

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

PROCESOS DE MEJORA PARA EL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA
EMPRESA SOTEC SAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON.

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES.

PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

AUTOR: DINA LUZ BARRERA BARRERA

TUTOR: ANÍBAL MONTIEL ENSUNCHO

OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO PRÁCTICA O PASANTÍA.

AGRADECIMIENTOS

En este momento culminante de mi formación como contadora pública, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes hicieron posible la realización de este trabajo de grado.

A Dios todopoderoso por ser mi guía, fortaleza y mi luz en cada paso de este camino, dándome la salud y la perseverancia para alcanzar esta meta, a mis hijos Isaac, Daniel y Juan Manuel, por ser la motivación más grande y la fuente inagotable de energía y alegría en mi vida. Su amor, paciencia y comprensión durante estos años de estudio han sido el motor que me impulsó a seguir adelante, este logro es ante todo de ustedes.

A la Corporación Universitaria Remington y a su facultad de ciencias contables, por abrirme sus puertas y brindarme un espacio de crecimiento intelectual y personal y las herramientas necesarias para alcanzar esta meta.

Mi profundo agradecimiento a los docentes y autoridades académicas, por compartir generosamente sus conocimientos, por su orientación y compromiso, y por sembrar en mí el amor por el aprendizaje y la superación constante.

Finalmente, agradezco a todas las personas, amigos y familiares que, de una u otra manera, hicieron parte de este camino y contribuyeron a la realización de este logro.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada	5
Objetivos	7
Justificación	8
Marco Referencial.....	10
Diseño Metodológico.....	14
Resultados.....	16
Conclusiones	28
Referencias	29
Anexos	32

RESUMEN

La importancia del área contable y financiera es notable en la medida que de ella depende el control de los recursos utilizados y además brinda la información que soporta la toma de decisiones. Por ello, cuando se presentan problemáticas deben solucionarse de manera prioritaria para no colocar en riesgo la estabilidad y sostenibilidad en el tiempo de las organizaciones. En este orden de ideas, el objetivo general es proponer los procesos de mejora que se deben considerar para el área contable y financiera de la empresa SOTEC SAS, con la finalidad de optimizar el uso de los recursos. En términos metodológicos se realizó una investigación cualitativa basada en técnicas de recolección de información propias de este enfoque como son entrevistas, revisión documental y observación participante. Vale destacar que con relación al tipo de estudio se realiza una investigación aplicada basada en un estudio de casos, se sugiere plantear alternativas de solución a problemáticas de una unidad empresarial específica. Los resultados permiten establecer una serie de problemáticas entre las que se destacan la falta de mecanismos de control interno, ausencia de políticas para el manejo de los recursos, no se cuenta con personal calificado en materia contable y financiera, no se encuentran estandarizados los procesos, deficiente apoyo tecnológico para la sistematización de la información, entre otros. Finalmente, se concluye en la necesidad de implementar el plan de mejora recomendado para el logro de los objetivos empresariales.

Palabras Claves: contabilidad, procesos contables, plan de mejora, sostenibilidad empresarial, toma de decisiones.

PROBLEMÁTICA ABORDADA

La estructura productiva de Colombia se caracteriza porque la mayor parte de las organizaciones son microempresas, las cuales tienen como principal particularidad que tienen una estructura sencilla, generan pocos empleos, tienen ventas moderadas, tiene limitaciones en cuanto a la disponibilidad de acceso a tecnología y a capital, normalmente atienden un mercado de carácter local y regional generando dinamismo económico.

En este contexto, SOTEC S.A.S. hace parte de este conjunto de unidades empresariales y nace como una iniciativa de un emprendedor que sin conocimientos administrativos opta por colocar una comercializadora de productos de aseo y adicionalmente una cafetería para aprovechar al máximo los costos fijos existentes y dado que para la fecha de creación 2010 existían pocos oferentes de estos bienes y servicios. Las actividades comerciales que realiza esta empresa según las NIIF se ubican en el grupo III Microempresas y clasificación CIIU G4759.

Al respecto, en el tiempo se ha venido experimentado un crecimiento económico debido a la calidad de los productos y el servicio personalizado a los clientes actuales y potenciales. Pero debido a la falta de conocimientos de temas contables y unido a que no cuenta con personal calificado de planta en este campo profesional se genera la ausencia de instrumentos y mecanismos de control para un mejor manejo de los recursos financieros.

Las deficiencias en la administración de procesos contables pueden traer una serie de consecuencias a nivel financiero, dentro de las que se pueden mencionar las siguientes: la inadecuada administración del efectivo puede ocasionar problemas de liquidez, afectando la capacidad para atender sus compromisos de corto plazo; la falta de control de gastos puede afectar la rentabilidad; el no manejo adecuado de las transacciones y sus registros puede generar

incumplimientos de las obligaciones fiscales; la no disponibilidad de cifras en los estados financieros que muestren la situación real de la empresa puede disminuir las posibilidades de acceder a financiamiento externo; y se puede correr el riesgo de pérdidas económicas.

Adicionalmente, esta empresa enfrenta un gran reto y es que en la actualidad enfrenta una gran competencia de otras organizaciones que cuentan con adecuadas estructuras organizacionales que ofertan productos similares y con una gran variedad de productos y que poseen ventajas al disponer de personal capacitado en las diferentes áreas funcionales y además un notable soporte financiero. Se dimensiona entonces la importancia de mejorar como unidad de negocios y establecer las mejoras necesarias que posibiliten la reducción de errores y la optimización de las operaciones que conduzcan a un mejor manejo de los recursos financieros y con esto asegurar el posicionamiento comercial y la supervivencia empresarial.

Por lo anterior, se propone en esta investigación dar respuesta a la siguiente pregunta general:

¿Qué procesos de mejora se deben implementar en el área contable y financiera de la empresa SOTEC SAS?

Dar solución a este interrogante implica dar respuesta a la siguiente sistematización:

¿Cómo se llevan a cabo los procesos contables y financieros en la empresa SOTEC SAS?

¿Cuáles son las problemáticas de mayor impacto que se presentan en el área contable y financiera de la empresa SOTEC SAS en términos de los resultados empresariales?

¿Qué aspectos conceptuales se deben incluir en un plan de mejora para el área contable y financiera de la empresa SOTEC SAS?

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer los procesos de mejora que se deben considerar para el área contable y financiera de la empresa SOTEC SAS, con la finalidad de optimizar el uso de los recursos.

Objetivos Específicos

Registrar cómo se llevan a cabo los procesos contables y financieros en la empresa SOTEC SAS, a fin de diagnosticar su situación actual.

Describir las problemáticas de mayor impacto que se presentan en el área contable y financiera de la empresa SOTEC SAS en términos de los resultados empresariales, para plantear alternativas de mejora.

Establecer los aspectos conceptuales que se deben incluir en un plan de mejora para el área contable y financiera de la empresa SOTEC SAS, que contribuya a generar eficiencia y sostenibilidad.

JUSTIFICACIÓN

Es trascendental destacar que la información financiera en una empresa es de vital importancia, ya que es aplicada a las labores que se efectúan, lo cual involucra gestionar las operaciones vinculadas con los asuntos financieros tanto públicas como privadas sin importar el volumen y el sector económico. Por lo tanto, la presente investigación se justifica con el fin de abordar en la necesidad que tienen las organizaciones para proteger sus activos y mantener un buen status en el mercado y así mismo minimizar los riesgos, crear estrategias que permitan la optimización de las operaciones desarrollo y competitividad.

De acuerdo con este concepto la investigación describe el efecto que tiene desarrollar estrategias para el área financiera de una empresa como herramienta esencial para el manejo de los recursos. En este sentido, el trabajo realizado en la empresa comercializadora SOTEC S.A.S. busca establecer procesos y procedimientos claros que le permitan a la empresa operar de manera ordenada, segura y de la mano con las leyes contribuyendo a su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

De igual manera, existen una serie de aspectos que permiten establecer la conveniencia de desarrollar este trabajo, entre los que vale anotar los siguientes: cumplir con las normas y regulaciones de manera efectiva; mejorar la eficiencia y organización: permite establecer procedimientos claros para las tareas diarias lo que reduce errores, evita duplicidades y optimización de recursos; facilitar la auditoria y seguimiento, con un sistema bien implementado se hace más sencillo realizar auditorías, verificando que todo esté en orden y en cumplimiento con la norma; proteger los activos y la información, salvaguardar los recursos de la empresa incluyendo información confidencial de clientes y empleados; promover la cultura de

cumplimiento; fomentar en los empleados una actitud responsable y consciente de la importancia de seguir las regulaciones, lo que también favorece la reputación de la empresa.

Otras ventajas de este estudio es que permite la reducción de riesgos legales y sanciones, al mantener los controles adecuados se disminuyen las probabilidades de incurrir en multas, o problemas legales por incumplimiento y aumentar la productividad, puesto que con el sistema implementado cada colaborador debe cumplir con sus funciones de manera eficiente y eficaz.

MARCO REFERENCIAL

Existen investigaciones precedentes tales como las de Ortiz y Benavides (2024) que identifica problemáticas en el área contable de una empresa y por ello se plantean como objetivo diseñar un plan que apunte a darles solución. Este trabajo se fundamentó en un enfoque mixto resaltando la importancia de considerar elementos cuantitativos y cualitativos, así como las respectivas técnicas e instrumentos de recolección de información para dar respuesta a los interrogantes y el logro de los objetivos de investigación. Se logra como resultado la identificación de fallas en los procesos contables por la ausencia de procesos sistematizados, lo que aumenta las probabilidades de errores en los registros e impide tener información oportuna para la toma de decisiones, entre otras falencias. Finalmente, se concluye en función a la imperiosa necesidad de realizar inversiones en un sistema contable automatizado e implementar acciones y estrategias de mejora de forma inmediata.

Asimismo, Viafara (2023) realiza un estudio en este ámbito, proponiendo como objetivo diseñar una propuesta que busque mejorar el sistema de información del área contable en una organización. En la metodología se aplica un método deductivo con un tipo de estudio descriptivo, esto en la medida que se parte del análisis de información general sobre el funcionamiento del área contable y financiera para luego entrar a particularizar las problemáticas que enfrenta la empresa objeto de análisis en esta área, caracterizando los hallazgos y las potenciales soluciones. Se logra obtener como resultado que esta empresa enfrenta un elevado riesgo en la toma de decisiones, puesto que se realiza sin tener en cuenta cómo se encuentra la organización por la ausencia de datos actualizados. Frente a esto se concluye en función a la

necesidad de implementar un sistema de información que permita la sistematización de los procesos contables.

Aporta en esta temática Maestre (2019) que estudia cómo se puede mejorar la gestión de los recursos en una empresa. Este trabajo tuvo como objetivo elaborar un plan que permitiera el mejoramiento de la situación contable y financiera de una empresa de servicios públicos domiciliarios. En la metodología se utilizó un enfoque cualitativo, bajo un método inductivo y con un tipo de estudio descriptivo. Los resultados y conclusiones arrojaron que esta organización enfrenta problemáticas que impiden sacarle el máximo provecho a los recursos existentes y por ello se deben implementar estrategias de mejora que permitan encauzarla al logro de los objetivos propuestos.

Interesa igualmente definir los soportes teóricos entre los cuales se encuentra Tosca (2022) que evalúa el impacto que tiene el desarrollo de sistemas contables en la mejora de la efectividad que muestran las microempresas. En este sentido, se destaca como estos permiten optimizar el control sobre las finanzas, conllevando un uso más adecuado de los recursos en la medida que se logra evaluar la marcha del negocio en términos de liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad y frente a los resultados obtenidos proponer acciones de mejora o de fortalecimiento. Plantea este autor que esto se traduce en un mayor nivel de eficiencia en las actividades y procesos que se desarrollan en las demás áreas funcionales por el control de los recursos lo que aumenta su productividad.

Se considera la contribución teórica de Figueroa et al. (2022) los cuales estudian la forma de como fortalecer organizaciones de carácter comunitario, proponiéndose como objetivo destacar el papel que desempeña la contabilidad para el manejo correcto de las finanzas. Estos

autores destacan la necesidad de implementar sistemas contables que permita el registro ordenado y secuencial de todos los hechos que deriven movimientos económicos lo que servirá para un buen funcionamiento administrativo y el cumplimiento de las obligaciones en materia legal y tributaria. De igual manera se tendrá un soporte racional para la toma de decisiones apuntando a la sostenibilidad.

En este ámbito de conocimiento resaltan los fundamentos teóricos expuestos por Caivano et al. (2021) quienes relacionan la información contable con la generación de utilidades, dimensionando la notable importancia de esta disciplina. En esta vía, se plantea que la contabilidad suministra datos contenidos en los estados financieros que sirven de soporte para la toma de decisiones, pero algunas veces los directivos manipulan la información en detrimento de otros actores a los cuales también les interesan los datos, a esto se le llama earnings management. Al respecto, se teoriza que la información que arrojan los informes financieros de las organizaciones tiene diversas miradas según los intereses de cada actor involucrado y que debe analizarse la veracidad de estos antes de tomarse de base para los procesos decisorios.

Es válido en esta búsqueda de información relacionada con el objeto de investigación conceptualizar términos de uso frecuente para dimensionar su naturaleza y alcance en este trabajo, es así como tienen los siguientes: Contabilidad: *“es la ciencia que trata del estudio de los hechos económicos, de su compilación, medición, valuación, representación, información, análisis y control”* (Suárez y Tello, 2005, p.69). Proceso Contable: *“conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad en base a los principios de la contabilidad”* (González, 2023. párr. 2). Plan de Mejora: *es un*

conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para lograr una mejora en su rendimiento (Tejera, 2025, párr. 1).

Con relación al marco legal en Colombia las pequeñas empresas están reguladas por varias normas y leyes que buscan facilitar su formalización, crecimiento y cumplimiento legal, entre ellas tenemos las siguientes: la Ley 43 de 1990 que regula la profesión del contador público estableciendo su responsabilidad en la debida contabilidad y el cumplimiento de las normativas; la Ley 1314 de 2009 que estableció las normas de contabilidad y aseguramiento de la información en el país; el Decreto 2420 de 2015 que prescribe la aplicación de los marcos técnicos normativos para la preparación de estados financieros bajo estándares internacionales.

METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque mixto, al combinar técnicas cualitativas y cuantitativas. Este tipo de enfoque permite integrar la profundidad del análisis cualitativo con la precisión de los datos cuantitativos, lo cual es pertinente cuando se busca comprender procesos organizacionales y medir su impacto (Hernández y Mendoza, 2018). El método utilizado es el inductivo, esto en la medida que el proceso de investigación inicia con el interés de indagar la situación particular del área contable y financiera con la finalidad de establecer un modelo general de análisis que pueda ser replicado en otros contextos empresariales. Es importante anotar que en la inducción el acceso al conocimiento se da a través de la experiencia del investigador, tal cual se presenta en esta investigación y se soporta en la evidencia obtenida (Ameneyro, 2024).

Con relación al tipo de estudio la investigación es de tipo aplicada, pues su objetivo es resolver las dificultades que se presentan en los procesos financieros de la empresa, por esto es válido precisar que este tipo de estudios busca generar soluciones inmediatas a problemas concretos (Castro et al., 2023). Se enmarca además como un estudio de casos, el cual se considera apropiado cuando se requiere de un análisis exhaustivo de una área específica de una unidad empresarial en un contexto real (Villareal y Landeta, 2010).

Por otra parte, vale aclarar que la población en una investigación no se refiere únicamente a personas, sino que puede hacer relación también a la información documental y en este caso se hace alusión a universo de estudio (Arias et al., 2016). Considerando esto, en la investigación este universo está conformada en parte por los procesos financieros de la organización como son las fuentes secundarias de documentos que pueden facilitar las áreas de contabilidad, tesorería,

presupuestos, cartera y pagos; En este caso, se toma una muestra intencional o por conveniencia que se focaliza en aquellos procesos críticos que representan mayor impacto en la gestión contable y financiera. Otra proporción de la población son los colaboradores de la organización, a saber: asistente administrativo, asesor comercial, auxiliar de facturación, auxiliar de bodega, contador y gerente. De manera particular, estos se constituyeron en las fuentes primarias que se encargaron de suministrar información valiosa por medio de entrevistas informales.

Para la recolección de datos se aplican diversas técnicas e instrumentos entre las cuales vale destacar: 1) revisión documental de estados financieros, políticas internas y manuales de procesos, esto apoyado en fichas de lectura; 2) entrevistas semiestructuradas al gerente y a los demás funcionarios, para lo cual se utilizaron dos modelos de guías de entrevistas. 3) observación directa participante, basada en una guía de observación. Este momento es clave, dado que *“para toda investigación en ciencias sociales es importante tener claro el proceso, lugar y contexto de la recolección de datos, por ser la fase operativa del diseño de investigación para alcanzar los objetivos deseados”* (Useche et al., 2019, p. 29).

RESULTADOS

Diagnóstico del área contable y financiera

Los resultados de la recolección de información por medio de las diferentes técnicas e instrumentos en la empresa Sotec S.A.S., permiten elaborar el diagnóstico que a continuación se establece:

Los procesos financieros actuales se desarrollan de manera básica y centralizada en el área administrativa, cabe aclarar que de esta área depende el éxito empresarial de la misma, ya que garantiza el control de los recursos, con una adecuada organización permite registrar, supervisar y controlar los ingresos y egresos y obligaciones, evitando pérdidas por errores, fraudes o mala administración. Igualmente, facilita la toma de decisiones estratégicas, contar con información financiera clara y oportuna, brinda a los directivos bases sólidas para decidir sobre inversiones, endeudamiento, expansión o reducción de costos.

Desde su inicio la empresa Sotec S.A.S. se dedicó a la comercialización de productos de aseo y cafetería exclusivamente, con el paso del tiempo también se incluyó la limpieza industrial y actualmente venta de algunos electrodomésticos para el hogar, por lo que la empresa ha logrado mantenerse en el mercado por el servicio y los diversos productos que ofrece. Sus mayores ingresos provienen de la venta de sus productos iniciales.

La metodología de ventas que tiene la empresa en la actualidad es directa y por vía telefónica, constantemente visitan a sus clientes para resolver dudas y brindar asesorías. Se realizan ventas de contado y ventas a crédito a (15) días y (30) días, de igual manera todos los proveedores le otorgan créditos a la empresa de (30) días y de hasta (60) días con algunos proveedores.

Se ha podido evidenciar que la única garantía que tiene la empresa para otorgar créditos es la factura electrónica firmada por el cliente, no existen pagarés y ningún otro tipo de soporte que garantice el pago, la falencia más evidente en este caso es la pérdida de la factura física firmada y negación del cliente a pagar. Tampoco se hace una verificación en las centrales de riesgos para verificar la vida crediticia de los clientes. Esta se basa en el criterio personal de la gerencia.

Los registros contables se hacen en el software de Contapymes a pesar de contar con este desarrollo tecnológico los informes financieros no son reales, ya que los registros contables como son ingresos, egresos no se realizan el mismo día que surge el hecho económico, así mismo se ha podido evidenciar que no existe un tiempo establecido para hacer las conciliaciones bancarias entonces tampoco se tiene claridad sobre los gastos de 4 x1000, los ingresos por rendimientos y algunos pagos de clientes se demoran en ser descargados del sistema por no saber a quién corresponde el pago, como no existe un área financiera bien definida y el contador va muy poco a la empresa tampoco se tiene claridad de las retenciones que hacen muchos clientes correspondientes reteiva, retención en la fuente y reteica, ya que la persona encargada de realizar los descargues del sistema no tiene suficientes conocimientos contables y como realiza diferentes funciones tampoco cuenta con el tiempo suficiente para hacer el respectivo seguimiento a los pagos.

También se identificó que los colaboradores a pesar de tener un cargo asignado no tienen claras cuáles son sus funciones y esto es fundamental para mejorar los procesos financieros de la empresa con el fin de evitar la duplicidad de tareas y reducir errores. Adicionalmente, permite

que cada persona se enfoque en sus responsabilidades, agilizando los flujos de trabajo y evitar cuellos de botella que retrasan pagos, cobros y cierres contables. Se observa poca responsabilidad individual y muchas falencias en el control interno. Los colaboradores, aunque se ven dispuestos a mejorar son un poco desordenados en sus labores, no conocen las políticas de la empresa a nivel general y contable, tampoco estas se encuentran disponibles en ningún tipo de documento físico o virtual todo lo anterior impacta directamente la salud económica de la empresa.

Los aspectos más relevantes de lo anterior es que no existen políticas de crédito, y contables bien establecidas, y tampoco buen manejo con el recurso humano con el que se cuenta. A pesar de todas las falencias anteriores hasta antes del año 2020, la empresa venía luchando para sostenerse en el mercado, pero con la pandemia y el aumento en ventas de los productos de aseo e higiene, sus ventas se incrementaron en un 30% y se ha seguido manteniendo en el tiempo.

En cuanto al análisis del talento humano involucrado en las áreas contables y financieras se evidencian una serie de situaciones problemáticas como las siguientes: una misma persona realiza varios procesos en las transacciones económicas aumentando el riesgo de potenciales desfalcos; no se maneja de forma correcta los soportes contables de las operaciones lo que dificulta el registro para efectos de los estados financieros; no se disponen de lineamientos que regule el accionar de los colaboradores lo que induce a la multiplicidad de funciones y la falta de responsabilidad individual de las acciones; no se realizan controles periódicos a las actividades que se llevan a cabo, lo que no permite detectar las deficiencias generadas; el personal que desarrolla actividades de manejo de recursos no cuenta con una adecuada formación; la mayor

parte de los procesos se llevan de forma manual, mostrando ausencias de procesos sistematizados; ausencia de mecanismos para la salvaguarda del capital; se evidencian errores en los procesos de conciliación de lo relacionado con el capital de trabajo; en términos generales no se cuenta con una cultura organizacional que proporcione una sensación de seguridad en el manejo de los riesgos inherentes en las empresas en función a la gestión financiera.

Para ampliar la información existente obtenida de diferentes fuentes se realizó una entrevista semiestructurada con el gerente de la empresa con los siguientes resultados: Los estados financieros de la empresa se revisan muy poco solo cuando se requiere por algún requerimiento tributario, a pesar de esto considera que se tienen los elementos de juicio para a tomar decisiones con la información disponible, ya que esta es de carácter confiable. En cuanto al control interno se posee poco conocimiento y se supervisa o evalúa su cumplimiento cuando es estrictamente necesario, en contravía de esto se cree que existe mucha efectividad en el manejo de los recursos por los mecanismos de control que se aplican. Frente a la disponibilidad de la información financiera en forma física o digital de la empresa, el gerente demostró que no tiene la suficiente información. Finalmente, el gerente reconoció que hace faltan más procesos de capacitación del personal del área para generar una mayor eficiencia en los procesos.

Con base a lo anterior, se puede inferir que el gerente no tiene mucha claridad sobre la información financiera lo que puede traer las siguientes consecuencias: afectaciones en la toma de decisiones; incapacidad para detectar problemas de liquidez, endeudamiento o rentabilidad; posible incumplimiento en pagos a proveedores, empleados y otros terceros; dificultad para planear presupuestos realistas; entre otros. Respecto al control interno, se tiene que sin acceso rápido a los archivos se dificulta verificar operaciones y detectar errores e irregularidades. Por

esto, se requiere urgentemente implementar un sistema de archivo digital ordenado con copias de seguridad y establecer políticas de control interno que obliguen a reportes financieros periódicos.

Ampliando el análisis de la situación actual, un comparativo de ventas de los últimos dos años muestra una disminución del 5,17% en las ventas entre ambos periodos. Al indagar por las causas se identifican algunas de origen interno como deficiencias en la estrategia de marketing, atención al cliente en la gestión de inventarios por lo que se observan muchas devoluciones, fallas en el control interno, además otras externas como la competencia, factores económicos o cambios en el consumo.

A continuación con base a lo planteado se establecen las fortalezas y debilidades de la organización y las oportunidades y amenazas que el entorno brinda.

Fortalezas: existencia de un sistema contable básico; cumplimiento de obligaciones fiscales y tributarias; flujos de caja estable; fidelidad de clientes; productos de buena calidad; asesorías personalizadas.

Debilidades: procesos financieros poco automatizados; deficiencias en la conciliación bancaria y control de cuentas por cobrar; escasos procesos de evaluación financiera; personal poco capacitado en el área financiera; falta cultura del control interno.

Oportunidades: disponibilidad de un software financiero más avanzado; posibilidad de acceso a líneas de crédito; nuevas tecnologías para optimizar la gestión de tesorería y cobros.

Amenazas: altos niveles de morosidad de clientes; incremento de la competencia; cambios normativos que impacten de manera desfavorable; riesgo de pérdida de información por falta de respaldo digital.

Las situaciones presentadas generan una serie de riesgos potenciales, dentro de los que vale mencionar: falta de sistematización y automatización en registros financieros; falta de liquidez por la deficiente gestión de cuentas por cobrar; pérdida de riesgo reputacional y legal por incumplimiento de plazos tributarios; cuellos de botella identificados; retrasos en conciliaciones bancarias; ausencia de un sistema que impide evaluar la rentabilidad real y sobrecarga administrativa y operacional.

Procesos de mejora

Acciones y estrategias

Considerando la situación que presenta la empresa SOTEC SAS se considera tomar decisiones que apunten a la optimización digital, para lo cual es recomendable implementar un software que permita mantener la información financiera segura y para una gestión eficiente. Además, Establecer políticas claras de cobros, pagos y conciliaciones que contribuya a fortalecer el control interno. Igualmente, se debe organizar el archivo de los documentos de forma organizada y de fácil acceso, como también adquirir equipos para el área financiera, lo que debe complementarse con procesos de capacitación continua buscando formar al personal del área contable en herramientas de análisis financieros y riesgos. En la búsqueda de mejorar la situación contable y financiera y garantizar mayor eficiencia operativa y un mejor control interno y sostenibilidad organizacional se proponen acciones puntuales detalladas a continuación:

Automatización contable y financiera: implementar un software especializado para registrar operaciones y generar estados financieros.

Reestructurar procesos de cuentas por cobrar y pagar: la idea es buscar la manera de reducir los procesos manuales.

Gestión integral de flujo de caja: establecer procedimientos ágiles para proyección de liquidez y control presupuestal.

Enfoque en procesos críticos: priorizar conciliaciones y control de gastos, dado su impacto directo en la sostenibilidad financiera.

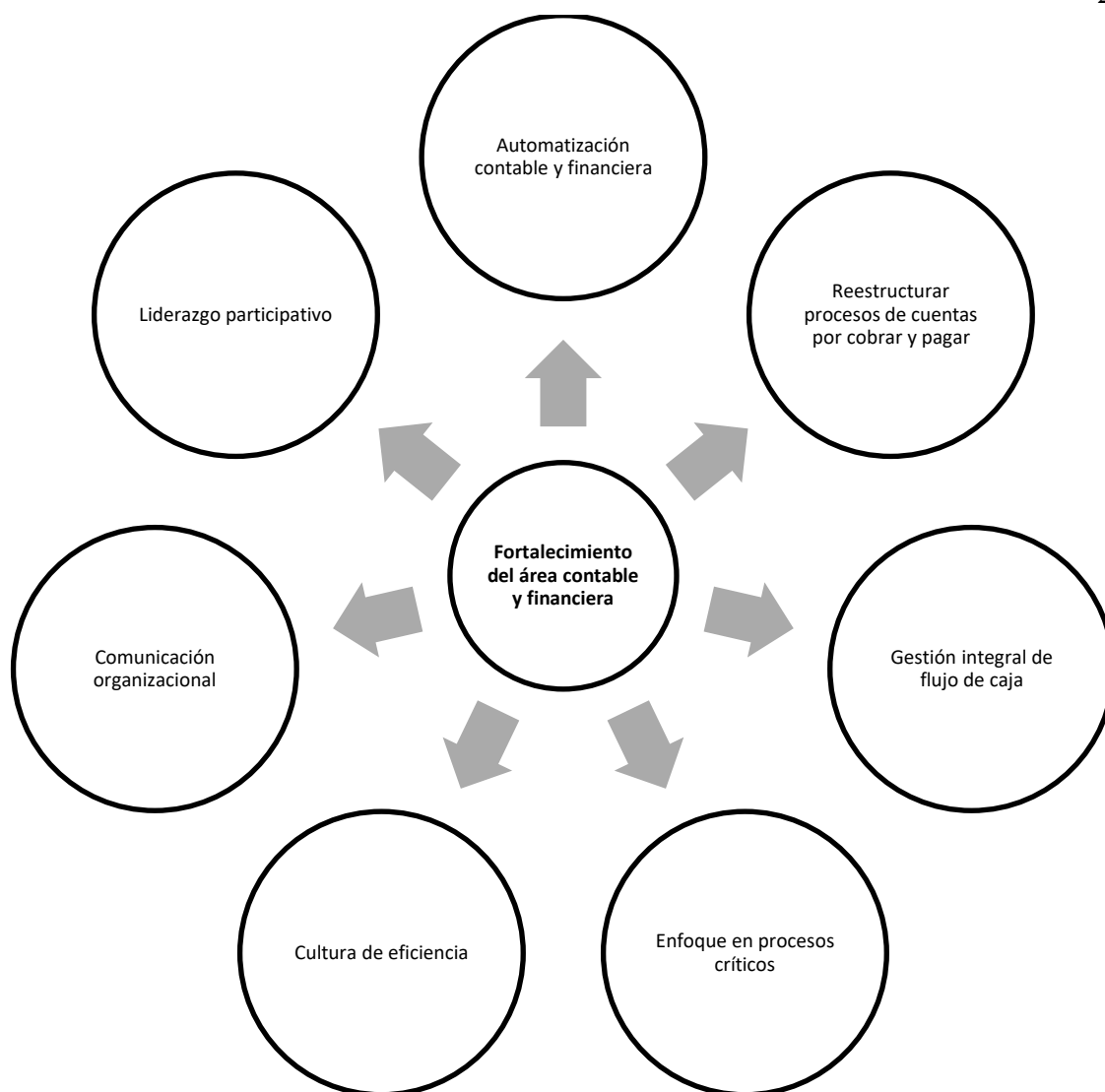
Cultura de eficiencia: promover entre colaboradores la mentalidad de mejora orientada a resultados.

Comunicación organizacional: definir canales claros para difundir políticas financieras y protocolos de control interno.

Liderazgo participativo: involucrar a la gerencia y al equipo en la toma de decisiones para garantizar la aceptación del cambio.

Estas acciones se visualizan en la figura #1.

Figura #1. Acciones y estrategias para el fortalecimiento del área contable y financiera



Fuente: Elaboración propia

Plan de Acción Para Mejorar el Sistema de Control Interno en el Área Financiera

Los planes de acción en el área contable y financiera se convierten en la guía para el logro de los objetivos empresariales de rentabilidad, supervivencia y crecimiento. En esta vía, aportan a generar las condiciones para lograr la sostenibilidad en el tiempo. De manera particular, en la empresa SOTEC SAS se proponen los siguientes momentos o etapas de este plan:

Formar un equipo de trabajo: Seleccionar a los responsables del proyecto (finanzas, auditoria, administrador) definir roles y responsabilidades.

Realizar un diagnóstico inicial: Revisar políticas y procedimientos existentes, identificar brechas, riesgos y áreas de mejora, documentar los procesos actuales y controles existentes

Definir objetivos y alcances: Establecer metas claves para las nuevas políticas y procedimientos determinar que procesos financieros serán cubiertos

Diseñar las nuevas políticas y procedimientos: Elaborar borradores que incluyan controles específicos y responsabilidades. Asegurar que sean claros, accesibles y alineados con las mejores prácticas.

Validar y ajustar: Revisar los borradores con la gerencia y administrador. Incorporar retroalimentación y realizar ajustes.

Capacitar al personal: Desarrollar materiales de capacitación. Realizar sesiones de entrenamientos para asegurar la correcta aplicación.

Implementar las políticas y procedimientos: Comunicar oficialmente los cambios. Integrar en los sistemas y procesos diarios, asignar responsables y establecer plazos.

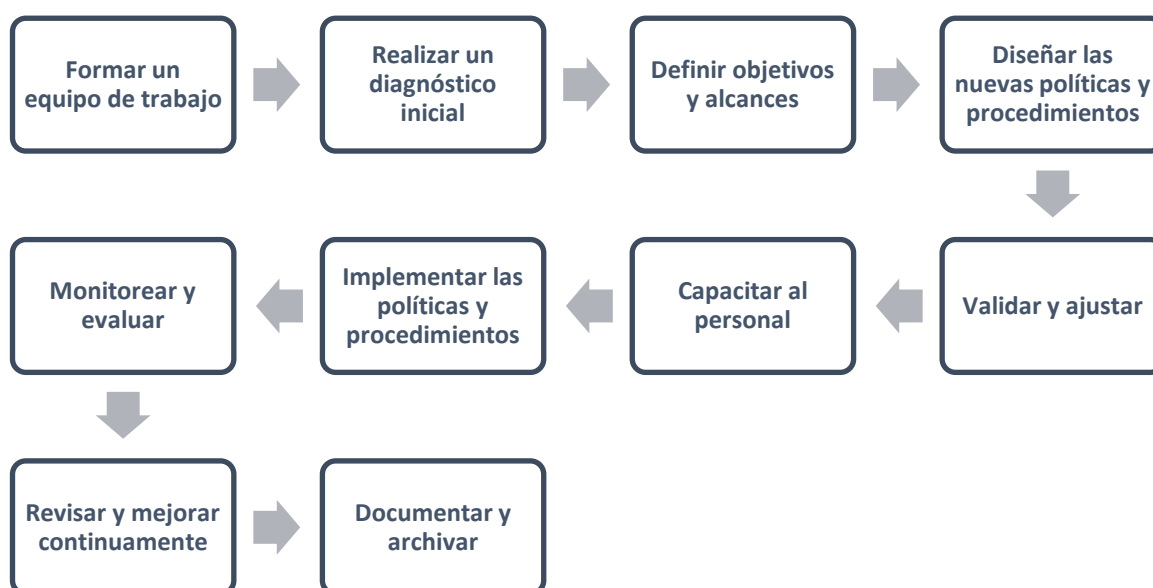
Monitorear y evaluar: Establecer indicadores de desempeño y controles de seguimiento. Realizar auditorías internas periódicas, Recoger retroalimentación del personal y detectar posibles mejoras.

Revisar y mejorar continuamente: Ajustar las políticas y procedimientos según los resultados y cambios en el entorno. Documentar las actualizaciones y mantener la comunicación.

Documentar y archivar: Guardar toda la documentación actualizada, asegurar que todos los empleados tengan acceso a las políticas y procedimientos vigentes.

Este plan de acción se muestra de forma secuencial en la figura #2.

Figura 2. Plan de Acción Para Mejorar el Sistema de Control Interno en el Área Financiera



Fuente: Elaboración propia

Definición de políticas empresariales

El área contable de una empresa es quizás la más importante de todas, esto considerando que son los resultados financieros las que permiten alcanzar los objetivos propuestos. En este orden de ideas, las políticas permiten orientar la toma de decisiones para una mayor efectividad de estas, posibilita sacarles el máximo provecho a los recursos, contribuye a sentar parámetros, reglas y normas para el manejo de los capitales con que se cuenta, lo que minimiza las

posibilidades de uso indebido de estos. En este sentido en la tabla #1, se describen las políticas propuestas:

Tabla 1. Políticas empresariales propuestas para el área contable y financiera

Políticas	Actividades
Control interno financiero.	Definir los principios y lineamientos generales para garantizar la integridad, exactitud y confiabilidad de la información financiera, así como la protección de los activos.
Segregación de funciones.	Separar responsabilidades para evitar conflictos de interés y reducir riesgos de errores en procesos como autorizaciones, registros y conciliaciones.
Aprobación de transacciones.	Específica para el gerente quien tiene la autoridad para aprobar montos tipos y límites de transacciones financieras.
Gestión de cuentas por pagar y cobrar.	Establecer los procedimientos para la emisión, revisión y pago de facturas, así como para la gestión de cobros y seguimientos de cuentas pendientes.
Conciliaciones bancarias.	Establecer la periodicidad, responsables y procedimientos para conciliar las cuentas bancarias con los registros contables.
Inventarios y activos físicos.	Protección de los activos físicos e inventarios de la organización. Asignar responsables.
Políticas de registro y documentación.	Definir requisitos para la documentación de transacciones, conservación de registros y respaldo de la información financiera.
Políticas de uso de sistemas y tecnología.	Establecer reglas para el uso adecuado de los sistemas informáticos.
Políticas de auditorías internas y control.	Realizar auditorías internas periódicas, revisiones y seguimiento de cumplimiento.
Políticas de capacitación y concientización.	Promover la capacitación continua del personal en controles internos, ética y cumplimiento.

Fuente: Elaboración propia

Establecimientos de procedimientos

Los procedimientos en el área contable y financiera permiten establecer mecanismos que aportan al control y al manejo transparente de los recursos, facilitando hacerles el adecuado seguimiento a los activos de la empresa y a la forma como estos se financian. En la tabla #2, se establecen para que sirvan de guía al desarrollo de los distintos procesos.

Tabla 2. Procedimientos propuestos para el área contable y financiera

Procedimientos	Tareas
Autorización de transacciones.	Revisar y aprobar diferentes tipos de transacciones.
Gestión de cuentas por pagar.	Recibir, verificar, registrar y pagar facturas de proveedores, incluyendo controles para evitar pagos duplicados.
Gestión de cuentas por cobrar.	Control de emisión de facturas, hacer seguimientos y registrar cobros, asegurando la precisión y puntualidad y registro inmediato de pagos recibidos.
Conciliaciones bancarias.	Definición de pasos para realizar la conciliación, asignar responsables, establecer frecuencia y soportes de los registros.
Registro y archivo de documentos.	Garantizar un óptimo proceso de documentación, mediante la clasificación, almacenamiento y respaldo de la información financiera, asegurando su integridad y accesibilidad.
Gestión de inventarios y activos.	Recepción, control, inventario periódico y análisis continuo de disponibilidad de activos.
Auditorías internas	Planificar, ejecutar y documentar auditorías, incluyendo la identificación de hallazgos y acciones correctivas.
Capacitación del personal.	Organizar y ejecutar los procesos de formación del talento humano.
Gestión de incidentes o desviaciones.	Reportar, investigar y resolver irregularidades o incumplimientos detectados.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

El desarrollo del presente trabajo permite inferir que la empresa presenta una serie de problemáticas que ameritan la puesta en marcha del plan de mejora propuesto. De estas acciones y estrategias las más prioritarias se relacionan con el establecimiento de políticas de control interno, el cual es un pilar estratégico para garantizar que la empresa sea sólida, y sostenible en el tiempo. Además, se posibilita garantizar la confiabilidad de los estados financieros, prevenir fraudes, detectar falencias a tiempo, cumplir con las normas evitando sanciones y multas o también procesos legales por incumplimiento.

Otros aspectos favorables es que se logra mejorar la eficiencia operativa y proteger los activos de la empresa. Otra lección aprendida es que los resultados obtenidos se deben analizar de manera periódica para detectar posibles fallas o áreas de riesgo, así como la actualización y mejora continua del sistema de control interno para adaptarlo a cambios en la empresa. Asimismo, se deben crear espacios adecuados de trabajo para evitar la acumulación de documentos y pérdida de estos.

Finalmente, se recomienda elaborar un manual de funciones y socializarlo para que cada colaborador asuma la responsabilidad de sus tareas y de esta forma todas las actividades que se realicen se hagan en un menor tiempo generando mayor efectividad. Igualmente, es importante organizar una oficina para el área financiera y contable para que desde allí se realicen las respectivas auditorías y controles.

REFERENCIAS

- Ameneyro, I. (2024) Razonamiento inductivo desde diversos paradigmas de investigación. *Revista Ciencia & Sociedad*, 4(3), 267-281.
<https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/159/107>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/273>
- Caivano, G., González, P., Tiberi, S., y Zinno, F. (2021). Utilidad de la información contable y gestión de ganancias: una revisión doctrinaria. *Ejes de economía y sociedad*, 5 (9), 329-346. <https://pcient.uner.edu.ar/index.php/ejes/article/view/1234/1348>
- Castro, J., Gómez, L., y Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/Tecnura/article/view/19171/18635>
- 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 y se dictan otras disposiciones*. 14 de diciembre de 2015. Diario Oficial No. 49.726. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=70011>
- Figueroa, M., Hoyos, M., y Gómez, R. (2022). El entorno de la contabilidad y las finanzas: una estrategia de fortalecimiento organizativo en contextos locales indígenas. *Revista de Jóvenes Investigadores AD Valorem*, 5(2), 127–148.
<https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/advalorem/article/view/4400/3590>

González, L. (24 de enero de 2023). ¿Qué es un proceso contable?., *Blog cegid*.

<https://www.cegid.com/ib/es/blog/que-es-un-proceso-contable-gp/>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Ley 43 de 1990.

Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones. 13 de diciembre de 1990. Diario Oficial No. N. 39.602.

[https://www.redjurista.com/Documents/ley_43_de_1990_congreso_de_la_republica.aspx](https://www.redjurista.com/Documents/ley_43_de_1990_congreso_de_la_republica.aspx#/)
#/

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, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento*. 13 de julio de 2009. Diario Oficial No. 47.409. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1314_2009.html

Maestre, J. (2019). Plan de mejoramiento para la gestión del área contable y financiera de la empresa Jaguazul S.A. E.S.P. [Tesis de Pregrado, Universidad de Córdoba].

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/entities/publication/9477c96b-b52b-41e0-8f79-01af5d43277a>

- Ortiz, H., Benavides, P. (2024). Plan de mejoramiento contable de la empresa Fresas Valle de Atríz en la vereda Los Lirios en el municipio de Pasto. [Tesis de Pregrado, Universidad Mariana]. <https://repositorio.umariana.edu.co/items/4b62b937-9cae-494c-abcc-bf1028ed08e9>
- Suarez, M., y Tello, L. (2005). Una perspectiva internacional de la contabilidad. *Equidad y Desarrollo*, (3), 65-70. <https://equidad.lasalle.edu.co/article/view/915/863>
- Tejera, A. (2025). Plan de mejora tras auditoría de calidad. *Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, ANECA*. <https://qinnova.uned.es/conocimiento/ficha/def/Mejorar>
- Tosca, S. (2022). Desarrollo de sistemas contables: mejora de efectividad en microempresas. *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindío*, 34(2), 300–308. <https://ojs.uniquindio.edu.co/ojs/index.php/riuq/article/view/1039/1341>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos*. Editorial Universidad de la Guajira.
- Viafara, Y. (2023). Propuesta de diseño del sistema de información contable en la empresa Ismael Antonio Ocampo. [Tesis de Pregrado, Universidad Antonio José Camacho]. <https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/44343425-4d43-4482-bd3b-10d914a0657c>
- Villarreal, O., y Landeta, J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16 (3), 31-52. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312600331>

ANEXOS

Guía de entrevista a funcionarios

Cuestionario

1. ¿Cuáles son los principales procesos financieros que hace la empresa?
2. ¿Existen políticas y procedimientos documentados para cada uno de estos procesos?
3. ¿qué aspectos consideras que necesitan formalización?
4. ¿Quiénes son las personas encargadas de revisar los procesos financieros?
5. ¿Se realiza una separación de funciones para evitar conflictos de interés?
6. ¿Se llevan registros adecuados de todas las transacciones financieras?
7. Si, no ¿qué herramientas utilizan para ello?
8. ¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicas?
9. se cuenta con un sistema de autorización para autorizar gastos y movimientos financieros?
10. Si, no ¿quién es la persona encargada?
11. ¿Se cuenta con los recursos para organizar una oficina para el área financiera y contable?
12. ¿Los colaboradores tienen claras sus funciones y están registradas en sus hojas de vida?
13. ¿Se realizan auditorías periódicas de cumplimiento?

Guía de entrevista a gerente

Cuestionario

Conocimiento sobre información financiera

- ¿Con que frecuencia revisa los estados financieros de la empresa?

- ¿Considera que la información financiera disponible le permite tomar decisiones estratégicas efectivas?
- ¿Como evalúa la información financiera que recibe?

Conocimiento control interno

- ¿Está familiarizado con los conocimientos de control interno?
- ¿Con que frecuencia supervisa o evalúa el cumplimiento de los controles internos?
- ¿según su experiencia que tan efectivos son los controles internos?
- ¿Usted sabe en qué lugar se encuentra físicamente la información financiera de la empresa?
- ¿Qué sugerencias propondría para mejorar los controles internos?

Organización documental y oficina para el área de finanzas

