

DIAGNOSTICO DEL CONTROL INTERNO DENTRO BASE DE DATOS DE  
PROVEEDORES



IVAN RENE RIVERA CASTRILLO

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO  
INTERNACIONAL  
PROGRAMA ACADEMICO  
SANTA MARTA  
2017

DIAGNOSTICO DEL CONTROL INTERNO DENTRO BASE DE DATOS DE  
PROVEEDORES



Trabajo presentado como modalidad de Grado para optar por el título de Contador  
Publico

Asesor:

RICARDO JAVIER ARAGON GOMEZ

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO  
INTERNACIONAL

SANTA MARTA

2017

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

Asesor

---

Evaluador

---

Evaluador

## DEDICATORIA

*El siguiente trabajo es dedicado a Dios por hacer realidad cada una de sus promesas en mi vida, también a mis padres por apoyarme en mi proceso de formación como profesional y como persona.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por haberme otorgado a una familia tan maravillosa como la que tengo, quienes han confiado en mí plenamente y han sido un gran ejemplo de superación, humildad y sacrificio; a todos ellos les dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí el deseo de llegar cada vez más lejos y disfrutar de encontrarme a esta instancia final de mi carrera. Espero contar siempre con su apoyo incondicional y sincero.

También quiero agradecerles a todos y cada uno de los profesores que me permitieron llegar hasta acá porque gracias a sus enseñanzas, consejos, tiempo, incluso regaños hicieron que le tomara amor a mi formación primero como estudiante y después como profesional, de verdad ahora entiendo cada palabra que nos decían acerca de la importancia de ser personas esforzadas en todo lo relacionado al estudio para que al final pudiéramos ser los profesionales que necesitábamos ser, a todos ellos mil y mil gracias.

## Contenido

RESUMEN

ABSTRAC

0. INTRODUCCION.....	10
0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
0.1 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA .....	12
0.2 OBJETIVOS .....	13
0.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
0.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
0.3 MARCO TEORICO.....	14
0.3.1 IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGIA EN LA INFORMACION .....	14
0.3.2 PROVEEDORES: BASE FUNDAMENTAL PARA TODA EMPRESA....	16
0.3.3 INNOVACION Y PROGRESO EN LAS OPERACIONES .....	17
0.4 METODOLOGIA .....	20
0.5 INSTRUMENTOS .....	21
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	21
1.1 RAZON SOCIAL .....	21
1.2 NATURALEZA DE LA EMPRESA.....	21
1.3 MISIÓN .....	22
1.4 VISION.....	22
1.5 VALORES Y PRINCIPIOS .....	22
1.6 ORGANIGRAMA.....	23
1.7 INFORMACION DE LA PERSONA EN CONTACTO.....	24
1.8 INFORME DE GESTION .....	24
1.9 ACTIVIDADES REALIZADAS.....	24
2. PROPUESTA DE VALOR.....	24
2.1 DIAGNOSTICO (SITUACION ENCONTRADA) .....	24
2.2 PLAN DE ACCION.....	25
2.3 PROPUESTA DE VALOR.....	28
3. LIMITACIONES .....	29
4. CONCLUSIONES .....	30
5. RECOMENDACIONES.....	31

6. BIBLIOGRAFÍA.....	32
----------------------	----

## **RESUMEN**

El mundo en el que vivimos actualmente se encuentra en constante cambio; a medida que pasan los días nacen nuevas necesidades en las que se hace necesario trabajar, también vemos como la tecnología ha tenido un avance extraordinario en su forma de utilizarse, también han nacido nuevas competencias y empresas dedicadas a satisfacer las necesidades que las personas tienen, pero asimismo muchas empresas no cuentan con un sistema estructurado que les permita llevar su información interna de manera adecuada.

En este orden de ideas es necesario que todas las empresas le den un adecuado uso a la información y para esto se debe tener bien registrada para que al momento de hacer un análisis o necesitarla para otro fin no tengan ningún tipo de problema debido al mal manejo que se la ha dado o la desactualización que tengan de sus registros.

**PALABRAS CLAVES:** Proveedores, actualización, Innovación, Empresa



## **ABSTRACT**

The world we live in today is constantly changing; as the days pass new needs arise in which it is necessary to work, we also see how technology has had an extraordinary advance in the way they used also born new skills and companies dedicated to meet the needs that people have, but also many companies do not have a structured system that allows them to keep their internal information appropriately.

In this vein it is necessary that all companies give proper use of information and this should be well recorded that when making an analysis or need it for any other purpose not have any problem due to mishandling which it has given or downgrade having their records.

**KEYWORDS:** Suppliers, update, Innovation, Company

## 0. INTRODUCCION

Contar con una base de datos actualizada permite a todas las organizaciones tener al día toda su información y por este motivo en el presente trabajo se buscará implementar un plan de acción de acuerdo a las situaciones detectadas y que han limitado la completa optimización de las actividades sobre un área de la empresa **Turismerk A'lianxa Ltda.** En este caso se desarrollará el diagnostico en el departamento operativo que es donde se encuentran registrados todos los proveedores con los que la empresa cuenta ya sean de la ciudad de Santa Marta o del resto del país, además de dar una serie de recomendaciones que van a permitir que a futuro se eviten inconvenientes provocados por la falta de actualización y que no permitirían que se conociera quienes son los proveedores con los que aun cuenta la empresa, sobre todo en temporada alta (que es donde más se necesitan contratar para los diferentes servicios turísticos).

También se buscará determinar cuáles han sido los motivos principales por los cuales no se ha tenido un control contante sobre la base de datos teniendo acceso a ella todos los días, y por ultimo actualizarla completamente de tal forma que las personas que laboran en la empresa ya sean antiguos o los nuevos que llegan (empleados o pasantes) sepan quienes son los proveedores internos y externos que Turismerk maneja para sus actividades operacionales.

## 0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Turismerk Ltda. es una empresa que presta servicios turísticos en diferentes lugares de nuestro país, principalmente en la costa caribe, cuenta con vehículos propios y guías que hacen que desarrollar su actividad sea más sencilla, asimismo también contratan guías y conductores externos en caso de que no se encuentren disponibles sus propios conductores, en este orden de ideas para que esta empresa pueda saber con qué proveedores cuenta necesita (como cualquier otra empresa) una base de datos en las oficinas donde están registrados todos y cada uno de los proveedores con los que ha trabajado desde la fecha que empezó sus operaciones.

Es precisamente aquí donde encuentro una debilidad, en los registros de proveedores puedo notar que no hay una actualización constante en la base de datos, lo que no ha permitido saber a ciencia cierta quienes siguen trabajando con Turismerk y quienes ya no, las personas que llegan a trabajar a esta empresa en el área contable-operativa no podrían saber a ciencia cierta si las personas o empresas que se encuentran ahí registradas tienen un vínculo laboral aun con esta organización, fácilmente se podría interpretar que si se encuentran en la base de datos es porque se les pueden llamar y decirles que se les necesitaría actualizar ciertos documentos, para un servicio de guía o transporte u otra cosa, y quien conoce todo lo relacionado a proveedores es solamente la jefa de oficina de la empresa y la asistente de operaciones, los demás empleados no saben a ciencia cierta quienes son los proveedores externos que la empresa maneja, por ese motivo se hace necesario un proceso de actualización de dicha base de datos y control que permita tener mejor manejo de sus registros.

## **0.1 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

Es importante realizar este trabajo porque permite conocer detalladamente como ha sido la forma de llevar la lista de proveedores por parte de la empresa en la que actualmente me encuentro haciendo las practicas, de esta manera tengo la oportunidad de mirar más de cerca como es el funcionamiento de la parte operativo-contable de este tipo de organizaciones dedicadas a prestar servicios turísticos a clientes nacionales y extranjeros.

Desde el punto de vista profesional puedo adquirir los conocimientos suficientes para poder desenvolverme a futuro de manera más fácil en esta área gracias a la experiencia obtenida y por esta razón es vital desarrollar este trabajo que me brindara, además, la oportunidad de hacer análisis y dar recomendaciones oportunas en las falencias que encuentre en el área donde estoy trabajando y al final le permitan a la empresa poder desarrollar sus actividades con el 100% de eficiencia.

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado de este trabajo permitirá encontrar soluciones concretas a problemas de información, estructura interna y organizacional que pueden incidir en los resultados de la empresa. Con tales resultados se tendrá también posibilidades de proponer cambios en la forma actual de manejar la base de datos de esta empresa que permitirá la eficacia a la hora de tomar decisiones internas relacionadas a la actividad que realiza.

## **0.2 OBJETIVOS**

### **0.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar propuesta de valor en el área operativo-contable de la empresa Turismerk Ltda.

### **0.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✚ Diagnosticar como es el manejo y control que se le ha dado a la base de datos de esta empresa.
- ✚ Identificar problemas dentro de los sistemas de registros de proveedores que actualmente maneja Turismerk.
- ✚ Diseñar una estrategia que permita el mejoramiento de las funciones en el área operativa.

## 0.3 MARCO TEORICO

Tener actualizada una base de datos en una empresa es una de las muchas cosas que una empresa debe hacer para estar al día con sus operaciones diarias, conocer detalladamente a las personas naturales o jurídicas que les suministran bienes o en este caso servicios para poder desarrollar sus labores de una manera más práctica y sencilla para que al final se logren llegar a los fines con la que la empresa fue creada.

### 0.3.1 IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGIA EN LA INFORMACION

Si una organización como una agencia de viajes quiere que sus actividades vayan bien encaminadas y se tenga un excelente control interno de sus operaciones es necesario que se implementen las nuevas tecnologías porque en ellas se encuentran la forma más eficaz de desarrollar sus actividades turísticas, es por esto que (Martínez, 2002) señala que *“las TIC son uno de los elementos más importantes de la industria turística y, todo un completo sistema alrededor de las mismas se está difundiendo a través de este sector, no pudiendo ningún agente del mismo escapar de su impacto”*.

Algo importante que toda empresa debe tener en cuenta son las nuevas tecnologías, que se sepan aprovechar al máximo para que se pueda tener una mayor eficiencia de las labores que realizan.

En este sentido, y según (Delgado, 2016, pág. 293) *“la digitalización puede transformar las relaciones con los clientes, la manera de trabajar de los proveedores, los productos y/o servicios que una empresa ofrece. La irrupción de lo digital es inevitable e imparable, por lo que te sugiero que busques la manera de aprovecharla en tu beneficio”*.

*“En los últimos años las avanzadas tecnologías de la información y comunicación han permitido crear nuevos canales de intermediación o distribución entre los destinos turísticos y los proveedores de servicios, por un lado, las agencias de viajes y los viajeros o usuarios finales, por otro lado, estos canales*

*son inmensas bases de datos de servicios turísticos interactivas e informadoras en tiempo real de la disponibilidad de plazas y se denominan Centrales de Reservas y Sistemas Computarizados". (Aranda, 2006)*

Lo que aquí se intenta dar a entender es que incluso en el sector turístico las tecnologías también juegan un papel importante ya que permiten que la empresa o agencia tenga un mejor contacto con el cliente y a su vez permite tener un mejor control interno de sus operaciones. Es necesario que una empresa turística tenga toda la información al día de sus proveedores y los servicios que estos les puedan ofrecer y sobre estos que dichos terceros sean garantía de calidad.

En cuanto a esta afirmación, señala (Piñole, 2015) *"En las agencias de viajes es difícil controlar la calidad de la cadena de proveedores que intervienen en los servicios y viajes, los agentes tienen que ser exhaustivos en la información sobre los proveedores y sus servicios y hacer una selección rigurosa con contratos que especifiquen niveles de calidad"*

Otro autor plantea claramente que el sector turístico esta siempre bajo mucha presión debido a las condiciones a las que se encuentran inmersos, por eso la razón de siempre trabajar de manera adecuada y siempre tener una buena gestión de sus actividades diarias.

*"Las empresas y organizaciones turísticas están sometidas a condicionantes como la estacionalidad, las elevadas expectativas y la fuerte carga emocional que los consumos de este tipo de servicios suponen para el turista. De ahí la importancia de una adecuada gestión y formación de los recursos humanos o el papel de la intermediación en la estructura del sector como consideraciones relevantes y que las distingue de las de otros sectores". (Rocha, 2016)*

La globalización ya hace parte en todo el mundo, es por esto que las empresas deben estar a la vanguardia en muchos aspectos, esto incluye que las nuevas tecnologías hagan parte de la actividad y la forma de controlar las actividades internas de las empresas turísticas.

Es por esto que (Plaza, 2009) señala *“En los últimos años se ha producido un cambio radical en la gestión, promoción y comercialización de las empresas e instituciones del sector turístico. Sin duda alguna, uno de los factores principales que ha propiciado dicho cambio ha sido la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) e Internet”*.

### **0.3.2 PROVEEDORES: BASE FUNDAMENTAL PARA TODA EMPRESA**

*“Para los proveedores, la agencia de viajes supone un punto de venta más que sin que este genere un costo fijo adicional, ya que solamente remunerara a la agencia con una comisión si se produce una venta”*. (Abad, 2006) Los proveedores entienden el papel que juegan las agencias de viajes para el desarrollo de sus actividades, es por esto que deben siempre tener plena información de sus proveedores estas empresas para que sepan cómo es el manejo de sus actividades y los costos que estos manejan.

*“Entre las obligaciones de una empresa destacan el dinero que deba a sus proveedores, los préstamos que haya pedido a los bancos o a otras empresas y cualquier otra obligación de pago de la empresa”*. (Novás, 2006) Una agencia de viajes como cualquier empresa contrae obligaciones con sus proveedores o viceversa, aquí radica la importancia que trae consigo tener siempre una base de datos bien estructurada para saber el manejo de las cuentas y la información completa de todos sus proveedores.

La verdad es que las tecnologías hoy en día juegan un papel muy importante dentro de la sociedad, permiten a las empresas llevar la información de una manera mucho más eficaz, a raíz de esto (Kotler, 2007) dice que *“La principal fuerza que impulsa a la conectividad es la tecnología, adelantos explosivos en las tecnologías de computo, telecomunicaciones, información, transporte y otras formas de conectarse han creado una nueva economía”*.



### 0.3.3 INNOVACION Y PROGRESO EN LAS OPERACIONES

Las empresas deben procurar ser competitivas, no dejar que el mal manejo interno afecten las operaciones que realiza diariamente, a esto (Eraso, 2013) señala *“Una Empresa Altamente Productiva se enfoca en la calidad integral y esta incluye, entre otros, la calidad humana, la calidad de las relaciones, la calidad de productos o servicios, y principalmente la calidad de trascendencia de las personas, unida al significado de su trabajo y a la proyección organizacional”*.

Toda empresa necesita crear métodos que la ayuden a ser más competitiva en el mercado y sobre todo que sea algo que ninguna otra organización haya pensado antes para así ganar terreno sobre su competencia, es por esto (Thiel, 2015, pág. 176) destaca que *“El progreso adopta dos formas: horizontal, basada en copiar cosas que funcionan, y vertical, que significa hacer cosas nuevas. Este es el más difícil, porque implica hacer algo que nadie ha hecho antes”*.

*“No basta con hacer las cosas correctamente (eficiencia), hay que hacer las cosas correctas (eficacia)”*. (Menguzzato, 2005) Dentro de una empresa siempre se debe velar por tener buenos controles que lleven al logro de los objetivos propuestos, esa siempre será la meta de una organización y para eso es necesario ser eficaces y no desviarse del camino del éxito.

(Lopez, 2008, pág. 201) hace referencia que *“Un buen negocio es aquel que lleva una buena velocidad (ni mucha ni poca, la adecuada) y, sobre todo, como ya decían nuestros abuelos: que va solo”*. Con lo anterior lo que se intenta explicar es que toda empresa debe llevar un buen manejo interno como primera medida de tal forma que pueda llevarse por sí misma, es aquí donde se destaca la importancia de tener un buen manejo en todas sus áreas para que haya un buen funcionamiento dentro de la organización y pueda desempeñarse mucho mejor.

Toda empresa debe pensar en innovar constantemente para así ofrecer mejores servicios y consolidar a sus clientes de manera que estos se vuelvan potenciales, por esta razón (Barba, 2011, pág. 347) dice que *“A medida que las empresas empiezan a pensar en seguir creciendo, la innovación en nuevos*

*productos y servicios vuelve a ser una prioridad, el uso de sus fortalezas frente a la adversidad y la búsqueda de nuevas oportunidades genera valor”.*

Por otro lado, (Drucker, 2011) hace referencia que *“la innovación es el acto que dota a los recursos con nuevas capacidades para generar riqueza”*. lo que claramente decir que la innovación y el mejoramiento constante producen en las empresas oportunidades de generar valor en ellas.

Una empresa debe adaptarse a los cambios que el mundo presenta, siendo siempre iniciativa de los dueños y gerentes, que sean ellos lo que inicien un cambio que permita desarrollar de manera más eficaz sus actividades, por esto, (Maristany, 1998, pág. 149) dice *“La cuestión del cambio sólo llega a la empresa después de haber pasado por las demás disciplinas del saber humano”*.

Toda empresa en su proceso de crecimiento debe tener en sus empleados capacidades no solo profesionales sino emocionales que se traduzcan en buenos resultados, personas que tengan la suficiente inteligencia emocional para ejercer de buena manera un liderazgo que va a beneficiar a la empresa, a causa de esto (Goleman, 2013) plantea lo siguiente *“si bien la inteligencia emocional determina el potencial de aprendizaje de los principios básicos del autodomínio, por ejemplo, la competencia emocional nos muestra que parte de ese potencial hemos dominado, de modo que se traduzca en capacidades laborales”* básicamente llevar buenos procesos dentro del ámbito laboral requiere de astucia, inteligencia, dominio que se debe perfeccionar en cada decisión que se toma y que al final los resultados se vean evidenciados en los diferentes procesos que se llevan dentro de la empresa.

*“No cabe duda que la planeación, la organización, la dirección y el control son funciones virtualmente inseparables, precisamente, los gerentes deben controlar continuamente, es decir verificar si las actividades se están llevando a cabo tal como fueron planeadas, en todo caso emprender la acción correctiva si fuese necesario”* (Ruiz, 2013, pág. 68)

Claramente aquí se plantea la importancia de que una empresa cumpla con los objetivos que se propuso, por eso tan importante el control y la actualización constante en cada una de sus operaciones para evitar problemas que retrasen sus actividades.

En una empresa turística siempre se debe tener comunicación entre sus diferentes departamentos para que preste un buen servicio a sus clientes, es por esto (Schein, 2002) sostiene que *“en las organizaciones existen tres tipos de culturas cuya calidad de comunicación tiene consecuencias importantes en la capacidad para el aprendizaje de la misma, estas son: de los operadores, de ingeniería, y de la dirección”*.

(Yeung, 2000) también observa desde su perspectiva *“que el aprendizaje en la organización se presenta mediante el aprendizaje individual, grupal y comunitario, creando valor y productos”*.

Tener una base de datos actualizada permite a la empresa alcanzar los objetivos propuestos, por ello (Zalazar) *“Para lograr la coordinación de sus acciones y la integración de sus recursos, las organizaciones formulan objetivos. Un objetivo es un estado deseado futuro o un lugar al que se pretende llegar, una primera guía referencial de “hacia dónde vamos”*.

*“El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo”* (Solorzano, 2007)

Con esto lo que el autor intenta plantear es que la base de un buen trabajo dentro de una organización dependerá primordialmente de sus empleados porque sobre ellos recae la responsabilidad de un buen manejo de las actividades sin olvidar su lado humano que también es importante.

Es necesario que una empresa se esté actualizando constantemente, porque el tiempo pasa y la globalización hace que las empresas necesiten ser más

competitivas, por esta razón se deben priorizar cuales son los problemas que impiden su crecimiento y crear estrategias que ayuden a eliminarlos.

A raíz de esto (Vilchis, 2003) plantea lo siguiente *“La forma más sencilla de solucionar de raíz problemas prioritarios para la organización o la empresa, considerando como prioritarios aquellos que afectan los resultados, es simplemente dividirlo en pedazos, lo cual puede ser diseñado en un pequeño formato de plan de acción que elabore el equipo ejecutivo de la empresa”*.

Muchas empresas en su actividad diaria se encontraran con problemas que atentaran contra su objetivo principal, es por esto que nace una necesidad de ejercer control constantemente para evitar que suceda algún contratiempo, aunque en muchas ocasiones una situación que puede parecer un problema puede terminar una solución si se le da el manejo adecuado, es por esto que (Codina, 2012) *“No siempre está claro si la situación que enfrenta un administrador dentro de una empresa presenta un problema u oportunidad. Así, las oportunidades no aprovechadas crean problemas a las organizaciones, a menudo se encuentran oportunidades mientras se explora un problema”*.

Algunas compañías no han logrado prosperar porque no cuentan con personas capaces de ejercer el cargo que tienen en la misma, y lo que he intentado resaltar en este trabajo es la importancia que trae consigo tener un buen manejo de todas y cada una de las actividades que se realizan internamente para evitar problemas futuros, de hecho (Bedoya, 2016) dice *“Todo gerente le imprime a su gerencia el sello de su personalidad, su forma de pensar, su forma de actuar y su forma de manejar situaciones”* esto quiere decir que entre más alto sea el cargo de una persona en una organización así mismo debe saber manejar las situaciones añadiendo un poco de su experiencia, personalidad o estrategias personales para saber enfrentar una situación adversa.

#### **0.4 METODOLOGIA**

La metodología que se va a utilizar para esta investigación es la *evaluativa*, porque con ella podemos evaluar cómo han sido los resultados de los programas

utilizados por Turismerk para llevar un buen registro de sus operaciones y a partir de los estudios que se realicen poder determinar cuáles pueden ser causas que hayan retrasado la correcta realización de actividades en el área de operaciones, y es que Según Weiss (1987), *“la intención de este tipo de investigación es medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso lograr, a fin de tomar decisiones subsiguientes acerca de dicho programa, para mejorar la ejecución futura”*.

Con esto lo que se intenta decir es que toda empresa con el fin de buscar cumplir con los objetivos que se propuso debe asegurarse entre muchas cosas que los programas que están utilizando son los mejores y en este caso mirar si en este departamento específico se están llevando los controles de manera adecuada, y si no, crear mecanismos que logren mejorar la eficiencia laboral para cumplir con las metas propuestas.

## **0.5 INSTRUMENTOS**

Observación: Aquí se va a determinar el objeto de estudio y cuáles son los objetivos de hacerlo, se observará como son los procesos que se llevan en la empresa y de acuerdo a lo encontrado hacer un análisis más detallado de la situación.

## **1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **1.1 RAZON SOCIAL**

Diseñar, comercializar y operar planes y programas turísticos de excelente calidad a través de transporte cómodo, confortable y seguro y atención personalizada, enfocado a las necesidades de Agencias de Viajes Mayoristas.

### **1.2 NATURALEZA DE LA EMPRESA**

TURISMERK LTDA. Es una agencia operadora de viajes y turismo especializado en la región Caribe Colombiana, con 16 años de experiencia como prestador de servicios turísticos; Turismerk cuenta con una novedosa oferta de

planes culturales, de naturaleza y de aventuras que han sido cuidadosamente diseñados buscando superar las expectativas de sus clientes en la región del Caribe Colombiano: La Guajira, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Valledupar y Mompox, ofrecemos planes y servicios turísticos como transporte, tours, excursiones, alojamiento y apoyo logístico para organización de eventos, viajes de incentivos, congresos y convenciones.

### **1.3 MISIÓN**

En Turismerk L'alianxa, buscamos satisfacer eficiente y oportunamente las necesidades de servicio turístico, culturales, recreativas y ambientales de sus clientes a través de excelentes productos que conforman los planes de la Agencia de Viajes, fundamentados en los principios de calidad, innovación y profesionalismo.

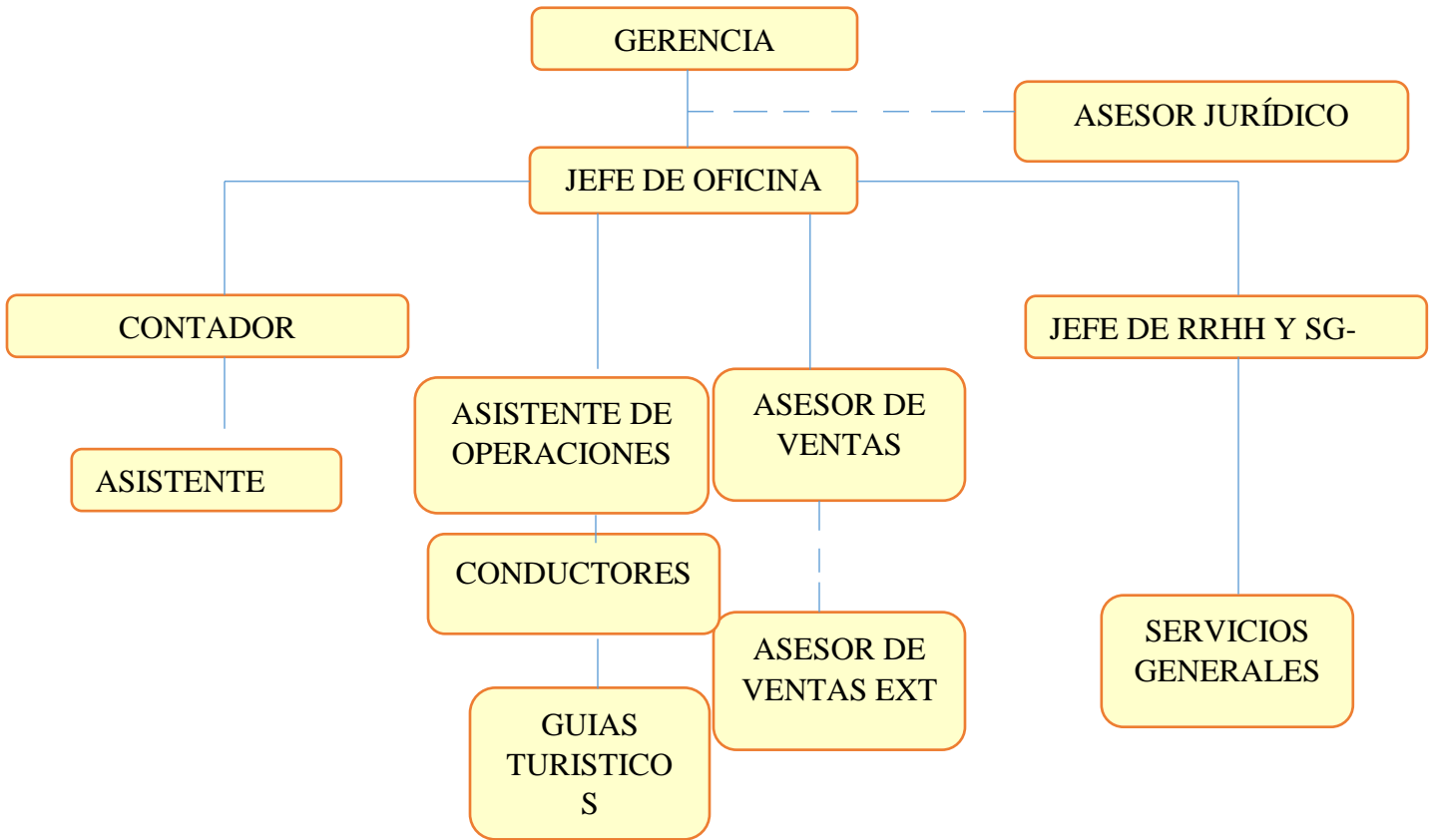
### **1.4 VISION**

En el 2020, estaremos consolidados, en la Región Caribe de Colombia como un tour operador integral en la prestación de servicios turísticos con alojamientos de alta calidad, operación de planes turísticos, culturales y ecológicos, servicio de transporte confortable, reconocidos por la excelencia en el servicio de acuerdo a las tendencias internacionales del mercado y de desarrollo tecnológico; comprometida con el bienestar pleno de sus colaboradores, la satisfacción de sus clientes y proveedores y el respeto hacia el medio ambiente.

### **1.5 VALORES Y PRINCIPIOS**

<u>VALORES</u>	<u>PRINCIPIOS</u>
Responsabilidad	Calidad
Templanza	Innovación
Comunicación	Profesionalismo
Colaboración	
Respeto	
Compromiso	
Lealtad	

## 1.6 ORGANIGRAMA



## **1.7 INFORMACION DE LA PERSONA EN CONTACTO**

Lisoles Gonzales Rodríguez

Jefe de Oficina

316 273 6173

## **1.8 INFORME DE GESTION**

**CARGO:** Practicante Contaduría Publica

**DEPARTAMENTO:** Contable y Operativo

**NOMBRE:** Iván Rene Rivera Castrillo

**EMPRESA:** Inversiones Turísticas Turismerk L'alianxa

## **1.9 ACTIVIDADES REALIZADAS**

1. Realizar conciliaciones bancarias de todos los meses transcurridos y transcurrir.
2. Actualizar la base de datos de los proveedores de Turismerk hasta la fecha.
3. Organizar los ingresos recibidos en Turismerk por concepto de traslados de un lugar a otro.
4. Analizar los gastos y/o costos a los que los vehículos de la empresa incurren con el fin de tratar de disminuirlos para futuros traslados.
5. Contabilización de los egresos de la empresa.
6. Actualizar toda la información concerniente a las reservas diarias.

## **2. PROPUESTA DE VALOR**

### **2.1 DIAGNOSTICO (SITUACION ENCONTRADA)**



Actualmente Turismerk se encuentra en un proceso de certificación de calidad por lo que está poniéndose al día con ciertos documentos y mejorando algunos procesos para así estar acreditada y ser reconocida de esta forma, dentro de las actividades que he tenido la oportunidad de realizar me he dado cuenta que esta empresa presenta ciertos problemas en el área operativa, no cuenta con una base de datos de proveedores actualizada y por esta razón a la hora de solicitarles ciertos documentos que se necesitan para efectos de la certificación se hacía difícil saber quiénes eran activos y quienes ya no eran proveedores ya que la base de datos tenía tiempo que no se le daba una actualización de proveedores ya fueran de los guías, acompañantes bilingües, empresas transportadoras, conductores, hoteles, agencias de viajes y restaurantes.

He tenido la oportunidad de estar además de la parte contable en el área operativa debido que para la certificación se nos asignaron ciertas funciones de este departamento que también está ligado al área de contabilidad y es por esto que tengo conocimiento sobre como es el manejo que se le da a la base de datos actualmente, se han retrasado muchas de las tareas que se tenían pendientes por hacer debido a que no se conocía a ciencia cierta cuales eran los proveedores a los que se le necesitaba mandarles la información de lo que Turismerk les estaba pidiendo porque muchos de ellos ya no estaban vinculados laboralmente con la empresa y esto generó que no pudiera realizar la labor asignada al tiempo debido ya que primero tuve que actualizarla y dividir a quienes estaban todavía con Turismerk y eliminar a quienes ya se habían ido y debido a que estamos hablando de una empresa que además de pertenecer al sector turístico donde se deben tener mucha variedad de proveedores y pude ver que ahí unos muy antiguos. Es un problema porque toda empresa debe tener toda su información al día, para esto existen las nuevas tecnologías, para que la información se maneje de manera más precisa y clara y al final se pueda desarrollar la actividad para la cual fue constituida esta empresa.

## **2.2 PLAN DE ACCION**

<p><b>OBJETIVO</b></p>	<p>El objetivo es que Turismerk pueda tener una base de datos más actualizada con el fin de que pudiera tener unos mejores conocimientos sobre cuáles son los proveedores con los que aun cuenta y con quienes ya no tienen ningún vínculo con la empresa.</p>
<p><b>ESTRATEGIA</b></p>	<p>Realizar actualizaciones constantes dentro de la base de datos ya que Turismerk es una empresa que pertenece al sector turístico y por este motivo en temporadas altas como en la que nos encontramos ahora ellos necesitan conocer cuáles son los proveedores más confiables y quienes ofrecen los mejores precios.</p>
<p><b>ACTIVIDADES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar constantemente el sistema en donde se encuentran registrados los proveedores de Turismerk.</li> <li>• Registrar inmediatamente en el sistema a los proveedores nuevos que vayan haciendo parte de la empresa.</li> <li>• Llevar una carpeta en físico donde se podrán añadir los documentos de todos los proveedores.</li> <li>• Contactar a los proveedores para pedirles documentos cuando estos hayan vencido (Registro Nacional de Turismo, Cámara de Comercio, Pago Mensuales, entre otros).</li> </ul>
<p><b>LUGAR</b></p>	<p>Este plan de acción debe realizarse en las oficinas de la empresa Turismerk L'alianxa que es donde actualmente me encuentro realizando mis prácticas profesionales. Empecé a realizar esta actividad a partir del 1 de septiembre hasta el 1 de noviembre del año 2016 para efectos de realización del trabajo de grado.</p>

<p style="text-align: center;"><b>RECURSOS</b></p>	<p>Los recursos que me fueron de vital ayuda para la realización de este trabajo fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tecnológicos:</b> Aquí me ayude de herramientas como lo son Excel, Word, Internet, el Drive para poder actualizar la base de datos.</li> <li>• <b>Humanos:</b> Aquí me apoye de las personas que tenían más conocimiento acerca de la base de datos de la empresa ya que ellas eran quienes tenían mayores conocimientos sobre que proveedores ya no debían seguir registrados allí.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>SEGUIMIENTO</b></p>	<p>Durante el desarrollo de este proceso tuve ciertos problemas que me impidieron concretar el proyecto en el tiempo que tenía estipulado debido a que era una tarea bastante extensa pero siempre le di el seguimiento adecuado con el fin de que se cumpliera el objetivo final.</p>
<p style="text-align: center;"><b>LOGROS</b></p>	<p>Se pudo lograr el objetivo porque al final Turismerk cuenta con una base de datos bastante actualizada en comparación a como la tenía inicialmente y esto permitirá más adelante que las personas encargadas de manejar esta base de datos puedan tener total certeza que lo que ahí se encuentra registrado va acorde con su tiempo.</p>

### 2.3 PROPUESTA DE VALOR

Una forma de contribuir positivamente al buen manejo de los sistemas informáticos dentro de una empresa es el constante control de la base de datos que es donde se encuentran registrados todos los proveedores de la empresa donde actualmente me encuentro realizando las practicas, por esto destaco la importancia de siempre tener un manejo constante con los sistemas para que no pase el tiempo y se vayan generando las dificultades que se vinieron presentando por la falta de actualización.

No obstante, mi propuesta de valor va encaminada a un **modelo nuevo** en cuanto a la forma que tiene Turismerk de tener registrado a todos y cada uno de los proveedores y que con este modelo se logre el objetivo de administrar la información de una manera más adecuada ya que gracias a esta es que las empresas pueden tomar decisiones y si no se tiene un buen manejo (que es lo que ha pasado) al final se pueden seguir retrasando ciertos procesos importantes para la empresa. Ahora bien, en este nuevo modelo se incluirían nuevas formas de registros a proveedores, en los que se destacan detalles como:

- ✓ Tiempo de Actividad con la Empresa.
- ✓ Nuevos Servicios que Ofrecen y Precios.
- ✓ Que se coloque dentro de la base de datos en una columna la fecha a los documentos que anualmente se deben actualizar para pedírselos en ese momento.
- ✓ Diseñar en una hoja nueva a los que aún están *pendientes* por documentos a entregar a Turismerk concernientes a sus actividades y que los acreditan como profesionales (RUT, RNT, Cámara de Comercio, Tarjeta Profesional, entre otros).
- ✓ Colocar las observaciones pertinentes de acuerdo a la información que haya que tener en cuenta de alguno de los proveedores o personal de la empresa.
- ✓ Evaluación de desempeño en materia de puntualidad y calidad.

### **3. LIMITACIONES**

A lo largo de la realización del trabajo se presentaron una serie de inconvenientes que hicieron que el desarrollo de la investigación no se realizara en el tiempo estipulado, entre ellos tenemos:

1. Inicialmente tenía previsto desarrollar el nuevo modelo de la base de datos en el software, pero a falta de ciertos rubros dentro del software no se podía añadir toda la información del proveedor.
2. Falta de conocimiento de mi parte al no conocer quiénes eran los proveedores que aún están activos y quienes ya no prestan sus servicios a Turismerk.
3. Poco tiempo de trabajo en la base de datos debido al proceso de certificación de la empresa y la basta lista de proveedores encontradas en la base de datos.
4. Información incompleta de todos los proveedores debido a que por sus obligaciones se les dificulto suministrarlos ciertos documentos que se les pedía para poder tenerlos registrados.

#### **4. CONCLUSIONES**

Si bien aún quedan funciones por desarrollar puedo concluir para efectos de este trabajo lo siguiente:

- El proyecto se ha cumplido casi en su totalidad según lo planificado teniendo en cuenta que aún quedan tareas pendientes por realizar y tiempo para mejorarlas.
- La experiencia en general ha resultado ser muy grata y positiva, ya que me ha permitido adquirir experiencias en cuanto al manejo de base de datos y otras funciones que son realmente importantes para la realización de las actividades de la empresa.
- Es satisfactorio implementar ideas que vayan encaminadas a generar un beneficio interno dentro de Turismerk ya que es importante que ella tenga un buen registro de todas las personas o empresas que están vinculadas laboralmente y les prestan sus servicios.
- Esta es una organización compleja, donde los proveedores son una pieza fundamental para la realización de sus actividades, por esto es vital tener toda la información de ellos debidamente registrada y los servicios que prestan y a que destinos, sobre todo en temporadas de fin de año donde las operaciones aumentan de gran manera.

## 5. RECOMENDACIONES

Se debe tener muy en claro que los proveedores de esta empresa ya sean guías, acompañantes o conductores son los encargados de proyectar la imagen de la empresa a los clientes a quienes prestan sus servicios, son pieza fundamental para Turismerk y por esta razón se les debe tener bien identificados dentro de la base de datos.

- Instruir a todo el personal para que tengan pleno conocimiento de cómo es el manejo de la base de datos de proveedores.
- Realizar actividades de actualizaciones constantes porque siempre habrá proveedores nuevos y así mismo habrá otros que se desvincularan con la empresa.
- Es muy importante la interacción permanente entre las personas de los diferentes departamentos de la empresa con el fin que si hay algún percance los demás estén al tanto y se le pueda dar una solución entre todos.
- Mantener contacto permanente con los proveedores ya que ellos son pieza fundamental para la realización de las actividades que desarrolla Turismerk.
- Evaluar como es el funcionamiento del nuevo modelo de la base de datos.
- Incentivar a los empleados sobre la importancia que trae consigo desarrollar actividades de actualización en sus respectivas áreas y que no solo sea para la base de datos.
- No incurrir en el error de dejar pasar el tiempo como ya sucedió y que la base de datos se des actualice por falta de manejo de los encargados del área de operaciones de la empresa.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Abad, C. E. (2006). *Produccion y Venta de Servicios Turisticos en Agencias de Viajes*. Madrid: Thomson Ediciones Paraninfo S.A.
- Aranda, M. M. (2006). *La Produccion e Intermediacion Turistica en el Sector de las Agencias de VIAJES*. Asturias: Universidad de Oviedo.
- Barba, E. (2011). *Innovacion: 100 Consejos Para Inspirarla y Gestionarla*. Barcelona: Libros de Cabecera S.L. .
- Bedoya, J. H. (2016). Estilos de Gerentes no eficientes. *De Gerencia*.
- Codina, A. (2012). Análisis de problemas y toma de decisiones. Reto principal para una gerencia efectiva. *De Gerencia*.
- Delgado, A. (2016). *Digitalizate: Como Digitalizar Tu Empresa*. Barcelona: Libros de Cabecera S.L.
- Drucker, P. (2011). En *Innovacion: 100 Consejos Para Inspirarla y Gestionarla* (pág. 21).
- Eraso, J. E. (2013). Secretos de las Empresas Altamente Productivas. *Gerencia y Negocios*.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo*. Barcelona: Ediciones B.S.A.
- Kotler, P. (2007). *Fundamentos de marketing*. Naucalpan de Juárez: Pearson.
- Lopez, F. (2008). *Empresas Que Van Solas*. Barcelona: Libros de Cabecera S.L.
- Maristany, J. (1998). *La Accion Para el Cambio: Elementos Basicos Para Concretarlo*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Martínez, B. d. (2002). *Los canales de distribución en el sector turístico*. Madrid: Esic Editorial.
- Menguzzato. (2005). Eficiencia VS. Eficacia. Un cambio de paradigma. *De Gerencia*.
- Novás, N. C. (2006). *Proceso Económicoadministrativo en Las Agencias de Viajes*. Vigo: Ideaspropiad Editorial.
- Piñole, I. A. (2015). *Gestion de Viajes, Servicios y Productos Turisticos*. Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces S.A.
- Plaza, A. G. (2009). *Sistemas informáticos aplicados al turismo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rocha, C. C. (2016). *Empresas y Organizaciones Turisticas*. Madrid: Piramide.
- Ruiz, R. V. (2013). *La Gestion de la Produccion*. Lima: Fundacion Universitaria Andaluza.
- Schein, E. (2002). En M. d. Lievano, *Aprendizaje de la Organizacion: Formas de Generacion del Conocimiento en el Contexto Organizacional* (pág. 15). Chiapas.
- Solorzano, P. M. (2007). Componentes de Control Interno. *De Gerencia*.
- Thiel, P. (2015). *De Cero A Uno*. New York: Gestion 2000.



Vilchis, A. A. (2003). Elabore un Plan de Accion y Ejecutelo. *De Gerencia*.

Yeung, e. a. (2000). En M. D. Lievano, *Las Formas de Generacion del Conocimiento Organizacional* (pág. 16). Chiapas.

Zalazar, R. (s.f.). *Introduccion a la Administracion: Paradigmas en las Organizaciones*. Eumed.