Diseño de un Protocolo Financiero Para el Control de Ingresos y Egresos Orientado al Mejoramiento de la Eficiencia de la Posada Turística Dantayaco en Mocoa, Putumayo.

Andrés Felipe Castillo López y ; Nathalia Lucero Paguay Chapuesgal

Institución Universitaria del Putumayo - Uniputumayo

Facultad de Administración, Ciencias Económicas y Contables,

104556: Programa Tecnología en Gestión Empresarial y de la Innovación

Mg. Adriana del Socorro Ibarra Castillo; Asesora

Mocoa, junio 03 de 2026

Agradecimientos

Agradecemos a nuestra asesora Mg. Adriana Ibarra por su guía y constante apoyo en la presente investigación.

Así como al asesor administrativo de la Posada Turística Dantayaco Antonio Zorrilla por su permanente disponibilidad y colaboración en el desarrollo de la presente investigación.

Resumen

La presente investigación se desarrolló en la Posada Turística Dantayaco, ubicada en Mocoa, Putumayo, con el propósito de analizar los procesos de manejo de ingresos y egresos que intervienen en su gestión financiera, a fin de diseñar un protocolo orientado al fortalecimiento administrativo y la sostenibilidad económica del establecimiento, la problemática identificada se relaciona con la ausencia de procedimientos formales para el control financiero, lo que genera debilidades en el registro de información, dificultades en la conciliación de caja y limitaciones para la toma de decisiones, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, utilizando como técnicas la observación directa, la revisión documental y la entrevista semiestructurada aplicada al asesor administrativo de la posada.

Los resultados evidenciaron que los ingresos se registran mediante herramientas básicas y que los egresos se manejan de forma manual y poco estandarizada, aumentando el riesgo de errores y falta de trazabilidad financiera, como respuesta a esta situación, se diseñó un protocolo financiero que incluye procedimientos para el manejo de ingresos y egresos, control de caja y organización documental, se concluye que la implementación de esta propuesta permitirá fortalecer el control financiero, optimizar la toma de decisiones y mejorar la competitividad de la posada, además, la propuesta incorpora formatos de registro, seguimiento del flujo de efectivo e indicadores financieros básicos que facilitan la organización de la información contable, de esta manera, se busca contribuir al desarrollo sostenible del establecimiento turístico, mediante prácticas financieras eficientes y organizadas.

Palabras Claves

Gestión financiera, protocolo financiero, control interno, ingresos y egresos, flujo de caja, posada turística.

Abstract

This research was conducted at the Dantayaco Tourist Inn, located in Mocoa, Putumayo, with the purpose of analyzing the income and expense management processes involved in its financial management, in order to design a protocol aimed at strengthening the administrative processes and economic sustainability of the establishment. The identified problem is related to the absence of formal procedures for financial control, which generates weaknesses in information recording, difficulties in cash reconciliation, and limitations in decision-making. The research was developed under a descriptive qualitative approach, using direct observation, document review, and a semi-structured interview with the inn's administrative advisor as techniques.

The results showed that income is recorded using basic tools and that expenses are handled manually and in a poorly standardized manner, increasing the risk of errors and lack of financial traceability. In response to this situation, a financial protocol was designed that includes procedures for managing income and expenses, cash control, and document organization. It is concluded that the implementation of this proposal will strengthen financial control, optimize decision-making, and improve the inn's competitiveness. Furthermore, the proposal incorporates registration forms, cash flow tracking, and basic financial indicators that facilitate the organization of accounting information. In this way, it seeks to contribute to the sustainable development of the tourist establishment through efficient and organized financial practices.

Keywords

Financial management, financial protocol, internal control, income and expenses, cash flow, tourist inn.

Tabla de Contenido

Resumen 3

Introducción 10

Planteamiento del Problema 11

Justificación 13

Objetivos 15

Objetivo General 15

Objetivos Específicos 15

Marco Referencial 16

Marco Teórico 21

Gestión financiera en las organizaciones 21

Control interno como herramienta de gestión 22

Flujo de caja y control de liquidez 23

Gestión por procesos y estandarización de procedimientos 23

Protocolos financieros y toma de decisiones 23

Relación entre gestión financiera y competitividad 24

Marco Conceptual 24

Flujo de caja 25

Ingresos 25

Egresos 25

Protocolo financiero 25

Caja menor 25

Caja mayor *25*

Cierre de caja *26*

Registro contable *26*

Indicadores financieros *26*

Rentabilidad *26*

Marco Contextual 26

Marco Legal 28

Norma técnica sectorial hotelera (NTSH) 31

Marco Ético 32

Norma de competencias Laboral para el manejo de ingresos y valores 34

Metodología 35

Enfoque de la Investigación 35

Tipo de Investigación 35

Diseño Metodológico 35

Población y Muestra 36

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 37

Procedimiento 37

Resultados 41

Manejo Financiero Actual: Protocolos, Métodos y Herramientas 42

Matriz DOFA de la Posada Turística Dantayaco *42*

Interpretación de la matriz DOFA *44*

Categoría 1. Flujo de caja y control de liquidez *45*

Categoría 2. Control interno para la gestión financiera *47*

Categoría 3. Procedimientos y lineamientos financieros *48*

Categoría 4. Registro y soportes contables *49*

Lineamientos Teóricos y Buenas Prácticas de gestión financiera y flujo de efectivo 50

Flujo de caja y sostenibilidad financiera en empresas turísticas *50*

Control interno como herramienta de gestión financiera *51*

Protocolos financieros y gestión por procesos en organizaciones turísticas *52*

Registro contables y herramientas de control financiero *53*

Plan de mejora para el control de ingresos y egresos 54

Objetivo del protocolo financiero *55*

Alcance del protocolo *56*

Responsables *56*

Políticas generales del protocolo *57*

Procedimiento para el manejo de ingresos *58*

Procedimiento para el manejo de egresos *59*

Manejo de caja mayor *59*

Manejo de caja menor *60*

Procedimiento de reembolso de caja menor *60*

Legalización de gastos *61*

Procedimiento de devoluciones *61*

Arqueo de caja *62*

Conciliación financiera *62*

Flujograma integral del manejo de caja *63*

Formatos propuestos *65*

Reporte financiero mensual, que resume: 67

Control básico de inventario *68*

Herramientas de control financiero en Excel *68*

Indicadores financieros y de seguimiento *69*

Indicadores financieros *69*

Indicadores de seguimiento *70*

Cronograma de Implementación *71*

Beneficios esperados *72*

Discusión 73

Conclusiones 77

Recomendaciones 78

Referencias Bibliográficas 79

Anexos 81

Lista de Figuras

Figura 1 *Mapa del Departamento del Putumayo* 27

Figura 2 *Flujograma de Procesos* 64

Figura 3 *Formato de Ingresos* 65

Figura 4 *Registro de Egresos Operativos y Administrativos* 66

Figura 5 *Formato Cierre de Caja y Conciliación de Ingresos* 67

Figura 6 *Resumen Financiero Mensual* 67

Figura 7 *Control básico de inventario* 68

Lista de Tablas

Tabla 1 *Matriz de Categorías* 38

Tabla 2 *Matriz DOFA de la Posada Turística Dantayaco* 42

Tabla 3 *Cronograma Implementación Protocolo financiero* 71

Introducción

La gestión financiera en los establecimientos de alojamiento turístico constituye un elemento fundamental para garantizar su sostenibilidad, competitividad y adecuado funcionamiento operativo: en contextos como el del departamento del Putumayo, donde predominan las micro y pequeñas unidades de servicio, es frecuente encontrar procesos administrativos desarrollados de manera empírica, sin el respaldo de herramientas técnicas que permitan un control eficiente de los recursos económicos.

En este escenario, la Posada Turística Dantayaco presenta debilidades en el manejo de sus ingresos y egresos, evidenciándose la ausencia de un protocolo financiero estructurado que permita organizar, registrar y controlar las operaciones diarias relacionadas con el flujo de caja; dicha situación limita la trazabilidad de la información financiera, dificulta la toma de decisiones y puede afectar la rentabilidad del establecimiento.

Frente a esta problemática, la presente investigación tiene como propósito analizar la gestión financiera actual de la posada y diseñar un protocolo de control e ingresos y egresos que permita fortalecer sus procesos administrativos, mejorar el manejo de caja y contribuir a una gestión más organizada, eficiente y sostenible.

Planteamiento del Problema

La competitividad del sector turístico depende cada vez más de la capacidad de las organizaciones para mejorar sus procesos administrativos y financieros, adaptándose a las exigencias de un entorno dinámico y altamente competitivo, en este contexto, una gestión financiera adecuada permite fortalecer la toma de decisiones, optimizar el uso de recursos y contribuir a la sostenibilidad empresarial. Como señalan Gitman y Zutter (2012), el control y la planificación financiera constituyen elementos fundamentales para garantizar la estabilidad económica y el crecimiento de las organizaciones, por ello, el fortalecimiento de los procesos internos se convierte en un aspecto clave para la permanencia y competitividad de los establecimientos turísticos.

Es importante considerar que el departamento del Putumayo cuenta con un importante potencial turístico sustentado en su riqueza natural y cultural, sin embargo, el aprovechamiento de estas oportunidades requiere que los establecimientos fortalezcan sus procesos administrativos y financieros. De acuerdo con Córdoba Erazo (2015), una de las principales dificultades que enfrenta el sector turístico regional se relaciona con las limitaciones en la gestión empresarial y el control administrativo, situación que afecta la capacidad de crecimiento y sostenibilidad de los negocios.

En consecuencia, la implementación de herramientas de control y procedimientos organizados resulta fundamental para mejorar la competitividad de los establecimientos turísticos de la región, así mismo, diversos estudios sobre la cadena turística en Mocoa evidencian que el sector presenta debilidades en articulación institucional, formalización y control administrativo (Córdoba Erazo, 2015).

En particular, la Posada Turística Dantayaco ubicada en Mocoa, como microempresa inmersa en este contexto regional, enfrenta directamente el riesgo de bajo nivel de competitividad debido a la informalidad y rigurosidad en la gestión financiera, evidenciando la carencia de un protocolo financiero sistematizado para registrar, controlar y analizar el flujo de caja, incluyendo los ingresos y egresos operativos, esta informalidad impide identificar de forma precisa los costos, optimizar los recursos y proyectar el crecimiento.

Entre las causas principales se identifica la ausencia de protocolos contables estandarizados, la limitada cultura financiera y la escasa implementación de herramientas digitales de control; lo que lleva a una toma de decisiones basada en la intuición en lugar de datos verificables, poniendo en peligro la sostenibilidad financiera y el potencial para aumentar la utilidad por el desconocimiento de costos reales (Córdoba Erazo, 2015). Es así como, el problema de investigación se centra en la necesidad de diseñar e innovar el protocolo financiero que garantice un control transparente de los recursos, como pilar fundamental para brindar eficiencia operativa y asegurar la competitividad en el mercado turístico del Putumayo.

Por lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo diseñar un protocolo financiero para el control de ingresos y egresos orientado al mejoramiento de la eficiencia de la Posada Turística Dantayaco en Mocoa, Putumayo?

Justificación

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de fortalecer la gestión financiera y garantizar un adecuado manejo de los recursos económicos dentro de la Posada Turística Dantayaco. En este sentido, Arboleda Ramírez (2013) plantea que la implementación de mecanismos organizados para el control de ingresos y egresos permite mejorar la administración de los recursos, facilitar la planeación financiera y fortalecer la sostenibilidad de las pequeñas empresas, por ello, la presente investigación busca aportar herramientas que contribuyan a mejorar el control financiero y la toma de decisiones dentro del establecimiento.

Bajo esta premisa, la importancia de la investigación radica en la adaptación y estandarización de un protocolo financiero diseñado específicamente para las necesidades del negocio. De acuerdo con Arboleda Ramírez (2013), la implementación de estos instrumentos permite medir con precisión los datos, reducir gastos innecesarios y aumentar la transparencia en el registro de transacciones, en consecuencia, la investigación busca proporcionar herramientas técnicas que optimicen la administración de recursos, garantizando una mayor sostenibilidad y competitividad en el sector turístico local.

Desde una perspectiva académica, este estudio es relevante porque aporta a la línea de gestión financiera y procesos administrativos mediante un modelo aplicable a pequeñas empresas, en este sentido, y en concordancia con lo expuesto por Hernández Sampieri et al. (2014), la investigación servirá como un referente documental para futuros trabajos que pretendan fortalecer el control financiero en microempresas del Putumayo, especialmente en aquellas que enfrentan desafíos similares de informalidad o desorden administrativo.

Finalmente, en términos prácticos, la investigación ofrecerá a la Posada Dantayaco una guía estructurada que facilite el manejo del capital, los resultados permitirán mejorar la planificación y el rendimiento económico, siendo de gran utilidad para la toma de decisiones estratégicas, en última instancia, el proyecto se desarrolla para promover la adopción de controles internos que aseguren el crecimiento sostenible y la estabilidad del negocio en el tiempo.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un protocolo estructurado de procesos y procedimientos para el control de ingresos y egresos, fundamentado en el diagnostico financiero y en los lineamientos técnicos del sector alojamiento turístico, como propuesta de mejoramiento de la eficiencia financiera de la Posada Turística Dantayaco en Mocoa, Putumayo.

Objetivos Específicos

Identificar los protocolos actuales para el manejo financiero relacionando métodos y herramientas utilizadas para el control de ingresos, egresos y deficiencias del proceso de la posada turística Dantayaco.

Describir los lineamientos teóricos y las mejores prácticas en gestión financiera y control de flujo de efectivo aplicables al sector de alojamiento turístico, que fundamente técnicamente el diseño del protocolo.

Proponer el plan de mejora de los procesos y procedimientos para el control de ingresos y egresos incorporando estándares de eficiencia que optimicen el uso de los recursos financieros de la Posada

Marco Referencial

La gestión financiera es un componente esencial para el fortalecimiento organizacional, especialmente en las micro y pequeñas empresas, donde definir los procesos y procedimientos para un control adecuado de los ingresos y egresos determina en gran medida la estabilidad económica y la competitividad de las mismas; en este contexto, diferentes investigaciones desarrolladas en Colombia evidencian que la carencia de procedimientos financieros estructurados limita la toma de decisiones y afecta significativamente el desempeño empresarial.

Antecedentes Nacionales

En primera instancia, Garay et al. (2019), en el estudio Relación entre la gestión financiera y la competitividad de las pequeñas empresas manufactureras del sector calzado en Sincelejo, mantienen que la adecuada gestión financiera está ligada directamente en la competitividad interna de las organizaciones, es por eso que el análisis parte del problema asociado a la inexistencia de estructuras financieras de manera formales en pequeñas empresas, situación que impacta en la productividad, tecnificación e innovación, lo principal fue determinar la relación entre la gestión financiera y la competitividad empresarial, sistemáticamente se desarrolló un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo, mediante la aplicación de encuestas a 52 unidades productivas. Los resultados evidenciaron que la mayoría de las empresas carecían de controles adecuados sobre los ingresos y egresos, lo que impactaba de forma negativa el rendimiento organizacional.

Este antecedente demuestra empíricamente que la ausencia de procedimientos financieros estructurados incide directamente en la competitividad empresarial, aportando sustento a la necesidad de formalizar protocolos de control financiero

De manera complementaria, Pereira (2021), en su trabajo Técnicas e indicadores de rendimiento financiero aplicados en empresas comerciales y de servicios colombianas, analiza el papel de los indicadores financieros como herramientas clave para el control económico y la evaluación del desempeño organizacional; identificando como problema central la baja utilización de métricas financieras en los procesos de toma de decisiones, así entonces su objetivo consistió en evaluar la eficiencia de dichos indicadores en la generación de valor empresarial, bajo una metodología descriptiva y analítica basada en información financiera real, cuyo resultado concluye que los indicadores financieros permiten medir la eficiencia operativa y facilitan el seguimiento de los ingresos y egresos, este estudio aporta fundamentos técnicos para integrar indicadores financieros dentro del protocolo propuesto, fortaleciendo el componente evaluativo del sistema de control.

Asimismo, Taborda et al. (2024), en la investigación Propuesta de modelo de analítica para flujo de caja en MiPymes en Colombia, señala que la limitada supervivencia de las MiPymes está estrechamente relacionada con la ausencia de un seguimiento sistemático del flujo de caja, tomando como problema de investigación la falta herramientas analíticas que integren la información de ingresos y egresos para respaldar la toma de decisiones; el objetivo general fue proponer un modelo de analítica financiera orientado a fortalecer la sostenibilidad empresarial, metodológicamente, se realizó una caracterización de procesos financieros, acompañada de revisión documental y análisis descriptivo, donde los resultados evidenciaron una baja adopción de prácticas formales de control de caja, demostrando que el uso de modelos analíticos mejora la proyección financiera y el análisis de escenarios, el aporte de este antecedente radica en la incorporación de herramientas analíticas que optimizan la gestión de ingresos y egresos, elemento clave para el diseño del protocolo financiero de la presente investigación

En concordancia con lo anterior, Arboleda Ramírez (2013), en la Guía de gestión financiera para las micro, pequeñas y medianas empresas, presenta un modelo proactivo de planeación, organización y control de los recursos económicos; el autor identifica como problemática principal la ausencia de procedimientos financieros estandarizados en las MiPymes, con el objetivo de proporcionar una guía que facilitara la administración financiera empresarial, usando metodología de tipo descriptiva y aplicada, incorporando procesos concretos para el manejo de ingresos, egresos y liquidez, que permitió formular recomendaciones operativas orientadas al fortalecimiento del orden financiero, para el manejo de liquidez y control. Este referente aporta bases conceptuales y operativas que orientan la estructuración técnica del protocolo de procesos financieros.

Finalmente, Cañas Rivera (2020), en su estudio Manual e instrumento ofimático para el presupuesto de ingresos y egresos en una institución educativa, propone el diseño de herramientas prácticas para planificar, ejecutar y controlar recursos financieros, identificando la inexistencia de procedimientos estandarizados para el manejo presupuestal como problema de estudio, abordo el objetivo de diseñar un manual acompañado de herramientas en excel que facilitaran el registro y análisis de los flujos económicos, con metodología aplicada y enfocada en el desarrollo de formatos operativos, obtuvo como resultado un sistema funcional para el seguimiento presupuestal continuo, este antecedente demuestra la viabilidad técnica del diseño de instrumentos operativos como manuales y formatos estructurados para el control financiero.

Antecedentes Internacionales

Una vez analizados los antecedentes nacionales, resulta pertinente ampliar la perspectiva incorporando estudios internacionales que permiten comprender como los procesos y

procedimientos financieros han sido aplicados en el sector hotelero y turístico en distintos contextos.

En primer lugar, Hoyos Rodríguez (2017), en su trabajo Aplicación de un sistema de control interno y sus resultados en la gestión económico-financiera del Gran Hotel Huánuco, plantea la necesidad de implementar un sistema formal de control interno como herramienta estratégica para mejorar la administración financiera del establecimiento; centrando su investigación en la problemática de inexistencia de procedimientos estandarizados para el manejo de ingresos y egresos, lo que generaba debilidades en los registros contables y pérdidas económicas, su objetivo fue determinar como la aplicación de un sistema de control interno influye en la gestión económico-financiera del hotel, metodológicamente, utilizo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance descriptivo, aplicando encuestas, análisis documental y listas de verificación, los resultados evidenciaron mejoras significativas en la organización financiera, reducción de errores contables y mayor confiabilidad de la información económica, el aporte de la investigación radica en la ruta para la formalización del control interno, para mejorar la eficiencia económica en el sector hotelero.

De manera complementaria, Conto y Quispe (2017) desarrollaron el estudio Implementación de un sistema de control interno en el área de ventas del Hotel Santa Maria del Cusco y su incidencia en la gestión económica y financiera donde identificaron la informalidad de los procesos de ventas y la ausencia de mecanismos de control financiero como problema principal, su objetivo general fue evaluar la incidencia del control interno en la gestión económica y financiera; el estudio adopto un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, utilizando cuestionarios y análisis documental, donde los resultados de los mismos mostraron que la implementación de procedimientos financieros permitió optimizar los registros de

ingresos, reducir riesgos operativos y mejorar la toma de decisiones, el estudio aporta la ruta de optimización de registros de ingresos y disminución de riesgos operativos tras la implementación del control interno.

Asimismo, Ramírez Quiñonez (2014), en su investigación Estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel Reina del Cisne, propone el diseño de un sistema integral de control interno ante la inexistencia de normas y manuales operativos; abordando el de la desorganización administrativa y financiera, ocasionada por la ausencia de procedimientos claros, esto con el objetivo de diseñar una estructura de control interno que permitiera mejorar la eficiencia institucional, investigando con metodología de tipo descriptivo-propositivo, combinado con observación directa, entrevistas y análisis documental, dando como resultado una propuesta de manuales y políticas financieras que fortalecieron el control de los recursos, el aporte de este estudio radica en la formalización documental procesos financieros mediante protocolos.

Por otra parte, Jiménez Tello (2017), en la investigación El sistema de control interno y la toma de decisiones en los hoteles, hostales y hosterías de primera categoría de Riobamba, analiza como los sistemas de control influyen en la gestión estratégica del sector hotelero; con el objetivo de determinar la relación entre control interno y toma de decisiones, identifico el problema en la debilidad en los controles administrativos y financieros, afectando la calidad de las decisiones empresariales. El estudio empleo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y aplicación de encuestas, cuyos resultados evidenciaron que las empresas con mejores sistemas de control interno presentan mayor estabilidad financiera y decisiones más acertadas, el aporte del estudio radica en el modelo del sistema de control financiera, para la toma de decisiones.

Finalmente, Vega y Ortiz (2017), en el artículo Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera, identifican los componentes clave del control interno mediante un enfoque de gestión por procesos, abordando el problema de fragmentación de las actividades administrativas y financieras, su objetivo general consistió en determinar los procesos esenciales del control interno en una empresa hotelera, metodológicamente aplicaron análisis de procesos, entrevistas y revisión documental, cuyos resultados permitieron estructurar mapas de procesos que integran actividades financieras, administrativas y operativas, el hallazgo de la investigación radica en la estructura de mapas de procesos que integran actividades financieras, administrativas y operativas.

La revisión de los antecedentes nacionales e internacionales, evidencian que la falta de protocolos financieros estructurados genera debilidades en el control de ingresos y egresos, afectando directamente la competitividad de los establecimientos turísticos, por eso se demuestra que la implementación de sistemas de control interno, manuales de procedimientos y procesos contribuye significativamente el fortalecimiento administrativo, financiero y estratégico de las organizaciones hoteleras, por lo tanto, el presente estudio se basa en los aportes teóricos para plantear el diseño de un protocolo de procesos y procedimientos financieros, orientado al control de ingresos y egresos en la posada Turística Dantayaco, como una estrategia que permitirá mejorar su competitividad y sostenibilidad empresarial.

Marco Teórico

Gestión financiera en las organizaciones

La gestión financiera constituye uno de los pilares fundamentales de la administración empresarial, ya que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos económicos de una organización con el propósito de maximizar su valor y garantizar su

sostenibilidad en el tiempo. Según Brigham y Ehrhardt (2013), la gestión financiera implica la toma de decisiones relacionadas con la inversión, el financiamiento y la administración del capital de trabajo, aspectos esenciales para el funcionamiento eficiente de cualquier empresa.

En el contexto de las micro y pequeñas empresas, la gestión financiera adquiere una relevancia aún mayor debido a la limitación de recursos y a la vulnerabilidad frente a cambios del entorno, una adecuada administración en los ingresos y egresos permite garantizar la liquidez, mejorar la capacidad de planificación y fortalecer la proyección del negocio a largo plazo.

Control interno como herramienta de gestión

El control interno es un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable en el cumplimiento de los objeticos organizacionales relacionados con la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas aplicables. De acuerdo con el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO], 2012), este sistema se compone de cinco elementos fundamentales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

En el ámbito financiero, el control interno permite establecer procedimientos claros para el registro y seguimiento de los ingresos y egresos, reduciendo errores, riesgo y pérdidas económicas, en empresas del sector turístico, donde existe una alta rotación de efectivo y múltiples fuentes de ingreso, la implementación de controles adecuados se convierte en un factor importante para la estabilidad y sostenibilidad de la organización.

Flujo de caja y control de liquidez

El flujo de caja es una herramienta fundamental dentro de la gestión financiera porque refleja el movimiento real del efectivo en una organización. Ross, Westerfield y Jordan (2014) señalan que el análisis del flujo de caja permite evaluar la capacidad de una empresa para generar efectivo, cumplir con sus obligaciones y financiar su crecimiento.

El control adecuado de los ingresos y egresos mediante un sistema estructurado de flujo de caja facilita la toma de decisiones relacionadas con la reducción de costos, la optimización de recursos y la planificación de inversiones, en las microempresas turísticas, donde los ingresos suele ser variables y estacionales, esta herramienta resulta esencial para mantener la estabilidad financiera.

Gestión por procesos y estandarización de procedimientos

La gestión por procesos es un enfoque administrativo que busca organizar las actividades empresariales de manera sistemática y orientada al logro de resultados eficientes, según Chiavenato (2015), los procesos son conjuntos de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios, generando valor para la organización.

La estandarización de procesos y procedimientos financieros permite establecer lineamientos claros para el manejo de los recursos, disminuir la improvisación y mejorar la eficiencia operativa, en este sentido, los protocolos financieros constituyen una herramienta importante para formalizar las actividades relacionadas con el registro, control y análisis de los ingresos y egresos.

Protocolos financieros y toma de decisiones

Los protocolos financieros son instrumentos que establecen normas, procedimientos y lineamientos para el manejo adecuado de los recursos económicos. Su implementación permite

estandarizar el registro de ingresos y egresos, fortalecer el control financiero y generar información confiable para la toma de decisiones.

La formalización de procedimientos financieros contribuye a mejorar la organización administrativa, reducir riesgos operativos y fortalecer el control de los recursos, en este sentido, el diseño de un protocolo financiero adaptado a las necesidades de la Posada Turística Dantayaco permitirá optimizar la gestión económica del establecimiento y apoyar a toma de decisiones administrativas.

Relación entre gestión financiera y competitividad

Diversas investigaciones han demostrado que existe una relación directa entre la gestión financiera y a la competitividad empresarial, una adecuada administración de los recursos favorece la eficiencia operativa, mejora la rentabilidad y fortalece la capacidad para tomar decisiones estratégicas.

En las microempresas turísticas, la implementación de control financiero, como protocolos de ingresos y egresos, indicadores financieros y sistemas de registro contable, contribuyendo significativamente a la sostenibilidad y crecimiento de la organización, por ello, el fortalecimiento de la gestión financiera constituye un elemento clave para mejorar la competitividad del sector turístico en regiones como el Putumayo.

Marco Conceptual

El presente marco conceptual reúne los principales terminados utilizados en la investigación, con el propósito de facilitar la comprensión de la propuesta de fortalecimiento financiero diseñada para la Posada Turística Dantayaco

Flujo de caja

Herramienta financiera que permite registrar y analizar las entradas y salidas de efectivo de una organización durante un periodo determinado, facilitando la evaluación de su liquidez y capacidad de respuesta financiera (Ross, Westerfield y Jordan, 2014).

Ingresos

Recursos económicos obtenidos por una organización como resultado de la prestación de servicios o el desarrollo de sus actividades comerciales (Brigham y Ehrhardt, 2013).

Egresos

Salida de recursos monetarios destinada al cumplimiento de obligaciones operativas, administrativas y financieras necesarias para el funcionamiento de una organización (Brigham y Ehrhardt, 2013).

Protocolo financiero

Conjunto de procedimientos y lineamientos orientados a estandarizar las actividades relacionadas con el manejo, control y seguimiento de los recursos económicos dentro de una organización (Chiavenato, 2015).

Caja menor

Fondo destinado a cubrir gastos operativos de bajo valor que se presentan de manera frecuente en el desarrollo de las actividades diarias de una organización (Arboleda Ramírez, 2013).

Caja mayor

Registro consolidado donde se centraliza la información financiera proveniente de los diferentes movimientos de ingresos y egresos, permitiendo un control general de los recursos económicos (Pereira, 2021).

Cierre de caja

Procedimiento mediante el cual se verifican y concilian los movimientos financieros registrados durante un periodo determinado con el fin de garantiza la exactitud de la información y l disponibilidad real de efectivo (Pereira, 2021).

Registro contable

Mecanismo utilizado para documentar y organizar las transacciones económicas de una organización, facilitando el control y análisis de la información financiera (Ross, Westerfield y Jordan, 2014).

Indicadores financieros

Herramientas de medición utilizadas para evaluar el comportamiento económico y financiero de una organización, especialmente en aspectos relacionados con liquidez, rentabilidad y control de gastos (Pereira, 2021).

Rentabilidad

Capacidad que tiene una organización para generar beneficios económicos a partir de los recursos invertidos y de las actividades desarrolladas (Brigham y EhrHardt, 2013).

Marco Contextual

El contexto de la investigación corresponde al municipio de Mocoa, capital del departamento del Putumayo. Fisiográficamente presenta una amplia variedad de geoformas, desde laderas altas de cordillera hasta planicies ligeramente onduladas, su accesibilidad ha mejorado con la pavimentación de la vía Mocoa-Pitalito, además, cuenta con cercanía al aeropuerto Cananguchal, ubicado en Villagarzón a aproximadamente 20 minutos, y al aeropuerto Tres de Mayo en Puerto Asís, lo que favorece la llegada de turistas a la región (Alcaldía de Mocoa, 2025).

Según información suministrada por el asesor administrativo de la Posada Turística Dantayaco S.A.S. ZOMAC BIC (2025), la organización presta servicios turísticos que incluyen alojamiento en cabañas, restaurante, tours, eventos, zonas de camping y ecolodge. Su oferta esta dirigida a turistas nacionales e internacionales, agencias de viajes, empresas, instituciones y visitantes locales interesados en experiencias de descanso, naturaleza y cultura.

La posada surgió como iniciativa en 2011 y se constituyó como microempresa al 9 de enero de 2020. Desde entonces ha fortalecido su posicionamiento en el sector turístico regional mediante prácticas responsables y una ubicación estratégica en la vereda San José del Pepino, kilometro seis de la vía Mocoa-Villagarzón, cuenta con instalaciones de hospedaje, recepción y personal capacitado para atender turistas nacionales e internacionales, promoviendo además la articulación con aperadores locales, la responsabilidad social y el respeto por el medio ambiente.

Figura 1

Mapa del Departamento del Putumayo



Nota. La figura representa la ubicación del municipio de Mocoa. Tomada de Alcaldía de Mocoa (2024)

Así mismo la posada turística Dantayaco hace parte de diferentes grupos y estamentos como Negocios Verdes un programa de CORPOAMAZONIA, como estrategia para fomentar el desarrollo sostenible, la conservación de ecosistemas y el aprovechamiento responsable de los recursos naturales.

Marco Legal

El presente estudio se sustenta en el marco normativo colombiano que regula la actividad turística, la gestión financiera, el control contable, las obligaciones tributarias, laborales y ambientales, con el fin de garantizar que el diseño del protocolo financiero para el control de ingresos y egresos en la Posada Turística Dantayaco se encuentre alineado con la legislación vigente.

Fundamento constitucional

La Constitución Política de Colombia orienta la actividad económica y empresarial mediante principios como la libertad económica y la iniciativa privada (art. 333), asi como la intervención del estado para promover la productividad, competitividad y desarrollo sostenible (art.334). Además, el articulo 79 garantiza el derecho a un ambiente sano, aspecto relevante para el turismo sostenible en el Putumayo.

En relación con el proyecto, estos principios respaldan la implementación de un protocolo financiero orientado al uso eficiente de los recursos, la sostenibilidad económica y el fortalecimiento de la competitividad de la empresa.

Normatividad del sector turístico

La actividad turística en Colombia se regula principalmente a través de la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), modificada por la Ley 1101 de 2006, la Ley 1558 de 2012 y la Ley 2068 de 2020, así como por el Decreto 1074 de 2015 y el Decreto 229 de 2017 (Congreso de

Colombia, 1996). Estas normas establecen las disposiciones relacionadas con la organización, promoción y regulación del sector turístico, incluyendo la obligatoriedad del Registro Nacional de Turismo (RNT), estas disposiciones buscan formalizar la actividad turística, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad del sector.

En el desarrollo del proyecto, esta normativa implica que el protocolo financiero debe garantizar el registro adecuado de los ingresos derivados de la prestación de servicios turísticos, asegurando la trazabilidad de las operaciones y el cumplimiento de los requisitos legales exigidos por las autoridades competentes, asimismo, permite estructurar el control de los egresos asociados a la operación del servicio, favoreciendo una gestión organizada y transparente.

Normativa contable y financiera

La Ley 1314 de 2009 y el Decreto 2420 de 2015 establecen el marco regulatorio para la adopción de estándares internacionales de información financiera en Colombia, conocidos como NIIF, estas normas regulan el reconocimiento, medición y presentación de la información financiera de las empresas.

En este contexto, el protocolo financiero propuesto deberá ajustarse a estos lineamientos, especialmente en el registro de ingresos y egresos, con el fin de garantizar información confiable, comprensible y útil para la toma de decisiones, la aplicación de estos estándares permitirá mejorar la organización financiera de la Posada Turística Dantayaco y reducir la informalidad en el manejo de sus recursos.

Normativa tributaria

El Estatuto Tributario colombiano y las disposiciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) regulan las obligaciones fiscales de las empresas, incluyendo el

pago de impuestos como el IVA y el impuesto sobre la renta, así como la implementación de la facturación electrónica.

En este sentido, el protocolo financiero deberá incorporar procedimientos que permitan el registro adecuado de los ingresos facturados y de los egresos deducibles, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, esto contribuirá a evitar sanciones, mejorar la organización contable y fortalecer la transparencia en la gestión financiera de la empresa.

Normativa laboral y de seguridad social

El Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 100 de 1993 regulan las relaciones laborales en Colombia, estableciendo disposiciones sobre contratación, salarios, prestaciones sociales y aportes al sistema de seguridad social.

En relación con el proyecto, el protocolo financiero deberá contemplar el control de los costos laborales, incluyendo el registro de pagos de nómina, prestaciones sociales y aportes a seguridad social, esto permitirá una adecuada planificación de los egresos y garantizará el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa.

Normativa ambiental

La Ley 99 de 1993 establece los principios para la gestión ambiental en Colombia y crea el Sistema Nacional Ambiental (SINA), regulando el uso sostenible de los recursos naturales.

Dado que la Posada Turística Dantayaco desarrolla sus actividades en un entorno natural, esta normativa resulta fundamental, en este sentido, el protocolo financiero deberá incluir el control de los gastos asociados a la gestión ambiental, como el manejo de residuos y la conservación del entorno, integrando la sostenibilidad dentro de la gestión financiera.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Decreto 1072 de 2015 establece la obligatoriedad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual busca prevenir riesgos laborales y garantizar condiciones seguras para los trabajadores.

En este contexto, el protocolo financiero deberá considerar los costos asociados a la implementación y mantenimiento del SG-SST, permitiendo su control y seguimiento dentro de la estructura de egresos de la empresa.

Protección de datos personales

La Ley 1581 de 2012 regula el tratamiento de datos personales en Colombia, estableciendo principios como la confidencialidad, la seguridad y el uso autorizado de la información.

En el desarrollo del proyecto, esta normativa implica que el protocolo financiero debe garantizar el manejo adecuado de la información de clientes y transacciones, especialmente en procesos de facturación y registro de pagos, asegurando la protección de los datos y el cumplimiento de la ley.

Norma técnica sectorial hotelera (NTSH)

Las normas técnicas hoteleras establecen lineamientos para garantizar la calidad de la prestación de servicios de alojamiento y hospedaje en Colombia, mediante la estandarización de procesos operativos, administrativos y de atención al cliente; para esta investigación resulta relevante la Norma Técnica Sectorial NTSH 007, orientada a las posadas turísticas, la cual define requisitos relacionados con el registro de huéspedes, control de servicios, cuentas parciales, atención al cliente y organización interna del establecimiento.

Marco Ético

El desarrollo de la presente investigación se fundamenta en principios éticos que garantizan la integridad del proceso investigativo, la protección de los participantes y el uso responsable de la información recolectada, de acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), toda investigación debe regirse por criterios éticos que aseguren el respeto por las personas y la validez de los resultados obtenidos.

Principios éticos de la investigación

La investigación se orienta bajo los principios de respeto, beneficencia, no maleficencia y justicia, los cuales son ampliamente reconocidos en la investigación con seres humanos (CIOMS, 2016), estos principios garantizan la protección de la dignidad de los participantes, evitando cualquier tipo de afectación personal o profesional.

En este sentido, el principio de beneficencia se refleja en la intención de generar resultados que contribuyan al mejoramiento de la gestión financiera de la organización, mientras que la no maleficencia implica que la información recolectada no será utilizada para perjudicar a la empresa ni a sus colaboradores.

Consentimiento informado

Para la recolección de información mediante entrevistas semiestructuradas, se implementa el consentimiento informado, entendido como el proceso mediante el cual el participante acepta voluntariamente formar parte del estudio, con pleno conocimiento de sus objetivos y alcance (Hernández Sampieri et al., 2014).

De esta manera, tuvo la libertad de aceptar o rechazar su participación, así como de retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Confidencialidad y manejo de la información

La información obtenida durante el desarrollo de la investigación es tratada bajo estrictos criterios de confidencialidad, garantizando la protección de datos sensibles, según la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales en Colombia debe realizarse bajo principios de seguridad, confidencialidad y uso autorizado.

En este sentido, los datos recolectados se utilizan exclusivamente con fines académicos, evitando la divulgación de información que pudiera afectar la competitividad o reputación de la organización.

Uso responsable de la información

La investigación se desarrolla bajo criterios de honestidad académica, evitando el plagio, la manipulación de datos o la alteración de resultados, de acuerdo con los principios de integridad científica, los resultados deben reflejar fielmente la realidad observada (CIOMS, 2016), asimismo toda la información teórica utilizada fue debidamente citada conforme a las normas APA, garantizando el reconocimiento de los autores.

Cumplimiento de lineamientos éticos internacionales

El estudio se desarrolla en concordancia con los lineamientos del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS, 2016), los cuales establecen directrices para la investigación con seres humanos, especialmente en lo relacionado con el consentimiento informado, la confidencialidad y el respeto por los participantes.

Responsabilidad del investigador

El investigador asume el compromiso de actuar con responsabilidad, objetividad y transparencia durante todo el proceso investigativo, asegurando que los resultados contribuyan al fortalecimiento de la gestión financiera de la Posada Turística Dantayaco.

En este sentido, la investigación no solo cumple un propósito académico, sino que busca generar un aporte práctico orientado a mejorar la gestión organizacional.

Norma de competencias Laboral para el manejo de ingresos y valores

La norma de competencia laboral aplicada al sector hotelero establece criterios que deben cumplir las personas responsables del recaudo de pagos, control de caja y manejo de ingresos dentro de los establecimientos de alojamiento; su propósito es garantizar que los valores recibidos se administren mediante procedimientos claros, soportes verificables y reportes organizados que fortalezcan el control interno.

Metodología

Enfoque de la Investigación

La investigación adoptó un enfoque cualitativo, ya que buscó comprender en profundidad las dinámicas internas, prácticas financieras, procesos administrativos y percepciones del manejo de ingresos y egresos dentro de la Posada Turística Dantayaco, este enfoque permitió interpretar fenómenos desde la realidad de los actores y construir un protocolo financiero ajustado a las necesidades del contexto empresarial (Hernández Sampieri et al., 2014). La perspectiva cualitativa facilitó analizar procesos, significados y prácticas desde una lógica flexible y descriptiva, alineada con estudios de diseño de herramientas administrativas en microempresas.

Tipo de Investigación

El estudio se clasificó como investigación descriptiva, porque examinó la situación financiera actual de la posada y caracterizó los procesos, procedimientos y deficiencias existentes en el manejo de ingresos y egresos, fue también aplicada, dado que orientó sus resultados a resolver un problema real mediante el diseño de un protocolo de procesos y procedimientos que está orientada a mejorar el control de ingresos y egresos.

Diseño Metodológico

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y de carácter descriptivo-interpretativo. Se considero no experimental porque los procesos financieros de la Posada Turística Dantayaco fueron analizados tal como ocurrían en su contexto real, sin manipulación de variables ni intervención sobre las condiciones existentes, asimismo, fue transversal debido a que la información se recolecto en un único periodo temporal. (Hernández Sampieri et al, 2014).

Adicionalmente, el estudio tuvo alcance descriptivo-interpretativo, ya que no solo busco identificar y caracterizar las practicas relacionadas con el manejo de ingresos y egresos, sino también interpretar las dinámicas administrativas y financieras presentes en el establecimiento a partir de la información obtenida mediante la entrevista semiestructurada, la observación directa y el análisis documental.

El diseño se estructuro en tres fases: diagnóstico de la gestión financiera actual, contrastación de los hallazgos con los referentes teóricos y normativos aplicables, y formulación de una propuesta de mejoramiento mediante un protocolo para el control de ingresos y egresos, este proceso permitió integrar evidencia empírica y fundamentos conceptuales para construir una propuesta ajustada a la realidad operativa de la empresa.

Población y Muestra

La población estuvo conformada por los actores involucrados en el proceso financiero de la Posada Turística Dantayaco, incluyendo asesor administrador (1), personal contable (1), operativos (3) y propietario (1).

La muestra tomó como informante principal al asesor administrativo (Antonio Zorrilla Zavala), quien aportó la información clave para el análisis de los procesos financieros.

Adicionalmente, la información fue complementada mediante conversaciones informales del personal operativo involucrado en el manejo de caja, la observación directa y el análisis documental de los registros y formatos utilizados en el manejo de ingresos y egresos, los cuales resultaron suficientes para caracterizar la situación actual de la gestión financiera del establecimiento.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizo la entrevista semiestructurada como técnica principal, permitiendo explorar percepciones, prácticas y necesidades relacionadas con el control financiero (Kvale, 2011), el instrumento consistió en una guía de preguntas abiertas construidas a partir de las categorías teóricas: flujo de caja, control interno, ingresos, egresos y registro contable.

Adicionalmente, se empleó la observación directa de los procesos operativos y administrativos relacionados con el manejo de ingresos y egresos, lo que permitió identificar practicas reales en el registro y control de la información financiera.

Asimismo, se realizó análisis documental de los formatos y registros utilizados por la posada, con el fin de identificar vacíos, inconsistencias y oportunidades de mejora en la gestión financiera actual.

Procedimiento

El proceso investigativo inicio con la revisión documental de los lineamientos legales, administrativos y financieros aplicables al sector turístico y a las microempresas, posteriormente, se aplicó la entrevista semiestructurada al asesor administrativo de la posada, se realizó la observación directa de los procesos relacionados con el manejo de ingresos y egresos y se efectuó el análisis documental de los registros y formatos utilizados por el establecimiento.

Una vez recolectada la información, esta fue organizada y sistematizada mediante la matriz de categorías de investigación, la cual permitió realizar un proceso de codificación y categorización de los hallazgos de acuerdo con las categorías previamente definidas: flujo de caja y control de liquidez, control interno para la gestión financiera, procedimientos y lineamientos financieros, registros y soportes contables, fundamentación teórica y normativa, análisis estratégico y propuesta de mejora financiera.

La construcción de la matriz de categorías y el proceso de análisis de la información se fundamentaron en los lineamientos metodológicos propuestos por Hernández Sampieri et al. (2014), quienes señalan que en la investigación cualitativa la información debe organizarse mediante categorías previamente definidas o emergentes que permitan clasificar, interpretar y relacionar los hallazgos obtenidos.

De esta manera, se desarrolló un análisis de contenido temático, contrastando la información obtenida mediante la entrevista, la observación directa y el análisis documental. Este proceso permitió identificar coincidencias, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, así como establecer relaciones entre los hallazgos empíricos y los referentes teóricos revisados, la triangulación de estas fuentes de información fortaleció la validez de los resultados y permitió sustentar el diagnostico financiero realizado.

Con base en los hallazgos obtenidos y en los lineamientos teóricos y normativos identificados, se diseñó la propuesta de protocolo financiero para el control de ingresos y egresos, finalmente, la propuesta fue socializada con el asesor administrativo de la Posada Turística Dantayaco con el fin de obtener retroalimentación sobre su pertinencia y aplicabilidad en el contexto operativo del establecimiento

Para esto se usó la siguiente matriz de categorías de investigación:

Tabla 1

Matriz de Categorías

Categoría	**Dimensión**	**Indicadores cualitativos**	**Instrumentos**
Flujo de caja y control de liquidez	Control de ingresos y egresos	Registro de ingresos, control de pago, abonos, egresos operativos y saldo disponible	Entrevista semiestructurada y revisión documental

Flujo de caja y control de liquidez	Liquidez y disponibilidad	Cierre de caja, disponibilidad diaria, control de efectivo y toma de decisiones	Entrevista semiestructurada y Observación directa
Control interno para la gestión financiera	Manejo financiero	Responsables del manejo de caja, supervisión, control y seguimiento	Entrevista semiestructurada y observación directa
Control interno para la gestión financiera	Segregación de funciones	Distribución de responsabilidades y control administrativo	Entrevista semiestructurada
Procedimientos y alineamientos financieros	Protocolos existentes	Existencia de procedimientos formales para ingresos, egresos, devoluciones y caja menor	Entrevista semiestructurada y revisión documental
Procedimiento y lineamientos financieros	Formalización administrativa	Nivel de estandarización de actividades financieras	Observación directa y entreviste semiestructurada
Registros y soportes contables	Métodos y herramientas	Uso de formatos manuales, Excel, soportes físicos y control documental	Revisión documental y observación directa
Registros y soportes contables	Trazabilidad financiera	Seguimiento de operaciones, legalización de gastos y control de soportes	Entrevista semiestructurada y revisión documental
Contrastación teórica de hallazgos	Control interno	Aplicación de teorías de gestión financiera y control interno en establecimientos hoteleros	Revisión bibliográfica
Contrastación teórica de hallazgos	Referentes normativos aplicables	Ley 300, ley 2068, ley 1314, decreto 2420, NTSH y norma de competencia laboral	Revisión documental
Análisis e interpretación de resultados	Matriz DOFA	Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la posada	Diagnóstico y entrevista semiestructurada
Análisis e interpretación de resultados	Sustento de la propuesta	Justificación de la necesidad del protocolo financiero	Análisis documental
Propuesta de mejora financiera	Protocolo financiero	Diseño de procedimientos para ingresos, egresos, caja mayor, caja menor y devoluciones	Diseño documental

Propuesta de mejora financiera	Formato de control	Registro de ingresos, egresos, arqueo de caja, legalización y reportes financieros	Diseño documental
Modelo organizacional estructural	Distribución de funciones	Organigrama manual de funciones y responsabilidades	Diseño organizacional
Modelo organizacional estructural	Indicadores de seguimiento	Indicadores financieros y organizacionales para verificar la mejora estructural	Análisis documental

Nota. La tabla presenta las categorías de análisis que orientan el desarrollo de la investigación

Técnicas de Análisis de Datos

Se empleó el análisis de contenido adecuado para estudios cualitativos orientados a interpretar discursos, documentos y prácticas administrativas (Bardin, 2011). La información se codificó en categorías previamente definidas según la teoría financiera y nuevas subcategorías emergentes del trabajo de campo, se utilizaron matrices de síntesis para establecer relaciones entre problemas identificados, causas y posibles soluciones, permitiendo fundamentar el diseño del protocolo financiero desde un análisis riguroso.

Permisos y Consideraciones Éticas

El proyecto se desarrolló con el consentimiento informado del asesor administrativo de la Posada Turística Dantayaco, quien participo de manera voluntaria en la investigación, por tanto, se garantizó la confidencialidad de la información recolectada, así como el uso responsable de los datos suministrados.

La participación fue libre y voluntaria, asegurando la protección de la información proporcionada, en concordancia con los principios éticos de la investigación con seres humanos (Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas [CIOMS], 2016). La información obtenida se utilizó exclusivamente con fines académicos y orientados a la mejora de los procesos internos del establecimiento.

Resultados

Para el desarrollo de la presenta investigación se tomó como referencia el enfoque metodológico propuesto por Hernández Sampieri et al. (2014), especialmente en lo relacionado con los estudios descriptivos de tipo no experimental, los cuales permiten analizar un fenómeno en su contexto natural sin intervenir directamente sobre él; este enfoque plantea que el proceso investigativo debe desarrollarse de manera secuencial a partir de la observación de la realidad organizacional, la recolección de información mediante instrumentos adecuados, la descripción de variables relevantes, la identificación de problemáticas y, posteriormente, la formulación de propuestas de mejora sustentadas teóricamente.

Bajo esta iniciativa, el estudio de los procesos y procedimientos actuales de la Posada Turística Dantayaco se sistematizo inicialmente por medio de la observación directa del funcionamiento administrativo del establecimiento la revisión documental de los formatos utilizados para el registro de ingresos y egresos y la implementación de una entrevista semiestructurada al asesor administrativo, desde esta información fue posible analizar de manera minuciosa el manejo actual de los procesos financieros, identificar debilidades en el control de caja, fallos en los mecanismos de control interno, escasez de protocolos formales y limitaciones en los registros contables.

A partir de este diagnóstico, posteriormente se procedió a la argumentación teórica de la investigación mediante la verificación de bases conceptuales, antecedentes nacionales e internacionales y buenas prácticas relacionadas al manejo financiero en organizaciones del sector turístico, lo que facilito no solo sustentar académicamente las problemáticas encontradas, pero también implementar las bases conceptuales necesarias para el diseño de un protocolo financiero

ajustado a las necesidades de la Posada Turística Dantayaco, dirigido a mejorar el control de ingresos y egresos, la toma de decisiones y la sostenibilidad económica del establecimiento.

Manejo Financiero Actual: Protocolos, Métodos y Herramientas

Con el propósito de identificar los métodos, herramientas y procedimientos utilizados para el manejo financiero de la Posada turística Dantayaco, se realizó un diagnóstico de la situación actual del establecimiento mediante la aplicación de tres técnicas de recolección de información: entrevista semiestructurada al asesor administrativo, observación directa de los procesos operativos y análisis documental de los formatos y registros utilizados para el control de ingresos y egresos.

La información obtenida fue organizada y analizada a partir de las categorías definidas en la matriz de investigación, para ello se aplicó un proceso de análisis de contenido basado en la propuesta metodológica de Hernández Sampieri et al. (2014), mediante el cual la información fue clasificada, comparada y triangulada con el fin de identificar patrones, debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora relacionadas con la gestión financiera del establecimiento.

Como resultado del diagnóstico inicial, se elaboró la matriz DOFA, la cual permitió identificar los factores internos y externos que influyen en la administración financiera de la Posada Turística Dantayaco.

Matriz DOFA de la Posada Turística Dantayaco

Tabla 2

Matriz DOFA de la Posada Turística Dantayaco

FORTALEZAS (Factores internos positivos)	**DEBILIDADES (Factores internos negativos)**
Reconocimiento por parte de clientes frecuentes y buena percepción del servicio,	Ausencia de un proceso financiero formal, que regule de manera clara el manejo de ingresos y egresos, generando procesos

lo que fortalece la fidelización y la permanencia del negocio. Atención personalizada al huésped, generando una experiencia positiva que favorece la competitividad frente a otros alojamientos. Sistema de registro básico digital mediante Excel en Drive para el control de huéspedes, pagos y saldos pendientes. Disposición y compromiso por parte de la administración para mejorar los procesos internos y fortalecer la organización financiera del establecimiento. Información contable actualizada y permanente sobre ingresos y comportamiento del servicio, lo que facilita futuras mejoras administrativas.	empíricos y baja estandarización administrativa. Cierre de caja sin estructura ni conciliaciones periódicas que permitan conocer con precisión la liquidez real del establecimiento. Ausencia sistemas de control de egresos se realiza de manera manual y poco sistematizada, dificultando el seguimiento de gastos operativos y administrativos. Ausencia de software contable vinculado a herramientas básicas como Excel, libros físicos y registros manuales que garanticen trazabilidad completa ó consolidación financiera. Ausencia de segregación de funciones en el manejo financiero; una misma persona puede cobrar, registrar y verificar operaciones, aumentando el riesgo financiero. Ausencia de aplicación de indicadores financieros que permitan evaluar liquidez, rentabilidad o capacidad de pago para apoyar la toma de decisiones. Ausencia de control formal de inventarios sobre consumos internos, lo que puede generar pérdidas no identificadas y afectar la rentabilidad. Documentos de control como plantilla de registro de ingresos con limitaciones como ausencia de consecutivos, falta de responsable del registro y poca capacidad de consolidación automática. La falta de control financiero interno incrementa el riesgo de pérdidas económicas, errores operativos y problemas de sostenibilidad a largo plazo. Personal administrativo con conocimiento empírico del funcionamiento operativo del negocio, permitiendo continuidad en la prestación del servicio.
OPORTUNIDADES (Factores externos positivos)	**AMENAZAS (Factores externos negativos)**

El crecimiento del turismo ecológico y de naturaleza en Colombia favorece el posicionamiento de establecimientos como la Posada Turística Dantayaco. El fortalecimiento del turismo sostenible en el departamento del Putumayo genera mayores posibilidades de expansión comercial. Existen herramientas tecnológicas de bajo costo (software hotelero, ERP, POS, automatización contable) que pueden mejorar significativamente el control financiero. Programas de apoyo institucional y gubernamental dirigidos a MiPymes turísticas que pueden fortalecer procesos administrativos y financieros. La posibilidad de alianzas con agencias de viaje, plataformas digitales y operadores turísticos puede aumentar la demanda de clientes. Avances tecnológicos a implementar en los procesos administrativos para optimizar tiempos, reducir errores y mejorar la toma de decisiones gerenciales. Ubicación estratégica en una zona de alto potencial turístico en Mocoa, Putumayo, favoreciendo el acceso de visitantes nacionales e internacionales.	La alta competencia de otros alojamientos turísticos en la región puede afectar la ocupación y la estabilidad de los ingresos. La estacionalidad del turismo genera variaciones importantes en la demanda, afectando la estabilidad financiera del negocio. La informalidad presente en parte del sector hotelero local puede generar competencia desleal y presión sobre precios y servicios. Cambios en normativas tributarias, facturación electrónica y obligaciones fiscales pueden generar dificultades si no existe control administrativo adecuado. Dependencia del turismo externo expone al negocio a factores externos como clima, seguridad regional y condiciones económicas nacionales.

Nota: La matriz DOFA presentada es producto del proceso de triangulación de la información obtenida mediante entrevista semiestructurada, observación directa y análisis documental realizados en la Posada Turística Dantayaco, la información fue sistematizada y analizada por los autores con el fin de identificar factores internos y externos que inciden en la gestión financiera del establecimiento.

Interpretación de la matriz DOFA

El análisis DOFA evidencia que la Posada Turística Dantayaco cuenta con fortalezas importantes asociadas a la experiencia en la prestación del servicio, el reconocimiento por parte

de los clientes y la disposición de la administración para mejorar sus procesos internos, asimismo, dispone de herramientas básicas de registro que permiten mantener el funcionamiento operativo del establecimiento.

No obstante, las principales debilidades se concentran en el área financiera, especialmente por la ausencia de protocolos formalizados, la inexistencia de mecanismos de control interno, la falta de indicadores financieros y las limitaciones de los registros utilizados para el seguimiento de ingresos y egresos.

Por otra parte, el entorno presenta oportunidades relacionadas con el crecimiento del turismo en el departamento del Putumayo y el acceso a herramientas tecnológicas que podrían fortalecer la gestión administrativa, sin embargo, también existen amenazas derivadas de la competencia regional, la estacionalidad de la demanda turística y los cambios normativos que requieren una gestión financiera más organizada.

Estos resultados permiten establecer la necesidad de fortalecer los procesos financieros del establecimiento mediante la implementación de mecanismos de control y procedimientos estandarizados que favorezcan la sostenibilidad competitividad del negocio.

Categoría 1. Flujo de caja y control de liquidez

Control de ingresos y egresos: Durante la entrevista semiestructurada realizada al asesor administrativo se identificó que el control de ingresos del establecimiento se realiza principalmente mediante registro manuales y una plantilla de Excel utilizada para consignar información relacionada con hospedajes, consumos internos y pagos efectuados por los huéspedes, al respecto, el entrevistado indico que los principales ingresos corresponden al servicio de alojamiento y al consumo de alimentos y bebidas dentro del establecimiento. (A. Zorrilla, comunicación personal, 5 de febrero de 2026)

La observación directa permitió corroborar la existencia de registro operativos para el control de reservas, disponibilidad de habitaciones e ingresos diarios, asimismo, se evidencio que el personal utiliza registros básicos para documentar parte de las operaciones realizadas.

Por su parte, el análisis documental evidencio que la plantilla utilizada se enfoca principalmente en el control operativos de huéspedes y reservas, permitiendo registrar valores de hospedaje, abonos y saldos pendientes, sin embargo, no incorpora herramientas de análisis financiero que permitan consolidar información relacionada con costos, gastos o comportamiento económico del negocio.

La triangulación de estas fuentes permitió identificar que, aunque existen mecanismos básicos para registrar ingresos y algunos egresos, no se cuenta con procedimientos estructurados para consolidar la información financiera y generar reportes que apoyen la toma de decisiones administrativas.

Liquidez y disponibilidad financiera: Durante el proceso de entrevista no se identificó la existencia de indicadores financieros, reportes periódicos de liquidez ni procedimientos formales para evaluar la disponibilidad real de efectivo del establecimiento.

De igual manera, la observación directa permitió evidenciar la ausencia de herramientas visibles destinadas al seguimiento de flujo de caja, conciliaciones periódicas o cierres financieros estructurados, los registros observados cumplen principalmente una función operativa orientada al control de huéspedes y pagos recibidos.

A partir de estos hallazgos se concluye que la posada desarrolla actividades básicas de registro financiero, pero carece de mecanismos que permitan conocer con precisión la liquidez disponle o realizar proyecciones económicas para apoyar la planeación financiera.

Categoría 2. Control interno para la gestión financiera

Manejo financiero: La observación directa permitió identificar que no existe una estructura formal de control interno aplicada específicamente a los procesos financieros del establecimiento, además, se evidencio la ausencia de manuales de trabajo y de un repositorio documental organizado que facilite el seguimiento de los procedimientos administrativos.

Durante la entrevista, el asesor administrativo manifestó que gran parte de los procesos financieros dependen de la experiencia práctica adquirida durante la operación del establecimiento, situación que ha permitido mantener el funcionamiento del negocio, pero que limita la formalización de procedimientos administrativos. (A. Zorrilla, comunicación personal, 5 de febrero de 2026)

Asimismo, el análisis documental permitió identificar que los registros existentes se utilizan principalmente como mecanismos operativos de control y no como herramientas integrales para la gestión financiera.

En consecuencia, se evidencio que el manejo financiero actual responde una dinámica funcional basada en la experiencia administrativa, pero carece de mecanismos formales de control que permitan fortalecer la confiabilidad y trazabilidad de la información financiera.

Segregación de funciones: Otro aspecto identifico durante la observación directa fue que varios integrantes del personal desarrollan múltiples actividades dentro del establecimiento, situación que refleja una limitada segregación de funciones, en el instrumento aplicado de registro que los colaboradores realizan diferentes tareas operativas y administrativas según las necesidades del memento.

La información obtenida mediante la entrevista permitió corroborar que las actividades relacionadas con el cobro, registro y seguimiento de operaciones financieras suele concentrarse

en pocas personas, aumentando la dependencia de conocimientos individuales. (A. Zorrilla, comunicación personal, 5 de febrero de 2026)

A partir de la triangulación realizada se concluye que la ausencia de una distribución formal de responsabilidades financieras puede generar dificultades para la supervisión, seguimiento y control de las operaciones económicas del establecimiento.

Categoría 3. Procedimientos y lineamientos financieros

Protocolos existentes: La observación directa permitió identificar que el establecimiento no cuenta con manuales, instructivos o protocolos visibles para el desarrollo de las actividades financieras, en el instrumento aplicado se registró la inexistencia de guías formales de trabajo relacionadas con procedimiento administrativos y financieros.

De igual forma, durante la entrevista se evidencio que las actividades relacionadas con ingresos y egresos se desarrollan principalmente con base en la experiencia práctica de la administración y las necesidades operativas que surgen diariamente. (A. Zorrilla, comunicación personal, 5 de febrero de 2026).

El análisis documental permitió identificar documentos formales que establezcan procedimientos para el registro de pagos, autorización de gastos, conciliación de caja o elaboración de reportes financieros.

Por tanto, se concluye que actualmente no existen protocolos financieros formalmente estructurados que orienten la ejecución de las actividades relacionadas con el manejo económico del establecimiento.

Formalización administrativa: Como resultado de la triangulación realizada se identificó que la gestión financiera de la posada presenta un bajo nivel de formalización administrativa, aunque existen registros básicos para apoyar la operación diaria, no se evidencian

procedimientos estandarizados ni mecanismos documentados que permitan garantizar uniformidad en la ejecución de los procesos financieros.

Dicha situación genera dependencia de la experiencia individual de quienes administran el establecimiento y dificulta la transferencia de conocimiento ante posibles cambios de personal o crecimiento futuro de la organización.

Categoría 4. Registro y soportes contables

Métodos y herramientas utilizadas: Durante el análisis documental se identifica que la principal herramienta utilizada para el control de ingresos corresponde a una plantilla de Excel destinada al registro de huéspedes, pagos y saldos pendientes.

Asimismo, la observación directa permitió evidenciar la utilización de registro manuales para apoyar algunas actividades operativas y administrativas relacionadas con reservas y pagos.

De manera complementaria, durante la entrevista el asesor administrativo planteo la necesidad consolidar ingresos y egresos de forma más organizada. (A. Zorrilla, comunicación personal, 5 de febrero de 2026)

Estos hallazgos muestran que actualmente existen herramientas básicas para registral información financiera, aunque presentan limitaciones para el análisis, seguimiento y consolidación de resultados económicos.

Trazabilidad financiera: El análisis documental evidencio que los registros existentes permiten documentar parte de las operaciones realizadas por el establecimiento, sin embargo, se identificaron limitaciones relacionadas con la consolidación de información, seguimiento histórico de operaciones de reportes financieros periódicos.

De igual forma, la observación directa permitió identificar que la información se encuentra distribuida en diferente registro operativos, lo que dificulta la trazabilidad completa de los movimientos económicos del negocio.

Por consiguiente, lo anterior da cuenta que la Posada Turística Dantayaco debe optimizar los procesos y procedimientos mencionados anteriormente, para optimizar su eficiencia financiera.

Lineamientos Teóricos y Buenas Prácticas de gestión financiera y flujo de efectivo

La información obtenida durante el diagnostico desarrollado en el objetivo 1 fue analizada a partir de las categorías definidas en la matriz de categorías, posteriormente, los hallazgos identificados mediante entrevistas, observación directa y revisión documental fueron contrastados con referentes teóricos, antecedentes investigativos y buenas prácticas de gestión financiera aplicables al sector turístico.

Este proceso permitió identificar las diferencias existentes entre la situación actual de la posada y los lineamientos recomendados por la literatura especializada, generando los fundamentos necesarios para la construcción de la propuesta de mejora planteada en el objetivo 3

Flujo de caja y sostenibilidad financiera en empresas turísticas

Dentro de la categoría denominada “Flujo de caja y control de liquidez”, el diagnostico permitió identificar que la posada no realiza cierres periódicos de caja ni consolida la información financiera de manera sistemática- Aunque existe un registro de ingresos provenientes del servicio de alojamiento y de algunos gastos operativos, la información no se utiliza para analizar la liquidez no para realizar proyecciones financieras.

De acuerdo con Gitman y Zutter (2012), el flujo de caja constituye una herramienta fundamental para evaluar la disponibilidad de efectivo y apoyar la toma de decisiones dentro de

una organización. Los autores señalan que el control del flujo de efectivo permite anticipar necesidades financieras, reducir riesgos y mejorar la administración de los recursos disponibles

Al contrastar este planteamiento con la situación observada en la posada, se evidencia una debilidad en la gestión financiera, ya que la ausencia de controles periódicos limita la capacidad de planificación y dificulta conocer la disponibilidad real de recursos económicos. De manera complementaria, Arboleda Ramírez (2013) sostiene que las microempresas requieren mecanismos sencillos, pero organizados de control financiero que permitan registrar ingresos, controlar gastos y fortalecer la sostenibilidad del negocio.

Asimismo, Pereira (2021) y Taborda et al. (2024) destacan que el seguimiento permanente del flujo de efectivo y el uso de indicadores financieros favorecen la trazabilidad de los recursos y contribuyen al fortalecimiento de la gestión administrativa. Desde esta perspectiva, los hallazgos encontrados justifican la necesidad de incorporar herramientas de control de liquidez dentro de la propuesta de mejoramiento financiero.

Control interno como herramienta de gestión financiera

Respecto a la categoría “Control interno para la gestión financiera”, el diagnóstico evidencio que las actividades relacionadas con ingresos y egresos se desarrollan principalmente a partir de la experiencia práctica de la administración, sin procedimientos formalizados, mecanismos de supervisión definido o una adecuada distribución de responsabilidades,

El modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO], 2012) establece que un sistema de control interno efectivo debe integrar elementos como el ambiente de control, la evolución de riesgos, las actividades de control, la información y la supervisión permanente, estos componentes permiten garantizar la confiabilidad de la información financiera y mejorar la eficiencia operativa.

Al comparar estos lineamientos con la situación identificada en la posada, se observa una brecha importante entre las buenas prácticas de control interno y los procedimientos actualmente implementados, la ausencia de controles formales incrementa el riesgo de errores administrativos, dificulta la trazabilidad de las operaciones y limita la capacidad de supervisión financiera.

En este mismo sentido, Hoyos Rodríguez (2017); Conto y Quispe (2017) señalan que la formalización de los procesos de control contribuye a mejorar la eficiencia administrativa y fortalece la toma de decisiones organizacionales, de igual forma, Vega y Ortiz (2017) destacan la importancia de controlar ingresos, egresos e inventarios para garantizar una gestión financiera eficiente en establecimientos hotelero.

Por lo anterior, se considera necesario implementar mecanismos básicos de control interno que permitan definir responsabilidades, establecer procedimientos de supervisión y fortalecer la confiabilidad de la información financiera generada por la posada.

Protocolos financieros y gestión por procesos en organizaciones turísticas

En relación con la categoría “procedimientos y lineamientos financieros”, el diagnostico permitió identificar que la Posada Turística Dantayaco no cuenta con protocolos formales para regular el manejo de ingresos, egresos, devoluciones, legalización de gastos o control de caja, las actividades financieras se realizan de manera empírica y dependen principalmente del conocimiento adquirido por experiencia.

Según Chiavenato (2015), la gestión por procesos busca organizar las actividades institucionales mediante procedimientos definidos que permitan obtener resultados eficientes y generar valor para la organización, desde este enfoque, la existencia de protocolos contribuye a

disminuir la improvisación, facilitar la continuidad operativa y mejorar la coordinación de las actividades administrativas.

Al contrastar esta teoría con la realidad observada en la posada, se evidencia que la ausencia de procedimientos formalizados genera dependencia del conocimiento individual, dificulta la estandarización de actividades y limita las posibilidades de crecimiento organizacional, esta situación adquiere mayor relevancia cuando se considera que gran parte de las operaciones financieras dependen de registros manuales y decisiones tomadas de manera inmediata.

De acuerdo con Arboleda Ramírez (2013) y Cañas Rivera (2020), la formalización de procesos financieros permite optimizar recursos, mejorar la organización interna y fortalecer la planeación económica de las micro y pequeñas empresas, en consecuencia, los resultados obtenidos sustentan la necesidad de diseñar un protocolo financiero que permita organizar y estandarizar los procesos relacionados con el manejo de ingresos y egresos.

Registro contables y herramientas de control financiero

En la categoría “Registro y soportes contables”, el diagnostico evidencio que la Posada Turística Dantayaco utiliza herramientas básicas para el registro de sus operaciones financieras, principalmente hojas de cálculo en Excel, registros manuales y soportes digitales de pagos, aunque estas herramientas permiten mantener la operación diaria del establecimiento, presentan limitaciones relacionadas con la organización, trazabilidad y consolidación de la información.

Desde el enfoque financiero, los registros contables constituyen una herramienta esencial para documentar de forma sistemática las transacciones económicas y generar información útil para la toma de decisiones. Pereira (2021) señala que la calidad de los registros influye

directamente en la capacidad de análisis financiero y en la eficiencia administrativa de las organizaciones.

Al comparar este planteamiento con la situación observada en la posada, se identifican debilidades relacionadas con la ausencia de consecutivos, la falta de responsables definidos en algunos registros y la inexistencia de mecanismos automáticos de consolidación financiera, estas limitaciones dificultan el seguimiento de las operaciones y reducen la utilidad de información disponible para la toma de decisiones.

Por otra parte, Taborda et al. (2024) destacan que el uso de herramientas de análisis financiero fortalece la gestión de los recursos y mejora la capacidad de control organizacional, del mismo modo, Vega y Ortiz (2017) resaltan la necesidad de integrar los registros contables con los procesos de control interno para garantizar mayor confiabilidad de la información financiera.

Por lo tanto, los resultados obtenidos evidencias la necesidad de fortalecer los sistemas de registro mediante formatos estructurados y mecanismos de control que permitan mejorar la organización de la información financiera y facilitar su análisis posterior.

Plan de mejora para el control de ingresos y egresos

Como resultado del diagnóstico realizado en el objetivo específico 1 y de la fundamentación teórica desarrollada en el objetivo específico 2, se identificó que la Posada Turística Dantayaco presenta debilidades significativas en el manejo de sus procesos financieros, especialmente en el control de ingresos y egresos, la ausencia de protocolos formales, las limitaciones en los registro contables y la falta de mecanismos estructurados de control interno; dichas condiciones generan riesgos administrativos, dificultan la toma de decisiones y reducen la capacidad de sostenibilidad económica del establecimiento.

La matriz DOFA permitió confirmar que, aunque la posada cuenta con fortalezas operativas importantes como su posicionamiento turístico, la experiencia en la atención al cliente y la disposición de mejora por parte de la administración, sus principales debilidades se concentran en la informalidad de la gestión financiera, lo que limita el crecimiento empresarial y aumenta la vulnerabilidad de la gestión financiera frente a errores operativos y pérdidas económicas.

Dando respuesta a esta problemática, se propone el diseño de un protocolo financiero orientado a organizar y fortalecer el manejo de ingresos y egresos de la posada, mediante la definición de procedimientos claros, responsables, formatos de control, indicadores de seguimiento y mecanismos de supervisión que permitan mejorar la trazabilidad de las operaciones económicas y la eficiencia administrativa.

La propuesta no solo responde a una necesidad operativa interna, sino también al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la ley 300 de 1996, ley 2068 de 2020, ley 1314 de 2009, decreto 2420 de 2015 y Norma Técnica sectorial Hotelera NTSH 007, las cuales exigen formalización, control administrativo y confiabilidad de la información financiera dentro de los establecimientos turísticos.

En este sentido, el protocolo financiero se plantea como una herramienta de gestión práctica, viable y adaptable a la realidad de la posada, orientada a transformar la administración empírica actual en un sistema organizado que contribuya al fortalecimiento empresarial y a la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Objetivo del protocolo financiero

Establecer lineamientos claros, organizados y verificables para el registro, control, seguimiento y supervisión de los ingresos y egresos de la Posada Turística Dantayaco, mediante

la implementación de procedimientos financieros estandarizados que permitan mejorar la liquidez, fortalecer el control interno, optimizar la toma de decisiones y garantizar una gestión administrativa sostenible.

Alcance del protocolo

El presente protocolo financiero aplica a todos los procesos relacionados a la gestión económica de la Posada Turística Dantayaco, especialmente aquellos asociados al ingreso de recursos por concepto de hospedaje, consumos adicionales, reservas, pagos parciales y pagos totales de los huéspedes, así como a los egresos derivados de compras operativas, pagos a proveedores, gastos administrativos, mantenimiento, insumos y demás obligaciones económicas del establecimiento.

Su aplicación involucra directamente a las áreas de recepción, administración, caja, compras y control operativo, permitiendo integrar la información financiera desde el momento en que se genera la transacción hasta su consolidación contable y análisis gerencial, el protocolo busca garantizar que toda operación económica quede debidamente registrada, soportada y verificada, reduciendo la improvisación administrativa y fortaleciendo la trazabilidad financiera de la organización.

Responsables

Administrador gerencial: Es el principal responsable de la supervisión financiera del establecimiento, debe autorizar egresos relevantes, revisar cierres de caja, verificar reportes periódicos, validar inconsistencias y tomar decisiones administrativas basadas en la información consolidada.

Recepcionista o encargado de atención: Es responsable del registro inicial del huésped, asignación de habitación, diligenciamiento de la ficha de ingreso, registro de pagos, control de abonos, actualización de saldos pendientes y entrega de soportes correspondiente.

Responsable de caja: Debe consolidar diariamente los ingresos recibidos, verificar pagos en efectivo y transferencias, registrar movimientos económicos, realizar cierres de caja y entregar reportes periódicos al administrador.

Encargado de compras o egresos: Es responsable de justificar los gastos operativos, solicitar autorización cuando corresponda, garantizar la existencia de soportes físicos o digitales y registrar adecuadamente los egresos realizados.

Contador externo: Apoya la revisión contable, cumplimiento tributario, análisis financiero y organización documental necesaria para la presentación de obligaciones financieras y administrativas.

Políticas generales del protocolo

- Todo ingreso generado por concepto de hospedaje, consumos adicionales o servicios complementarios deberá registrar de manera inmediata.
- Ningún egreso podrá realizarse sin su respectivo soporte documental (factura, recibo, comprobante o evidencia digital).
- Todo gasto superior al monto definido por la administración deberá contar con autorización previa del administrador.
- El cierre de caja deberá realizarse diariamente al finalizar la jornada operativa.
- Los saldos pendientes de huéspedes deberán actualizarse en tiempo real.
- No se permitirán registros posteriores sin justificación documentada.
- Toda transferencia o pago digital deberá contar con evidencia verificable.

- Los registros físicos y digitales deberán coincidir y mantenerse organizados.
- La información financiera deberá consolidarse semanal y mensualmente.
- El control financiero será responsabilidad compartida entre operación y administración.

Procedimiento para el manejo de ingresos

- Registro del huésped: Al momento de ingreso, se diligencia la tarjeta de registro hotelero con la información personal del cliente, fecha de entrada y salida, motivo del viaje, número de personas y tipo de servicio solicitado.
- Asignación de valor del servicio: Se establece el valor total de hospedaje según el tipo de habitación, numero de noches, servicios adicionales y condiciones previamente acordadas.
- Registro del método de pago: Se identifica si el pago se realizara en efectivo, transferencia bancaria, pago en línea o abono parcial.
- Registro de abonos y saldo pendiente: Se consigna el valor abonado y el saldo pendiente dentro del formato financiero actualizado, garantizando trazabilidad y control de cartera inmediata.
- Registro de consumos adicionales: Todo consumo interno (alimentación, bebidas, productos adicionales) deberá registrarse inmediatamente con fecha, valor y responsable.
- Emisión de soporte: Cada ingreso deberá contar con soporte físico o digital que respalde la operación realizada.
- Consolidación diaria: Al finalizar la jornada se realiza el cierre de caja, la consolidación diaria de ingresos, permitiendo comparar valores registrados y dinero efectivamente recibido.

Procedimiento para el manejo de egresos

- Identificación de la necesidad: Todo gasto debe responder una necesidad operativa, administrativa o de mantenimiento justificada.
- Solicitud de aprobación: Cuando el gasto supere el monto establecido internamente, deberá solicitarse autorización previa del administrador.
- Ejecución de la compra o pago: Una vez aprobado, se realiza la compra, pago o adquisición correspondiente.
- Recolección del soporte: Toda salida de dinero debe quedar respaldada mediante factura, comprobante, recibo o evidencia digital.
- Registro del egreso: Se registra el valor, fecha, concepto, responsable y método de pago dentro del formato de egresos.
- Clasificación del gasto: El egreso se clasifica según su naturaleza; operativo, administrativo, mantenimiento, servicio, inventario u otros.
- Consolidación y revisión semanal: Semanalmente se consolidan los egresos para verificar comportamiento financiero, control presupuestal y posibles desviaciones

Manejo de caja mayor

La caja principal corresponde al fondo general donde se consolidan los ingresos de mayor valor económico de la posada, especialmente aquellos relacionados con hospedaje, reservas, pagos completos, transferencias y demás operaciones principales, para ello se deben seguir los siguientes lineamientos:

- Toda operación debe registrarse inmediatamente.
- Debe existir respaldo directo.
- No se permiten retiros sin autorización.

- Soportes físicos y digitales obligatorios.
- Cierre diario obligatorio.
- Conciliación semanal.
- Revisión mensual administrativa.

Lo anterior con el objetivo de garantizar el control total del flujo principal de efectivo.

Manejo de caja menor

La caja menor corresponde a un fondo fijo destinado a cubrir gastos urgentes, menores e imprevistos necesarios para la operación diaria como transporte, papelería, insumos urgentes, pequeñas reparaciones, gastos operativos inmediatos. Para ello se debe asignar un fondo que se ajuste a la necesidad operativa.

Fondo sugerido: $ 100,000

- Uso exclusivo para gastos menores, no superiores al 50% del fondo de caja menor, es decir: $50,000
- Todo gasto requiere soporte.
- Prohibido el uso personal.
- No reemplaza compras planificadas.
- Responsable único.
- Reembolso al utilizar el 80% del fondo.

Procedimiento de reembolso de caja menor

- Identificación del gasto.
- Anexar factura o comprobante.
- Diligenciar formato de legalización.
- Revisión y aprobación administrativa.

- Reposición del fondo.
- Actualización en Excel.

Legalización de gastos

Todo gasto debe quedar debidamente soportado.

Requisitos:

- Factura legible.
- Comprobante.
- Fecha.
- Descripción.
- Responsable.
- Autorización cuando aplique.

No se aceptan:

- Gastos sin soporte.
- Gastos personales.
- Registros incompletos.
- Legalización posterior sin justificación.

Procedimiento de devoluciones

Aplica para:

- Cancelación de reservas.
- Cobros duplicados.
- Errores administrativos.
- Ajustes operativos.

Arqueo de caja

Consiste en verificar físicamente el dinero disponible frente a los registros.

Frecuencia:

- Diario.
- Semanal.
- Mensual.

Permite:

- Detectar diferencias.
- Evitar pérdidas.
- Corregir errores.
- Fortalecer liquidez.

Conciliación financiera

Consiste en comparar:

- Ingresos registrados.
- Efectivo Disponible.
- Transferencias.
- Pagos Pendientes.
- Devoluciones.
- Egresos ejecutados.
- Caja menor.

Lo anterior con el objetivo de garantizar que los registro coincidan con la realidad financiera.

Flujograma integral del manejo de caja

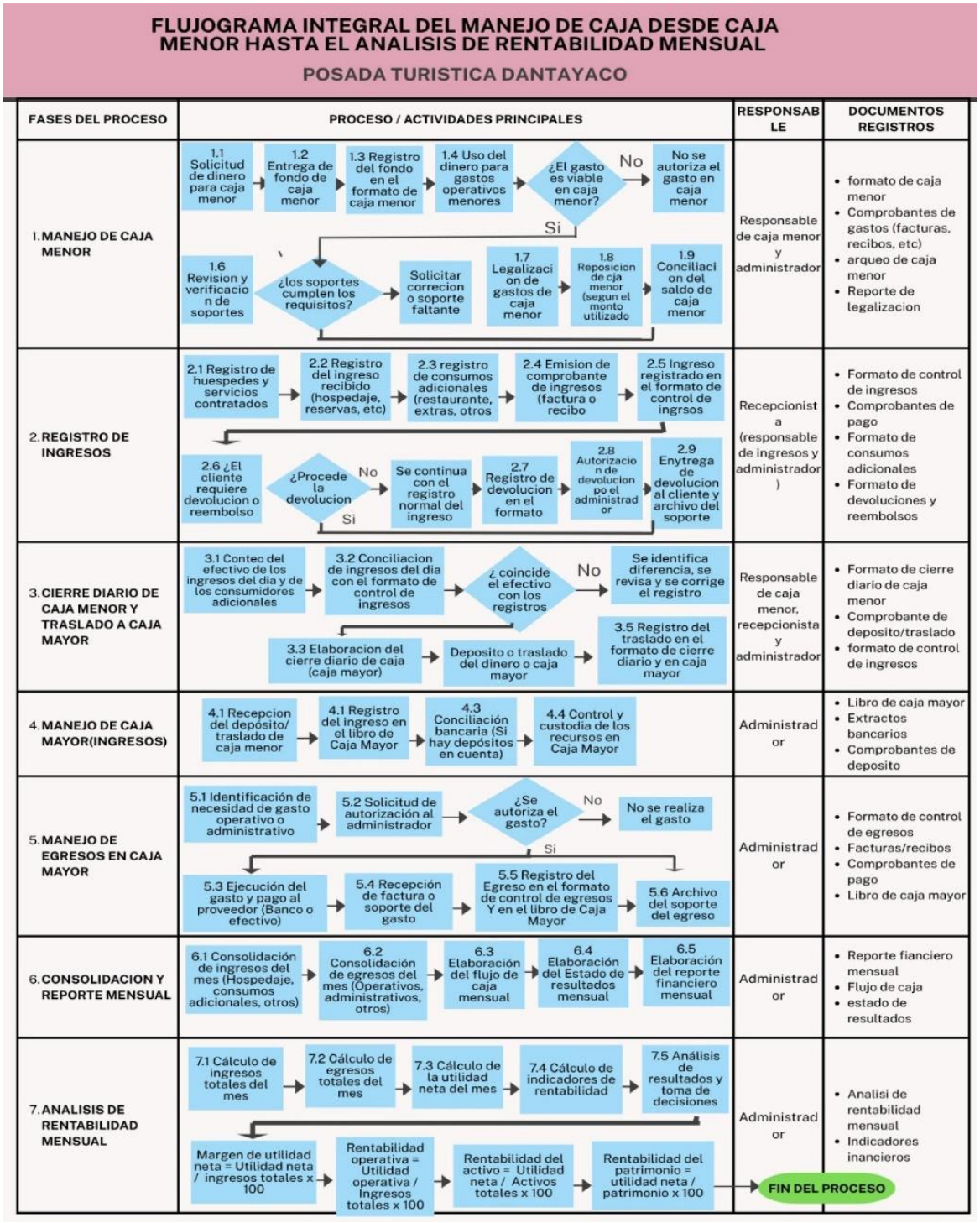
Con el fin de representar de manera ordenada el funcionamiento del protocolo financiero para la Posada Turística Dantayaco, se diseñó un flujograma integral que muestra el recorrido de los recursos económicos desde el registro inicial de ingresos y egresos hasta su consolidación y análisis financiero, este instrumento permite visualizar la secuencia de actividades, los responsables de cada proceso y los mecanismos de control establecidos para el manejo de la información financiera.

Asimismo, el flujograma facilita la supervisión de las operaciones, fortalece la trazabilidad de los registros y contribuye a la toma de decisiones basada en información organizada y verificable, el proceso inicia con el manejo de caja menor y el registro de ingresos por hospedaje y servicios adicionales, incluyendo devoluciones y reembolsos cuando corresponda, posteriormente, se realiza el cierre diario de caja, la conciliación de los recursos y su traslado a caja mayor para la consolidación de la información financiera.

Finalmente, los datos consolidados permiten evaluar la liquidez, la rentabilidad y la sostenibilidad económica del establecimiento.

Figura 2

Flujograma de Procesos



Nota. La figura representa el flujograma para el proceso de caja general

Formatos propuestos

Se propone la implementación de los siguientes instrumentos de control.

Formato mejorado de ingresos, donde incluye: Consecutivo de registro, Nombre del huésped, Fecha de ingreso y salida, Valor total, Abono, Saldo pendiente, Método de pago, responsable del registro, Estado de facturación, Observaciones, como se presenta en la siguiente gráfica.

Figura 3

Formato de Ingresos



REGISTRO DE INGRESOS

Posada Turística Dantayaco – Mocoa, Putumayo

Control de Ingresos – Caja

Código:

Versión: 01

Fecha: ____ / ____ / _____

Página: 1 de 1

Fecha del registro: ____ / ____ / _____ | N° de registro: _____ | Responsable: _____

N°	N° Reserva	Huésped (Nombre completo)	Habitación / Cabaña	Concepto del ingreso (Hospedaje / Servicio / Otro)	Valor Total ($)	Abono ($)	Saldo Pendiente ($)	Método de Pago (Efectivo, Transferencia, Tarjeta, Otro)	Observaciones
1				Hospedaje	$	$	$		

SERVICIOS ADICIONALES / OTROS CONSUMOS DEL HUÉSPED

Fecha	Descripción del Servicio / Consumo	Cantidad	Valor Unitario ($)	Valor Total ($)	Método de Pago (Efectivo, Transferencia, Tarjeta, Otro)	Observaciones

TOTAL SERVICIOS ADICIONALES / OTROS CONSUMOS $ 0 — TOTAL REGISTRO 1 $ 0

2				Hospedaje	$	$	$		

SERVICIOS ADICIONALES / OTROS CONSUMOS DEL HUÉSPED

Fecha	Descripción del Servicio / Consumo	Cantidad	Valor Unitario ($)	Valor Total ($)	Método de Pago (Efectivo, Transferencia, Tarjeta, Otro)	Observaciones

TOTAL SERVICIOS ADICIONALES / OTROS CONSUMOS $ 0 — TOTAL REGISTRO 2 $ 0

3				Hospedaje	$	$	$		

SERVICIOS ADICIONALES / OTROS CONSUMOS DEL HUÉSPED

Fecha	Descripción del Servicio / Consumo	Cantidad	Valor Unitario ($)	Valor Total ($)	Método de Pago (Efectivo, Transferencia, Tarjeta, Otro)	Observaciones

TOTAL SERVICIOS ADICIONALES / OTROS CONSUMOS $ 0 — TOTAL REGISTRO 2 $ 0

...	(Agregar tantos registros como se requiera)

RESUMEN DEL DÍA	
Total Ingresos por Hospedaje	$ 0
Total Servicios Adicionales / Otros Consumos	$ 0
TOTAL INGRESOS DEL DÍA	$ 0
Total Abonos Recibidos	$ 0
Total Saldo Pendiente	$ 0
TOTAL EFECTIVO EN CAJA	$ 0

RESUMEN POR MÉTODO DE PAGO	
Efectivo	$ 0
Transferencia	$ 0
Tarjeta	$ 0
Otro	$ 0
TOTAL	$ 0

OBSERVACIONES GENERALES

Elaborado por: _____ Nombre y Firma

Revisado por: _____ Nombre y Firma

Aprobado por: _____ Nombre y Firma

Nota: Formato de ingresos para el registro y control de pagos, abonos, saldos pendientes y facturación de la Posada Turística Dantayaco, elaboración propia.

Formato de control de egresos, donde incluye: Consecutivo, Fecha, Concepto, Proveedor o tienda, Valor, Tipo de gasto, Responsable, Soporte adjunto, Aprobación administrativa, como se presenta en la figura 4.

Figura 4

Registro de Egresos Operativos y Administrativos



REGISTRO DE EGRESOS

Registro y control de egresos operativos y administrativos

Código:	
Versión:	
Fecha de actualización:	__/__/____
Página:	1 de 1

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL EGRESO

Fecha del egreso: ___/___/____ Consecutivo: _____

Área / Departamento: _____

Responsable del gasto: _____

Concepto general del gasto: _____

Justificación / Observaciones: _____

RESUMEN DEL EGRESO	
Valor del egreso:	$
Aprobado por:	$
Valor pagado:	$
Saldo (si aplica):	$

2. DETALLE DEL EGRESO

No.	Descripción detallada del gasto	Proveedor / Beneficiario	Tipo de gasto (Operativo / Administrativo / Mantenimiento / Servicios / Inventarios / Otros)	Factura / Soporte No.	Fecha de factura / soporte	Método de pago (Efectivo / Transferencia / Tarjeta / Otro)	Valor
1							$
2							$
3							$
4							$
5							$
6							$
7							$
8							$
9							$
10							$
						TOTAL EGRESOS DEL DÍA:	$

3. AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN

Solicitado por: _____ Firma: _____ Fecha: ___/___/____

Aprobado por (Administración): _____ Firma: _____ Fecha: ___/___/____

Pagado por (Caja): _____ Firma: _____ Fecha: ___/___/____

MÉTODO DE PAGO UTILIZADO

☐ Efectivo ☐ Transferencia

☐ Tarjeta ☐ En línea

☐ Otro: _____

4. OBSERVACIONES GENERALES

_____

_____

_____

Nota: *Todos los egresos deben contar con su soporte correspondiente (factura, recibo, comprobante o evidencia digital) y estar registrados el mismo día de su realización.*

Nota: Formato propuesto para el control y seguimiento de egresos operativos y administrativos de la Posada Turística Dantayaco, elaboración propia.

Formato de cierre diario de caja, que permite comparar: Ingresos registrados, Efectivo recibido, Transferencias, Pagos pendientes, Diferencias encontradas, según se presenta en la figura 5.

Figura 5

Formato Cierre de Caja y Conciliación de Ingresos



CIERRE DE CAJA

Cierre diario de caja y conciliación de ingresos

Código:	
Versión:	
Fecha de actualización:	___/___/_____
Página:	1 de 1

Fecha del cierre: ___/___/_____ Responsable del cierre: _____

1. INGRESOS DEL DÍA	
Efectivo recibido	$
Transferencias recibidas	$
Pagos con tarjeta / otros	$
Abonos recibidos	$
Servicios adicionales (consumos)	$
TOTAL INGRESOS REGISTRADOS	$

2. CONCILIACIÓN DE CAJA	
Total dinero en efectivo en caja	$
Total ingresos del día (Según registros)	$
Total servicios adicionales del día	$
Total abonos recibidos	$
TOTAL GENERAL (Ingresos del día)	$
Diferencia (Efectivo - Ingresos del día)	$

3. FORMA DE PAGO DETALLADA	
Efectivo	$
Transferencia	$
Tarjeta	$
En línea	$
Otro	$
TOTAL	$

4. OBSERVACIONES DEL CIERRE

Elaborado por (Caja)	Revisado por (Administración)	Aprobado por (Administración)	Recibido por (Siguiente Turno)
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____
Fecha: ____/____/_____	Fecha: ____/____/_____	Fecha: ____/____/_____	Fecha: ____/____/_____

Nota: Este formato debe diligenciarse al finalizar cada jornada y archivarse junto con los soportes de pago.

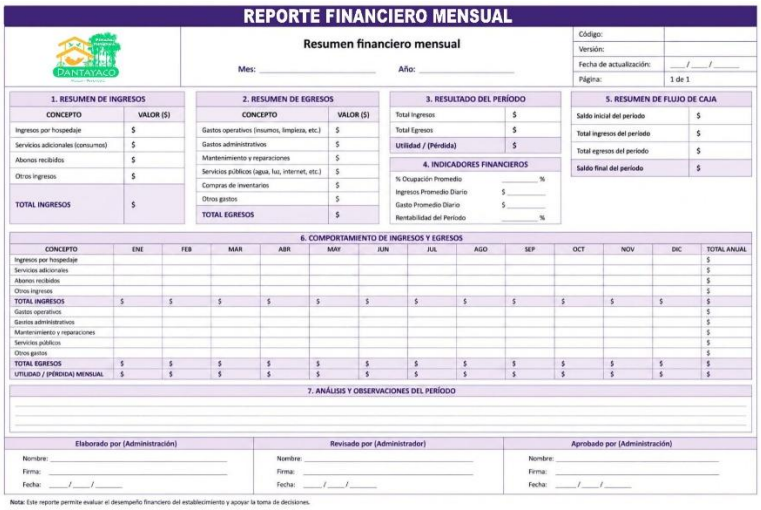
Nota: Formato diseñado para realizar el cierre diario de caja, la conciliación de ingresos y la verificación de diferencias financieras, elaboración propia.

Reporte financiero mensual, que resume:

Ingresos totales, Egresos totales, Utilidad operativa, Gastos principales, Comportamiento de liquidez.

Figura 6

Resumen Financiero Mensual



REPORTE FINANCIERO MENSUAL

Resumen financiero mensual

Mes: _____ Año: _____

Código:	
Versión:	
Fecha de actualización:	___/___/_____
Página:	1 de 1

1. RESUMEN DE INGRESOS	
CONCEPTO	VALOR ($)
Ingresos por hospedaje	$
Servicios adicionales (consumos)	$
Abonos recibidos	$
Otros ingresos	$
TOTAL INGRESOS	$

2. RESUMEN DE EGRESOS	
CONCEPTO	VALOR ($)
Gastos operativos (insumos, limpieza, etc.)	$
Gastos administrativos	$
Mantenimiento y reparaciones	$
Servicios públicos (agua, luz, internet, etc.)	$
Compras de inventarios	$
Otros gastos	$
TOTAL EGRESOS	$

3. RESULTADO DEL PERÍODO	
Total Ingresos	$
Total Egresos	$
Utilidad / (Pérdida)	$

4. INDICADORES FINANCIEROS	
% Ocupación Promedio	_____%
Ingresos Promedio Diario	$_____
Gasto Promedio Diario	$_____
Rentabilidad del Período	_____%

5. RESUMEN DE FLUJO DE CAJA	
Saldo inicial del período	$
Total ingresos del período	$
Total egresos del período	$
Saldo final del período	$

6. COMPORTAMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL
Ingresos por hospedaje													$
Servicios adicionales													$
Abonos recibidos													$
Otros ingresos													$
TOTAL INGRESOS	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$
Gastos operativos													$
Gastos administrativos													$
Mantenimiento y reparaciones													$
Servicios públicos													$
Otros gastos													$
TOTAL EGRESOS	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$
UTILIDAD / (PÉRDIDA) MENSUAL	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$

7. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES DEL PERÍODO

Elaborado por (Administración)	Revisado por (Administrador)	Aprobado por (Administración)
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____
Fecha: ____/____/_____	Fecha: ____/____/_____	Fecha: ____/____/_____

Nota: Este reporte permite evaluar el desempeño financiero del establecimiento y apoyar la toma de decisiones.

Nota: Formato propuesto para consolidar y analizar los resultados financieros mensuales de la Posada Turística Dantayaco, elaboración propia.

Control básico de inventario

Permite registrar entradas, salidas y consumos de productos internos.

Figura 7

Control básico de inventario



CONTROL DE INVENTARIO

DANTAYACO

Registro de entradas, salidas y existencias de productos e insumos

Control de inventario de productos e insumos de uso operativo

Código:	
Versión:	
Fecha de actualización:	____ / ____ / _____
Página:	1 de 1

Fecha: ____ / ____ / _____ Responsable del inventario: _____

No.	Producto / Insumo	Unidad de medida	ENTRADAS			SALIDAS (Consumo / Uso)			EXISTENCIA ACTUAL			Proveedor	Observaciones
			Cantidad	Valor Unit.	Valor Total	Cantidad	Valor Unit.	Valor Total	Cantidad	Valor Unit.	Valor Total		
1					$			$			$		
2					$			$			$		
3					$			$			$		
4					$			$			$		
5					$			$			$		
6					$			$			$		
7					$			$			$		
8					$			$			$		
9					$			$			$		
10					$			$			$		
TOTAL GENERAL					$ -			$ -			$ -		

Observaciones Generales: _____

Elaborado por	Revisado por (Administración)	Aprobado por (Administración)
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____
Fecha: ____ / ____ / _____	Fecha: ____ / ____ / _____	Fecha: ____ / ____ / _____

Nota: *Realizar inventario físico mínimo una vez al mes y comparar con registros para detectar diferencias.*

Nota: Formato diseñado para el registro y control de entradas, salidas y existencias de inventario utilizadas en la operación de la Posada Turística Dantayaco. Elaboración propia.

Herramientas de control financiero en Excel

Además de los formatos físicos, se propone la implementación de herramientas básicas en Excel que permitan consolidar la información financiera y facilitar el análisis administrativo mensual, estas herramientas fortalecen la capacidad de seguimiento financiero y permiten una visión más clara del comportamiento económico del establecimiento.

El uso de Excel mejora significativamente la organización financiera, especialmente en pequeñas empresas donde no existen un software contable especializado, permitiendo una gestión más práctica, económica y funcional.

Estos formatos se encontrarán en el apartado de anexos del presente estudio.

Indicadores financieros y de seguimiento

Con el fin de garantizar la sostenibilidad del protocolo financiero propuesto y verificar la efectividad del modelo organizacional estructural planteado para la Posada Turística Dantayaco, se establecen indicadores tanto financieros como de seguimiento; estos permitan evaluar no solo el comportamiento económico del establecimiento, sino también el nivel de cumplimiento del protocolo propuesto.

La correcta aplicación de estos indicadores permitirá tomar decisiones más acertadas, identificar desviaciones oportunamente y asegurar que la propuesta de mejoramiento tenga continuidad en el tiempo.

Indicadores financieros

Ingresos diarios promedio:

- Mide el promedio diario de ingresos.
- Formula: total ingresos del mes / número de días operados.
- Se aplica sumando el registro diario más la consolidación mensual.
- Permite identificar temporadas altas y bajas.

Nivel de egresos semanales.

- Mide el comportamiento del gasto semanal.
- Formula: Suma total de egresos registrados en la semana.
- Es de utilidad para el control presupuestal.

Saldo disponible de caja.

- Mide la liquidez inmediata.
- Formula: Ingresos totales – egresos totales.

- Permite verificar la capacidad de cumplir obligaciones inmediatas.

Porcentaje de ocupación

- Mide el uso real de las habitaciones.
- Formula: (habitaciones ocupadas / habitaciones disponibles) x 100
- Relaciona la operación turística con la rentabilidad económica.

Rentabilidad mensual

- Mide la utilidad real.
- Formula: Ingresos mensuales – egresos mensuales.
- Su aplicación se hará de forma periódica (Mensual)
- Permite evaluar la sostenibilidad financiera.

Cuantas pendientes por cobrar

- Mide los saldos pendientes de los huéspedes.
- Formula: la suma de todos los saldos pendientes.
- Se utilizará para el control diario.
- Fortalece el control de cartera y la recuperación de ingresos.

Variación de gastos operativos

- Mide el incremento o reducción de gastos.
- Formula: comparación entre gasto actual y gasto del periodo anterior.
- Se aplicará de forma mensual.
- Es útil para detectar desviaciones.

Indicadores de seguimiento

Cumplimiento de registro diario

- Mide el porcentaje de operaciones correctamente registradas
- Formula: (Registros completos / total de operaciones) x 100
- Garantiza trazabilidad financiera y disciplina administrativa.

Cumplimiento de cierre de caja

- Mide la frecuencia de cierres diarios realizados correctamente.
- Formula: (cierres realizados / cierres programados) x 100
- Reduce errores y fortalece el control de liquidez

Tiempo de legalización de gastos

- Mide la rapidez en la entrega de soportes de egresos.
- Se debe medir el tiempo promedio entre gasto y legalización.
- Evita gastos sin soporte y mejora el control documental.

Nivel de control de cartera

- Mide la capacidad de recuperación de saldos pendientes.
- Formula: (cuentas recuperadas / total de cuentas pendientes) x 100
- Mejora la liquidez y fortalece el control de ingresos.

Cronograma de Implementación

Tabla 3

Cronograma Implementación Protocolo financiero

Fase	Actividad	Tiempo estimado
Fase 1	Socialización del protocolo con la administración	Semana 1
Fase 2	Ajuste de formatos y herramientas de control	Semana 2
Fase 3	Capacitación del personal responsable	Semana 3

Fase 4	Implementación operativa del protocolo	Semana 4
Fase 5	Seguimiento inicial y ajustes correctivos	Semana 5
Fase 6	Evaluación de resultados preliminares	Semana 6

Nota. La tabla presenta las fases para implementación del Protocolo financiero

Beneficios esperados

La implementación del protocolo financiero permitirá fortalecer el control de ingresos y egresos de la Posada Turística Dantayaco, reduciendo errores operativos y mejorando la confiabilidad de la información financiera, asimismo, facilitará la toma de decisiones, fortalecerá el control del flujo de caja y contribuirá al cumplimiento de las obligaciones contables y tributarias.

En consecuencia, favorecerá una gestión financiera más organizada, sostenible y orientada al crecimiento del establecimiento.

Discusión

La presente investigación permitió analizar de manera integral la gestión financiera de la Posada Turística Dantayaco, enfocándose en el manejo de caja, los procesos de ingresos y egresos, así como la necesidad de fortalecer el control interno la organización administrativa del establecimiento; los hallazgos obtenidos evidencian que, aunque la posada mantiene su operación de manera constante y ha logrado posicionarse dentro de la oferta turística de Mocoa, persisten debilidades estructurales en la administración financiera que limitan su sostenibilidad y su capacidad de crecimiento a largo plazo.

Uno de los principales resultados del diagnóstico realizado en el objetivo específico uno fua la identificación de un manejo financiero predominantemente empírico, sustentado en registros manuales, controles operativos básicos y ausencia de procedimientos estandarizados para el manejo de caja, legalización de gastos, devoluciones y conciliación financiera.

Dicha situación coincide con lo planteado por Garay et al. (2019), quienes afirman que la falta de planificación financiera y de mecanismos de control interno en pequeñas empresas reduce significativamente su competitividad y afecta directamente su capacidad de permanencia en el mercado, de igual forma, Pereira (2021) señala que la ausencia de indicadores financieros y herramientas de seguimiento limita la toma de decisiones gerenciales, generando una administración reactiva en lugar de preventiva.

En el caso de la Posada Turística Dantayaco, la utilización de una plantilla básica de registro hotelero permite llevar un control inicial de los huéspedes y algunos movimientos económicos; sin embargo, dicha herramienta resulta insuficiente para garantizar trazabilidad financiera completa, especialmente en el seguimiento de ambos, consumos adicionales, egresos operativos y control de caja menor, esta realidad se relaciona con lo expuesto por Arboleda

Ramírez (2013), quien sostiene que las micro y pequeñas empresas requieren instrumentos simples pero técnicamente estructurados que permitan controlar el flujo de caja sin generar carga operativas innecesarias, bajo esta perspectiva, no se trata de complejizar la administración, sino de formalizarla.

Asimismo, la inexistencia de una estructura organizacional clara y la concentración de múltiples funciones en un mismo cargo, particularmente en el recepcionista como responsable simultaneo de atención al cliente y control de caja, evidencian debilidades en la segregación de funciones y riesgos en el control interno, dicha situación guarda relación con los planteamientos de Hoyos Rodríguez (2017) y Conto y Quispe (2017), quienes demostraron que la implementación de sistemas de control interno en establecimientos hoteleros mejora significativamente la gestión económico-financiera, reduce errores administrativos y fortalece la supervisión operativa, en este sentido, la investigación confirma que el problema financiero no se limita al registro contable, sino que también involucra la estructura organizacional que soporta dichos procesos.

La matriz DOFA aplicada permitió identificar que la Posada Turista Dantayaco cuenta con fortalezas importantes, como su reconocimiento local, ubicación estratégica y flujo constante de visitantes; sin embargo, también presenta debilidades relacionadas con la información administrativa, la ausencia de protocolos y la dependencia operativa del conocimiento empírico; condiciones que frente a amenazas como la competencia creciente y la variabilidad de la demanda turística, hacen indispensable la implementación de herramientas de control que permitan mayor estabilidad financiera, esta necesidad también es respaldada por Taborda et al. (2024), quienes destacan que el análisis y la proyección del flujo de caja en las MiPymes no solo

mejora la liquidez, sino que se convierte en una herramienta estratégica para la permanencia empresarial.

A partir de estos hallazgos, el diseño del protocolo financiero propuesto en el objetivo específico tres responde directamente a las necesidades identificadas en el diagnóstico y se sustenta en los lineamientos teóricos y normativos realizados; la propuesta no se limita a la creación de formatos de control, sino que integra procedimientos para ingresos y egresos, manejo de caja mayor y caja menor, legalización de gastos, devoluciones, arqueo de caja, conciliación financiera, indicadores de seguimiento y modelo organizacional estructural que permite asignar responsabilidades de manera clara, esta visión integral resulta coherente con lo expuesto por Ramírez Quiñonez (2014) y Vega y Ortiz (2017), quienes destacan que el control interno en empresas hoteleras debe ser entendido como un sistema articulado entre procedimientos, personas y supervisión constante.

De igual manera, la incorporación de indicadores financieros y organizacionales fortalece la propuesta, ya que permite transformar el protocolo en una herramienta de seguimiento continuo y no en un documento estático; pues la posibilidad de medir ingresos diarios, rentabilidad mensual, cumplimiento de cierres de caja, legalización de gastos y control de cartera facilita la toma de decisiones basadas en información real y verificable, aspecto fundamental en la administración moderna, esto coincide con Cañas Rivera (2020), quien resalta que la implementación de instrumentos ofimáticos y controles automatizados mejora significativamente la eficiencia administrativa y la transparencia financiera.

En términos generales, la investigación demuestra que el fortalecimiento financiero de la Posada Turística Dantayaco no depende exclusivamente del aumento de ingresos, sino principalmente de la capacidad de organizar, controlar y administrar adecuadamente los recursos

existentes; la formalización de procesos financieros y organizacionales representa una oportunidad de mejora realista, viable y adaptable a las condiciones del establecimiento, permitiendo avanzar desde una gestión empírica hacia una administración más técnica, sostenible y competitiva.

Por tanto, la propuesta desarrollada no solo aporta una solución aplicable para la Posada Turística Dantayaco, sino que también puede servir como referente para otros pequeños establecimientos turísticos de características similares, especialmente aquellos que enfrentan problemáticas asociadas a la informalidad financiera y la ausencia de control interno en sus procesos administrativos.

Conclusiones

En relación con el diagnóstico de la gestión financiera de la Posada Turística Dantayaco, se identificaron debilidades en el manejo de ingresos y egresos, asociadas principalmente a la ausencia de un protocolo formal, el uso de registros manuales y la falta de control sistemático de la información, a partir de la entrevista, la observación directa y el análisis documental, se evidencio que los procesos financieros se desarrollan de manera empírica, lo que limita la confiabilidad de los datos y dificulta la toma de decisiones.

Respecto al segundo objetivo, el análisis de los referentes teóricos permitió establecer que la gestión financiera, el control interno y el manejo adecuado del flujo de caja son elementos esenciales para la sostenibilidad de los establecimientos turísticos, estos aportaron criterios para estructurar una propuesta acorde con las necesidades de la posada y orientada al fortalecimiento del control financiero.

Finamente, en cumplimiento del tercer objetivo, se diseñó un protocolo de manejo de ingresos y egresos que incorpora procedimientos definidos, formatos estandarizados, control de caja y herramientas en Excel para el registro y análisis de la información financiera, con el propósito de fortalecer el control interno y el seguimiento de los recursos económicos.

En términos generales, la investigación permitió comprender la situación financiera actual del establecimiento y formular una propuesta de mejora ajustada a sus necesidades. Aunque el protocolo no fue implementado durante el estudio, s diseño responde a los lineamientos teóricos y las condiciones reales de la posada, lo que respalda su viabilidad como herramienta de apoyo para la gestión financiera.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se recomienda a la Posada Turística Dantayaco implementar de manera progresiva el protocolo de manejo de ingresos y egresos propuesto, iniciando con la adopción de los formatos de registro y el control de caja diaria, con el fin de mejorar la organización de información financiera, para ello, es importante capacitar al personal encargado en el uso de las herramientas propuestas, especialmente en el manejo de los formatos y archivos en Excel, para garantizar su correcta aplicación y sostenibilidad en el tiempo.

De igual forma, se sugiere establecer rutinas periódicas de control, como cierres diarios y reportes mensuales, que permitan evaluar el comportamiento financiero del establecimiento y facilitar la toma de decisiones.

En cuanto a futuras investigaciones, se recomienda realizar estudios que incluyan la implementación y evaluación del protocolo propuesto, con el fin de medir su impacto en la mejora de la gestión financiera, también se sugiere ampliar la muestra comparando con otras posadas turísticas, lo que permitiría obtener una visión más integral del manejo financiero en este tipo de organizaciones, finalmente, se recomienda incorporar herramientas tecnológicas más avanzadas que fortalezcan la digitalización de los procesos financieros.

Referencias Bibliográficas

Arboleda Ramírez, J. A. (2013). Gestión financiera para pequeñas y medianas empresas. Ecoe Ediciones.

Bardin, L. (2011). Análisis de contenido (3.ª ed.). Ediciones Akal.

Cañas Rivera, J. A. (2020). Gestión financiera y control administrativo en pequeñas empresas. Editorial UPTC.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). Control interno: Marco integrado. COSO.

Congreso de Colombia. (1996). Ley 300 de 1996, por la cual se expide la Ley General de Turismo. Diario Oficial No. 42.845. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634

Congreso de Colombia. (2009). Ley 1314 de 2009, por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia. Diario Oficial No. 47.409. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833

Congreso de Colombia. (2020). Ley 2068 de 2020, por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 51.544. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=151366

Conto, M., & Quispe, M. (2017). Control interno y gestión administrativa en empresas de servicios. Revista de Investigación Empresarial, 5(2), 45-58.

Córdoba Erazo, D. A. (2015). Diseño de una ruta turística para el fortalecimiento de la cadena productiva del turismo en el municipio de Mocoa, Putumayo [Trabajo de grado,

Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. https://repository.unad.edu.co

Decreto 2420 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76745

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). Principios de administración financiera (12.ª ed.). Pearson Educación.

Hoyos Rodríguez, J. A. (2017). El control interno como herramienta para el fortalecimiento de la gestión empresarial. Revista Gestión y Desarrollo, 14(2), 67-81.

Kvale, S. (2011). Las entrevistas en investigación cualitativa. Ediciones Morata.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2017). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 007. Requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje. https://www.mincit.gov.co

Pereira, J. A. (2021). Indicadores financieros y toma de decisiones empresariales. Editorial Alfaomega.

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2014). Fundamentos de finanzas corporativas (10.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Taborda, J., Hernández, M., & López, D. (2024). Análisis del flujo de caja como herramienta para la gestión financiera empresarial. Revista Latinoamericana de Finanzas y Administración, 19(1), 55-72.

Vega, L., & Ortiz, M. (2017). Control financiero y gestión administrativa en empresas hoteleras. Revista Turismo y Desarrollo, 8(1), 33-47.

Anexos

Anexo 1

Formato de Consentimiento Informado

Título del Proyecto: Diseño de un protocolo financiero para el control de ingresos y egresos orientado al fortalecimiento de la eficiencia de la Posada Turística Dantayaco en Mocoa, Putumayo.

Investigador(a): Nathalia Lucero Paguay Chapuesgal y Andrés Felipe Castillo López

Institución: Institución Universitaria del Putumayo UNIPUTUMAYO / Programa Tecnología en gestión empresarial y de la Innovación

1. Naturaleza y Propósito de la Investigación

Diseñar un protocolo estructurado de procesos y procedimientos, para el control de ingresos y egresos fundamentado en el diagnóstico financiero y lineamientos técnicos del sector alojamiento turístico orientado al fortalecimiento de la eficiencia de la Posada turística Dantayaco en Mocoa –Putumayo.

2. Procedimientos

Si acepto participar, se realizará una entrevista con una duración aproximada de 30-45 minutos. La sesión podrá ser grabada en audio para facilitar la transcripción y el análisis posterior de los datos. También se permitirá que el investigador observe el flujo de trabajo en el área de facturación.

3. Riesgos y Beneficios

- **Riesgos:** La investigación se considera de riesgo mínimo. No implica procedimientos invasivos. Podría generar una leve incomodidad al discutir fallas en los procesos, pero no se busca juzgar el desempeño individual.
- **Beneficios:** Mi participación contribuirá al diseño de un protocolo que contribuya a la mejora de la eficiencia de la posada.

4. Confidencialidad y Anonimato

La participación del asesor administrativo se realiza con consentimiento informado y autorización expresa para el uso académico de la información suministrada, incluyendo su referencia dentro del desarrollo investigativo cuando resulte pertinente para el análisis y sustentación de los resultados.

5. Voluntariedad

Mi participación es completamente voluntaria, tengo el derecho de no responder cualquier pregunta o de retirarme del estudio en cualquier momento sin que esto afecte mi situación laboral o relación con la Posada Turística Dantayaco.

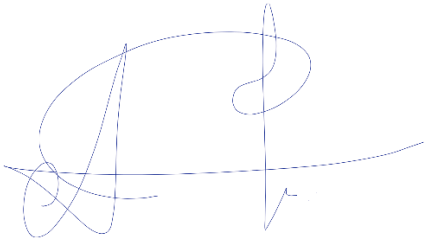
6. Contacto

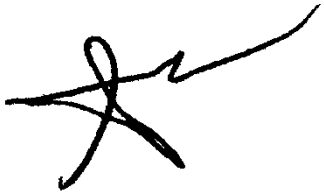
Para resolver dudas sobre la investigación, puedo contactar al investigador al correo: paguaynathalia602@gmail.com o al teléfono: 3144395954.

Declaración de Consentimiento

He leído (o me han leído) la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio.

¿Autoriza el uso de **grabación de audio para la entrevista?** SÍ __X__ NO ____

Firma del Participante:	
Nombre del Participante:	ING. ANTONIO ZORRILLA ZAVALA
Cédula / Documento:	A4102031
Fecha:	[3***] de [enero***] de 2026

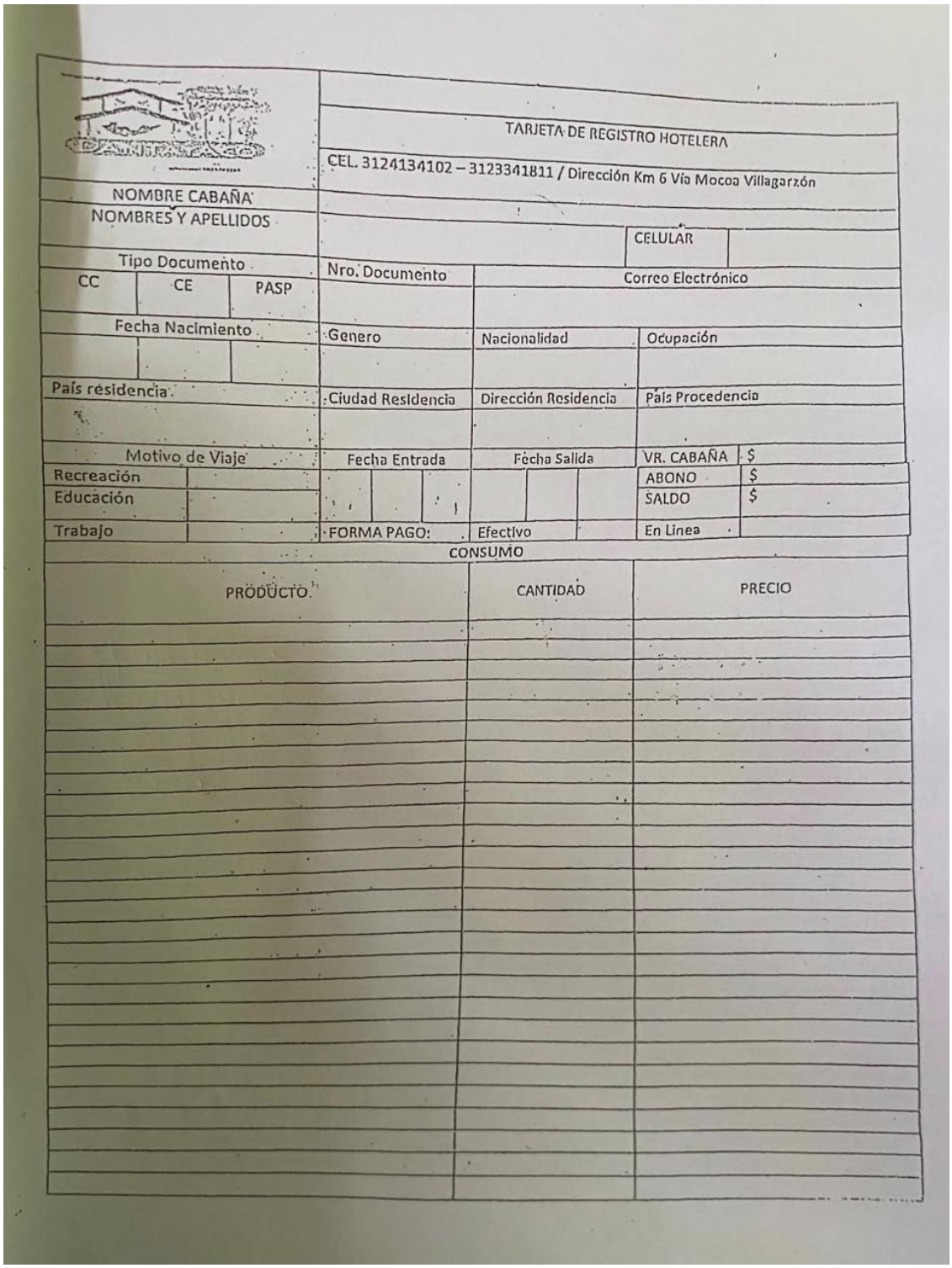




Andrés Felipe Castillo Lopez
c.c 1007224917
investigador

Nathalia Lucero Paguay Chapuesgal
c.c 1086299613
Investigadora

Anexo 2: Formulario de registro de huéspedes actual



TARJETA DE REGISTRO HOTELERA

CEL. 3124134102 – 3123341811 / Dirección Km 6 Vía Mocoa Villagarzón

NOMBRE CABAÑA			
NOMBRES Y APELLIDOS			CELULAR
Tipo Documento: CC / CE / PASP	Nro. Documento	Correo Electrónico	
Fecha Nacimiento	Genero	Nacionalidad	Ocupación
País residencia	Ciudad Residencia	Dirección Residencia	País Procedencia
Motivo de Viaje: Recreación / Educación / Trabajo	Fecha Entrada	Fecha Salida	VR. CABAÑA $ / ABONO $ / SALDO $
	FORMA PAGO:	Efectivo	En Linea

CONSUMO

PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO

Anexo 3: Excel actual utilizado para registro de clientes



Base de datos r... huespedes(2)

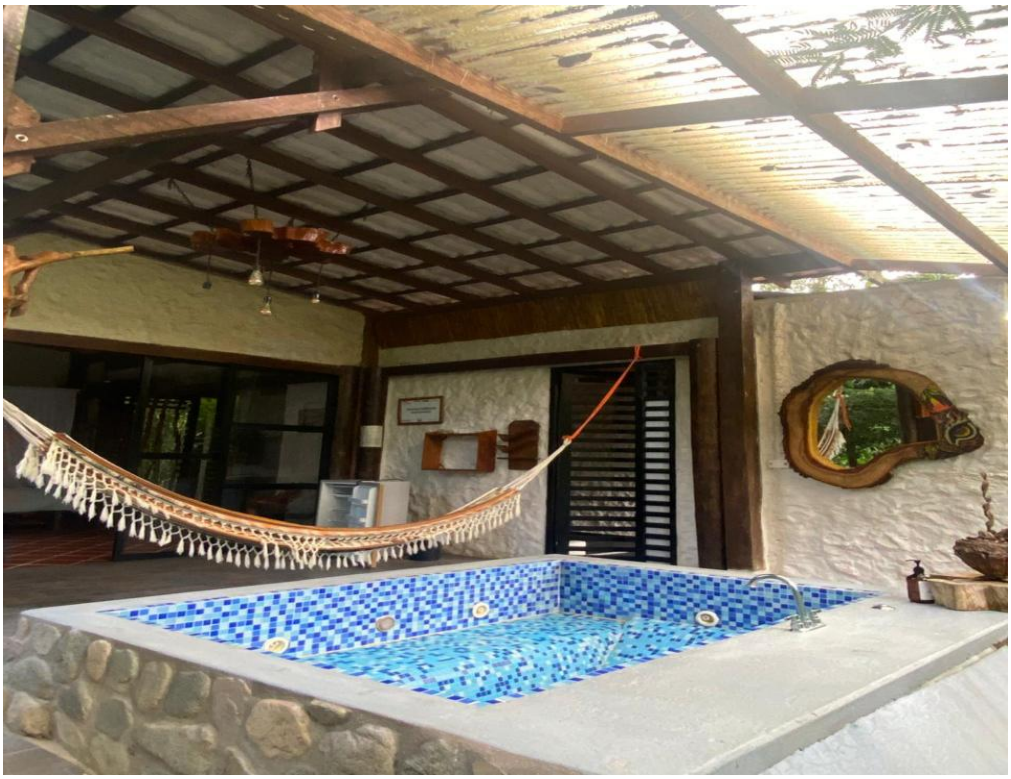
Hoja 2 | REGISTRO_CLIENTES | Hoja 1

	A	B	C	D	E	F	G
2	8/4/2025 15:37:14	CC	79519730	CHECK OUT	Elkin Casadiego		casavieja2032@
3	8/5/2025 10:16:10	CC	79566871	CHECK OUT	Edgar González Rodríguez		gonzalez.edgar
4	8/5/2025 12:29:09	CC	1023932537	CHECK OUT	Javier Orlando Alzamora Bravo		jabravo_93@ho
5	8/5/2025 17:59:28	CC	2100247655	CHECK OUT	Marco Alexander Ramón Rodrigue	34	marredj@hotma
6	8/6/2025 22:09:12	CC	1137802411	CHECK OUT	David Fajardo	37	fundavalledeatr
7	8/7/2025 13:39:17	CC	1123204827	CHECK OUT	Luzcelly Sánchez Angel	37	luzcellysanchez
8	8/8/2025 14:46:22	CC	6050285	CHECK OUT	Rusberth hernandez	36	johanhernandez
9	8/8/2025 19:15:29	CC	5993866	CHECK OUT	Jose Ulices Gomez Bonilla	52	ulagobo0130@y
10	8/9/2025 13:20:39	CC	1122787187	CHECK OUT	Anderson Ortiz	26	andersoncamilo
11	8/9/2025 17:20:29	CC	1006815204	CHECK OUT	Fayzuly macaya	25	Ivonmacaya15(
12	8/10/2025 19:16:48	CC	80123687	CHECK OUT	Jemmer Olaya Suarez	43	Jemerolaya@ho
13	8/11/2025 15:26:02	CC	59805742	CHECK OUT	**Claudia Cabrera - Cortesia**	43	Claudia.cabrera
14	8/11/2025 15:34:39	PASAPORTE	22DF82465	CHECK OUT	Albán Bonnard	32	No
15	8/11/2025 16:23:14	CC	1085330116	CHECK OUT	Nayibe Liseth guerrero ordoñez	29	nayibe12guerre
16	8/11/2025 16:25:06	CC	1004193213	CHECK OUT	Erik Daniel Bastidas Chalaca	24	erikd17ch@gma
17	8/11/2025 16:59:30	CC	1123317633	CHECK OUT	Andrés Camilo Restrepo Mora	26	ancrestrepomo(
18	8/12/2025 10:53:59	CC	1124862401	CHECK OUT	Stefanny Marín ortiz	30	stefanny_121@
19	8/12/2025 16:24:04	CC	933811660	CHECK OUT	Ramón Gonzalez	50	ramonlci566@g
20	8/12/2025 21:12:54	CC	1006596684	CHECK OUT	Lizeth silva	29	Licethceron96@
21	8/13/2025 8:02:38	CC	1125410999	CHECK OUT	Diego figueroa / Juan Pablo	32	Diegofigueroa25
22	8/13/2025 9:49:53	CC	1085338205	CHECK OUT	Luisa María Hidalgo Melo	28	luisamariahidalg
23	8/14/2025 9:13:19	CC	1005719537	CHECK OUT	Cristian Camilo Triana cubillos	22	Camilocubillos1
24	8/14/2025 9:58:31	CC	1151969322	CHECK OUT	María José Manrique	26	maria.manrique
25	8/14/2025 18:28:37	CC	1117547958	CHECK OUT	Vicky Guzmán Toledo	27	arq.elementalvg
26	8/14/2025 18:51:22	CC	1124863224	CHECK OUT	Jhonny Alexander Rodriguez Enri	29	Jrodriguezenriq
27	8/15/2025 15:10:47	PASAPORTE	C73TL1X8X	CHECK OUT	Nadja taeger	32	Nadja.taeger@g
28	8/15/2025 18:35:58	CC	8027349	CHECK OUT	CARLOS ALBERTO MEJIA WALKE	41	cabetomw@gm
29	8/17/2025 9:36:45	CC	80872962	CHECK OUT	Juan Sebastian Spinel Peñuela	40	seb.spinel@gma
30	8/18/2025 18:28:33	PASAPORTE	U1635766	CHECK OUT	Michael Kren	56	don.krenetto@g
31	8/19/2025 22:42:00	CC	52729534	CHECK OUT	Lady Jomara Cardozo	43	lady.cardozo@g
32	8/20/2025 12:37:03	CC	1082778536	CHECK OUT	Diana Hincapié	30	Satelecomunica
33	8/22/2025 15:37:30	CC	37086172	CHECK OUT	Sandra Milena Morales Naspiran	40	Sandramoralesr
34	8/22/2025 19:51:32	CC	1007012921	CHECK OUT	Daniela Valentina Vallejo Vallejo	25	Danielavallejo31
35	8/23/2025 13:03:26	PASAPORTE	PAX016481	CHECK OUT	Oscar Soto Angona	33	oscarsotoangor
36	8/23/2025 17:19:12	CC	13143172	CHECK OUT	Quintero muñoz	55	Yisselaledezma(
37	8/23/2025 21:09:02	CC	0000000000	CHECK OUT	Carlos Mestanza	37	carlosmestanza
38	8/26/2025 15:53:14	PASAPORTE	C3FFC2PPW	CHECK OUT	Eva Christine Horn	60	eva.horn@univ
39	8/26/2025 21:39:37	PASAPORTE	K5326468B	CHECK OUT	Ee One Lim	31	limeeone@gmai
40	8/26/2025 21:39:37	CC	53000584	CHECK OUT	Juliana Hoyos Siluan	40	Dantakunapa@
41	8/30/2025 16:48:00	CC	20738775	CHECK OUT	Luz brihyind cruz Guzmán	48	luzcruzguzman(
42	9/2/2025 9:17:49	CC	1004702503	CHECK OUT	Isabella Jiménez Sanchez	23	isajim2001@ho
43	9/3/2025 11:14:40	CC	39841559	CHECK OUT	ANA BEYBA CABRERA	44	cabreraanabeyt
44	9/3/2025 18:42:33	CC	1123330111	CHECK OUT	Daniel Daza Palchucan	31	dazadaniel007(
45	9/4/2025 17:02:42	CC	1075301545	CHECK OUT	Junior alvarez	28	Alvarezjunior35
46	9/4/2025 18:12:25	CC	1124859600	CHECK OUT	Chris Angélica Caicedo Chamorro	32	angelica.caiced
47	9/5/2025 15:16:01	PASAPORTE	AAI178279	CHECK OUT	Beatriz Carolina Lopez Diaz	44	receptivos@rios
48	9/5/2025 17:12:27	CC	1007548825	CHECK OUT	Valeria Arciniegas	25	sofiaarciniegas'
49	9/6/2025 12:07:11	CC	1020821489	CHECK OUT	David Arturo Miguez Baracaldo	28	dmiguezb@gma
50	9/6/2025 14:29:58	CC	1116250209	CHECK OUT	Albin Pinilla	34	albin.riverayflor
51	9/6/2025 15:01:20	CC	1124856171	CHECK OUT	Camilo salazar	34	camilo.salazar.g
52	9/6/2025 16:20:38	CC	7695883	CHECK OUT	Edier Salinas	50	ediersalinas7@g
53	9/7/2025 13:00:49	CC	1123318600	CHECK OUT	Jennifer Quiñones Cale	26	Jenniferquicalle
54	9/7/2025 15:53:27	CC	1061796814	CHECK OUT	Alejandro Gutierrez	28	alejo04187@gm
55	9/9/2025 9:02:01	CC	1126457135	CHECK OUT	Eduardo Ruales Chulde	28	rualeseduardo9
56	9/11/2025 12:49:26	CC	1125229855	CHECK OUT	Paola Andrea Realpe Guerrero	30	realperh@gmail
57	9/12/2025 8:47:26	CC	1060207913	CHECK OUT	Yudi Alejndra Grajales	30	claudia.grajales
58	9/12/2025 14:46:02	CC	1035853619	CHECK OUT	Alejandra Patiño	35	alejandra.patioj
59	9/14/2025 22:37:40	PASAPORTE	YB8229194	CHECK OUT	Giuliana Gheza	38	giovanni.ferma(
60	9/14/2025 22:39:28	PASAPORTE	YB8858337	CHECK OUT	Giovanni Ferma	37	giovanni.ferma(
61	9/15/2025 13:31:21	CC	1123317250	CHECK OUT	Carlos Duván Botero Camacho	27	Boteroduvan12
62	9/15/2025 15:50:18	CC	1083923930	CHECK OUT	Daniel Camilo Nuñez Jaramillo	27	Danielcamilo040
63	9/15/2025 21:06:56	CC	1087124628	CHECK OUT	Jonhatan David Fajardo	36	Jfajardo89@gm
64	9/15/2025 22:05:31	PASAPORTE	3499866	CHECK OUT	Niccolo Zamberlam	27	zamberlamnicc
65	9/16/2025 14:00:34	CC	1144069854	CHECK OUT	Luisa Fernanda Gómez Oliva	31	luisa.fergomezo
66	9/17/2025 19:06:51	CC	1084194329	CHECK OUT	Juan camilo Miramag Benavides	18	Sd
67	9/18/2025 12:10:47	CC	91530821	CHECK OUT	Javier Valdivieso	41	javiervaldivieso(
68	9/18/2025 13:31:11	CC	25234581	CHECK OUT	Sonia Noreña chica	49	soniachica1921
69	9/18/2025 19:50:30	CC	1121508457	CHECK OUT	Tatiana Jacanamijoy	26	Jacanamijoytat
70	9/19/2025 10:57:03	CC	1053820858	CHECK OUT	Diego Fernando López Pujimuy	33	diego_cas1992(
71	9/19/2025 15:05:34	CC	1053809742	CHECK OUT	Esteban Rincon Buitrago	34	estebanrinconbu
72	9/19/2025 16:24:35	CC	63556236	CHECK OUT	Wendy sanchez tarazona	40	Wenlisanta@gm
73	9/19/2025 20:09:51	CC	1233192586	CHECK OUT	Angela daniela solarte mora	26	danysolarte199
74	9/21/2025 8:47:59	CC	1006846167	CHECK OUT	Mabel Bastidas	24	Mabelb468@gm
75	9/21/2025 8:49:03	CC	1006946699	CHECK OUT	Laura Sofía Guzmán García	24	laurasofiguzma
76	9/23/2025 10:17:16	CC	1130614909	CHECK OUT	Quintero Duque Jessica Yuliana	38	Jessik-1727@h
77	9/23/2025 18:30:43	CC	69008219	CHECK OUT	Maria Isabel Nuñez Bolaños	45	Isabelnanez10@
78	9/23/2025 18:41:47	PASAPORTE	141347965	CHECK OUT	Stephanie Mcdonagh	28	stephaniermcdo
79	9/23/2025 20:07:21	CC	1124865176	CHECK OUT	Danna Vanessa Molina Andrade	27	dannamolina15
80	9/23/2025 21:34:51	CC	10045988487	CHECK OUT	Andres Geovany Melo Portillo	22	andresmeloport
81	9/24/2025 12:05:51	PASAPORTE	683353863	CHECK OUT	Pearson McGovern	30	Pearsonmcg21(
82	9/24/2025 16:43:50	CC	1124858833	CHECK OUT	Diana Carolina Rosero Moncayo	32	dirosero02@gm
83	9/25/2025 16:27:20	CC	1124316247	CANCELADA	JOSE CAMILO ORTEGA RUIZ	27	ing.jose.ortega.r
84	9/25/2025 20:42:17	CC	1032470180	CHECK OUT	Diego Riascos Ponce	30	diegoriascos21(
85	9/25/2025 20:45:34	CC	1015451512	CHECK OUT	Vivian Lorena Roa	30	lamochiladelore
86	9/25/2025 21:20:37	CC	32090090	CHECK OUT	Eliana Lopera Estrada	41	eliana.loperae@
87	9/26/2025 9:02:03	CC	1002725963	CHECK OUT	Sebastian Benítez	25	Sebasbenitezp@
88	9/26/2025 12:33:39	CC	1015454963	CHECK OUT	Laura Camila Castellanos Zuluag	30	zucaslau@gmai
89	9/28/2025 17:42:20	CC	1125409224	CHECK OUT	Ruth Stella Riascos Caicedo	36	NA
90	9/29/2025 14:32:44	CC	1087647239	CHECK OUT	Yesid Fernando Cortes Martinez	29	
91							
92							
93							

Anexo 4: Fotografías de la Posada Turística Dantayaco.







Anexo 5: Formatos propuestos en Excel



REGISTRO DE EGRESOS

Registro y control de egresos operativos y administrativos

Código:
Versión:
Fecha de actualización: ___/___/___/
Página: 1 de 1

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL EGRESO

Fecha del egreso: ___/___/___/ Consecutivo: _____
Área / Departamento: _____
Responsable del gasto: _____
Concepto general del gasto: _____
Justificación / Observaciones: _____

RESUMEN FINANCIERO

Valor del egreso:	$
Aprobado POR:	$
Valor pagado:	$
Saldo (Si Aplica):	

2. DETALLE DEL EGRESO

No.	Descripción detallada del gasto	Proveedor / Beneficiario	Tipo de gasto (Opertivo/Administrativo/Mantenimiento/Servicios/Inventarios/Otros)	Factura / Soporte No.	Fecha de Factura / Soporte	Método de pago (Efectivo/Transferencia /Tarjeta /Otro)	Valor
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
					TOTAL EGRESOS DEL DÍA:		$0

4. AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN

Solicitado por:	Firma:	Fecha:	___/___/___/	MÉTODO DE PAGO UTILIZADO
Aprobado por (Administración):	Firma:	Fecha:	___/___/___/	☐ Efectivo ☐ Transferencia
Pagado por (Caja):	Firma:	Fecha:	___/___/___/	☐ Tarjeta ☐ En línea
				☐ Otro:

4. OBSERVACIONES GENERALES



CONTROL DE INVENTARIO

Registro de entradas, salidas y existencias de productos e insumos
Control de inventario de productos e insumos de uso operativo.

Código:
Versión:
Fecha de actualización: ___/___/___/
Página: 1 de 1

FECHA: ___/___/___/ Responsable inventario: _____

No.	Producto / Insumo	Unidad de medida	ENTRADAS Cantidad	ENTRADAS Valor Unit.	ENTRADAS Valor Total	SALIDAS (Consumo / Uso) Cantidad	SALIDAS (Consumo / Uso) Valor Unit.	SALIDAS (Consumo / Uso) Valor Total	EXISTENCIA ACTUAL Cantidad	EXISTENCIA ACTUAL Valor Unit.	EXISTENCIA ACTUAL Valor Total	Proveedor	Observaciones
1					$			$			$		
2					$			$			$		
3					$			$			$		
4					$			$			$		
5					$			$			$		
6					$			$			$		
7					$			$			$		
8					$			$			$		
9					$			$			$		
10					$			$			$		
TOTAL GENERAL					$			$			$		

Observaciones:

Elaborado por	Revisado por (Administración)	Aprobado por (Administración)
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: ___/___/___/	Fecha: ___/___/___/	Fecha: ___/___/___/

NOTA: Realizar inventario físico mínimo una vez al mes y comparar con registros para detectar diferencias



CIERRE DE CAJA

Cierre diario de caja y conciliación de ingresos

Código:
Versión:
Fecha de actualización: ___/___/___/
Página: 1 de 1

FECHA: ___/___/___/ Responsable Cierre: _____

1. INGRESOS DEL DÍA	
Efectivo recibido	$
Transferencias recibidas	$
Pagos con tarjeta / otros	$
Abonos recibidos	$
Servicios adicionales (consumos)	$
TOTAL INGRESOS REGISTRADOS	$

2. CONCILIACIÓN DE CAJA	
Total dinero en efectivo en caja	$
Total ingresos del día (según registros)	$
Total servicios adicionales del día	$
Total abonos recibidos	$
TOTAL GENERAL (Ingresos del día)	$
Diferencia (Efectivo - Ingresos del día)	$

3. FORMA DE PAGO DETALLADA	
Efectivo	$
Transferencia	$
Tarjeta	$
En línea	$
Otro	$
TOTAL	$

4. OBSERVACIONES DE CIERRE

Elaborado por (Caja)	Revisado por (Administración)	Aprobado por (Administración)	Recibido por (Siguiente Turno)
Nombre:	Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: ___/___/___/	Fecha: ___/___/___/	Fecha: ___/___/___/	Fecha: ___/___/___/

Nota: Este formato debe diligenciarse al finalizar cada jornada y archivarse junto con los soportes de pago

REPORTE FINANCIERO MENSUAL

DANTAYACO

RESUMEN FINANCIERO MENSUAL

Mes: _____ Año: _____

Código:
Versión:
Fecha de actualización: __/__/__/
Página: 1 de 1

1. RESUMEN DE INGRESOS	
Ingresos por hospedaje	$
Servicios adicionales	$
Abonos recibidos	$
Otros ingresos	$
TOTAL INGRESOS	$

2. RESUMEN DE EGRESOS	
Gastos operativos (insumos, limpieza, etc.)	$
Gastos administrativos	$
Mantenimiento y reparaciones	$
Servicios públicos (agua, luz, internet, etc.)	$
Compras de inventarios	$
Otros gastos	$
TOTAL EGRESOS	$

3. RESULTADO DEL PERÍODO	
Transferencias recibidas	$
Transferencias recibidas	$
Utilidad / (Pérdida)	$

4. INDICADORES FINANCIEROS	
% Ocupación Promedio	$
Ingresos Promedio Diario	$
Gasto Promedio Diario	$
Rentabilidad del Período	$

5. RESUMEN DE FLUJO DE CAJA	
Saldo inicial del período	$
Total ingresos del período	$
Total egresos del período	$
Rentabilidad del Período	$

6. COMPORTAMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ANUAL
Ingresos por hospedaje														$
Servicios adicionales														$
Abonos recibidos														$
Otros ingresos														$
TOTAL INGRESOS	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$
Gastos operativos														$
Gastos administrativos														$
Mantenimiento y reparaciones														$
Servicios públicos														$
Otros gastos														$
TOTAL EGRESOS	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$
UTILIDAD / (PÉRDIDA) MENSUAL	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$

7. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES DEL PERÍODO

Elaborado por (Administración)	Revisado por (Administrador)	Aprobado por (Administración)
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____
Fecha: __/__/__/	Fecha: __/__/__/	Fecha: __/__/__/

Nota: Este reporte permite evaluar el desempeño financiero del establecimiento y apoyar la toma de decisiones.

Anexo 6: Formulario de Observación Directa – Evaluación de Protocolos en Hostal/Posada

Organización Administrativa

Aspecto a observar	Sí	No	Observaciones
Existe un área o espacio destinado para administración		X	No hay una oficina como tal de Administración
Se observan archivos o carpetas organizadas de documentos		X	No hay un repositorio documental estructurado
Se observan registros administrativos (formatos, libros o sistemas)	X		Hay registros básicos
Existe evidencia de manuales o guías de trabajo		X	Se realiza de vos a vos
El personal parece tener funciones definidas		X	Realizan varias funciones

Recepción y Atención al Cliente

Aspecto a observar	Sí	No	Observaciones
Existe un área formal de recepción	X		Se evidencia área de recepción formal
Se solicita documento de identidad al huésped		X	Solo se pide datos personales
Se registra la información del huésped al momento del ingreso	X		Proceso realizado por el personal de recepción
Se entrega información sobre normas del establecimiento	X		Se informa verbalmente al huésped durante el registro
El proceso de ingreso del huésped parece organizado	X		Se lo recibe de la mejor manera

Gestión de Reservas

Aspecto a observar	Sí	No	Observaciones
Se utiliza algún sistema o registro para controlar reservas		X	Un sistema digital no, pero se puede decir que en un libro lo realicen
Se lleva control de disponibilidad de habitaciones	X		Se controla manualmente
Existe un registro visible de reservas		X	Lo maneja el recepcionista
El personal consulta un sistema o registro antes de asignar habitación	X		Antes de asignar se verifica disponibilidad en el libro

Control Financiero

Aspecto a observar	Sí	No	Observaciones
Se observa registro de ingresos diarios	X		Se realiza en el libro de registros
Se entregan comprobantes o facturas por el servicio		X	N o cuentan con talonarios de factura
Existe un control visible de pagos de huéspedes		X	No hacia el publico
Se registra la información financiera en algún sistema o libro	X		Registro llevado en libro físico, pero no cuenta con un sistema digital

Anexo 7: Entrevista semiestructurada Posada Turística Dantayaco

Asesor administrativo de la posada: Antonio Zorrilla Zavala

Preguntas:

1. ¿Qué cargo desempeña dentro del hostal y cuáles son sus principales responsabilidades con el manejo del dinero?
2. ¿Cuáles son las principales fuentes de ingreso del hostal y que formas de pago manejan?
3. ¿Cómo se realiza actualmente el registro de los ingresos diarios y quien es la persona encargada de hacerlo?
4. ¿Qué mecanismos de utilizan para verificar que los ingresos registrados coincidan con el dinero recibido?
5. ¿Cuáles son los principales egresos del hostal y como se decide cuando y en que se gasta el dinero?
6. ¿Cómo se registran y controlan los egresos y que tipos de soportes se utilizan para respaldarlos?
7. ¿Cómo se maneja el dinero en caja y con qué frecuencia se revisa la disponibilidad de efectivo para la operación diaria?
8. Cuando los egresos superan a los ingresos o se presentan faltantes de dinero, ¿Qué acciones se toman?
9. ¿Existen procedimientos o reglas establecidas para el manejo de ingresos y egresos, y como se supervisa su cumplimiento?
10. Desde su experiencia, ¿Qué aspectos del manejo de ingresos y egresos considera que deberían mejorarse y como cree que un protocolo podría ayudar?