



## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

Elaborado por:

ALBA CECILIA BERMÚDEZ VILLADA

Asesor: DIEGO ALEJANDRO VELÁSQUEZ PINEDA

Contaduría Pública

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2021

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria**

*Trabajo de Grado. Ciclos Profesionales*

## **Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR**

### **MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE DE WPR**

**Alba Cecilia Bermúdez Villada**

*Estudiante de décimo semestre del programa Contaduría Pública*

*alba.bermudez@correo.tdea.edu.co*

*Asesor: Diego Alejandro Velásquez Pineda, Administrador de Empresas,*

*Diego.velasquez15@tdea.edu.co*

*Recibido (Fecha recepción)*

*Revisado (Fecha recepción revisión)*

*Aceptado (Fecha de aceptación)*

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

### Resumen

Actualmente, las organizaciones a nivel internacional se mueven mediante procesos, y esto es incentivado por la necesidad de controlarlos, con el fin el funcionamiento de las actividades se lleve a cabo eficientemente (Vivanco, 2017).

En el mismo sentido, según el control interno aplicado a manuales de procesos es importante analizar el funcionamiento de un área, pero a su vez, las guías operativas para el proceso logran obtener un mayor control sobre cómo se desarrollando las actividades.

El presente documento es una recopilación del análisis efectuado al área contable de la empresa WPR Gestión En Salud S.A.S<sup>1</sup>, basados en el Manual de procedimiento de políticas contables de la misma entidad, esto posibilitó un panorama actual del funcionamiento del proceso contable.

Teniendo en cuenta lo anterior, tras la implementación del análisis con el propósito de mejorar el funcionamiento del área contable, se logró identificar que no se cumple a cabalidad lo que manifiesta el manual de procesos, y para ello, se propone, además del seguimiento continuo, una retroalimentación del proceso, establecer fechas de entrega de informes para la presentación de impuestos, capacitaciones al personal, esto con el fin de sincronizar un sistema de control interno y un manual de procedimientos como herramientas integradoras e idóneas que benefician a la empresa brindando seguridad sobre la razonabilidad del flujo y funcionamiento de la información contable, además de dejar plasmado el proceso de actividades dentro del área donde se supervise políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

*Palabras clave:* manual de procesos, área contable, manual de procedimientos, sistema integral de gestión, implementación de procesos, gestión por procesos.

---

<sup>1</sup> La empresa WPR GESTION EN SALUD S A S se encuentra situada en el departamento de Antioquia, en la localidad envigado y su dirección postal es carrera 43 a 27 a sur 86 of 261, Envigado, Antioquia. WPR GESTION EN SALUD S A S está constituida como una sociedad por acciones simplificada. La actividad a la que se dedica la empresa WPR GESTION EN SALUD S A S es actividades de consultaría de gestión.

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

### Abstract

Currently, organizations at the international level move through processes, and this is incentivized by the need to control them, to carry out the operation of the activities is carried out efficiently (Vivanco 2017).

In the same sense, according to the internal control applied to process manuals it is important to analyze the operation of an area, but in turn, the operational guides for the process manage to gain greater control over how the activities are developed.

This document is a compilation of the analysis carried out to the accounting area of the company WPR Gestión en Salud S.A.S, based on the Manual of Accounting Policy Procedure of the same entity, this enabled a current picture of the operation of the accounting process.

Taking into account the above, after the implementation of the analysis to improve the functioning of the accounting area, it was possible to identify that what the process manual manifests is not fully complied with, and for this purpose, it is proposed, in addition to the continuous monitoring, a feedback of the process, to establish report delivery dates for tax filing, training to staff, this to synchronize an internal control system and a manual of procedures as integrative and suitable tools that benefit the company providing security on the reasonableness of the flow and operation of accounting information, in addition to leaving the process of activities within the area where policies, legal aspects, procedures, controls to carry out activities effectively and efficiently are monitored.

*Keywords:* process manual, accounting area, manual of procedures, integral system of management, implementation of processes, process management.

### 1. Introducción

"El Control Interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de implantar controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones" (Aguirre et al., 2012, p.6).

El párrafo anterior, permite identificar que si una empresa cuenta con un manual de procedimientos puede cumplir en mejor tiempo con las actividades lo que a su vez va a contribuir a al cumplimiento de los objetivos institucionales. Según, (Duque Roldán & Osorio Agudelo, 2013), el manual contable consiste en "normas o instrucciones sobre prácticas, procedimientos y políticas contables en una organización que incluye el plan de cuentas y si descripción y clasificación".

Un manual de esta índole es una herramienta de información en el que se pretende recoger, de forma secuencial y periódica las operaciones y las actividades que se deben realizar de las funciones del área contable (Ortiz, 2011).

El presente trabajo identifica lo aspectos que tiene la empresa WPR GESTION EN SALUD SAS en cuanto a mejoras en el cumplimiento del manual de procesos que se lleva en el área contable, con el propósito de ser más eficientes, oportunos y veraces en términos de actividades, ya que todos los usuarios tanto internos como externos que intervienen en el movimiento económico de la empresa son actores del ecosistema contable y por tanto consumidores de la información.

El manual de procesos que se tiene a la fecha está diseñado para que se logren sus objetivos principales, es decir, que sí se lleva a cabo todo lo plasmado allí, el área apunta a ser una fuente de información segura, sin embargo, esto no se evidencia, por ello se pretende aplicar un plan de mejoramiento en la compañía directamente al área contable. Este consiste en hacer seguimiento al proceso contable realizando retroalimentación del trabajo con los jefes, contadores, revisores fiscales y los auxiliares contables con el fin de dar las recomendaciones

## **Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR**

pertinentes que presenten los informes, como los hallazgos y/o sugerencias, pues la norma cada vez es más exigente con la presentación de la información y los requerimientos.

Con el fin de fortalecer el departamento contable se puede mejorar en la parte de la documentación del proceso, iniciando desde la recepción de la documentación que se requieren para que los encargados de la contabilidad sean más eficientes con la entrega de informes a las directivas, también fortalecer a los auxiliares con capacitaciones permanentes para la actualización de nuevas normas, reuniones frecuentes de la parte contable para hacer seguimiento a los procesos.

El panorama actual de la empresa WPR Gestión en Salud S.A.S., radica en que no se tienen establecidos los procesos contables y mucho menos un enfoque en mitigar el componente impositivo que se debe cumplir, con el fin de cubrir a tiempo todo compromiso contable y evitar sanciones e intereses.

Al desarrollar las actividades, es posible identificar que el funcionamiento de los auxiliares contables que existen en el área no coincide con un trabajo bajo parámetros que apunten al procesamiento y posterior presentación a tiempo de información pertinente en informes necesarios para declarar impuestos. Esto, genera que en las declaraciones se presente el pago de una sanción como respuesta de un proceso ineficaz, que, a su vez, implica el perder un beneficio de plazo que se otorga cuando se presenta un día o más antes del vencimiento de entrega de informes contables, tal como lo especifica el “inciso 5 del artículo 580-1 del estatuto tributario, modificado por la ley 2010 de 2019” (Congreso de la República de Colombia, 2019).

En el mismo sentido, es posible identificar que se requiere una retroalimentación del trabajo en equipo para expresar las dudas o dificultades durante el proceso contable. Esto no sólo mejora el ambiente laboral sino el correcto desarrollo de las actividades y funciones asignadas dentro del área.

El presente documento entonces expone la implementación de un Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR Gestión en Salud S.A.S. Este documento tiene por objetivo presentar

## **Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR**

el diseño e implementación del Manual de Procesos al área contable de la empresa mencionada anteriormente, en siete (7) secciones siendo esta parte introductoria la primera de ellas. A continuación, se presentan los antecedentes del problema donde su principal objetivo es contextualizar en información previa acerca de cómo está el área contable tras la implementación de un manual de procesos dentro del empresa y si se está aplicando correctamente o no. En la tercera (3) sección se encuentra el marco teórico, conceptual y/o referencia que permiten establecer una guía para centrarse en el problema, pero su vez documentar la necesidad de realizar este estudio soportado por una revisión de literatura que le da, a su vez validez, al trabajo.

Los lineamientos metodológicos se sustentan en la cuarta (4) sección, donde se expone de forma organizada la metodología usada en la implementación del manual de procesos en el área contable para la empresa WPR.

En la siguiente sección se define un análisis y discusión de resultados allí se relacionan desde los componentes a evaluar cuáles son aquellos elementos para considerar en los escenarios contables de la empresa en donde se abordan aspectos asociados a la implementación del manual de procesos. En la sexta (6) se presenta las conclusiones, recomendaciones y limitaciones del trabajo.

Finalmente, en la séptima (7) y última sección se expone el listado de referencias que soportan el documento.

### **2. Antecedentes del problema**

“Un manual de procesos y/o procedimientos es un documento que contiene de forma ordenada y sistemática, las instrucciones de cómo manejar la información, como registrarla, a quien comunicarla y la ejecución operativo-administrativa de la organización” (Duque, 2014; p. 12).

## **Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR**

Por lo anterior, resulta relevante que las diferentes empresas sin importar su clasificación (grande, mediana, pequeña), tengan no sólo diseñado sino implementado un manual de procesos que permita dos puntos claves, el primero: crear autoridades y delimitar responsabilidades y en forma simultánea la correcta implementación de normas y uso de recursos (Duque, 2014).

Al existir un manual de procesos y procedimientos bien estructurado, todas las áreas o departamentos dentro de una organización se equilibran en términos de funcionamiento, sinergia de actividades, canales con mejores sistemas de comunicación y sobre todo un mejor procesamiento, difusión y comunicación de datos e información que permiten la toma de decisiones (Hoque, 2013).

Actualmente, la empresa WPR Gestión S.A.S, sociedad que se dedica principalmente a desarrollar actividades de consultoría de gestión, ubicada en la ciudad de Envigado, Antioquia, no cuenta con un manual de procesos y/o procedimientos, por esta razón se pretende presentar a la gerencia general un manual que involucre la estructura organizacional del área contable, y que este a su vez pueda ser implementado con el fin de mejorar las siguientes actividades, las cuales están presentando falencias en su desarrollo:

- Procedimientos de mejora en el área contable partiendo desde la causación de las compras y realizando el seguimiento de los pagos para hacer su respectivo comprobante de egreso.
- Conciliación de extractos bancarios con los ingresos y egresos, de acuerdo con los pagos que realizados por los clientes con los pagos propios realizados.
- Conciliación de cuentas por pagar
- Conciliación de cuentas por cobrar
- Correcta causación de la nómina con respecto a lo reportado y que se incluya sus variaciones
- La información consolidada del mes anterior esté en el sistema los cinco (5) primeros días de cada mes.
- Pago oportuno de los impuestos
- Procedimientos y cierres contables para la generación de estados financieros



## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

- Conciliación de impuestos

Esto, entonces, permite validar el objetivo de este documento, ya que, a través de la implementación del manual de procesos al área contable y su sistema, se pretende efectuar un panorama válido, efectivo y eficaz en el proceso contable que como se ha dicho anteriormente, se logra una interpretación de la información más clara y por tanto ayuda a la toma de decisiones empresariales.

Siguiendo lo anterior, resulta necesario analizar y comprender el ciclo contable, ya que forma parte fundamental de todo el proceso de implementación del manual de procesos y/o procedimientos, y al partir de la indagación previa donde se evidencia que dentro de la entidad no está implementado y/o adoptado de forma correcta tal manual no se aprecia con calidad todo el desarrollo pertinente de las actividades. En la ilustración 1, es posible analizar y comprender gráficamente el ciclo contable y por qué es tan importante adoptar un sistema que incorpore un manual (Martinez, 2008).



**Gráfico 1. Descripción gráfica del ciclo contable**

Fuente: <http://elcontador.net/que-es-la-contabilidad-y-por-que-es-importante/>

### 3. Marco teórico, conceptual y/o referencia

El proceso contable como lo afirma (Pérez et al., 2018), es un proceso que se concentra en las operaciones que brindan los estados financieros, estos brindan información pertinente y real del estado de la empresa, lo que ayuda a la toma de decisiones.

Una vez analizado el área contable e identificado la necesidad de implementar procedimientos contables, para el control de ingresos y gastos de la empresa, traduce una reestructuración del esquema y sistema contable, mejorando los procesos contables que lleva a cabo y optimizando las actividades para alcanzar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. Como resultado controlar las actividades en las que se genere ingresos y gastos dentro de la empresa, que permita a sus administradores tomar decisiones acertadas sobre sus funciones (Rivera, 2018).

En el mismo sentido, (Ferrer De La Hoz, 2013) y (NDUBUISI et al., 2017) exponen que toda área contable debe exigir la implementación de un manual de procesos, con el propósito de cambiar los sistemas y estructuras contables; al incorporar el manual las empresas incurren en aumentos de calidad en términos de automatización de procesos, con el desarrollo de herramientas que permiten tener información válida y veraz a la mano.

Por otro lado, (Hoque, 2013), complementa la incorporación de un manual de procesos con la capacitación de personal, con el fin de crear conciencia de cambio en el personal en pro de aumentar la eficiencia dentro de un área específica de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, y la importancia que tiene la implementación de un manual de procesos y/o procedimientos, se evidencia entonces mediante una indagación observativa que dentro de la organización no está implementado y/o adoptado correctamente dentro del área contable el manual, lo que traduce prácticas en términos de desarrollo de actividad con falencias y por ende no resulta posible apreciar información pertinente, clara y oportuna.

En el mismo sentido, la compañía WPR Gestión S.A.S no presenta una ejecución de sus procesos visionales y misionales alineados a los procesos contables internos, por tal razón,

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

las actividades dentro del área no se desarrollan con un norte definido, en este caso el manual que permita mejorar calidad de procesos con eficiencia y eficacia (Sori, 2009).

Lo anterior permite, darle validez a este documento, pues está en caminado a ser una herramienta útil que contribuye a la compañía en mención un correcto manejo del sistema contable, pero sobre todo con altos estándares de calidad en ejecución de labores internan con manejo legal y normativo vigente además de oportuno como lo sustenta (Lim, 2013).

Por lo tanto, una organización debe registrar y reportar su información financiera de forma clara, veraz, vigente y oportuna.

It refers to the methods, principles, procedures and standards followed by an organization in recording and reporting business events and transactions. This system is made up of all the people and machines informed in accounting information. From the Business Dictionary, it is referred to as ‘an organized set of manual and computerized accounting methods, procedures, and controls established to gather, record, classify, analyze, summarize, interpret and present accurate and timely financial data for management decisions. (Taiwo, 2016, p.6)

El contar con un manual de procesos y/o procedimientos alineados con un sistema contable, resulta útil y necesario para incrementar la participación del personal, además de contar con información valioso en materia financiera, económica y normativa impositiva para la toma de decisiones en la compañía.

Si bien un manual de procesos y/o procedimientos resulta necesario para el cumplimiento de objetivos, a su vez, es conveniente analizar estructuralmente la gestión de los mismo, con el fin de mejorar toda la organización. En el siguiente gráfico es posible comprender con visión integral entender la globalidad de una actividad y la importancia de establecerlas en el manual:

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

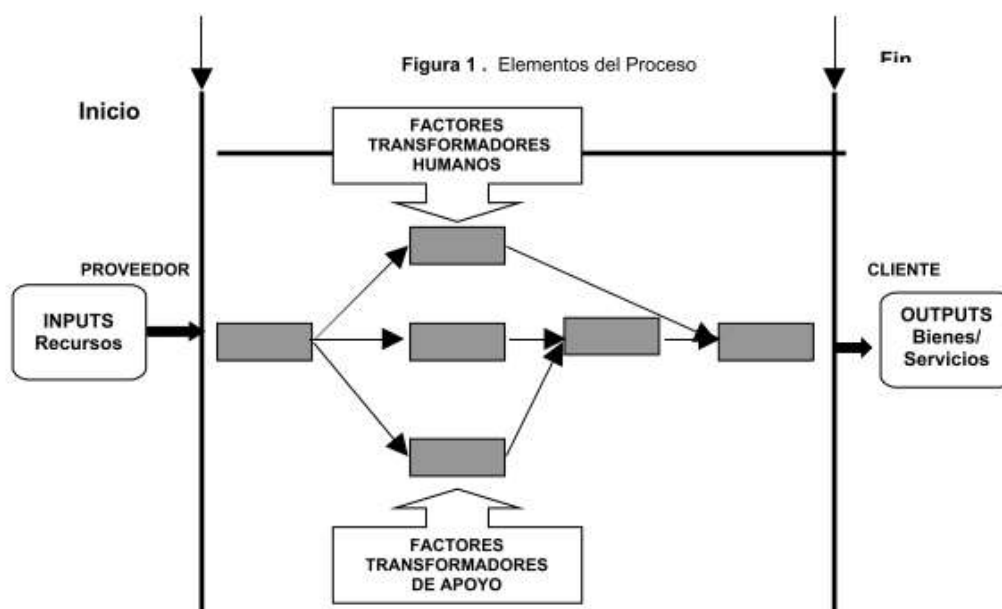


Gráfico 2. Gestión por procesos

Fuente: (Cuevas et al., 2013).

Partiendo de lo antes mencionado, el manual de procesos, lleva intrínseco la gestión por procesos (Chávez-guerrero, 2018), esto permite entonces, conocer de manera específica no sólo los procesos sino también las áreas y demás departamentos involucrados en la ejecución de estos, de esta forma se garantiza el cumplimiento de los objetivos y las estrategias de la organización, además de los requerimientos contables. “Business Process Management adoption as a management practice has been gaining popularity in recent years, making sense an evolution of Accounting Information Systems towards a business process oriented accounting supported on a Business Process Management Suite.” (Trigo et al, 2016,p.5).

### 4. Metodología

Con el propósito de iniciar el rumbo de la cultura organizacional y coadyuvar en el crecimiento de la compañía WPR Gestión S.A.S, se convierte como requisito esencial la implementación correcta del manual de procesos y/o procedimientos para mejorar el área contable y así pues contar con información ordenada, sistémica y veraz.

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

Para plantear el marco metodológico y de esta forma llevar a cabo la implementación de un manual de procesos al área contable de la empresa WPR, se sigue lo planteado y propuesto por (Ortegón et al., 2015) lo que traduce el siguiente paso a paso:

- Se establecerá un grupo de estudio focal<sup>2</sup> con el área contable para recolectar información primaria sobre los procesos contables que tiene la empresa actualmente, de esta forma establece el diagnóstico situacional del área contable identificando la realidad.
- Se pretende realizar una encuesta al equipo de trabajo y expertos en la parte tributaria como revisores fiscales, personal interno y externo.

Por lo anteriormente planteado, se usarán métodos de recolección de información de tipo cualitativo que permite generar información cuantitativa, ya que su propósito es determinar las características actuales del desarrollo diario de procesos contables, identificando debilidades que se puedan convertir en oportunidades de mejora, y posteriormente proceder con la implementación del manual de procesos.

Los métodos de recolección de información serán los siguientes:

- Observación directa: permite apreciar el desarrollo de las actividades en el día a día.
- Entrevista: permite obtener información de primera mano, además una visión holística del panorama contable.
- Encuesta<sup>3</sup>: será aplicada a funcionarios involucrados directamente en el desarrollo de actividades asociadas al proceso y sistema contable, obteniendo una lista de puntos de vista que mitigan procedimientos con resultados sesgados.

El objetivo de la investigación descriptiva, a la cual apunta este ejercicio, consiste en identificar las situaciones, hábitos, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades y procesos adscritos al personal. El objetivo no tiene como límites la recolección de información y datos, sino que pretende realizarse un ejercicio

---

<sup>2</sup> Focus groups are a form of group interview that capitalises on communication between research participants in order to generate data (Kitzinger, 1995, p. 299)

<sup>3</sup> Se aplicó una encuesta de 9 preguntas a 15 colaboradores del área contable.

## **Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR**

de predicción e identificación de las relaciones existentes entre dos o más variables, con el fin de extraer generalidades significativas que contribuyen no solo al conocimiento del área contable sino a su vez a la toma de decisiones.

### **5. Análisis y discusión de resultados**

A continuación, se tiene como ejercicio analizar los datos de la encuesta implementada en el grupo focal, siendo este es una de las últimas fases del proceso de la investigación que ayuda a identificar los conocimientos del personal del área contable de la compañía en términos de manual de procesos y/o procedimientos. La encuesta<sup>4</sup> contiene 9 preguntas que ayudan comprender la necesidad de implementación de un manual de procesos que posibiliten la mejora del funcionamiento del área contable. Se aplicó a 15 personas, y la relación de las respuestas se analiza aquí:

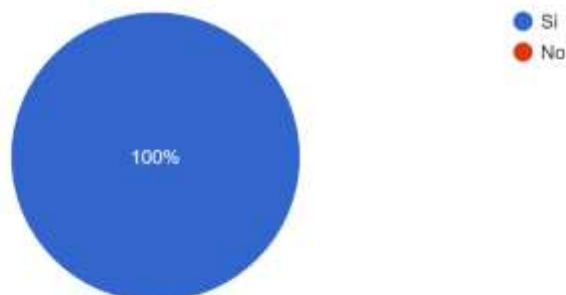
---

<sup>4</sup> Esta encuesta permite abordar tres dimensiones para la recopilación de datos: modo, espacio y tiempo. Se considera altas tasas de respuesta, midiendo opiniones de manera válida y confiable a través del diseño de preguntas de alta calidad.

### 5.1. Resultados

¿Sabe usted qué es un plan de mejora?

15 respuestas

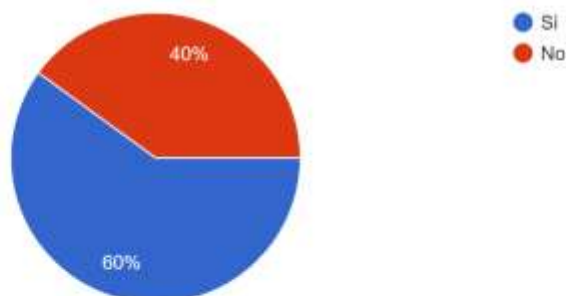


*Gráfico 3. Conocimiento del plan de mejora*

En el gráfico anterior es posible evidenciar, que, de las 15 respuestas recibidas sobre el conocimiento de un plan de mejora, se tiene que el 100% de la muestra presenta apropiación del tema, decir, que las personas encuestadas conocen los procesos con los cuales se permite sea más eficiente y eficaz las actividades que aportan a la compañía resultados en términos de productividad.

¿En su área de trabajo (área contable) hay procesos y procedimientos establecidos?

15 respuestas

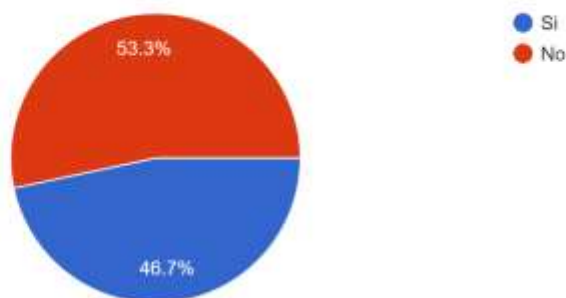


*Gráfico 4. Existencia de procesos y/o procedimientos establecidos en el área contable*

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

El gráfico 4, a su vez, se evidencia que el 60% tienen en sus puestos trabajos procesos y procedimientos establecidos, mientras que el 40% restante no conocen, no saben o no tienen este criterio, obteniendo como resultado una ausencia de procesos en términos de gestión documental que permita realizar procesos desde un orden claro, específico y alineado a la estrategia de la organización.

¿La entidad ha definido políticas contables que debe aplicar para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos?  
15 respuestas



*Gráfico 5. Políticas Contables preestablecidas*

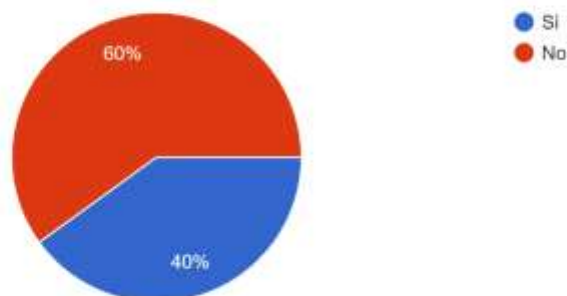
El 53.3% de los colaboradores que hacen parte del área contable de la entidad WPR Gestión en Salud S.A.S. afirman que la compañía no ha definido políticas contables que se debe aplicar para el reconocimientos, medición, revelación y presentación de los hechos económico mientras que el 46.7% afirman que, si se ha realizado, lo que puede traducir un desconocimiento del 50% de su personal en torno a este tema o no hay claridad en ello.



## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

¿Se socializan las políticas con el personal involucrado en el proceso contable?

15 respuestas



*Gráfico 6. Socialización de políticas con el personal*

Es posible identificar en el gráfico anterior, que un 60% afirman no tener socializaciones y/o capacitaciones de actualización en la aplicación del marco normativo para el proceso contable. Si esto se aplicara, se generaría un impacto positivo en la toma de decisiones oportunas respecto a la elección de opciones contables, pero a su vez, la definición de formatos actualizados para los diferentes informes y estados financieros, dando estructura estandarizada y cumplimientos frente a los requerimientos establecidos por la norma internacional de información financiera (NIIF)<sup>5</sup> para las pequeñas y medianas empresas.

---

<sup>5</sup> Norma internacional de información financiera (NIIF): Las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés) son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por el International Accounting Standards Board (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros.

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

¿Se evidencia por medio de flujogramas u otra técnica o mecanismo, la forma como circula la información hacia el área contable?

15 respuestas

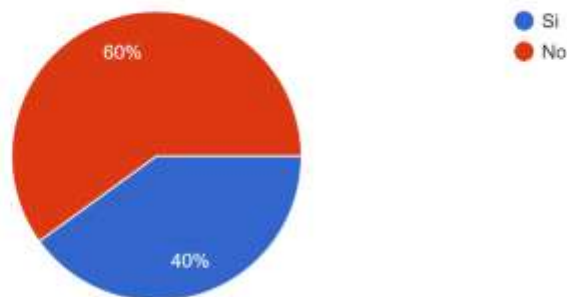


Gráfico 7. ¿Cómo circula la información básica del área contable?

El anterior gráfico permite comprender la falta de evidencia de la implementación del manual de procedimientos de tesorería, presupuestos contables y de cartera, como medios y/o mecanismos de circulación de información básica del área, ya que un 60% afirma no tener dentro de área trabajo estas técnicas de información.

¿Para su cargo hay un rol y funciones establecidas?

15 respuestas

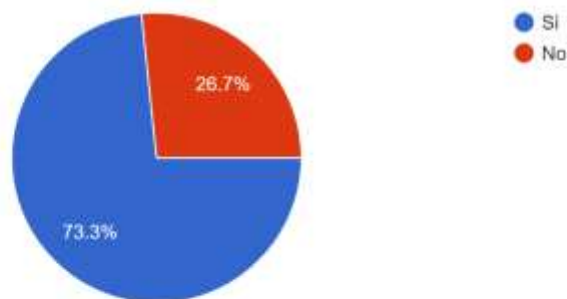


Gráfico 8. Existencia de roles y funciones

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

El 26.7% del área contable no tienen un rol y unas funciones establecidas para su cargo. (Agust, 2016) afirma que un manual de funciones además del perfil del cargo constituye parte de la gestión y responsabilidad para desempeñarlo correcta y productivamente, dando estructura organizacional a la empresa y respondiendo además a la normatividad legal vigente y al sistema de gestión de calidad. En el área contable de la compañía WPR si bien no se evidencia un alto grado de ausencia de esto, pueden presentarse que una persona no cualificada desde el conocimiento técnico esté desempeñando y ejerciendo cargo con responsabilidades, lo que puede desencadenar en faltas normativas.

¿Con qué frecuencia se realizan comités de seguimiento del equipo contable y administrativo?  
15 respuestas

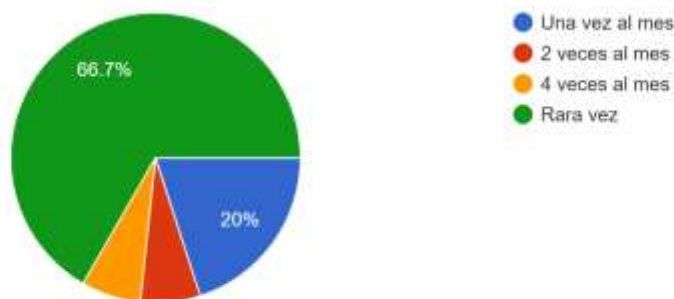


Gráfico 9. Frecuencia en comités de seguimiento

No existe una periodicidad establecida para realizar encuentros en términos de comités de seguimiento del equipo contable y administrativo. El 66.7% dan cuenta de ello, y si la función de un comité es el aseguramiento de garantizar el correcto desarrollo de las actividades alineado a un cronograma, para evitar demoras innecesarias y monitorear al personal y sus avances en sus tareas, no existe vigilancia y custodia, lo que puede desatar un no cierre de pendientes pactadas en una reunión inicial y en ese orden de ideas no existe control frente a la gestión que se está realizando.

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

¿Existe un procedimiento para llevar a cabo, en forma adecuada, el cierre integral de la información producida en las áreas o dependencias que generan hechos económicos?  
15 respuestas

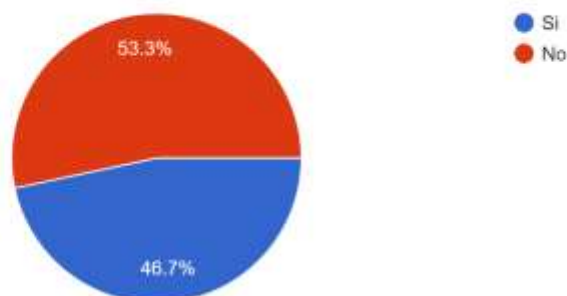


Gráfico 10. Existencia de procedimientos para el cierre integral

El 53.3% del personal del área contable coinciden en la no existencia de procedimientos para llevar a cabo en forma adecuada el cierre integral de la información producida en las áreas o dependencias que generen hechos económicos, es decir, no existen memorandos internos no se solicita a las dependientes de la compañía fechas límites para reportar información y su posterior consolidación en el sistema contable.

Tabla 1. Recomendaciones a la gerencia para mejorar el proceso contable, resultado arrojado por la encuesta

Espacio para observación al proceso contable por parte de los encuestados para que éste sea más eficiente y claro.

15 respuestas

Plan de mejoramiento

Hacer un seguimiento permanente a los procesos contables con el fin de validar los propósitos y objetivos cumplidos y mejora continua de los mismos.

Más comités y tener las funciones claras para cada cargo

Que implemente los procesos

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

Programar más reuniones de seguimiento y capacitaciones

Hacer un plan de mejoramiento y realizar comités una vez al mes

En la parte contable me gustaría más capacitación para socializar y aclarar dudas que se presentan.

Realizar un seguimiento continuo realizar un Manual de procesos que ayude a mejorar continua, capacitar personal del área contable.

Socialización y capacitación

Se debe realizar un manual de procesos y procedimientos contables y definir las responsabilidades del personal y su compromiso en la aplicación y seguimiento de este.

Entrega de manera oportuna y clara de la información, definir políticas para el proceso contable y hacer un seguimiento más frecuente por medio de comités que ayuden a la toma de decisiones

Más capacitación

Crear área de tesorería

Ninguna

Mucho orden en los procesos para que el proceso sea más eficiente

La tabla anterior permite identificar las mejoras al proceso contable, esto ratifica la implementación de un manual de procesos y/o procedimientos en la compañía, para el adecuado funcionamiento de los procesos descritos (Mesa, 2019).

Según los colaboradores del área contable no hay orden en los procesos, no se realizan reuniones o comités de forma periódica, no se capacita al personal en normativa contable vigente, no existe un área de Tesorería y se debe realizar un seguimiento permanente a los procesos contables con el fin de validar los propósitos y objetivos cumplidos y mejora continua de los mismos.

El no tener un manual de procesos, sin importar si es grande, mediana o pequeña empresa, puede generar el desarrollo de actividades y practicas más informales. Si la compañía dentro de sus rubros misiones y visionales, el crecimiento, ser competitivos, obtener márgenes de

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

rentabilidad alta y cumplir eficientemente los objetivos propuestos, debe adoptar dentro de sus buenas prácticas empresariales, diseñar e implementar un manual de procesos y procedimientos, siendo una herramienta que garantiza el qué hace y cómo lo hace de la compañía.

La efectividad de los procesos, el control interno, la inducción en cargos y la mejora continua se garantizan implementando un manual de procesos y/o procedimientos permitiendo mayores niveles de eficacia y eficiencia en el fin de la organización

En el siguiente gráfico se puede observar los beneficios de diseñar e implementar un manual además de tener contexto gráfico de las carencias que tiene la compañía WPR.



Gráfico 11. Beneficios de implementar un manual de procesos y/o procedimientos

Fuente: <http://iveconsultores.com/manual-de-procedimientos-en-una-empresa/>

### 6. Conclusiones, recomendaciones y limitaciones

Con base en el análisis realizado y los hallazgos deducidos a partir de la encuesta, además de la revisión de la literatura relevante, las siguientes recomendaciones, limitaciones y conclusiones se pueden resumir:

- Toda la investigación arroja como resultado la urgencia y la necesidad en la implementación del manual de procesos y procedimientos. Es indispensable la distribución y difusión en toda el área contable de la compañía para el adecuado funcionamiento de esta.
- En el mismo sentido, la gerencia y los directivos adscritos a ella deben focalizar su atención, como responsables directos del correcto desarrollo de las actividades internas, en dar orientaciones específicas sobre cómo se debe tratar, conservar y emplear el manual de procesos.
- Es necesario, tras la implementación del manual, realizar un cronograma que contenga la revisión y/o actualización de este, para que de esta forma se modifique la manera en que se lleva a cabo un proceso, buscando siempre la mejora continua de la compañía y una guía en la toma de decisiones.
- Es importante que la compañía optimice los procesos, con el propósito de lograr los objetivos estratégicos de esta.
- En una segunda fase, resulta necesario incorporar elementos para implementación de procesos según el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, esto con el fin de alinear los objetivos estratégicos de la compañía en marcado en el manual de procesos.
- Resulta necesario educar a los gerentes, directivos empleados, y otras partes interesadas, en materia de normativa contable.

## **Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR**

- El manual de procesos es un puente conector y articulador entre las diferentes áreas de la compañía, por ende, proporciona ayuda en términos de armonización en el desarrollo de las diferentes actividades, permitiendo entonces, un aprendizaje general, además de otorga cumplimiento en cada uno de los pasos establecidos para lograr los objetivos organizacionales de la compañía WPR.
- La presente investigación, visto bajo la mirada de las ciencias administrativas aplicadas, responde a un documento donde se exponen los procesos que actualmente se desarrollan en el área contable de la compañía WPR.



### 7. Referencias bibliográficas

- Agust, F. (2016). *Manual De Funciones Y Competencias*.
- Chávez-guerrero, A. C. (2018). *DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.
- Congreso de la República de Colombia. (2019). *Ley 2010 de 2019*. 2019(51), 78.
- Cuevas, H., Estrada, S., Cortes, H., Ramirez, L., & Ángel, M. (2013). Revista científica “Visión de futuro” Vol 13, núm 1. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 11–13.
- Duque Rojas, A. D. (2014). *Implementación del sistema contable de la empresa CSC Orinoquia LTDA*.
- Duque Roldán, M., & Osorio Agudelo, J. (2013). ¿El proceso de convergencia en Colombia excluye la contabilidad de costos? *Cuadernos de Contabilidad*, 14(spe36), 1121–1146.
- Ferrer De La Hoz, A. M. (2013). Analysis of convergence to International Accounting Standards and Financial Information from the accounting system intrinsic factors in Colombia. *Cuadernos de Contabilidad*, 14(SPE36), 971–1007. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-14722013000300005&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722013000300005&lang=es)
- Hoque, Z. (2013). *Strategic Management Accounting*.
- Kitzinger, J. (1995). Qualitative Research: Introducing focus groups. In *Bmj* (Vol. 311, Issue 7000, p. 299). <https://doi.org/10.1136/bmj.311.7000.299>
- Lim, F. P. C. (2013). Impact of Information Technology on Accounting Systems. *Asia-Pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 3(2), 93–196. <https://doi.org/10.14257/ajmahs.2013.12.02>
- Martinez Carrasco, R. D. (2008). Manual de contabilidad para pymes. In *Manual de contabilidad para pymes*. file:///C:/Users/USUARIO/Documents/trabajo de tecnica e

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

investigacion/trabajo de mendelay word/manual de contabilidad.pdf

Mesa Rico, L. P. (2019). DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE DE LA EMPRESA MULTICOMPUTO LTDA. *Ayan*, 8(5), 55.

NDUBUISI, A. N., CHIDOZIEM, A. M.-F., & CHINYERE, O. J. (2017). Comparative Analysis of Computerized Accounting System and Manual Accounting System of Quoted Microfinance Banks (MFBs) in Nigeria. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(2), 30–43. <https://doi.org/10.6007/ijarafms/v7-i2/2787>

Ortegón, E., Pacheco, J., & Prieto, A. (2015). *Adm Proy U2-2- Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. [www.cepal.org/es/suscripciones](http://www.cepal.org/es/suscripciones)

Ortiz, L. O. (2011). Manual De Procesos Y Procedimientos Administrativos. *Empresa Social Del Hospital Universitario Del Caribe*, 64.

Pérez López, Javier; Murillo; Plascencia Arreola, Rubén & Arias Rivas, F. de J. (2018). *El Proceso Contable y sus características Fundamentales*. 1–4.

Ricardo Aguirre Choix, C. E. A. V. (2012). La importancia de Control Interno en las pequeñas y medianas empresas en Mexico. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1–17. [www.itson.mx/pacioli](http://www.itson.mx/pacioli)

Rivera, M. M. (2018). *CONTABLES , PARA EL CONTROL DE INGRESOS Y*.

Sori, Z. M. (2009). Accounting Information Systems (AIS) and Knowledge Management: A Case Study. *American Journal of Scientific Research ISSN*, 1450(4), 36–44. <http://www.eurojournals.com/ajsr.htm>

Taiwo, J. N. (2016). Effect of Ict on Accounting Information System and Organisational Performance: the Application of Information and Communication Technology on

## Plan de Mejoramiento al Área Contable de WPR

Accounting Information System. *European Journal of Business and Social Sciences*, 5(02), 1–15. <http://www.ejbss.com/recent.aspx-/>

Trigo, A., Belfo, F., & Estébanez, R. P. (2016). Accounting Information Systems: Evolving towards a Business Process Oriented Accounting. *Procedia Computer Science*, 100, 987–994. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.09.264>

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 313–318.