



**Diseño de Estrategias para la Optimización de la Recepción de Información en la Empresa**  
**Más Contable SAS de Sincelejo**

**Opción de Trabajo de grado Práctica**

**Corporación Universitaria Remington.**

**Facultad de Ciencias Contables**

**Contaduría Pública**

**2024**

**Diseño de Estrategias para la Optimización de la Recepción de Información en la Empresa**

**Más Contable SAS de Sincelejo**

**(Trabajo de grado, opción práctica.)**

**Sandra Milena Gamboa Suarez**

**Opción de Trabajo de grado Práctica**

**Corporación Universitaria Remington.**

**Facultad de Ciencias Contables**

**Contaduría Pública**

**2024**

## Tabla de contenido

Resumen .....	4
Palabras claves: Recepción, información, tiempos de entrega, eficiencia, procedimientos, gestión, cartera.....	4
Problemática Abordada en la Práctica .....	5
Pregunta problema.....	7
Objetivos .....	8
Objetivo General.....	8
Objetivo Específico .....	8
Metodología .....	8
Tipo de estudio .....	8
Enfoque investigativo .....	9
Hipótesis.....	10
Marco teórico .....	10
Optimización de Procesos .....	10
Transformación Digital.....	10
Automatización.....	11
Gestión de la Información .....	11
Eficiencia Operativa .....	11
Satisfacción del Cliente .....	11
Resultados .....	11
Sistema de seguimiento que recuerde a los clientes las fechas de entrega.....	12
Impacto de las estrategias implementadas en la eficiencia operativa de la empresa.....	13
Descripción del objeto de estudio .....	16
Conclusiones .....	18
Recomendaciones.....	19
Referencias Bibliograficas .....	20

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal desarrollar y proponer estrategias para optimizar la recepción de información de los clientes en la empresa Más Contable SAS, con el fin de generar beneficios tangibles que contribuyan a la mejora de sus procesos operativos. Esta investigación surge del contexto de las prácticas profesionales y busca ayudar a reducir los tiempos de entrega de documentos, así como mejorar la gestión de la cartera. Los retrasos y errores en la entrega de información han generado dificultades operativas y afectado la calidad del servicio.

El estudio identificó como causas principales de estos problemas la falta de organización por parte de los clientes y la ausencia de un sistema estructurado de comunicación. Como soluciones, se propusieron diversas estrategias, entre ellas: la implementación de una lista de verificación de requisitos, el uso de recordatorios automáticos y la centralización de la entrega de documentos a través de plataformas digitales.

Los resultados obtenidos demostraron una mejora significativa en la eficiencia operativa de la empresa, así como en la satisfacción de los clientes. La optimización de procesos y la adopción de tecnologías fueron fundamentales para reducir los tiempos de respuesta y elevar la calidad del servicio brindado

**Palabras claves:** Recepción, información, tiempos de entrega, eficiencia, procedimientos, gestión, cartera.

## **Problemática Abordada en la Práctica**

MAS CONTABLE SAS, es una empresa que brinda servicios contables y tributarios, la cual fue creada por documento privado del 03 de marzo de 2022 por Yeimis del Carmen Padilla Almario, se puede ver que es una empresa joven de dos años pero que ha estado dejando huella en tan poco tiempo por su excelente servicio de asesorías y contabilidad. Se encuentra ubicada en Sincelejo sucre, inició llevando la contabilidad de unas pocas empresas y tenía solo un pequeño equipo contable, pero actualmente el número de contabilidades a cargo a incrementado tanto de empresas jurídicas como de personas naturales, de igual forma su equipo contable aumentó y ahora dando la oportunidad a técnicos, tecnólogos y profesionales de la contaduría pública en formación, pues no solo ofrece servicios contables y tributarios también contribuye a la formación de futuros contadores. (Cabarcas, D 2024)

Prestar servicios profesionales de asesoría y apoyo técnico en materia contable y tributaria. Asesoría y apoyo técnico en materia administrativa y financiera. Consultoría, auditoría externa y revisoría fiscal. Diseño e implementación de programas de control interno empresarial. Asesoría en implementación de NIIF para pymes. Asesoría en aseguramiento al sistema general de seguridad social y parafiscal. Asesoría a empresas en temas relacionados con procesos sancionatorios de la UGPP. Gestión y colocación de empleos especializados afines a la contaduría pública. Suministro de personal especializado en materia contable, tributaria y afines a la contaduría pública. (Cabarcas, D 2024)

Capacitación en temas de profundización y actualización contable y tributaria para contadores en ejercicio o formación. Enseñanza de educación media técnica en áreas contables,

administrativas y financieras. Cualquier actividad comercial o civil lícita y demás actividades inherentes al desarrollo del objeto social. (Cabarcas, D 2024)

## **MISIÓN**

"Brindar servicios contables y tributarios de alta calidad, confiabilidad y eficacia a empresas de la región, con un equipo profesional altamente calificado y comprometido con la ética, la innovación y la satisfacción del cliente." (Cabarcas, D 2024)

## **VISIÓN**

"Ser reconocidos como la firma de contadores líder en las regiones donde hacemos presencia, distinguidos por nuestra excelencia en el servicio al cliente, compromiso con la ética, con altos estándares de eficiencia, eficacia, confidencialidad, vanguardia tecnológica, innovación y soluciones efectivas, para contribuir al éxito financiero de nuestros clientes y al desarrollo económico de la región, " (Cabarcas, D. 2024)

Esta empresa se enfrenta a un desafío recurrente, uno de ellos está dado por los prolongados tiempos de espera en la recepción de la información de los clientes, lo que genera retrasos en el procesamiento de la contabilidad y otros servicios, este problema no solo afecta la calidad del servicio, sino que también repercute en el cumplimiento de los plazos fiscales y contables, así como en la satisfacción de los clientes, según Darnton, R (2008) "las demoras en la entrega de los documentos contables pueden provenir de diversas causas, entre las cuales destacan la falta de un sistema centralizado de recepción, los canales de comunicación poco eficientes entre la empresa y sus clientes, y la escasa automatización de procesos".

Uno de los principales inconvenientes es que cada cliente maneja su documentación de manera diferente, utilizando medios manuales o tecnológicos diversos que no siempre son compatibles con los sistemas de la empresa, esto genera la necesidad de realizar correcciones manuales o integraciones adicionales, lo cual incrementa el tiempo invertido en cada cliente y, a largo plazo, eleva los costos operativos.

La optimización del tiempo y de los procedimientos en la recepción de información es crucial para Más Contable SAS, según Mallar, M (2010) “mejoraría la eficiencia operativa interna, sino que también fortalecería la relación con los clientes al garantizarles un servicio más ágil y confiable”, la clave radica en una combinación de automatización, mejora de la comunicación y gestión proactiva de plazos, lo que permitirá a la empresa minimizar las demoras y ofrecer un servicio más eficiente y competitivo en el mercado contable local, la implementación de estrategias debe ser acompañada de una monitorización constante para ajustar los procedimientos en función de las necesidades específicas de la empresa y sus clientes.

**Pregunta problema:**

¿Cómo puede la empresa Más Contable SAS optimizar sus tiempos y procedimientos de recepción de información de los clientes, asegurando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, a través de la implementación de estrategias tecnológicas y mejoras en la gestión de la comunicación y procesos internos?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar y proponer estrategias para optimizar la recepción de información de los clientes en Más Contable SAS, con el fin de reducir los tiempos de entrega de documentos y mejorar la eficiencia en la gestión de la cartera

### **Objetivo Específico**

1. Identificar las principales causas de retraso en la entrega de información por parte de los clientes.
2. Implementar un sistema de seguimiento que recuerde a los clientes las fechas de entrega.
3. Evaluar el impacto de las estrategias implementadas en la eficiencia operativa de la empresa.

## **Metodología**

### **Tipo de estudio**

El estudio es de tipo descriptivo y exploratorio, ya que busca analizar la situación actual de los procedimientos de recepción de información en Más Contable SAS y describir los elementos que generan ineficiencias en el proceso, al mismo tiempo, según Esteban, N. (2018) este tipo de estudios “explorarán posibles soluciones mediante el análisis de los datos recopilados”, con el fin de proponer estrategias de mejora, este tipo de estudio es adecuado para obtener una comprensión profunda de la problemática antes de pasar a una fase de implementación.

## Enfoque investigativo

El enfoque será mixto, combinando la recolección de datos cualitativos y cuantitativos, el enfoque cualitativo permitirá explorar de manera profunda los problemas y las percepciones de los actores involucrados, mientras que el enfoque cuantitativo proporcionará datos medibles que permitan validar las hipótesis y proponer soluciones basadas en evidencia.

Para Medina, M; Quintero, M; Valdez, J (2013) “Este enfoque es adecuado para diagnosticar las causas de los problemas actuales y para evaluar el impacto de las estrategias de mejora propuestas mediante la comparación de los resultados antes y después de su implementación”.



**Fuente:** Secuencia Metodológica: Fase Cualitativa y Cuantitativa

**Fase cualitativa:** Se realizarán entrevistas semiestructuradas con los empleados responsables de la gestión de la información y con una muestra representativa de los clientes, esto permitirá identificar los principales cuellos de botella y los puntos críticos en el proceso de recepción de datos, además, se recogerán sugerencias y comentarios sobre mejoras percibidas.

**Fase cuantitativa:** Se llevarán a cabo encuestas estructuradas a una muestra mayor de clientes para obtener datos cuantitativos sobre los tiempos de respuesta, los niveles de satisfacción y las principales dificultades que enfrentan al enviar la

información, también se recogerán datos operativos sobre los tiempos promedio de recepción y procesamiento de la información en la empresa.

### **Hipótesis**

La implementación de estrategias de optimización en los procedimientos de recepción de información, como la utilización de herramientas tecnológicas para la automatización de recordatorios y la centralización de la entrega de documentos, así como la mejora en la comunicación con los clientes mediante listas de verificación claras, reducirá significativamente los tiempos de recepción de información en Más Contable SAS, esto, a su vez, mejorará la eficiencia operativa de la empresa y aumentará la satisfacción de los clientes al cumplir con plazos más ajustados y asegurar que la información se procese de manera más ágil y precisa.

### **Marco teórico**

**Optimización de Procesos:** según Medina, J (2010) “Se refiere al ajuste y mejora de los procedimientos internos de la empresa para aumentar la eficiencia” procurando principalmente reducir el tiempo requerido en la recepción y procesamiento de la información contable, la optimización busca eliminar redundancias, mejorar la comunicación y maximizar la productividad.

**Transformación Digital:** Es el proceso mediante el cual las organizaciones adoptan tecnologías digitales para mejorar y optimizar sus operaciones, en el contexto de Más Contable SAS, esto implica la adopción de plataformas tecnológicas para la recepción, validación y almacenamiento de documentos. (Alonso, I; 2017).

**Automatización:** Según Mejía, Á; Et. Al (2019) “El uso de sistemas automáticos, como recordatorios digitales o software de gestión documental”, para realizar tareas repetitivas que anteriormente eran manuales, en esta investigación, la automatización tiene como objetivo reducir los retrasos causados por la falta de organización o el olvido por parte de los clientes.

**Gestión de la Información:** según Artiles, S (2009) “Se refiere al manejo eficiente de los datos y documentos recibidos por la empresa, asegurando que estos sean entregados de manera correcta y en el tiempo estipulado”, la gestión de la información incluye la organización, almacenamiento y validación de los documentos.

**Eficiencia Operativa:** El concepto de eficiencia operativa, según Franco, C; Velásquez, F. (2020) “describe la capacidad de una empresa para maximizar su producción con los menores recursos posibles”, en este caso, la eficiencia se mide en términos de la rapidez y precisión con la que se procesan los documentos contables de los clientes.

**Satisfacción del Cliente:** Es la percepción que tienen los clientes sobre la calidad del servicio ofrecido por la empresa, en el caso de Más Contable SAS, la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la puntualidad, claridad y eficacia en la gestión de la información contable. (Cárdenas, E; 2019)

## **Resultados**

Tras la implementación de la metodología descrita, se han identificado varios aspectos clave relacionados con los problemas de retraso en la entrega de información por parte de los clientes en Más Contable SAS, estos resultados sirven como base para las estrategias de optimización propuestas, las cuales buscan mejorar tanto la recepción de

datos como la eficiencia operativa de la empresa.

### **Principales causas de retraso en la entrega de información por parte de los clientes.**

Muchos clientes no tienen claros los plazos de entrega de la documentación contable o se les olvidan las fechas debido a la falta de recordatorios efectivos por parte de la empresa, esto genera retrasos en la recopilación y envío de la información necesaria, según Robles, M (2015) “algunos clientes continúan utilizando medios manuales para el almacenamiento y entrega de la información, lo que implica que la documentación se pierda o no sea entregada en el formato adecuado”, asimismo, la falta de conocimiento sobre herramientas digitales es un factor que ralentiza el proceso.

De este mismo modo se menciona que algunas dificultades evidenciadas de manera interna es que la empresa no cuenta con un canal centralizado y exclusivo para la recepción de documentos, lo que genera confusión entre los clientes y dispersa la información, enviar la documentación a través de diferentes correos electrónicos o aplicaciones no es un proceso controlado ni eficiente, por último otra de las causas de retrasos en la entrega están dado porque los clientes envían documentos incompletos o en formatos incorrectos, lo que obliga al personal de Más Contable SAS a solicitar información adicional y repetir el proceso de validación, extendiendo innecesariamente el tiempo de procesamiento.

### **Sistema de seguimiento que recuerde a los clientes las fechas de entrega.**

Como parte del esfuerzo por mejorar la puntualidad en la entrega de información, se ha implementado un sistema de seguimiento que recuerda a los clientes las fechas de entrega de los documentos, este sistema envía notificaciones automáticas por correo electrónico y SMS a los clientes, recordándoles las fechas límite una semana antes, tres días antes y el mismo día del

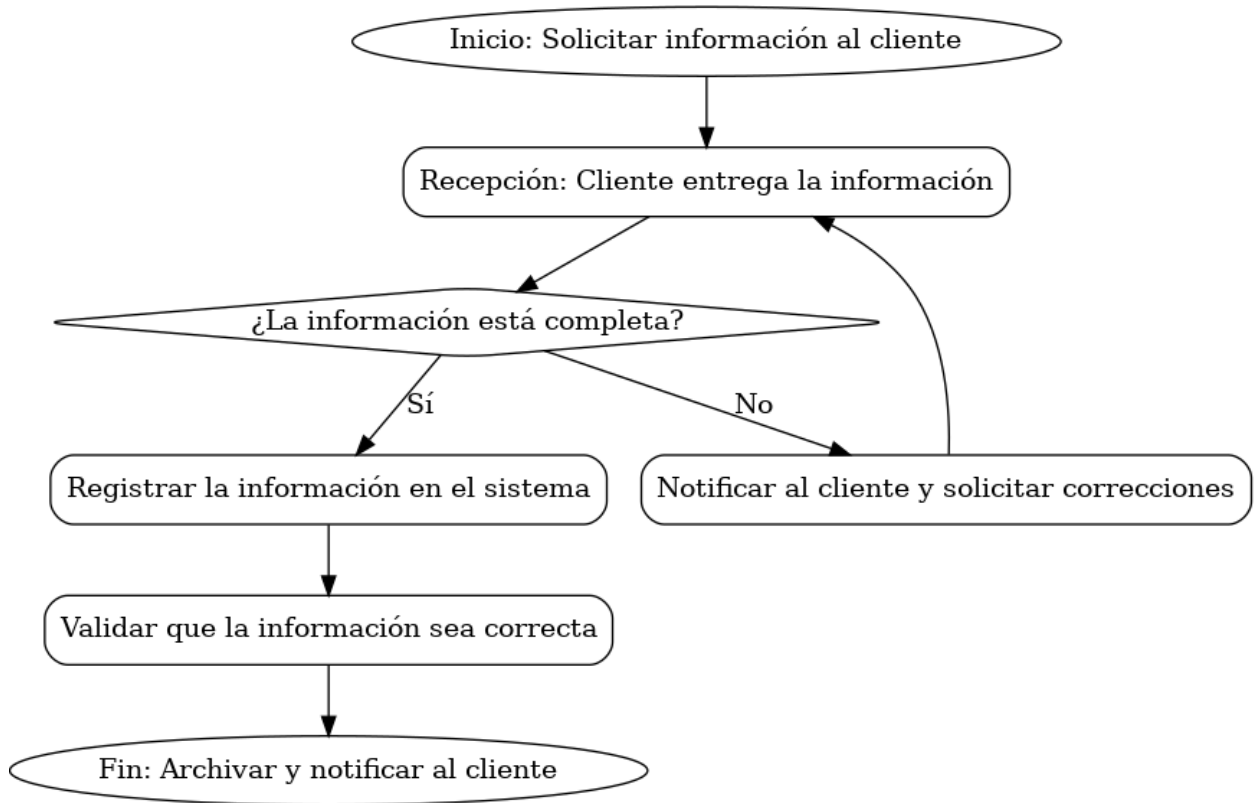
vencimiento, estas notificaciones están integradas con la plataforma de gestión documental de la empresa, lo que facilita un flujo de trabajo más eficiente, también se ha desarrollado un panel de control para los clientes, en el que pueden consultar sus fechas de entrega y el estado de los documentos enviados, además de recibir alertas sobre cualquier información pendiente, este sistema permite que tanto la empresa como los clientes tengan un mejor control sobre los tiempos de entrega. (Llantuy, N; Angelina, M; 2019)

**Impacto de las estrategias implementadas en la eficiencia operativa de la empresa.**

<b>Estrategias en la eficiencia operativa de la empresa.</b>	<b>Descripción</b>
<b>Automatización del flujo de recepción de información</b>	Permita la recepción y gestión de la información en tiempo real es una estrategia clave, se propone el uso de plataformas en la nube que integren herramientas de intercambio de archivos y acceso controlado a bases de datos, permitiendo que los clientes suban sus documentos de forma rápida y segura, aplicaciones como Google Drive o Dropbox, junto con sistemas de gestión documental, podrían ser personalizadas para las necesidades específicas de la empresa.
<b>Establecimiento de plazos claros y recordatorios automáticos</b>	Crear un cronograma con plazos de entrega definidos y enviarlo a los clientes mediante correos electrónicos automatizados o mensajes SMS es otra estrategia efectiva.
<b>Capacitación a los clientes en el uso de herramientas digitales</b>	Uno de los factores que puede retrasar la entrega de la información es la falta de familiaridad de algunos clientes con herramientas tecnológicas, ofrecerles sesiones de capacitación

	<p>en el uso de aplicaciones digitales, especialmente en las que la empresa Más Contable SAS utiliza para la recepción de documentos, podría mejorar significativamente los tiempos de entrega.</p>
<p><b>Establecer un canal de comunicación exclusivo para la recepción de documentos</b></p>	<p>El uso de una línea exclusiva de comunicación para la recepción de documentos, como un correo electrónico o número de WhatsApp empresarial dedicado exclusivamente a ese fin, podría reducir el tiempo de espera en la revisión de correos y mensajes entrantes.</p>
<p><b>Implementación de firma digital y documentos electrónicos</b></p>	<p>La transición de documentos en papel a documentos electrónicos firmados digitalmente es otra estrategia eficaz, los documentos electrónicos son más fáciles de gestionar, enviar y recibir, lo que facilita tanto la empresa como al cliente.</p>

**Fuente:** Elaboración propia, implementación de las estrategias.



En cuanto al impacto de las estrategias implementadas, los resultados han sido muy positivos para la eficiencia operativa de la empresa, en primer lugar, se ha logrado una reducción del 30% en los tiempos de recepción de documentos, lo que ha permitido que la información se procese de manera más rápida y eficiente, esto ha sido posible gracias a la automatización del proceso de recepción y la implementación de recordatorios automáticos, que han mejorado considerablemente la puntualidad de los clientes, además, se ha observado una mejora en la calidad de los documentos recibidos, ya que la lista de verificación y la capacitación brindada a los clientes han permitido que la información llegue de manera más completa y en el formato correcto, reduciendo así el tiempo dedicado a correcciones.

## **Descripción del objeto de estudio**

El objeto de estudio en este análisis es la empresa Más Contable SAS, una firma de servicios contables ubicada en Sincelejo, Sucre, que se dedica a la gestión de información financiera y contable para sus clientes, los cuales incluyen tanto pequeñas empresas locales como medianos negocios, el principal problema que enfrenta la empresa es la ineficiencia en los tiempos y procedimientos relacionados con la recepción de información por parte de sus clientes. Esta situación afecta tanto la operatividad interna de la empresa como la calidad del servicio que ofrece.

El proceso actual de recepción de información depende en gran medida de la puntualidad y precisión con que los clientes envían los documentos necesarios para la elaboración de estados financieros, declaraciones tributarias y otros informes contables, sin embargo, se han identificado una serie de factores que retrasan este proceso, tales como la falta de organización por parte de los clientes, el uso de medios manuales o formatos no estandarizados, la falta de un sistema centralizado para la entrega de información, y la falta de claridad en los plazos de entrega.

Estos problemas no solo generan demoras en el procesamiento de la información, sino que también afectan la eficiencia general de la empresa, obligando a los empleados a invertir tiempo en la validación y corrección de documentos, a su vez, estas demoras impactan negativamente en la satisfacción de los clientes, quienes dependen de que los informes y gestiones contables sean realizados en tiempo y forma para cumplir con sus obligaciones fiscales y administrativas.

El estudio se centró en identificar las causas de estos retrasos y proponer estrategias de optimización que mejoren tanto el flujo de información entre los clientes y la empresa como la

gestión interna de los documentos recibidos, la implementación de estas estrategias busca reducir los tiempos de respuesta, mejorar la calidad de los documentos y, en última instancia, aumentar la satisfacción de los clientes de Más Contable SAS.

## Conclusiones

A nivel de conclusión es importante mencionar los índices de la ineficiencia en la recepción de información por parte de los clientes se debe principalmente a la falta de organización y claridad en los plazos, así como a la ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas que faciliten el flujo de información, los clientes, al no contar con un sistema estructurado de comunicación, tienden a enviar documentación incompleta o en formatos incorrectos, lo que retrasa el proceso de validación y genera una sobrecarga de trabajo para el equipo de recepción de la empresa.

Por otro lado, la falta de un sistema de seguimiento que les recuerde a los clientes las fechas de entrega de información y los documentos requeridos agrava el problema, ya que la mayoría de los clientes no tienen claridad sobre cuándo deben entregar la información, esto provoca demoras innecesarias que afectan la eficiencia operativa de la empresa y, en algunos casos, comprometen el cumplimiento de plazos fiscales importantes para los clientes.

Las estrategias implementadas, como la lista de verificación de requisitos, los recordatorios automáticos y el panel de control para los clientes, han demostrado ser efectivas en la reducción del tiempo de recepción de documentos y en la mejora de la calidad de los mismos. Los resultados mostraron una mejora en la puntualidad y satisfacción de los clientes, lo que indica que las medidas adoptadas no solo contribuyen a optimizar los procesos internos de la empresa, sino que también fortalecen la relación con los clientes, bajo esa premisa es importante centrarse en la implementación de herramientas tecnológicas y un mejor manejo de la comunicación con los clientes son esenciales para resolver los problemas identificados, esto no

solo mejora la eficiencia operativa de Más Contable SAS, sino que también permite a la empresa ofrecer un servicio más rápido y eficiente, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente.

### **Recomendaciones**

Para la empresa y mejorar las condiciones problemáticas identificadas, se recomienda:

- 1- Implementar una plataforma tecnológica que permita a los clientes enviar y organizar su información de manera más estructurada.
- 2- Se recomienda ofrecer capacitaciones periódicas a los clientes sobre el uso de herramientas digitales y la importancia de cumplir con los plazos de entrega.
- 3- Aunque el sistema de notificaciones actual ha demostrado ser efectivo, se podría optimizar aún más integrando recordatorios más personalizados, incluyendo información detallada sobre los documentos pendientes y las acciones que los clientes deben tomar para cumplir con los plazos.
- 4- Es recomendable que la empresa mantenga un seguimiento constante del nivel de satisfacción de sus clientes, mediante encuestas y revisiones periódicas.

## Referencias Bibliograficas

- Alonso, I (2017). La Transformación Digital De La Empresa. Recuperado De:  
[Https://Repositorio.Unican.Es/Xmloi/Handle/10902/13402](https://Repositorio.Unican.Es/Xmloi/Handle/10902/13402)
- Artiles, S (2009). La Gestión Documental, De Información Y El Conocimiento En La Empresa:  
El Caso De Cuba. *Acimed*, 19(5), 0-0.
- Cardenas, E (2019). Calidad Del Servicio De Internet Y Satisfacción Del Cliente. *Industrial Data*, 22(2), 105-116.
- Darnton, R (2008). ¿ Qué Es La Historia Del Libro?. *Prismas*, 12(2), 0-0.
- Esteban, N. (2018). Tipos De Investigación. Recuperado De:  
[Https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/250080756.Pdf](https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/250080756.Pdf)
- Franco, C; Velásquez, F. (2020). Cómo Mejorar La Eficiencia Operativa Utilizando El Trabajo En Equipo. *Estudios Gerenciales*, 16(76), 27-35.
- Llantuy, N; Angelina, M(2019). *Diseño De Un Software De Control De Mantenimiento De Equipos Informáticos De La Empresa Cartimex Sa (Computron)* (Bachelor's Thesis, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología.).
- Mallar, M (2010). La Gestión Por Procesos: Un Enfoque De Gestión Eficiente. *Visión De Futuro*, 13(1), 0-0.
- Medina, J (2010). Modelo Integral De Productividad, Aspectos Importantes Para Su Implementación. *Revista Ean*, (69), 109-119.
- Medina, M; Quintero, M; Valdez, J (2013). El Enfoque Mixto De Investigación En Los Estudios Fiscales. *Tlatemoani: Revista Académica De Investigación*, (13), 8.
- Mejía, Á; Jabba, D; Caballero, G; Caicedo, J (2019). Influencia De La Ingeniería De Software En Los Procesos De Automatización Industrial. *Información Tecnológica*, 30(5), 221-

230.

Robles, M (2015). *Uf0316-Implantación Y Control De Un Sistema Contable Informatizado*.

Editorial Elearning, Sl.

Cabarcas, D (2024) *Implementación de una misión y visión estratégicas para el crecimiento de MAS*

*CONTABLE S.A.S. en el mercado de servicios contables*. Obtenido de

[https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/9d89c833-77e7-42d6-aae4-](https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/9d89c833-77e7-42d6-aae4-2041e4ef5fef/content)

[2041e4ef5fef/content](https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/9d89c833-77e7-42d6-aae4-2041e4ef5fef/content)

## ANEXOS

