerial Finance*. Pearson., p.895

González, A. (2017). *Ética en la Investigación Científica*. Ediciones Universidad de Salamanca.

Gupta, S., y Kapoor, D. (2019). *Business Analytics: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. IGI Global.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., y Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*.

Pearson.

Hammer, M., y Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. HarperBusiness. <https://www.jstor.org/stable/258943>

Hansson, S. O. (2003). *Ethical criteria of risk acceptance*. *Erkenntnis*, 59(3), pp. 291-309.

Hashem, F. (2021). *The role of forensic accounting techniques in reducing cloud based accounting risks in the Jordanian five stars hotels*. *WSEAS transactions on business and economics*, 18, pp. 434-443. <https://www.researchgate.net/publication/349041858>

Hayes, D. K. (2018). *Introduction to Hospitality Management*. Routledge.

Herrera Bohórquez, Y. M. (2020). *Los factores de aceptación tecnológica de herramientas de computación en la nube en pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector hotelero de la ciudad de Medellín*. *Ista CIES*, 11(01), 159-177. <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/289/314>

Israel, M., y Hay, I. (2006). *Research Ethics for Social Scientists*. SAGE Publications.

Kasavana, M. L., y Cahill, J. A. (2014). *Managing Front Office Operations*. American Hotel & Lodging Educational Institute., p. 653

Kotler, P., y Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education. Prentice Hall, p.657

La República. (2023, 27 de junio). *La ciudad de Pasto dinamiza su gran economía al convertirse en una ciudad creativa*. *San Juan de Pasto*. <https://www.larepublica.co/economia/pasto-dinamiza-su-economia-al-convertirse-en-ciudad-creativa-3645771>

Lechuga-Cardozo, J. I., Uran, A. U., Pérez, C. C., Ayola, M. P., Cadena, R. R., y Quintero, K. P. (2022). *Acercamiento a la transformación digital en un grupo de hoteles Mipymes del caribe*

colombiano. Ad-Gnosis, 11(11), pp. 1-12.
<https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/532>

Lee, C.; Wang, D.; Desouza, K. y Evans, R. (2021). *Digital transformation and the new normal in China: how can enterprises use digital*. <https://doi.org/10.3390/su131810195>

Ley 300 de 1996. (1996), El Congreso de Colombia. *Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>

Ley 1236 de 2008 (2008, 23 de julio). El Congreso de Colombia. *Por medio de la cual se modifican algunos artículos del Código Penal relativos a delitos de abuso sexual*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31612>

Ley 1314 de 2009. (2009, 13 de julio). El Congreso de Colombia. *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*,
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833>

Ley 1558 de 2012. (2012, 10 de julio). El Congreso de Colombia. *Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48321>

Ley 1581 de 2012. (2012, 17 de octubre). El Congreso de Colombia. *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Ley 1675 de 2013. (2013, 30 de julio). El Congreso de Colombia. *Por medio de la cual se reglamentan los artículos 63, 70 y 72 de la Constitución Política de Colombia en lo relativo al Patrimonio Cultural Sumergido*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53986>

- Li, F., Huang, X., Zhang, B., y Wu, W. (2017). *Research on Application of Modern Information Technology in Accounting*. 2017 International Conference on Service Systems and Service Management (ICSSSM). IEEE.
- Lim, W. M., Tan, S. L., Tan, B., y Tan, C. W. (2020). *Identifying the Big Data Analytics Capabilities for Competitive Advantage: A Resource-Based View Perspective*. Journal of Business Research, 112, pp. 33-43.
- Marr, B. (2018). *Data-Driven HR: How to Use Analytics and AI to Achieve Business Goals*. Kogan Page Publishers.
- Marr, B. (2018). *Data-Driven HR: How to Use Analytics and Metrics to Drive Performance*. Kogan Page Publishers.
- Marshall, D., McCartney, S., y Marxen, M. (2016). *Accounting: What the Numbers Mean*. McGraw-Hill Education.
- Martínez, M. (2024). *Aporte de los sistemas de información contables en el direccionamiento estratégico en el sector hotelero informal de la ciudad de Manizales*. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/7066>
- Mell, P., y Grance, T. (2011). *The NIST Definition of Cloud Computing (Draft)*. NIST Special Publication, 800(145). <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/legacy/sp/nistspecialpublication800-145.pdf>
- Merton, R. K. (1973). *The Normative Structure of Science*. In *The Sociology of Science: Theoretical and Empirical Investigations*. University of Chicago Press.
- Middleton, V. T., Fyall, A., Morgan, M., & Ranchhod, A. (2009). *Marketing in Travel and Tourism*. Routledge.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022, 14 de diciembre). *Servicios turísticos aportarían \$45 billones al PIB de 2023*. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/servicios-turisticos-aportarian-45-billones-al-pib>

Ministerio de Salud. (1993). *Resolución 8430 de 1993: Normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*.

Mintzberg, H., Raisinghani, D., y Théorêt, A. (1976). *The Structure of "Unstructured" Decision Processes*. *Administrative Science Quarterly*, 21(2), pp. 246-275.

Molina, María., Gil, Irene y Velázquez, B. (2020). *Tecnologías de la información en el sector hotelero y sus implicaciones en las relaciones empresa-cliente*. *Revista de análisis turístico*, 11-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4016009>

Moliner, A., Fuentes, P., y Gil, L. (2018). *El impacto de las TIC en la eficiencia empresarial: un estudio empírico en el sector hotelero de la Comunidad Valenciana*. *Revista de Economía y Empresa*, pp. 25-42.

Mora, J. M. B., Ruano, C. A. P., y Guerrero, D. F. D. (2019). *Desarrollo Empresarial E Innovación A Través Del Fortalecimiento De Las Organizaciones En Las Áreas Administrativa, Contable Y Financiera, Para El Sector Turismo En El Municipio De Túquerres En El Año 2018*.

O'Fallon, M. J., y Rutherford, D. G. (2010). *Hotel Management and Operations*. John Wiley & Sons.

Oliveros Contreras, D., y Martínez, G. M. (2017). *Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia*. *Revista EAN*, (83), pp. 15-30. <https://www.redalyc.org/journal/206/20654574002/html/>

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Ethical guidelines for biomedical research involving*

human subjects.

Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2016). *Reglamento General de Protección de Datos* (GDPR).

Pérez, J. (2019). *Tecnologías contables y su impacto en la eficiencia empresarial*. Revista de Investigación Académica, pp. 1-12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3527877>

Porter, M. E. (2008). *On Competition*. Harvard Business Press.

Porter, M. E., y Millar, V. E. (1985). *How Information Gives You Competitive Advantage*. Harvard Business Review, 63(4), pp. 149-160. <https://hbr.org/1985/07/how-information-gives-you-competitive-advantage>

Punina Moreta, J. D. L. A. (2022). *Las TICS como soporte a la profesión contable en el sector hotelero de la ciudad de Ambato*. Un estudio analítico (Bachelor's thesis). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34627>

Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Harvard University Press.

Razek, M. A. A., Elbanna, A., y Kamil, A. A. (2018). *Factors Affecting the Adoption of Cloud Computing in Small and Medium Enterprises in Egypt*. Information Technology for Development, 24(3), pp. 518-546.

Registro Nacional de Turismo, (2023). *Dimensión económica*. Pasto Ciudad Turística y Sostenible <https://concejodepasto.gov.co/wp-content/uploads/2024/08/90.-091-MAYO-23.pdf>

Resnik, D. B. (2011). *What is ethics in research & why is it important*. National Institute of Environmental Health Sciences.

Resolución 3840 de 2009. (2009, 24 de diciembre). El Viceministro de Turismo, Encargado de Las

Funciones del Despacho del Ministro de Comercio, Industria y Turismo. *Por la cual establece el Código de Conducta contemplado en el artículo 1° de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009 y se dictan otras disposiciones.*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=38492>

Resolución 4000 de 2016 (2016, 25 de febrero). El Auditor General de La República. *Por la cual se adopta el Manual del Proceso Auditor MPA Versión 7.0 de la Auditoría General de la República* <https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion.htm>

Robbins, S. P., y Coulter, M. (2019). *Administration. Management.* Pearson.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf

Rogers, E. M., Singhal, A., y Quinlan, M. M. (2014). *Diffusion of innovations.* In An integrated approach to communication theory and research pp. 432-448. Routledge.

Romero, F., Velázquez, T., & Villota, D. (2022). *Plan de mejoramiento contable y financiero de la comercializadora Distrimarket Sofi en la ciudad de Pasto.* [Doctoral dissertation, Universidad CESMAG]

Romney, M. B., y Steinbart, P. J. (2017). *Accounting Information Systems.* Pearson.

Russell, S., y Norvig, P. (2020). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (4th ed.). Pearson.

Shamoo, A. E., y Resnik, D. B. (2009). *Responsible Conduct of Research.* Oxford University Press.

Sharda et al. (2018). *Music improves social communication and auditory-motor connectivity in children with autism* <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30352997/>

Sieber, J. E. (1992). *Planning ethically responsible research.* SAGE Publications.

Simkin, M. G., Rose, J. M., y Norman, C. S. (2015). *Core Concepts of Accounting Information Systems*. John Wiley & Sons.

Soffer, P., y Wand, Y. (2017). *Evaluating the Impact of Information Systems on Organizational Processes*. *Journal of Information Technology*, 32(3), pp. 250-263.

Subsecretaría de Turismo. (2018). *Subsecretaría de Turismo socializó al sector hotelero, la estrategia promocional 'Pasto, destino turístico'*. San Juan de Pasto, Alcaldía de Pasto. <https://www.pasto.gov.co/index.php/notas-turismo/10955-subsecretaria-de-turismo-socializo-al-sector-hotelero-la-estrategia-promocional-pasto-destino-turistico>

Tidd, J., y Bessant, J. (2018). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market, and Organizational Change*. John Wiley & Sons.

Velásquez Cuervo, E. O., Ojeda, D., & Laura, A. M. (2024). *Adopción de tecnologías digitales en las MiPymes del sector hotelero del sector centro de la ciudad de Pereira en 2023*. <https://digitk.areandina.edu.co/entities/publication/a9188526-7b0f-4dbe-8287-24a2e78c3905>

Westerman, G., Bonnet, D., y McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.

Anexos

Anexo A Cuestionario sobre adopción de tecnologías contables hoteles de Pasto

Objetivo: Diagnosticar el grado de adopción de tecnologías contables en hoteles de San Juan de Pasto, detallando la utilización de sistemas integrados, software en la nube y soluciones personalizadas.

Datos Generales del Hotel

1. Nombre del Hotel: _____

2. Categoría del Hotel:

- 1 estrella
- 2 estrellas
- 3 estrellas
- 4 estrellas
- 5 estrellas

3. Número de habitaciones: _____

Adopción de Tecnologías Contables

1. Sistemas Contables Integrados

1. ¿Utiliza su hotel un sistema contable integrado?

- Sí
- No

2. Si su respuesta es "Sí", ¿cuál es el nombre del sistema contable integrado que utiliza?

4. ¿Qué funcionalidades de su sistema contable integrado utiliza su hotel? (Seleccione todas las que apliquen)

- Facturación
- Gestión de inventarios
- Gestión de nóminas

- Análisis financiero
- Informes contables
- Otros: _____

5. ¿Cuánto tiempo hace que su hotel utiliza este sistema contable integrado?

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-5 años
- Más de 5 años

6. Software en la Nube 5. ¿Su hotel utiliza software contable basado en la nube?

- Sí
- No

7. Si su respuesta es "Sí", ¿qué tipo de software en la nube utiliza su hotel? (Seleccione todas las que apliquen)

- Software contable integral (que abarca gestión financiera, inventarios, nóminas, etc.)
- Módulo contable de un sistema de gestión hotelera más amplio
- Software contable específico (por favor, especifique):
- Otros: _____

8. ¿Cuáles son los beneficios más significativos que ha experimentado su hotel al utilizar software en la nube? (Seleccione todas las que apliquen)

- Acceso remoto
- Reducción de costos
- Mejoras en la seguridad de datos
- Actualizaciones automáticas
- Otros: _____

9. ¿Cuánto tiempo hace que su hotel utiliza software en la nube?

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-5 años
- Más de 5 años

10. Soluciones Personalizadas 9. ¿Su hotel ha desarrollado o implementado soluciones contables personalizadas?

- Sí
- No

11. Si su respuesta es "Sí", ¿qué tipo de soluciones personalizadas utiliza su hotel? (Seleccione todas las que apliquen)

- Software desarrollado internamente
- Software personalizado por proveedores externos
- Soluciones a medida para necesidades específicas
- Otros: _____

12. ¿Qué beneficios ha observado su hotel al utilizar soluciones personalizadas?

- Mayor adaptabilidad a necesidades específicas
- Mejora en la eficiencia operativa
- Mayor control sobre los procesos contables
- Otros: _____

13. ¿Cuánto tiempo hace que su hotel utiliza soluciones personalizadas?

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-5 años

Más de 5 años

14. Inteligencia Artificial en Tecnologías Contables 13. ¿Su hotel utiliza alguna tecnología de inteligencia artificial en su sistema contable? - Sí - No

15. Si su respuesta es "Sí", ¿qué aplicaciones de inteligencia artificial utiliza su hotel? (Seleccione todas las que apliquen)

Automatización de procesos contables

Análisis predictivo financiero

Detección de fraudes

Generación automática de informes

Otros: _____

16. ¿Qué beneficios ha experimentado su hotel al implementar inteligencia artificial en su sistema contable? (Seleccione todas las que apliquen)

Mayor precisión en los datos

Ahorro de tiempo

Mejor toma de decisiones

Reducción de errores

Otros: _____

17. ¿Cuánto tiempo hace que su hotel utiliza tecnologías de inteligencia artificial en su sistema contable?

Menos de 1 año

1-3 años

4-5 años

Más de 5 años

Comentarios Adicionales

17. ¿Hay algún comentario adicional que desee proporcionar sobre la adopción de tecnologías contables en su hotel?

Gracias por su participación.

Anexo B. Entrevista semiestructurada

Evaluación del Efecto de la Implementación de Tecnologías Contables en la Eficiencia Operativa de los Hoteles

Objetivo: Evaluar el efecto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia operativa de los hoteles, considerando obstáculos y ventajas asociados a la mejora en la gestión de datos financieros, la rapidez en la toma de decisiones y la optimización de procesos internos.

Introducción: Gracias por participar en esta entrevista. El objetivo de esta conversación es evaluar el impacto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia operativa de su hotel. Su perspectiva es invaluable para nuestro estudio. La entrevista se dividirá en secciones que abordan la gestión de datos financieros, la rapidez en la toma de decisiones y la optimización de procesos internos, así como los obstáculos y ventajas percibidos en cada área.

Gestión de Datos Financieros

1. Implementación y Uso de Tecnologías

- ¿Qué tipo de tecnologías contables ha implementado su hotel para gestionar los datos financieros?
- ¿Desde cuándo están utilizando estas tecnologías?

2. Impacto en la Gestión de Datos

- ¿Cómo han mejorado estas tecnologías la precisión y eficiencia en la gestión de sus datos financieros?
- ¿Puede dar ejemplos específicos de mejoras observadas en la gestión de datos financieros desde la implementación de estas tecnologías?

3. Obstáculos y Desafíos

- ¿Cuáles han sido los principales obstáculos que su hotel ha enfrentado al implementar estas tecnologías contables?

- ¿Cómo ha abordado su hotel estos desafíos?

Rapidez en la Toma de Decisiones

4. Influencia de las Tecnologías en la Toma de Decisiones

- ¿De qué manera las tecnologías contables han influido en la rapidez de la toma de decisiones en su hotel?
- ¿Existen ejemplos específicos donde la tecnología haya permitido tomar decisiones más rápidas y eficaces?

5. Beneficios Perceptibles

- ¿Cuáles han sido los beneficios más significativos que su hotel ha experimentado en términos de toma de decisiones desde la implementación de estas tecnologías?

6. Retos en la Toma de Decisiones

- ¿Qué dificultades ha encontrado su hotel al intentar utilizar estas tecnologías para acelerar la toma de decisiones?
- ¿Cómo han superado estos retos?

Optimización de Procesos Internos

7. Mejoras en los Procesos Internos

- ¿Cómo han contribuido las tecnologías contables a la optimización de los procesos internos de su hotel?
- ¿Podría proporcionar ejemplos específicos de procesos que hayan sido optimizados gracias a estas tecnologías?

8. Eficiencia Operativa

- ¿De qué manera las tecnologías contables han influido en la eficiencia operativa general de su hotel?

○ ¿Qué métricas o indicadores utilizan para medir esta eficiencia?

○

9. Desafíos en la Optimización de Procesos

○ ¿Qué obstáculos ha enfrentado su hotel al intentar optimizar los procesos internos mediante tecnologías contables?

○ ¿Qué estrategias han sido efectivas para superar estos obstáculos?

Consideraciones Finales

10. Balance General

En su opinión, ¿cuál ha sido el balance general de la implementación de tecnologías contables en términos de ventajas y obstáculos?

¿Recomendaría la implementación de estas tecnologías a otros hoteles? ¿Por qué?

11. Futuras Implementaciones

¿Qué planes tiene su hotel para futuras implementaciones o mejoras en las tecnologías contables?

¿Qué lecciones aprendidas de la experiencia actual podrían influir en estas futuras implementaciones?

Agradecemos mucho su tiempo y sus respuestas detalladas. Su contribución es fundamental para nuestro estudio sobre el efecto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia operativa de los hoteles.

Nota: Esta entrevista se realizará de manera confidencial, y las respuestas serán utilizadas únicamente con fines de investigación. Si tiene alguna pregunta o comentario adicional después de la entrevista, no dude en contactarnos.

Anexo C Cronograma de la investigación

Periodo	Actividades
Junio 1 al 15	Definición de objetivos específicos y diseño del marco teórico
Junio 16 al Julio 15	Diseño del cuestionario estructurado para el objetivo 1
Julio 1 al 15	Piloto del cuestionario del objetivo 1 y ajustes necesarios
Julio 16 al agosto 15	Aplicación del cuestionario del objetivo 1 a muestras representativas
Agosto 1 al 15	Entrevistas con gerentes y documentación de procesos internos para el objetivo 2
Agosto 16 al septiembre 15	Análisis documental de la gestión de datos financieros para el objetivo 2
Septiembre 1 al 15	Análisis documental de la rapidez en la toma de decisiones para el objetivo 2
Septiembre 16 al octubre 15	Análisis preliminar de resultados del objetivo 1 y ajustes en el instrumento
Octubre 1 al 15	Recolección final de datos con el cuestionario estructurado del objetivo 1
Octubre 16 al noviembre 15	Análisis documental de la optimización de procesos internos para el objetivo 2
Noviembre 1 al 15	Tabulación de resultados y elaboración de informe del objetivo 1
Noviembre 16 al 30	Desarrollo de lineamientos para la implementación eficiente del objetivo 3
Diciembre 1 al 15	Desarrollo de prácticas para la implementación eficiente del objetivo 3
Diciembre 16 al 21	Integración y análisis de resultados para el informe final

Anexo D. Presupuesto de investigación

Rubro	Descripción	Costo Aproximado (COP)
Material de Oficina	Papel, impresiones, fotocopias, suministros	200,000
Transporte y Viáticos	Transporte local para entrevistas y recolección de datos	800,000
Honorarios	Encuestadores, transcriutores, colaboradores	1,200,000
Software y Herramientas	Software de análisis estadístico o cualitativo	300,000
Publicaciones y Difusión	Costos de publicación de informes o artículos	200,000
Otros Gastos	Compensaciones por participación, gastos menores	200,000
Total		3,900,000

Anexo E Categorización de objetivos

Objetivo Específico	Categoría	Subcategoría	Técnica de recolección de información	Instrumento de recolección de información
Diagnosticar el grado de adopción de tecnologías contables en hoteles de San Juan de Pasto, detallando la utilización de sistemas integrados, software en la nube y soluciones personalizadas.	Adopción de tecnologías contables	Sistemas Contables. Soluciones Personalizadas.	Encuesta	Cuestionario estructurado
Evaluar el efecto de la implementación de tecnologías contables en la eficiencia operativa de los hoteles, considerando obstáculos y ventajas asociados a la mejora en la gestión de datos financieros, la rapidez en la toma de decisiones y la optimización de procesos internos.	Eficiencia operativa	Gestión de datos financieros Velocidad en la toma de decisiones Optimización de procesos internos	Entrevistas Análisis documental	Guía de entrevistas Fichas de Contenido
Proponer estrategias para mejorar la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, desarrollando	Propuesta de mejora	Lineamientos para la implementación eficiente.	Grupos Focales	Guía de Grupo Focal

lineamientos y prácticas que
faciliten su adopción efectiva.

Prácticas para la
implementación
eficiente

Fuente: Esta Investigación