

	<p>Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

**IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE DE FACTURACIÓN ELECTRONICA SOHO:
UNA SOLUCIÓN INTEGRAL PARA GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL DE
LA EMPRESA CTBNB S.A.S**

Autor

SANDRA PATRICIA SANTAMARIA DIAZ

Código: 2016220055

**Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga
ECONOMISTA**

JONATHAN COHEN GRANADOS

Tutor de prácticas profesionales

JHON GODOY ORTIZ

Tutor empresarial

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA ECONOMÍA
SANTA MARTA
2022**

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	4
2.1.	ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	4
2.2.	ORGANIGRAMA	4
2.3.	FILOSOFIA INSTITUCIONAL	5
2.3.1.	HISTORIA	5
2.3.2.	MISIÓN	5
2.3.3.	VISIÓN	5
2.3.4.	VALORES	6
2.3.5.	POLÍTICA EMPRESARIAL	6
3.	INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	6
3.1.	DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO	6
3.2.	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS	6
4.	PROPUESTA O PLAN DE MEJORA	7
4.1.	NOMBRE DE LA PROPUESTA	7
4.2.	DIAGNÓSTICO	7
4.3.	PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	8
5.	JUSTIFICACION.....	8
6.	OBJETIVO GENERAL	9
6.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
7.	REFERENTES TEÓRICOS.....	9
8.	PLAN DE ACCIÓN.....	11
9.	RESULTADOS ESPERADOS	13
10.	AUTOEVALUACION	13
11.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	14
12.	CONCLUSIONES	15
13.	BIBLIOGRAFÍA	15

1. INTRODUCCION

Con los avances tecnológicos se hace indispensable estar de la mano de nuevas herramientas que ayuden a facilitar el manejo de diferentes tipos de operaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, la implementación de facturas electrónicas es importante para mejorar las condiciones legales de las facturas tradicionales, ya que a la hora de realizar y archivar estos documentos no hay condiciones de seguridad.

Según la DIAN la facturación electrónica es la evolución de la factura tradicional, para efectos legales tiene la misma validez que el papel, sin embargo, se genera, valida, expide, recibe, rechaza y conserva electrónicamente, lo que representa mayores ventajas. Tributariamente es un soporte de transacciones de venta de bienes y/o servicios.

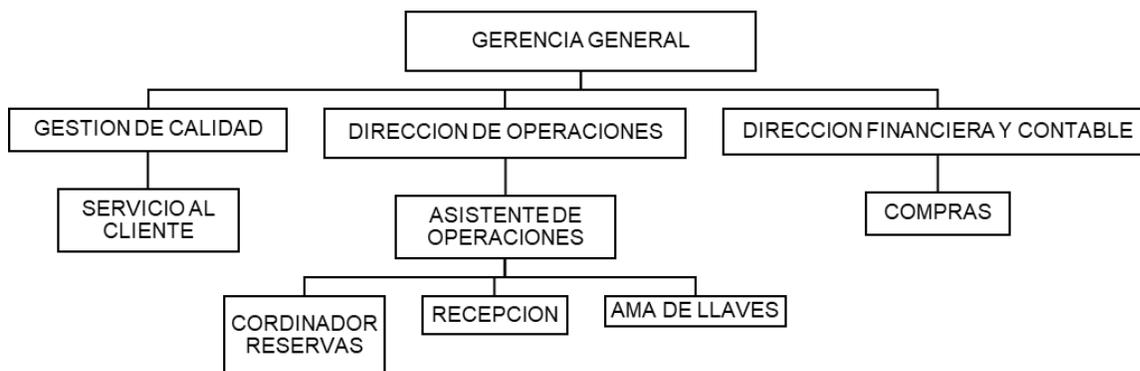
Esta nueva herramienta facilitara a CTBNB S.A.S el almacenamiento de la información y la interacción efectiva entre los vendedores y compradores de cada reservación, mediante la utilización de documentos digitales que permitirán múltiples beneficios como la disminución de costos, simplificación de transacciones, mejorar los servicios al contribuyente, mayor seguridad.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1. ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

- Razón Social: Caribbean Travel bed & breakfast S.A.S
- Siglas: CTBNB S.A.S
- Nit. 901268077-6
- Cámara de comercio: Santa Marta
- Numero de matrícula: 214470
- Fecha de matrícula: 23 de marzo de 2019
- Tipo de organización: Sociedad por Acciones Simplificada
- Representante legal: Jhon Godoy
- Número de empleados: 7
- Dirección principal: Calle 22 #1- 67
- Ciudad: Santa Marta
- Teléfono: 3145941391

2.2. ORGANIGRAMA



2.3. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

2.3.1. HISTORIA

CARIBBEAN TRAVEL BED & BREAKFAST S.A.S, inició operación en el año 2006 en la ciudad de Santa Marta para satisfacer la demanda turística local y nacional, como empresa prestadora de servicios de alojamientos y viviendas turísticas, específicamente en las zonas Rodadero, Playa Salguero y Bello Horizonte para satisfacer la demanda de viajeros nacionales; en el 2008 incursiona en las plataformas digitales de reservas siendo un atractivo para extranjeros. Brindando un excelente servicio de calidad, confort y descanso en cada alojamiento, promoviendo experiencias únicas de satisfacción en cada huésped de esta manera nos damos a conocer nacional e internacionalmente. Contamos con un recurso humano calificado que cumple todas las normas legales y fiscales requeridas.

2.3.2. MISIÓN

CTBNB S.A.S expertos en alquileres de apartamentos de vivienda turística, comprometido en prestar servicio personalizados, calidad, hospitalidad confort y descanso al huésped, oportunidades significativas para los colaboradores del equipo.

2.3.3. VISIÓN

Para el 2024 lograr los estándares de calidad requeridos en la prestación de servicios de alojamientos de viviendas turísticas a nuestros huéspedes, a través de mejora continua, experiencias y sugerencias incluyendo la creación de nuestra propia página web para mejorar la experiencia de reservaciones de forma directa con CTBNB S.A.S e incluir transporte privado para los huéspedes, además que por el servicio ofrecido de calidad y modernos apartamentos seamos reconocidos y lleguemos a ser uno de las primeras empresas de alojamientos de viviendas turísticas reconocidos en el país.

2.3.4. VALORES

- Hospitalidad
- Puntualidad
- Transparencia
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Pertenencia
- Respeto

2.3.5. POLÍTICA EMPRESARIAL

Comprometidos siempre con la política de sostenibilidad y cuidado del medio ambiente desde la alta regencia hasta cada uno de sus colaboradores.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Durante las prácticas en CARIBBEAN TRAVEL B&B me dediqué al teletrabajo, fui parte de apoyo en el área de dirección financiera y contable, dirección de alojamiento y servicio al cliente.

3.1. DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

Trabajo de modalidad de teletrabajo, zona de trabajo domicilio escritorio, portátil asignando por la empresa CTBNB S.A.S todo totalmente virtual, internet constante, con accesos al software, plataformas y calendario de reservas.

3.2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

Implementación de facturación electrónica; inventario, compras y proveedores además realizar los contratos de hospedajes; control de ingreso y gastos.

Aportes de seguridad social: Acceso aportes en línea para Liquidación de la seguridad social.

Servicio al cliente: ingreso y accesos a las plataformas de reservas para atender sus inquietudes de reservas y pagos de las reservas confirmadas.

Apoyo al gerente: Estar al tanto del precio del dólar para cambio de divisas pagas por la plataforma de reserva de AIRBNB.

4. PROPUESTA O PLAN DE MEJORA

4.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Implementación de software de facturación electrónica SOHO: una solución integral para gestión de la actividad comercial de la empresa CTBNB S.A.S.

4.2. DIAGNÓSTICO

Es útil que los diferentes alojamientos y hoteles en Colombia, especialmente el CTBNB S.A.S cuenten con un sistema de control que permita generar el proceso de facturación electrónica ya que la ley lo exigen según el Decreto 2242 de 2015 así poder identificar la cantidad específica de facturas a realizar por cada reservas y saber cuánto se factura cada mes, dado que al no haber un control en la recepción con las facturas se puede incurrir en el error de no cobrar los saldos pendientes o el anticipos de cada reservas confirmada, además de no cumplir con las exigencias legales de la DIAN. Después de identificar la falencia que se presenta en la empresa CTBNB S.A.S, se sugiere implementar un software que facilite la facturación electrónica teniendo en cuenta el servicio de alojamiento debido a que, se está utilizando un software que no está generando la factura adecuadamente, ya que este maneja solamente facturas para empresas de productos diferentes a servicios turísticos.

Con base en lo anterior, se recomienda la implementación del Software de facturación electrónica hotelera SOHO, dado que este permitirá automatizar el proceso de facturación y adicionalmente, cuenta con un portal de verificación de estado de envío y aceptación de dicha factura, además, esta detalla cada ítem (fecha de ingreso, fecha de salida, numero de noches, tarifa de limpieza, IVA, valor por noche, numero de apartamentos y datos del cliente).

4.3. PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Es notable que las empresas se encuentran en constantes transformaciones dada las exigencias del mercado y la competencia que existe, por tal motivo es de gran utilidad que las empresas sigan un proceso de adaptación y sobre todo prepararse para los posibles acontecimientos futuros dado que en el tiempo actual existen factores que son de gran importancia para el cliente y las empresas. Durante mi proceso en las prácticas profesionales con la empresa CTBNB S.A.S noté algunas falencias de las cuales resalto la carencia de un software de facturación electrónica de alojamiento que permita la facturación correcta, debido a que, ellos hacen es un contrato de alojamiento donde solamente se estipulan los términos y condiciones de la reserva, tarifa y datos del cliente dejando por fuera el cobro del IVA. Dicho lo anterior, se recomienda para un mejor funcionamiento la facturación electrónica que será realizada por medio del software de facturación electrónica SOHO. De esta forma, se brindará todas las certezas de cada uno de los cumplimientos establecidos por la ley.

5. JUSTIFICACION

Se evidencia la necesidad de un cambio de facturación manual por una facturación digital (software de facturación electrónica SOHO) debido a las falencias que quebrantan la optimización de los procesos en cada área de la empresa.

Este software se implementará para optimizar los procesos de gestión de alojamiento de manera integral, realizando la labor del colaborador de manera inmediata y eficaz.

Dada debido al interés del gerente y las ganas de invertir para mejorar en los procesos de facturación y control que permitan una mejor optimización de tiempo y recursos.

6. OBJETIVO GENERAL

Implementar un software de facturación electrónica SOHO para optimizar los procesos de gestión de hospedaje de manera eficaz.

6.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimizar los procesos de facturación electrónica para la reserva de cada alojamiento
- Controlar la facturación sistematizada de manera ágil y personalizada
- Garantizar la eficiencia del software de facturación electrónica
-

7. REFERENTES TEÓRICOS

Wang y Qualls (2007) extienden el modelo TAM incorporando dos modificaciones para crear un modelo teórico para la adopción de tecnologías en las organizaciones hoteleras que recoja el comportamiento en cuanto a la adopción de tecnologías a nivel de toda la organización. La primera ampliación examina el impacto de la capacidad tecnológica de la organización y las características de las tecnologías como factor moderador entre la percepción sobre las tecnologías y su adopción. La segunda pretende identificar los antecedentes de la percepción desde la perspectiva interna y externa. No todos los hoteles presentan la misma capacidad para adquirir una tecnología, dependiendo ésta del grado de tecnificación, el soporte por parte de la gerencia o la capacidad de inversión en esta tecnología.

La característica de la tecnología a implantar puede provocar que se deban realizar cambios en el funcionamiento del hotel. Cuanto más innovador sea el cambio de tecnología más cambios requerirá y más dificultosa será su implantación, pero mayores son los beneficios potenciales que se pueden obtener. Mientras que algunos hoteles buscan mejorar o crear de nuevos servicios, otros buscan mejorar el funcionamiento y los procesos. Según el modelo un aspecto que afecta a la percepción de los beneficios de la adopción de nuevas tecnologías es la estrategia de la empresa en cuanto a los usuarios, los competidores y la tecnología a adoptar para desarrollar nuevos productos o servicios. Otro de los aspectos que afecta a la adopción de tecnologías es las características y relaciones con los proveedores de estas tecnologías. También afecta a su

adopción la información existente sobre éstas en el mercado y la capacidad para tratar y procesar dicha información.

Otro ejemplo de ampliación del modelo fuera del ámbito turístico es el realizado por Zhang y otros (2007), que además de ampliar el modelo buscaron la confirmación empírica mediante una encuesta realizada a usuarios de sistemas de enseñanza electrónica, “e-learning”. En dicho modelo se incluyen constructos como la impresión sobre la formación, las condiciones que facilitan el uso, como de agradable se percibe el uso, como de innovadoras son las tecnologías, la relevancia en el trabajo, si la funcionalidad del sistema puede suplirse de algún otro método, “sustitubilidad”, la compatibilidad de las preferencias del usuario con el sistema, “compatibilidad” o los factores del entorno que facilitan su uso. La intención de continuidad de uso queda dividida en dos constructos: intención a corto plazo e intención a largo plazo. Los autores utilizan una encuesta en escala Likert de 5 puntos, obteniendo 121 respuestas válidas de estudiantes usuarios de un sistema de enseñanza electrónica para aprender inglés.

Ham y otros (2009) autores adaptan el modelo TAM para investigar cómo afectan las características de los usuarios, las características del sistema y el soporte de la organización a la facilidad de uso y utilidad percibidas, y como éstas afectan a la intención de continuidad de uso para el caso de una asociación de restaurantes de Kentucky. En el nuevo modelo se incluyen los constructos característicos del usuario, características o calidad del sistema y soporte por parte de la gerencia de la organización, “soporte organizacional”, mientras que los constructos actitud hacia el uso y uso actual del sistema del modelo original se agrupan en un único constructo de intención de uso.

Para el caso de hoteles de alta categoría de una isla de Corea al modelo TAM se le añaden dos nuevos constructos: el de ajuste de la tecnología a las tareas y la eficiencia individual (Kim et al. 2010). Los autores introducen estos constructos debido a la importancia que creen que tiene el ajuste del sistema a las tareas en un entorno en que los empleados deben usar el sistema al margen de sus deseos y a que la eficiencia individual ayuda a entender como de rápido los

empleados adoptan el sistema y son capaces de obtener resultados de su uso. Para comprobar la validez del modelo realizan un estudio empírico con una encuesta en escala Likert de 7 puntos de la cual recogen 335 respuestas útiles de trabajadores de 13 hoteles.

8. PLAN DE ACCIÓN

A partir del diagnóstico realizado en la empresa CTBNB S.A.S es necesario realizar ciertas actividades que permitan una adecuada implementación del software propuesto para mejorar los procesos de facturación de forma ágil y segura. Dichas acciones tienen como objetivo incentivar la inversión en plataformas que permitan un mejor funcionamiento de la empresa. Por tal motivo se llevarán a cabo las siguientes:

- La utilización de un nuevo software que permita agilizar cada proceso de facturación.
- Capacitar al personal para el manejo del software electrónico asociados a la transformación de los nuevos sistemas de facturación.
- Verificar las fallas que se presentan en los contratos de alojamiento que se están haciendo en la empresa hasta la fecha.
- Socializar a la empresa la importancia de un software que permita la optimización de recursos y tiempo.

<i>Objetivo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Responsable</i>
Optimizar los procesos en la facturación electrónica.	<i>Propuesta y cotización del software facturación electrónica SOHO</i>	<i>Directora de operaciones</i>
	<i>Aprobación del gerente</i>	
Controlar la facturación sistematizada de manera ágil y personalizada.	<i>Implementación del software SOHO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de alojamiento • <i>Recepción</i>
	<i>Capacitar a los colaboradores a cargo</i>	
	<i>Iniciar a facturación electrónica</i>	

Garantizar la eficiencia del software de facturación electrónica.	<i>Seguimiento e Informe final de análisis del software</i>	<i>Directora de operaciones</i>
---	---	---------------------------------

<i>Acciones por realizar</i>	<i>Mes 1</i>	<i>Mes 2</i>	<i>Mes 3</i>	<i>Mes 4</i>	<i>Mes 5</i>	<i>Mes 6</i>
La utilización de un nuevo software que permita agilizar cada proceso de facturación.						
Capacitar al personal para el manejo del software electrónico asociados a la transformación de los nuevos sistemas de facturación.						
Verificar las fallas que se presentan en los contratos de alojamiento que se están haciendo en la empresa hasta la fecha.						
Socializar a la empresa la importancia de un software						

que permita la optimización de recursos y tiempo						
Entregar Informe final de análisis del software						
ACTIVIDAD REALIZADA						
ACTIVIDAD POR REALIZAR						

9. RESULTADOS ESPERADOS

Con la implementación del nuevo software de facturación electrónica SOHO en la empresa CTBNB S.A.S, se espera que se llave una mejor contabilización de todos los clientes que ingresen, es decir, hora de ingreso, fecha de ingreso, los días que se hospedan, entre otros y que al momento de sistematizar cada factura no se presenten problemas de sobreventa, retraso de transacción por rechazo de facturas por parte de los clientes, no estar realizando bien los procesos exigido por la DIAN por falta de soporte veraz.

Adicionalmente, el software permitirá una mayor seguridad en cada operación realizada, mejor gestión documental y el acceso directo a la factura, minimizar los gastos en papelería.

10. AUTOEVALUACION

El desarrollo de las prácticas profesionales ha sido una experiencia satisfactoria, la cual, ha dejado una puerta abierta para seguir creciendo en el ámbito profesional y laboral puesto que, se pusieron en práctica los conocimientos adquiridos en mi formación académica, así mismo, ganando habilidades para desempeñarme en el mundo laboral, forjando el carácter para enfrentar las situaciones que se presenten.

A nivel general el proceso de prácticas profesionales durante los 4 meses en la empresa CTBNB S.A.S fue de mucho aprendizaje, sin duda alguna, adquirí conocimientos en dirección de operaciones, elaboración de informes, contrato de hospedajes, cambio de divisas, liquidación de los aportes de la seguridad social y adicionalmente, sirviendo de apoyo al gerente.

A nivel personal, fue satisfactorio recibir el apoyo de cada uno de los colaboradores de la empresa para el desarrollo de las practicas, tener la responsabilidad, seguridad y disciplina para desempeñarme eficientemente.

Finalmente, la realización de las prácticas profesionales brinda la oportunidad de seguir creciendo y adquirir nuevos conocimientos, habilidades y experiencia para aprender a adaptarse a los posibles acontecimientos.

11. RECOMENDACIONES GENERALES

En los 4 meses realizando las prácticas profesionales en la empresa CTBNB S.A.S de Santa Marta Magdalena, se observaron falencias, por lo tanto, se recomienda.

- Implementar un software de facturación electrónica SOHO que permita una mejor sistematización de las facturas. Tener un referente de los procesos que maneja la empresa generará la automatización, abandonar los procesos manuales y aumentar el proceso tecnológico permitirá una mejor optimización dentro de la empresa
- Capacitar a los encargados del sistema de inventario y auxiliares para el buen control de los insumos debido a que no se están utilizando los recursos de los amenities adecuadamente por las amas de llaves.
- Mejorar el sistema de lavandería dado que no hay un control adecuado para garantizar el número de prendas que entran y salen al sistema de lavado.
- Como recomendación para la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Universidad del Magdalena, especialmente, al programa de Economía.
 - Electiva de contabilidad, ya que dentro de la práctica profesional nos enfrentamos a retos contables y no tenemos conocimiento en esta área. Es fundamental, ya que nos permite planificar de la mejor manera posible las tareas asignadas.
 - Implementar un diplomado en redacción y escritura que permita al estudiante realizar de manera correcta los trabajos de grados (Pasantía, trabajo de grado, articulo científico, etc.).

12. CONCLUSIONES.

Las empresas, organizaciones e instituciones requieren que sus procesos internos tanto como externos funcionen de forma dinámica, eficiente y controlada en la que se aporte a la optimización de los recursos, del tiempo y sean capaz de satisfacer las necesidades de los clientes y sus servidores, por tal motivo, la implementación de esta propuesta contribuye al avance tecnológico en los procesos de facturación electrónica de la empresa, dado que se busca tener un control en los procesos de facturación basado en las normativas legales d la DIAN, adicionalmente mantener los soportes de facturación de manera eficaz y de forma segura.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Adams, B. 2002, "Enterprise Zone", *Hotel & Motel Management*, 217 (2), 40.
- Ajzen, I. 1991, "The theory of planned behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I. y Fishbein, M. 1980, *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall, Nueva Jersey.
- Andreu, R., Ricard, J. y Valor, J. 1996, *Estrategia y Sistemas de Información*, 2ª edn, McGraw-Hill, Madrid.