

**PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
Y FINANCIERA COMO ESTRATEGÍA, PARA LA EMPRESA PÁRAMO ARIZA  
Y CONTADORES ASOCIADOS S.A.S. EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA**

ANGUIE PAOLA LABASTIDAS BOVEA

DANNIA FERNANDA PAI PORTILLA

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CONTADURIA PÚBLICA

DIRECTOR

JOSE MAURICIO UMAÑA GARCIA

SANTA MARTA DTCH

2020

**Tabla de contenido**

|  |    |
|--|----|
| Lista de tablas                                    | IV |
| Lista de ilustraciones                             | V  |
| Introducción                                       | 1  |
| 1. Planteamiento del problema                      | 3  |
| 1.1. Descripción del problema                      | 3  |
| 1.2. Formulación del problema                      | 4  |
| 2. Justificación del problema                      | 5  |
| 3. Objetivos                                       | 7  |
| 3.1. Objetivo general                              | 7  |
| 3.2. Objetivos específicos                         | 7  |
| 4. Marco de referencia                             | 8  |
| 4.1. Marco teórico                                 | 8  |
| Gestión administrativa                             | 8  |
| Principios de la gestión administrativa            | 9  |
| Proceso de gestión financiera                      | 11 |
| 4.2. Marco conceptual                              | 12 |
| 4.3. Marco legal                                   | 14 |
| 4.4. Marco geográfico                              | 15 |
| 4.4.1. Marco histórico                             | 17 |
| 4.4.2. Descripción de la empresa                   | 17 |
| 5. Metodología                                     | 20 |
| 5.1. Línea de investigación:                       | 20 |
| 5.2. Tipo de investigación:                        | 20 |
| 5.2.1. Conceptualización:                          | 22 |
| 5.2.2. Fuentes y técnicas de recolección de datos: | 23 |
| 5.2.2.1. Fuentes primarias:                        | 23 |
| 5.2.2.2. Fuentes secundarias:                      | 23 |
| 5.2.2.3. Descripción:                              | 23 |
| 5.2.2.4. Tabulación de la información:             | 25 |
| 5.2.2.5. Tamaño de la muestra:                     | 26 |
| 6. Análisis de resultados                          | 27 |

|  |    |
|--|----|
| 6.1. Análisis del contexto organizacional de la empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados SAS                                  | 27 |
| 6.1.1. Valoración matriz DOFA  | 28 |
| 6.2. Lineamientos estratégicos para mejorar los procesos administrativos de la empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados S.A.S | 29 |
| 6.3. Determinación del plan de acción para el manejo de la situación actual de la empresa.                                       | 36 |
| 7. Conclusión  | 39 |
| 8. Recomendaciones   | 44 |
| Bibliografía   | 45 |
| Anexos   | 46 |

**Lista de tablas**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Normas y contenido.....                | 14 |
| Tabla 2 Información general de la empresa..... | 17 |
| Tabla 3 Descripción investigación .....        | 21 |
| Tabla 4 Tareas .....                           | 24 |
| Tabla 5 Muestra .....                          | 26 |
| Tabla 6 Valoración DOFA .....                  | 28 |
| Tabla 7 Plan de acción.....                    | 36 |

**Lista de ilustraciones**

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1 Logo de la empresa.....            | 17 |
| Ilustración 2 Grafica respuesta pregunta 1. .... | 39 |
| Ilustración 3 Grafica respuesta pregunta 2. .... | 40 |
| Ilustración 4 Grafica respuesta pregunta 3. .... | 40 |
| Ilustración 5 Grafica respuesta pregunta 4. .... | 41 |
| Ilustración 6 Grafica respuesta pregunta 5. .... | 42 |

## **Introducción**

En la actualidad, es necesario para todas las organizaciones tener un sistema de gestión administrativa y financiera que le permita visionar ampliamente su éxito y como dar pasos para lograrlo. Hablar de gestión administrativa y financiera hace mención a las habilidades que permiten planear, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles de la organización para su óptimo aprovechamiento.

La necesidad del desarrollo empresarial hoy en día, representa para la administración un avance científico y tecnológico dentro de un mundo actual globalizado. Toda empresa tiene su representante, por ello es necesario que quien ejerza tan delicada función debe construirse en un líder, o por lo menos poseer ciertas cualidades de liderazgo que le permita desarrollar su plan de trabajo, y tener excelentes relaciones laborales con los colaboradores, toda vez que los actos administrativos y financieros requieren de una gestión eficaz, diligente y oportuna, poniendo el mayor cuidado en el procesamiento y destino de la empresa.

El proceso de gestión administrativa es parte fundamental de toda organización sin importar su tamaño y requiere la dedicación de todos los miembros, con una buena gestión se logra tener un soporte administrativo a los procesos empresariales con el fin de lograr resultados efectivos, con gran ventaja competitiva; se decidió proponer el diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para la empresa Páramo Ariza y Contadores Asociados S.A.S, dedicada a prestar servicios contables, financieros y tributarios, organización ubicada en Santa Marta; quien requiere un sostenimiento organizado en el

sector en el que opera y que le permita estar preparada para las exigencias del entorno en constante evolución.

## **1. Planteamiento del problema**

### *1.1. Descripción del problema*

La empresa Páramo Ariza y Contadores Asociados S.A.S es una organización que en la actualidad presta servicios contables, financieros y tributarios en la ciudad de Santa Marta, empresa fundada hace más de 10 años por iniciativa familiar y que en la actualidad presenta ausencia de determinados procesos específicos para mejorar la gestión administrativa y financiera por lo que presenta inconvenientes en la calidad de la información interna.

Para conocer con detalles la situación de la compañía se hicieron instrumentos participativos con preguntas abiertas y cerradas con escala de Likert que permitieran conocer a cabalidad la problemática presentada en su interior, luego de ello se logró evidenciar que Páramo Ariza y Contadores Asociados S.A.S no cuenta con un modelo de gestión administrativo y financiero, lo que genera una desinformación al momento de tratarse la condición económica de la empresa, además no existe un sistema de control sobre los procesos operativos de la empresa, es decir, esta empresa labora de manera tradicional, no hay un manual de funciones que especifique si el trabajo que realiza cada funcionario va dentro de sus responsabilidades, en ocasiones el personal carece de capacitación adecuada para desarrollar las actividades implantadas, no posee planeación estratégica lo que ocasiona no estar proyectada a superarse en un futuro, no incrementar su productividad, no mejorar la calidad de su servicio y distribución de trabajo al personal, deficiencia de personal lo que ocasiona no poder cubrir todas las atenciones.

Sobre lo manifestado, la gestión administrativa y financiera permite a las empresas tener un buen desenvolvimiento en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera de la misma. Por lo que se hace necesario proponer el diseño de un sistema administrativo y financiero apropiado, de forma tal que pueda cumplir con todos los objetivos empresariales.

### ***1.2. Formulación del problema***

¿Qué se le puede proponer a Páramo Ariza y Contadores Asociados S.A.S para mejorar los procesos de gestión administrativa y financiera?

## 2. Justificación del problema

La gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales la organización desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa; involucra entre elementos como la administración eficiente del personal, el conocimiento y aplicación eficaz del proceso de comunicación, la aplicación exitosa del liderazgo, la utilización adecuada de la motivación, la ayuda y asistencia al colaborador para potenciar su desarrollo y, cuya aplicación eficaz permite gozar de la confianza de los colaboradores y por medio de ellos alcanzar las metas esperadas.

La gestión administrativa es un tema de gran escala para la empresa, ya que se trabaja en función de buscar el mayor aprovechamiento de los recursos técnicos, contables y demás; teniendo en cuenta que por medio de estas se integran, se formulan y se aprovechan estos recursos; que generan mejoría y cambio positivo cuando se lleva a cabo de la mejor manera.

Con la presente investigación se pretende despertar el interés de la empresa para resolver el sistema interno, desenvolver las actividades y procesos administrativos, establecer una dimensión estable y formal en los procedimientos de planificación, organización, control e integración para generar un cambio que permita a la empresa brindar un mejor servicio mejorando su imagen.

Para llevar a cabo la investigación de gestión administrativa y financiera para Páramo Ariza y Contadores Asociados S.A.S., lograr proponer técnicas y

procedimientos sistemáticos de trabajo que permitan una efectiva y eficiente utilización de cada uno de los recursos disponibles, para alcanzar los objetivos mediante mecanismos de planificación, organización, dirección, coordinación y control, se establece en primer lugar un análisis general de la compañía a través de un DOFA, instrumento analítico que permite identificar debilidades y fortalezas a nivel interno, las amenazas y oportunidades a nivel externos. Hecho el análisis, se determinan cual es el plan de trabajo actual que tiene en la situación actual a Paramo Ariza y Contadores Asociados SAS, luego de esto plantear estrategias para mejorar los procesos administrativos y alcanzar los objetivos propuestos de la compañía.

### **3. Objetivos**

#### ***3.1. Objetivo general***

✓ Proponer un sistema de gestión administrativa y financiera para la empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados SAS.

#### ***3.2. Objetivos específicos***

✓ Analizar el contexto organizacional de la empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados SAS

✓ Proponer fundamentos teóricos estratégicos más convenientes para mejorar la gestión administrativa de la empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados SAS

✓ Determinar el plan de acción en el manejo de la situación actual de la empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados SAS

## 4. Marco de referencia

### *4.1. Marco teórico*

#### **Gestión administrativa**

El termino gestión administrativa hace referencia a la serie de actividades que se ejecutan para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. La capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos.

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (Muñiz, 2003).

La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar la organización y disponerla para actuar de manera anticipada, contemplando todos los medios y que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos.

La gestión administrativa incluye los mecanismos, acciones y formas a partir de las cuales se usan los recursos financieros, talento humano y materiales de una empresa. De esta manera, es posible afirmar que la gestión administrativa se delimita a partir del siguiente interrogante: ¿Cuáles son los objetivos de la organización?

## **Principios de la gestión administrativa**

**Planeación.** Tiene que ver con la delimitación de los objetivos de la organización, seguido de un plan de acción que responda a dichos objetivos.

**Orden.** Se determina así al orden en el que se llevarán adelante los pasos que permitan alcanzar los objetivos establecidos.

**Disciplina.** Se relaciona con la forma organizada y sistemática en la que las distintas tareas se deben llevar adelante para alcanzar los objetivos iniciales.

**Coherencia.** Tiene que ver con la designación de tareas y responsabilidades en forma racional para que cada empleado pueda concretar las tareas en tiempo y forma, en concordancia con los planes diseñados. En este punto también se toman en consideración la cantidad de talento humano, recursos económicos y materiales que se requerirán para alcanzar los objetivos establecidos.

## **Funciones de la gestión administrativa**

La gestión administrativa contempla cuatro funciones principales:

**Planificación.** Es la primera función necesaria para guiar y desarrollar de manera exitosa las siguientes etapas. Consiste en proyectar metas, definir los objetivos y establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en determinado período de tiempo. Para eso, por ejemplo, se puede realizar una investigación interna y del entorno a través de herramientas de análisis como las cinco fuerzas de M. Porter o un análisis DOFA.

**Organización.** Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos de los que dispone la empresa para ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados. Aquí se determinan las áreas dentro de la organización, se agrupan las tareas según los puestos de trabajo y se selecciona el personal apto.

**Dirección.** Consiste en ejecutar las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Implica incentivar a los empleados, mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante, entre otros.

**Control.** Consiste en verificar que las tareas diarias avancen alineadas con las estrategias planificadas, a fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar resultados, entre otros. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. La medición de los resultados obtenidos y compararlos con los resultados planificados permite buscar una mejora continua.

### **Gestión financiera**

“La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control, La gestión financiera es la que conviene a la misión y visión en operaciones monetarias” (Córdoba, P. 2012).

El objetivo básico de la gestión financiera se debe analizar desde dos componentes; el primero se refiere a generar recursos o ingresos; el segundo, la eficiencia y eficacia o

esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo. La gestión financiera es una de las áreas empresariales que analiza cómo obtener y utilizar de manera óptima los recursos de una compañía, es decir, la gestión financiera se encarga definir cómo la empresa financiará sus operaciones, para lo cual usualmente se requieren recursos propios y de terceros.

### **Proceso de gestión financiera**

La gestión financiera se puede analizar en diferentes etapas, entre ellas están:

**Definir las necesidades:** La empresa primero debe estimar cuántos recursos o el presupuesto que requiere para sus operaciones.

**Modo de financiamiento:** Se define la estructura financiera de la empresa, es decir, cuánto se financiará con recursos propios y cuánto con fondos de terceros.

**Método de financiamiento:** Sobre los recursos externos, se debe elegir el método de financiación más conveniente. Se puede recurrir a un crédito bancario o al mercado de capitales emitiendo bonos u otro tipo de instrumento. En este punto, es muy importante el tipo de interés, el plazo de endeudamiento y demás condiciones de financiamiento.

**Administración de los recursos:** La organización debe distribuir sus recursos de manera prudente, cumpliendo siempre con las obligaciones prioritarias, con proveedores y empleados, por ejemplo. Además, es importante monitorear los ratios financieros de la organización. De ese modo, se mide la solvencia, la liquidez, el nivel de endeudamiento de la firma, entre otros indicadores.

**Evaluación de proyectos:** Las empresa debe analizar los planes de inversión, calculando principalmente el valor actual neto. Si este no es positivo, el proyecto no es económicamente viable.

#### ***4.2.Marco conceptual***

**Gestión:** “Realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible” (Chiavenato, 2006)

**Sistema de gestión:** “Conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos [visión]” (Ogalla, 2005).

**Control de gestión:** “El control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización” (Pérez, 2008).

**Indicadores de gestión:** “Es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización” (Gaitán, E. 2006).

**Información financiera:** “La información financiera se ha convertido en un conjunto integrado de estados financieros y notas para expresar, cual es la situación financiera, resultado de operaciones y cambios en la situación financiera de la empresa” (Padilla, C. 2012)

**Diagnostico estratégico:** “análisis de fortalezas y debilidades internas de la organización, así como las amenazas y oportunidades del entorno que enfrente la organización.” (Serna, 1997, p. 31)

**Planeación estratégica:** “es un proceso mediante el cual una organización define su visión a largo plazo y las estrategias para alcanzarlas a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.” (Porter, 1992, p. 21)

**Misión:** “Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la misión de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir.” (Thompson y Strickland, 2005, p. 316)

**Visión:** “se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.” (Jack Fleitman, 2000, p. 283)

**Ventaja competitiva:** “Todo lo que una organización hace especialmente bien en comparación con empresas rivales.” (David, 2008, p.8)

### 4.3. Marco legal

A continuación se dará a conocer la normativa nacional e internacional que afecta la empresa PÁRAMO ARIZA Y CONTADORES ASOCIADOS S.A.S en sus procesos administrativos y contables.

*Tabla 1 Normas y contenido*

| <b>Norma</b>  | <b>Contenido</b>   |
|---|--|
| Normas internacionales de información financiera NIIF | Calidad contable y de transparencia de la información financiera   |
| Normas internacionales de contabilidad NIC            | Son estándares en los que se establecen información a presentarse en los estados financieros de las empresas.  |
| Ley 1819 de 2016                                      | Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones |
| Ley 1755 de 2015                                      | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo             |
| Ley 1437 de 2011                                      | Por la cual se expide el Código de   |

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo   |
| 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  |
| Decreto 2170 de 2017 | Por medio del cual se modifican parcialmente los marcos técnicos de las normas de información financiera y de aseguramiento de la información, previstos en los artículos 1.1.1.2 y 1.2.1.1 del libro 1 del Decreto 2420 de 2015, modificado por los Decreto 2496 de 2015, 2131 y 2132 de 2016, respectivamente, y se dictan otras disposiciones. |

**Fuente:** elaboración propia

#### ***4.4. Marco geográfico***

Colombia, oficialmente República de Colombia, es un país soberano situado en la región noroccidental de América del Sur, que se constituye en un estado unitario, social y democrático de derecho cuya forma de gobierno es presidencialista. Es una república organizada políticamente en 32 departamentos descentralizados y el Distrito Capital de Bogotá, sede del Gobierno Nacional. El país tiene una economía diversificada y posee un importante componente de servicios. La producción económica del país está dominada por su demanda interna y el gasto en consumo de los hogares es el mayor componente del PIB. La agricultura uno de los fuertes del sector económico del país, se caracteriza por los cultivos tecnificados por región de caña de azúcar, café, flores, algodón, plátano, banano, sorgo, maíz, arroz, palma africana, papa, yuca, entre otros. Por la gran variedad de climas y terrenos, Colombia presenta una gran variedad de especies de fauna y flora para el consumo o utilización por parte de humanos.

La Constitución de 1991 establece a Colombia como una República unitaria y descentralizada que se divide administrativa y políticamente en 33 divisiones: 32 departamentos, los cuales son gobernados desde sus respectivas ciudades capitales.

El Magdalena es uno de los treinta y dos departamentos que, junto con Bogotá, Distrito Capital, forman la República de Colombia. Su capital es Santa Marta. Está ubicado al noreste del país, en la región Caribe.

Santa Marta, oficialmente Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, es la capital del departamento de Magdalena, Colombia. Fue fundada el 29 de julio de 1525 por el español Rodrigo de Bastidas. Se encuentra a orillas de la bahía del mismo nombre. La economía de Santa Marta se basa en el turismo, el comercio, la actividad portuaria, la pesca y la agricultura, en ese mismo orden.

#### 4.4.1. Marco histórico

Tabla 2 Información general de la empresa

| <b>INFORMACION GENERAL</b>      |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Razón social</b>             | PÁRAMO ARIZA Y CONTADORES ASOCIADOS S.A.S. |
| <b>NIT</b>                      | 900352210-5                                |
| <b>Matricula inmobiliaria</b>   | 180334                                     |
| <b>Registro de constitución</b> | 04 de enero de 2010                        |
| <b>Sede</b>                     | Cll 24 N° 3-99 ofc 909                     |

Fuente: elaboración propia

Ilustración 1 Logo de la empresa



Fuente: Paramo Ariza & Contadores Asociados S.A.S.

#### 4.4.2. Descripción de la empresa

La empresa PARAMO ARIZA Y CONTADORES ASOCIADOS S.A.S, constituida el 04 de enero de 2010 en la ciudad de Santa Marta, cuenta con más de 10

años de experiencia en el mercado, está ubicada en la calle 24 No. 3-99, empresa de carácter familiar, es una firma de contadores públicos especializada en servicios como:

- ✓Asesoría y consultoría empresarial en material contable, financiero y legal
- ✓Outsourcing contable
- ✓Auditoría financiera
- ✓Revisoría fiscal
- ✓Asesoría tributaria
- ✓Presentación de información en medios magnéticos
- ✓Elaboración de estados financieros, entre otros.

Con sedes en la ciudad de santa marta y barranquilla, por profesionales especializados en materia contable, tributaria y financiera, con el propósito de contribuir al desarrollo regional a través de la oferta de servicios que aportan valor agregado a las empresas y organizaciones locales. Contamos con alianzas profesionales con oficinas de gran reconocimiento que ofrecen servicios en el área jurídica y legal.

Su misión, atender las necesidades del mercado, garantizando a los clientes confidencialidad, un respaldo constante y tratamiento personalizado; orientados a brindar una excelente gestión de la información confiada. Y su visión ser en 2020 un participante muy importante a nivel regional Caribe, en la prestación de servicios de Asesoría y Consultoría Empresarial en materia contable, financiero y de aseguramiento de la información a nivel local.

El mercado competitivo actual exige no solo que las empresas estén bien posicionadas en el segmento, sino, principalmente, que logren una buena gestión

administrativa, capaz de transmitir confianza. Esto quiere decir que no basta hacer un trabajo satisfactorio, es necesario que siga métodos con resultados de excelencia que le permitan a Paramo Ariza & Contadores Asociados S.A.S. ser más competitivos y alcanzar resultados a corto y largo plazo.

## **5. Metodología**

### ***5.1. Línea de investigación:***

Las finanzas se originan en el siglo XV con el surgimiento del capitalismo, es en esta época cuando comienzan a desarrollarse los bancos comerciales que ofrecen servicios de intermediación, préstamo y ahorro. Con el paso del tiempo, las instituciones financieras y sus productos se han ido evolucionando y modernizando. Han aparecido nuevos intermediarios distintos a los bancos tradicionales (como por ejemplo sociedades gestoras de carteras, instituciones de inversión colectiva, etc.) y también nuevos productos financieros que ofrecen multitud de opciones a los clientes.

Es un enfoque que abarca conocimientos, inquietudes, prácticas y perspectivas de análisis que permitan el desarrollo de proyectos y productos construidos de manera sistemática alrededor de un tema de estudio. Su ámbito de estudio se ha ido perfeccionando en el tiempo, con el desarrollo de teorías que intentan explicar la determinación óptima del precio de los activos, la rentabilidad esperada, las decisiones en escenarios de incertidumbre, etc.

### ***5.2. Tipo de investigación:***

El alcance de esta investigación se puede determinar de tipo descriptivo, se ocuparon herramientas de análisis, de clasificación y sistematización del trabajo y explicativo, al responder a la pregunta de investigación.

El proyecto que se propone es principalmente de índole financiero y de su particular análisis, para la toma de decisiones; como afirman (Ruiz, Borboa, & Rodríguez, 2013): “El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento”. Y teniendo en cuenta que predomina la investigación cuantitativa (por las variables financieras), se determinó que el enfoque más apropiado es cuantitativo mixto.

Con la finalidad de obtener los resultados planteados, se proponen las siguientes etapas secuenciales desarrolladas de forma estructurada para que permitan la consecución de los objetivos propuestos.

*Tabla 3 Descripción investigación*

| N° | Descripción   |
|----|---|
| 1  | Recolección de información de la empresa                                      |
| 2  | Análisis al contexto organizacional de la organización                        |
| 3  | Construcción de modelo propuesta para trabajar las debilidades de la compañía |

Fuente: elaboración propia

Una investigación de campo no experimental, porque el estudio de caso tomara los datos que corresponderán a cifras obtenidas de la fuente primaria, es decir de la entidad. De acuerdo con Kerlinger (1983) citado por (Ávila, 2006) la investigación Ex Post Facto es un tipo de “investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables.”

### **5.2.1. Conceptualización:**

**Cuestionar:** es un verbo que se utiliza para designar a aquel acto mediante el cual una persona posa o arma preguntas a otra persona o a sí misma. El acto de cuestionar es un acto simple y natural a cualquier persona ya que la posibilidad de ser seres humanos, racionales y con inteligencia, permite posar preguntas o cuestionar diversos hechos, fenómenos y realidades que no logramos comprender. En este sentido, el acto de cuestionar, si bien es natural a cualquier ser humano, puede ser desarrollado y perfeccionado a lo largo de la vida y se estima que mientras más conozca, más aprenda y más sepa una persona mejores posibilidades de cuestionar la realidad que lo rodea tendrá ya que aquella persona que no conozca diversas realidades o que no tenga acceso a la educación no sentirá la necesidad de cuestionar su propia realidad al entenderla como dada y no como cuestionable. (Real academia Española (2019). Diccionario de la lengua española de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/cuestionar>)

**Informar:** es aquella acción a través de la cual una persona da cuenta de algún hecho, evento, acontecimiento, a otra que lo desconoce, es decir, pone en conocimiento de alguna noticia. ((Real academia Española (2019). Diccionario de la lengua española de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/informar>.)

**Calcular:** aquellas operaciones (en su mayoría, matemáticas) que tienen por objetivo el alcance de cierto dato o información y que requieren el desarrollo de un proceso previo a la obtención de ese resultado. ((Real academia Española (2019). Diccionario de la lengua española de <https://www.definicionabc.com/general/calculo>)

### **5.2.2. Fuentes y técnicas de recolección de datos:**

Como técnicas se debería utilizar la revisión documental, la observación y la entrevista semiestructurada; en lo posible se utilizarán el mayor número de instrumentos posible en cada una de las anteriores técnicas.

#### **5.2.2.1. Fuentes primarias:**

Para el caso de información de primera mano se obtuvo la participación de personal de la empresa, a través de instrumentos de participación, entrevistas y demás medios de recolección de información para el desarrollo de la investigación.

#### **5.2.2.2. Fuentes secundarias:**

Fue una investigación bibliográfica, porque se deberán consultar diferentes documentos (internet, libros, revistas, manuales y demás) con la finalidad de complementar conceptos y definiciones sobre el problema investigado. Las fuentes de información secundarias se obtuvieron de documentos históricos de la empresa, acompañado de estudios realizados en internet, libros, actas, entre otros.

#### **5.2.2.3. Descripción:**

Un buen sistema de gestión administrativo y financiero tiene una gran importancia en cualquier empresa ya que en él se llevan a cabo tareas de gran responsabilidad, no sin

olvidar que su correcta organización permite un funcionamiento adecuado de cualquier compañía y garantiza su supervivencia.

Para tener una idea de cómo se organiza y cuáles son las funciones de las personas que trabajan en él se describen las tareas que en él se realizan.

*Tabla 4 Tareas*

| <b>Tareas administrativas</b>   | <b>Tareas financieras</b>   |
|---|---|
| <p data-bbox="224 661 391 695"><b>Facturación</b></p> <ul data-bbox="272 730 771 1129" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="272 730 771 835">● Emisión de albaranes y facturas a clientes</li> <li data-bbox="272 877 771 982">● Recepción de albaranes y facturas de proveedores</li> <li data-bbox="272 1024 771 1129">● Recepción de extractos bancarios y otros</li> </ul> <p data-bbox="224 1171 435 1205"><b>Cobros y pagos</b></p> <ul data-bbox="272 1241 706 1640" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="272 1241 527 1274">● Cobro a clientes</li> <li data-bbox="272 1316 571 1350">● Pago a proveedores</li> <li data-bbox="272 1392 522 1425">● Pago a personal</li> <li data-bbox="272 1467 560 1501">● Pago de impuestos</li> <li data-bbox="272 1543 706 1640">● Control movimientos y saldos cuentas corrientes</li> </ul> <p data-bbox="224 1682 365 1715"><b>Fiscalidad</b></p> <ul data-bbox="272 1751 386 1856" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="272 1751 386 1785">● IVA</li> <li data-bbox="272 1827 386 1856">● IRPF</li> </ul> | <p data-bbox="808 661 1138 695"><b>Contabilidad financiera</b></p> <ul data-bbox="857 730 1338 1129" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="857 730 1338 835">● Registro contable de las operaciones de la empresa</li> <li data-bbox="857 877 1338 982">● Elaboración y presentación de las Cuentas Anuales</li> <li data-bbox="857 1024 1338 1129">● Orden y conservación documentación legal.</li> </ul> <p data-bbox="808 1171 933 1205"><b>Finanzas</b></p> <ul data-bbox="857 1241 1354 1715" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="857 1241 1128 1274">● Plan de Tesorería</li> <li data-bbox="857 1316 1268 1350">● Planificación de Inversiones</li> <li data-bbox="857 1392 1268 1425">● Necesidades de financiación</li> <li data-bbox="857 1467 1338 1572">● Elaboración cuenta de Pérdidas y Ganancias</li> <li data-bbox="857 1614 1354 1715">● Análisis de Estados Financieros de la empresa</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuesto de Sociedades</li> <li>• Elaboración y supervisión de los libros obligatorios</li> <li>• Orden y conservación de todos los documentos legales de la empresa.</li> <li>• Trámites varios con Hacienda.</li> </ul> |  |
|--|--|

Fuente: elaboración propia

#### ***5.2.2.4. Tabulación de la información:***

Para el desarrollo de la investigación se elaboraron instrumentos o talleres participativos, métodos escritos y entrevistas para la recolección de información directa del personal de la empresa, en busca de recopilar el máximo de información necesaria para caracterizar, fundamentar y desarrollar de la mejor forma la investigación.

Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Además, esta técnica está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador, así mismo, ha llegado a convertirse en una actividad de nuestra cultura, aunque la entrevista es un texto negociado, donde el poder, el género, la raza, y los intereses de clases han sido de especial interés en los últimos tiempos.

Se iniciará con los orígenes de la entrevista para que las personas lectoras conozcan la evolución de ésta en el campo de las ciencias sociales hasta el presente, se argumenta la entrevista desde la investigación cualitativa, se explicarán los tipos de entrevista (la

estructurada, no estructura y la grupal), la tipología de grupos de discusión elaborada por Fontana y Frey (2005) se mencionan algunas nuevas tendencia de entrevista.

**5.2.2.5. Tamaño de la muestra:**

En el caso de la investigación, la población es pequeña, por cuanto se conforma únicamente por 9 personas, convirtiéndose en la misma muestra.

*Tabla 5 Muestra*

| <b>Funcionario</b>        | <b>Numero</b> |
|---------------------------|---------------|
| AUXILIAR CONTABLE         | 3             |
| TESORERO                  | 1             |
| CONTADOR                  | 2             |
| GERENTE                   | 1             |
| NOMINA                    | 1             |
| AUXILIAR RECURSOS HUMANOS | 1             |

## 6. Análisis de resultados

### *6.1. Análisis del contexto organizacional de la empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados SAS*

La empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados S.A.S, cuenta con más de 10 años de experiencia en el mercado, de carácter familiar, es una firma de contadores públicos especializada en servicios contables, financieros y legales.

Se fundó el 04 de enero de 2010, con sedes en la ciudad de Santa Marta y Barranquilla, por profesionales especializados en materia contable, tributaria y financiera, con el propósito de contribuir al desarrollo regional a través de la oferta de servicios que aportan valor agregado a las empresas y organizaciones locales.

**Misión:** PARAMO ARIZA & CONTADORES ASOCIADOS S.A.S., es una firma de contadores públicos especializada en servicios de Asesoría y Consultoría Empresarial en materia contable, financiero y legal, de aseguramiento de la calidad de la información con un equipo.

**Visión:** PARAMO ARIZA & CONTADORES ASOCIADOS S.A.S., proyecta ser en 2020 un participante muy importante a nivel regional Caribe, en la prestación de servicios de Asesoría y Consultoría Empresarial en materia contable, financiero y de aseguramiento de la información a nivel local.

#### **Principios:**

- Confidencialidad
- Profesionalismo

- Integridad
- Honestidad
- Ética
- Cumplimiento del servicio

Luego de lo anterior, a través de un instrumento de caracterización aplicado a colaboradores de la empresa, se logró recopilar la información necesaria para diagnosticar el contexto organizacional, esto bajo la matriz DOFA la cual es una herramienta útil para dicho proceso.

Thompson (1998) establece que “el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas”.

#### **Fortalezas:**

- ✓ Se llevan registros básicos que permiten elaborar los estados financieros principales
- ✓ Posee software para la digitalización de la información contable
- ✓ Se goza de buena relación laboral entre directivos y resto de personal.
- ✓ Sentido de compromiso del personal con la organización

#### **Oportunidades:**

- ✓ Posibilidad de abrir nuevos mercados en diferentes ciudades del país
- ✓ Acceso a la tecnología para el desarrollo de actividades contables

**Debilidades:**

- ✓ No cuenta con un manual de procedimientos que le permita delimitar responsabilidades y funciones de los empleados en las diferentes áreas de la empresa
- ✓ Carece de promoción de sus servicios en los medios publicitarios
- ✓ Carece de planeación estratégica y estructura organizacional que le permita alcanzar una mayor competitividad en el entorno que opera.
- ✓ Bajo índice de capacitación en temas de interés laboral para los empleados de la empresa

**Amenazas:**

- ✓ Alta probabilidad de robo cibernético de la información
- ✓ Entrada de nuevos competidores en el mercado
- ✓ Gran cantidad de pequeños establecimientos informales de contadores independientes

Finalmente es importante mencionar que dentro del análisis realizado, se evidencio la falta de organigrama, acción en la que se ve afectada la comunicación interna y el flujo de trabajo, algo fundamental para agilizar los procesos. El organigrama tiene como objetivo presentar, de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa. Desde el gerente y empleados, todos los cargos y funciones deben estar ahí. Ayuda a la división interna, pero también contribuye a agilizar procesos y reducir barreras entre la empresa y agentes externos, como proveedores y socios.

### 6.1.1. Valoración matriz DOFA

Tabla 6 Valoración DOFA

| <b>Debilidades</b>  | <b>Baja</b> | <b>Media</b> | <b>Alta</b> | <b>Fortaleza</b>  | <b>Baja</b> | <b>Media</b> | <b>Alta</b> |
|---|-------------|--------------|-------------|---|-------------|--------------|-------------|
| No cuenta con un manual de procedimientos que le permita delimitar responsabilidades y funciones de los empleados en las diferentes áreas de la empresa |             |              | 1           | Se llevan registros básicos que permiten elaborar los estados financieros principales |             |              | 1           |
| Carece de promoción de sus servicios en los medios publicitarios  |             |              | 1           | Posee software para la digitalización de la información contable                      |             |              | 1           |
| Carece de planeación estratégica y estructura organizacional que le permita alcanzar una mayor competitividad en el entorno que opera.                  |             |              | 1           | Se goza de buena relación laboral entre directivos y resto de personal                |             |              | 1           |
| Bajo índice de capacitación en temas de interés laboral para los empleados de la empresa  |             | 1            |             | Sentido de compromiso del personal con la organización                                |             |              | 1           |
| <b>Amenazas</b>   |             |              |             | <b>Oportunidades</b>  |             |              |             |
| Alta probabilidad de robo cibernético de la información   |             | 1            |             | Posibilidad de abrir nuevos mercados en diferentes ciudades del país                  |             |              | 1           |
| Entrada de nuevos competidores en el mercado  |             |              | 1           | Acceso a la tecnología para el desarrollo de actividades contables                    |             |              | 1           |
| Gran cantidad de pequeños establecimientos informales de contadores independientes  |             | 1            |             |   |             |              |             |
| <b>Valoración</b>   |             | <b>3</b>     | <b>4</b>    |   |             |              | <b>6</b>    |

## ***6.2. Fundamentos teóricos para mejorar los procesos administrativos de la empresa Paramo Ariza y Contadores Asociados S.A.S***

### **Gestión administrativa: concepciones básicas**

Las organizaciones desde épocas remotas han tenido la obligación de regular actividades, tomar decisiones y direccionar y ejecutar proyectos y acciones, centrados en fundamentos administrativos indicados dentro del código de Hammurabi, siendo la administración la ciencia que permite concretar la ejecución de estas funciones esenciales con efectividad y eficiencia.

Como área de conocimiento, la administración ha surgido de la mano del desarrollo de la civilización egipcia, romana, griega y china, contribuyendo con la creación de los cimientos administrativos; ayudando a perfeccionar técnicas y procedimientos en el área.

Se convierte en el timón del barco empresarial que dirige de manera equilibrada todas las acciones dentro de la empresa para llegar a su destino.

Córdova (2013) citando a Henry Fayol, define la administración como el un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz. Si se estudia de manera concreta la administración, de acuerdo con Marín (2011), en la edad media, se caracterizó por tener una política original que era el feudalismo; precisa la evolución de ideas administrativas de manera notable, considerando instituciones como la iglesia, en la cual se desarrollaban labores administrativas concretas.

Indica Marín (2011), que en Prusia y Austria surge un movimiento de carácter administrativo conocido como cameralitas quienes enfatizaron varios principios de la administración (seleccionar y adiestrar al personal, especialización de funciones y de control administrativo), siendo para el autor en esta etapa, donde se sientan las bases del desarrollo administrativo. Se comienza a asumir como una ciencia, de la cual surgen teorías, principios y funciones esenciales de la praxis administrativa. En este sentido, la administración se convierte en un fenómeno en el mundo moderno, al surgir la necesidad dentro de la empresa de tomar decisiones, coordinar actividades, direccionar al personal, evaluar el desempeño, tomando como medida la obtención de objetivos previamente establecidos.

Todos estos inicios fueron afinándose, agregando componentes que hacen de la administración lo que hoy en día representa en las organizaciones. Ahora bien, conectando los planteamientos anteriores con lo que implica llevar una gestión o administración en una organización, se puede precisar que ésta representa un factor importante al momento de crear un negocio. Una buena o mala administración determinará el éxito o fracaso de una organización.

Para Terry (1986), la administración instala órdenes en cada esfuerzo, donde se necesita una recolección de recursos tales como material y humano; generalmente se observa en la administración pública, dada por la importancia dentro del desarrollo económico, social de un país; tomando en consideración la mayor absorción de las actividades que eran direccionadas anteriormente al sector privado.

En este sentido y derivado de los planteamientos anteriores, desde los años 1800, se ha hecho costumbre el hecho de definir a la gestión administrativa en base a

cuatro pilares, reforzados por Ramírez y Ramírez (2016), quienes señalan como procesos administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control. De manera resumida, estos procesos se definen de la siguiente forma: (Chiavenato, 2003).

**1. Planeación:** necesaria para la obtención de los objetivos y metas propuestas utilizando varios cursos de acción de manera eficiente, se caracteriza por ser el primer paso para seguir dentro de una empresa, la misma que responde a varias interrogantes para su creación.

**2. Organización:** se emplea para la distribución de responsabilidad otorgada a los empleados con la cual se genera vínculos entre los ellos. Requiere que todas las ideas sean colocadas de manera ordenada para ser ejecutadas de manera sistemática.

**3. Dirección:** dirigir al equipo que trabajara en la organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas señaladas. Obedece al mando que se le da para alcanzar una meta, si esta está bien encaminada los trabajadores y ejecutivos de la misma alcanzan el objetivo planteado inicialmente.

**4. Control:** controlar que todas las actividades se encuentren alineadas a lo establecido y planificado por la empresa. Esta función es la encargada de llevar a cabo y conseguir a través de una correcta y ordenada ejecución los objetivos trazados por el directorio.

Estos procesos responden a un ciclo de operaciones que se retroalimenta de manera directa, conduciendo los esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales declarados en la empresa.

Al respecto, plantea Bernal (2007) una empresa u organización siembra esfuerzos para determinar y cumplir metas específicas por medio de la fuerza humana y otros recursos donde explica un proceso para el mejor entendimiento de una correcta gestión administrativa involucrando eficiencia, eficacia, competitividad, productividad, ventajas estratégicas, formando un conjunto de herramientas útiles para la obtención de los objetivos trazados

Estos procesos administrativos y su concatenación e interacción, hacen la gestión administrativa, cuyo reto obedece a las normas de construir una sociedad mejor en materia económica y social. El control de las organizaciones se basa en la administración efectiva; la gran parte de la satisfacción de objetivos tanto económico, político y social dependen de la habilidad del administrador.

La gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de organizar el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar (Anzola, 2002). Según Amador (2003), la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad.

Acerca de la gestión administrativa, Bowen y Vaca (2015) indican que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de la empresa, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros.

### **Administración de procesos como herramienta de gestión**

En esta sección se asume un enfoque de procesos con el fin de estudiar la organización como un conjunto de procesos administrativos, operativos y de soporte que se desarrollan a la par de los objetivos declarados y del direccionamiento establecido por los niveles superiores de la estructura organizativa de la empresa.

En primera instancia, es necesario definir un proceso, para ello, se cita a Franklin (2014), quien lo asume como un acumulado de pasos que ordenan y organizan las transformaciones a nivel servicios y productos, apostando por la calidad y la generación de valor. De igual forma, Elizondo (2006) indica que un proceso se constituye como un conjunto de etapas encadenadas e independientes que manejan una conclusión determinada. En todo caso, se considera como la suma de actividades que se encuentran relacionadas y trabajando de una manera unificada para la obtención de resultados particulares, resaltando que un proceso puede tener uno o varios procedimientos.

De acuerdo con Zarategui (1999), los procesos, son secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, siendo la gestión por procesos la forma más eficaz para desarrollar acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios internos y externos a las organizaciones. Delgado (2007), para ello debe de disponer de información relevante, oportuna y precisa que facilite la toma de decisiones estratégicas y operativas en la

empresa. Para la autora, mediante el enfoque basado en procesos, se puede identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados, hacer un análisis y seguimiento coherente del desarrollo de los procesos en su conjunto y obtener la mejora continua de los resultados por medio de la erradicación de errores y procesos redundantes en las diferentes funciones de la organización.

En lo que respecta a la gestión por procesos, esta significó un cambio paradigmático, que, aunque se comprenda su utilidad, no se interioriza fácilmente por los miembros de la organización (Delgado, 2007). En este sentido, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, se presentan como un conjunto de procesos interrelacionados y anidados entre sí para el logro de los objetivos organizacionales.

Los procesos se documentan en manuales de diversas naturalezas, algunos establecen los procesos y procedimientos desarrollados, sean a nivel administrativo y operativo, apostando por la eficiencia plena de las actividades administrativas y operativas de la empresa.

En este sentido, en esta sección se precisa la definición de la administración a través de procesos y procedimientos como herramienta de gestión, con el fin de comprender su funcionamiento. La idea es ofrecer explicaciones detalladas de los elementos que comprenden estos documentos informativos que precisan el detalle de la gestión administrativa desarrollada en las organizaciones, con la finalidad de comprender la forma en la que pueden emprenderse análisis sobre eficiencias en las labores desarrolladas.

Alrededor del mundo existen millones de compañías que compiten por ser más exitosas que otras, las cuales son manejadas bajo un orden que se adapta a las

circunstancias del medio interno y externo. Así pues, la administración es considerada una herramienta de gestión por medio de la cual cada una de las actividades de la empresa son supervisadas y controladas, a fin de mantener la organización de la misma.

Sobre este particular, se precisa, que la organización administrativa en una empresa, comprende la división de la empresa en departamentos los cuales mantienen una relación jerárquica entre sí y se manejan bajo el mando de una dirección general. Es decir, debido al aumento de las labores que son realizadas dentro de la empresa y/o compañía y lo complicado que puede ser llegar a conseguir los objetivos, es indispensable la división de funciones o tareas encomendadas.

Para ello, los gerentes, se valen de la organización administrativa de la empresa, como técnica fundamental para el funcionamiento de la misma. Las funciones de los empleados estarán estipuladas por un mando superior y no se creará un caos al tratar de adivinar las actividades correspondientes a cada área o departamento. Por consiguiente, la especificación de labores hace más sencillo el manejo y control de las mismas, los cuales van de la mano con las leyes del país en el que se realicen las actividades, evitando así el desperdicio de tiempo.

**6.3. Determinación del plan de acción para el manejo de la situación actual de la empresa.**

Tabla 7 Plan de acción

| Objetivos   | Estrategias   | Actividades  | Tiempo       | Responsable             |
|---|---|--|--------------|-------------------------|
| Implementar planes de capacitación, motivación para todos los miembros de la empresa. | Impulsar la motivación laboral en los colaboradores de la empresa para fomentar sus destrezas y habilidades, generando un sentido de pertenencia para que el cliente divise un servicio de calidad. | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibir charlas o conferencias de motivación y servicio al cliente impartidas por especialistas del tema.</li> <li>➤ Realizar talleres participativos con temas de interés para todos los miembros de la empresa</li> </ul> | Cada 6 meses | Gerente                 |
| Crear métodos de publicidad.  | Difundir la imagen de la empresa en la ciudad, en la región y en todo el país.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fortalecimiento en redes sociales</li> <li>➤ Fortalecimiento de la imagen corporativa</li> </ul>  | Permanente   | Gerente y colaboradores |

|  |   |  |       |         |
|--|---|--|-------|---------|
| Implementar programas de evaluación de desempeño laboral | Divulgación del manual de funciones e informar sobre el proceso de evaluación del desempeño laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollo de programas de evolución del desempeño y comportamiento organizacional</li> </ul> | Anual | Gerente |
| Diseñar planes de trabajo de forma estratégica           | Proveer formas de desarrollar actividades en pro de alcanzar un mayor nivel de competitividad       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseño de un plan estratégico</li> </ul>  | Anual | Gerente |
| Estructurar un organigrama empresarial                   | Promover la interacción y comunicación frecuente entre las áreas de la empresa                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar y dar a conocer el organigrama de la empresa</li> </ul>                              | -     | Gerente |

De acuerdo con Suárez, (2002): “el plan de acción es el documento estructurado que hace parte de la planeación estratégica con caracteres cualitativos, y a través de ellos, se busca “materializar” los objetivos estratégicos establecidos”.

Luego de desarrollar el análisis del contexto de la empresa, se evidencio la serie de falencias y debilidades que se resumieron en la necesidad de mejorar la gestión administrativa y financiera, luego se le ofrecen fundamentos teóricos para que tengan claridad de los mecanismos o procesos con los que pueden llevar a cabo la mejoría. En la determinación del plan de acción se establecen objetivos y estrategias que con actividades a desarrollar en tiempos determinados se espera obtener el óptimo desempeño de la compañía y poder lograr a corto y largo plazo todos esas metas trazadas.

Con la implementación de las actividades propuestas en el plan de acción se espera que Paramo Ariza & Contadores Asociados S.A.S., mejore su gestión administrativa y financiera para consigo sea más competitiva en el mercado que opera, consolidando su posición y creciendo en los demás sectores en donde puede ofrecer sus servicios pero que a causa de altibajos que se proponen mejorar en el plan, no ha podido darse a conocer.

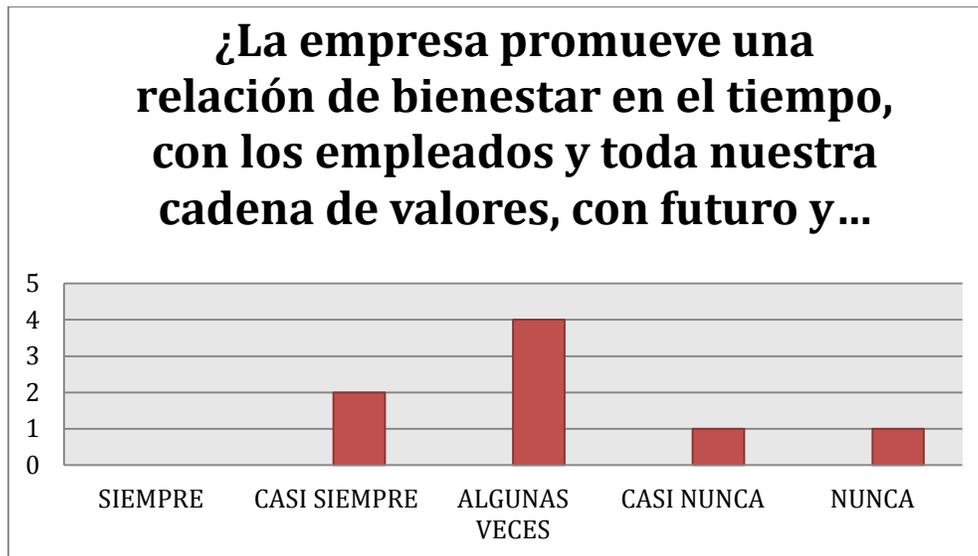
## 7. Conclusión

Ilustración 2 Grafica respuesta pregunta 1.



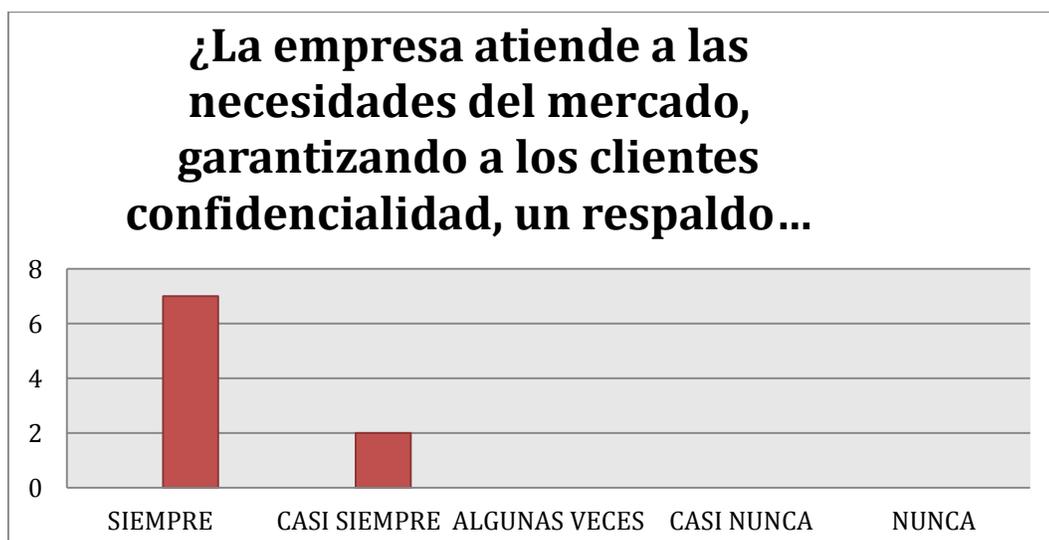
A la primera pregunta del instrumento participativo acerca de los valores corporativos, los colaboradores de la empresa respondieron en una mayoría a que casi siempre la empresa cree en el trabajo en equipo, y el restante de la muestra coincidieron en 3 de las 4 opciones de respuesta, aunque gano con mayoría la opción casi siempre, se requiere motivar al personal de la empresa y mostrarle que la organización si cree en el trabajo en equipo.

Ilustración 3 Grafica respuesta pregunta 2.



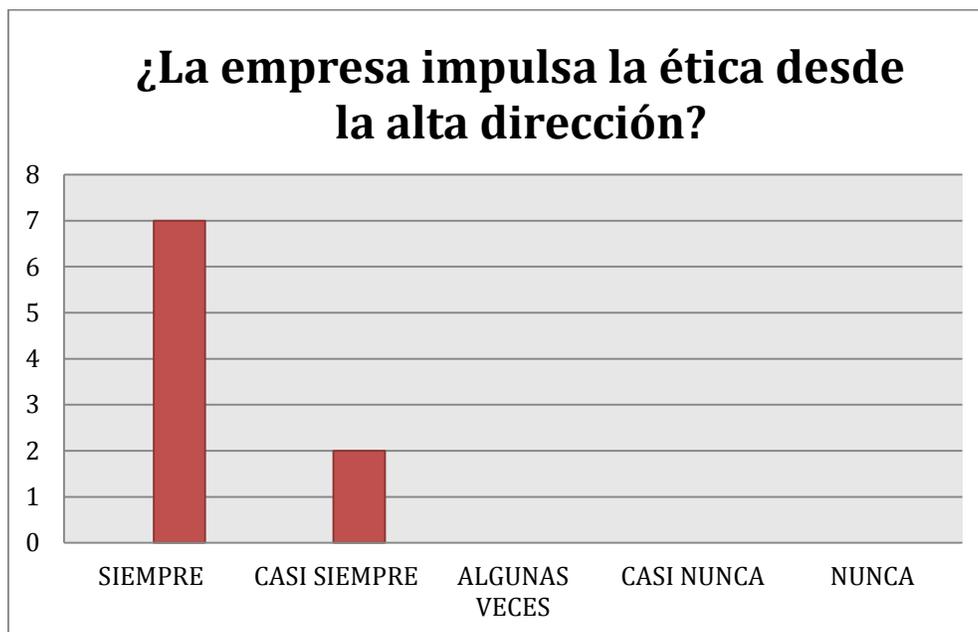
A la segunda pregunta del instrumento, en donde se evaluaba el ambiente laboral, se evidencia que el grupo de colaboradores coincidió en que los aplicativos a bienestar laboral son promovidos en algunas ocasiones, por lo que debe mejorarse en esos resultados y brindarle confort al entorno de los empleados.

Ilustración 4 Grafica respuesta pregunta 3.



A la pregunta con relación a la prestación del servicio, los clientes internos de la empresa respondieron con gran mayoría que siempre la organización presta un servicio de calidad y ajustado a los requerimientos del cliente; dicho lo anterior es meritorio para la empresa este empoderamiento del personal y ante todo creer en la prestación de un servicio óptimo.

*Ilustración 5 Grafica respuesta pregunta 4.*



En el ítem donde se preguntó acerca de los reflejos éticos desde la alta dirección de la empresa, los colaboradores en su mayoría coincidieron en que si se ven motivados por los altos directivos, recibiendo de ellos ese impulso de buena conducta humana, realización de procesos en forma correcta y actuar de la mejor forma pensando en los demás como en sí mismo.

Ilustración 6 Grafica respuesta pregunta 5.



Antes de finalizar el documento evaluativo se preguntó acerca de cómo la empresa responde ante las actuaciones de las personas, obteniendo como respuesta que la empresa en la mayoría de casos responde de forma responsable, partiendo del hecho que la empresa son todos los colaboradores que conforman la organización y son de sus propios actos de los que se habló en la pregunta, para así conocer que tan responsables son en sus acciones diarias.

De acuerdo con (Gutiérrez, 2008), las áreas administrativas y financieras de todas las empresas, deben contar indispensablemente con herramientas ágiles, confiables y precisas que les permitan analizar cualquier situación y así mismo evaluar sus resultados con el fin de tomar decisiones adecuadas, las cuales evitan la pérdida o disminución de su presupuesto.

La presente investigación permitirá a la empresa PARAMO ARIZA & CONTADORES ASOCIADOS S.A.S., tener una perspectiva de cómo se encuentra la organización desde el ámbito administrativo y financiero; acceder a los modelos planteados y que han sido desarrollados en función a la adaptabilidad de la empresa, puedan de ser de fácil aceptación.

Las empresas necesitan una correcta estructura organizacional la cual delimite las funciones y actividades que debe cumplir cada uno de los miembros. La correcta aplicación de los procesos planteados en esta investigación permitirá a los directivos administrar eficaz y eficientemente la empresa; captando la atención de los clientes satisfaciendo al máximo sus necesidades.

## 8. Recomendaciones

- Encaminar a todos los miembros de la empresa a la estructura organizacional, cultura institucional, cultura administrativa, cultura corporativa, cultura empresarial.
- Trazar objetivos y estrategias, luego verificar que lo planteado se estén cumpliendo de acuerdo a lo planificado.
- Que los responsables del manejo administrativo y financiero sean profesionales capacitados según su área de aplicación.
- Capacitar al personal de acuerdo a temas de interés y relacionados con las labores de la empresa.

**Bibliografía**

Córdoba Padilla, M. (2012). Gestión Financiera. Bogota: Ecoe Ediciones. Daft, L. R.

(2007). Teoría y diseño organizacional. México D.F.: Thomson .

Estupiñán Gaitán, O., & Estupiñán Gaitán, R. (2006). Análisis Financiero y de Gestión.

Bogota: Ecoe Ediciones.

Franklin, E. B. (2001). Auditoría Administrativa. Mexico D.F.: McGrill-Hill

Ruíz, C. J. (2008). Manual para la creación de empresas: guía de planes de negocios.

Bogotá: Ecoe.

Paramo Ariza & Contadores Asociados S.A.S

Muñiz, 2003

Córdoba, P. 2012

Chiavenato, 2006

Ogalla, 2005

Pérez, 2008

Gaitán, E. 2006

Padilla, C. 2012

Serna, 1997, p. 31

Porter, 1992, p. 21

(Real academia Española (2019). Diccionario de la lengua española de

<https://www.definicionabc.com/comunicacion/cuestionar>)

## Anexos

**INSTRUMENTO PARTICIPATIVO**  
**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y**  
**FINANCIERA**  
**PÁRAMO ARIZA Y CONTADORES ASOCIADOS S.A.S.**

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**GENERO:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

*Los valores corporativos son aspectos que hacen a la empresa diferente del resto, no es la marca o el logo, son aspectos más profundos que generan para la compañía una ventaja competitiva frente al resto.*

1. Según su apreciación PÁRAMO ARIZA Y CONTADORES ASOCIADOS S.A.S. aplica los valores corporativos:

En donde **5** es **SIEMPRE**, **4** **CASI SIEMPRE**, **3** **ALGUNAS VECES**, **2** **CASI NUNCA** y **1** **NUNCA**.

|   | <b>Premisa</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿La empresa cree en el trabajo en equipo y en el respeto por el individuo?  |          |          |          |          |          |
| 2 | ¿La empresa promueve una relación de bienestar en el tiempo, con los empleados y toda nuestra cadena de valores, con futuro y proyección?           |          |          |          |          |          |
| 3 | ¿La empresa atiende a las necesidades del mercado, garantizando a los clientes confidencialidad, un respaldo constante y tratamiento personalizado? |          |          |          |          |          |
| 4 | ¿La empresa impulsa la ética desde la alta dirección?   |          |          |          |          |          |
| 5 | ¿La empresa aplica responsabilidad ante las actuaciones y hechos de las personas?   |          |          |          |          |          |

**AUTOEVALUACION DE RECONOCIMIENTO ANALISIS DOFA  
PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA  
PÁRAMO ARIZA Y CONTADORES ASOCIADOS S.A.S.**

*El análisis DOFA es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas y su situación externa.*

1. Desde el punto de vista interno, usted como parte de la organización, cual considera que pueden ser algunas **debilidades**:

---

---

---

---

2. Desde el punto de vista interno, usted como parte de la organización, cual considera que pueden ser algunas **fortalezas**:

---

---

---

---

3. Desde el punto de vista externo, cual considera usted como parte de la organización que pueden ser algunas **oportunidades**:

---

---

---

---

4. Desde el punto de vista externo, cual considera usted como parte de la organización que pueden ser algunas **amenazas**:

---

---

---

---

| <b>Debilidades</b> | <b>Baja</b> | <b>Media</b> | <b>Alta</b> | <b>Fortaleza</b> | <b>Baja</b> | <b>Media</b> | <b>Alta</b> |
|--------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|-------------|--------------|-------------|
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
|                    |             |              |             |                  |             |              |             |
| <b>Valoración</b>  |             |              |             |                  |             |              |             |

**Cuadro valoración análisis DOFA**