

**GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA
EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
IMPRIMA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA
ESTUDIO DE CASO**

JOHANA PATRICIA ARRIETA MULETT

Profesor Asignatura:
**MAGDA MONSALVE
JESÚS GARCÍA**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
BARRANQUILLA**

2019

RESUMEN

En Colombia las pequeñas y medianas empresas han dejado de lado la importancia de contar con un sistema de Control y dirección Interno adecuado y adaptado a sus necesidades, esto sumado a que parte de las empresas catalogadas en este sector son originadas en industrias familiares o unipersonales, estas en su mayoría carecen de formación académica, conocimientos técnicos y de formalidad empresarial (Vega, Castaño y Mora, 2011)

Para el buen funcionamiento de una microempresa es indispensable implementar los procesos administrativos y contables debido a que de estos dependen el orden, desarrollo y crecimiento de la misma. Las microempresas, son generadoras de empleo y por ende son de gran importancia en la economía del país, pero estas presentan falencias con respecto a la variable de investigación del presente proyecto, es decir, que no emplean los procesos administrativos y contables y si lo hacen no son eficientes, por lo que conlleva, en muchos casos, a la desaparición o quiebre de la misma con el pasar del tiempo.

En cuanto a los aspectos dinámicos las microempresas no están siendo conscientes de la importancia de emplear los procesos administrativos, generando ineficiencia en las mismas. Además de la falta de formación o conocimiento teórico que tienen algunos microempresarios provoca dificultades al momento de afrontar de manera eficiente el rol de gerente a pesar que sean buenos líderes , ya que, estos lo hacen de manera empírica generando que la empresa no tenga crecimiento, además se pudo notar que estas organizaciones son muy flexibles por lo que los trabajadores se sienten más cómodos ya que no tienen supervisión que les exija o indique como deben hacer su trabajo, de igual forma no se sienten motivados hacer su trabajo, y en muchos casos estas micro empresas

el gerente se encarga de todo lo cual no debe de ser así porque se dejen de lado cosas importantes que podrían perjudicar el funcionamiento de la empresa.

A través de esta investigación se logró ver que las microempresas al ser familiar fueron constituidas como una entrada económica para satisfacer sus necesidades por lo que su máxima preocupación no es el empleo de los procesos administrativos, siendo esto la consecuencia de que mucha negociación no prosperen y decaigan generando su desaparición del mercado y se lleve consigo muchos los empleos que esta generaba a la comunidad.

Palabras claves: Procesos administrativos, Organización, Productividad, Económico

ABSTRAC

In Colombia, small and medium-sized companies have left aside the importance of having an adequate Internal Control and Management system adapted to their needs, in addition to the fact that a large part of the companies cataloged in this sector are originated in family or single-person industries. In most cases, they lack academic training, technical knowledge and business formality-(Vega, Castaño and Mora, 2011)

For the proper functioning of a microenterprise, it is essential to implement the administrative processes, due to the order, development and growth of the same. The microenterprises are generating jobs and therefore are of great importance in the economy of the country, but these have many flaws with respect to the research variable of this project, ie, many of the microenterprises do not use administrative processes, and if they use them, they are not efficient, which means that, in many cases, they disappear or break with the passage of time.

Regarding the dynamic aspects, microenterprises are not aware of the importance of using administrative processes, generating inefficiency in them. In addition to the lack of training or theoretical knowledge that some microentrepreneurs have, it causes difficulties when dealing efficiently with the role of manager, even though they are good leaders, since they do it empirically, generating that the company does not grow, It could also be noted that these organizations are very flexible so that workers feel more comfortable because they do not have supervision that requires or indicate how they should do their work, likewise they are not motivated to do their job, and in many cases these micro companies the manager is responsible for all this should not be so because important things that could harm the operation of the company are left aside.

Through this research, it was possible to see that micro-enterprises, being a family, were constituted as an economic entrance to satisfy their needs, so their main concern is not the use of administrative processes, this being the consequence of the fact that many businesses do not prosper and they decay generating their disappearance from the market and take with them many the jobs that this generated to the community.

Key words: Administrative processes, Organization, Productivity, Economic

TABLA DE CONTENIDOS

<u>CAPITULO I.....</u>	<u>8</u>
<u>1.PRESENTACIÓN DEL CASO</u>	<u>9</u>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO DE CASO	9
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.3. PROBLEMA PRINCIPAL	12
1.4. PROBLEMAS SECUNDARIOS	13
2.1. OBJETIVO GENERAL	14
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
<u>CAPITULO II</u>	<u>15</u>
<u>2. MÉTODO</u>	<u>16</u>
2.1. IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	16
2.2. ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	18
2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA	18
<u>3. RESULTADOS</u>	<u>21</u>
3.1PLAN DE ACCIÓN.....	21
<u>CONCLUSIONES</u>	<u>23</u>
<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</u>	<u>24</u>

ANEXOS..... 26

CAPITULO I

1.PRESENTACIÓN DEL CASO

GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA IMPRIMA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.

1.1. Descripción del estudio de caso

Los procesos administrativos y contables son las herramientas que se utilizan en las organizaciones para el logro de sus objetivos y para satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo al grado en que éstos cumplan con estos procesos.

El proceso contable que se inicia con la identificación de los comprobantes de pago, títulos-valores y otros documentos; luego continua con el registro contable en libros auxiliares; centralización en libros principales; y, finalmente formulación y análisis de los estados financieros; debe ser un proceso que no debe presentar deficiencias para que permita obtener la información que necesitan las empresas para formular sus planes y presupuestos, tomar decisiones y controlar sus transacciones .

Los procedimientos y técnicas de contabilidad se aplican en cada fase del proceso contable, también en cada libro que se utiliza, en cada registro contable que se lleva a cabo; de tal modo que todo lo que se hace en contabilidad está enmarcado en la aplicación

de procedimientos y técnicas de contabilidad de la mejor forma porque de lo contrario se va obtener información no razonable.

Las pequeñas y medianas empresas realizan su giro o actividad como empresas unipersonales, empresas individuales de responsabilidad limitada, sociedades comerciales de responsabilidad limitada, sociedades anónimas cerradas, sociedades civiles y otras. Estas entidades formulan su información financiera y económica preponderantemente con base en las normas tributarias obviando la aplicación de importantes políticas contables establecidas en las respectivas normas; lo que de hecho le resta razonabilidad a dicha información.

Es de anotar que la empresa IMPRIMA EU, tiene como principal servicio el ofrecer material de diseño gráfico con el cual convierten las ideas en realidades, pero se puede apreciar que en sus procesos administrativos y operativos tiene falencias, ya que dichos procesos no están claramente definidos, existen duplicidad en las funciones y el personal que ingresa nuevo no cuenta con una herramienta o un manual que lo oriente sobre las funciones que debe ejercer; no cuenta además con una guía de procedimientos.

Por lo mencionado anteriormente se hace necesario e importante que la empresa IMPRIMA elabore manuales de funciones y procedimientos, ya que sin ellos le es difícil elegir e implementar estructuras que permitan articular y organizar los recursos y servir a la misión, visión y a los objetivos principales, además se hace difícil identificar las tareas que se deben de realizar de forma eficaz, asimismo, se puede observar que carece de herramientas que le permitan la identificación de los factores críticos que la llevarán a ser una empresa más productiva, con el cual se hace necesario la elaboración de estos manuales, con el fin de generar un mejoramiento en las diferentes áreas de la empresa.

Hay que anotar que cuando las empresas no aplican políticas contables, cumpliendo con los esquemas establecidos para la información contable, incide directamente en la razonabilidad de la información contenida en los estados financieros: balance general, estado de ganancias y pérdidas, estado de cambios en el patrimonio neto y estado de flujos de efectivo; lo que conlleva a deteriorar la relación con los clientes, proveedores, inversionistas, acreedores y el Estado; porque sin las políticas contables, los resultados obtenidos serán incorrectos, lo que afecta la credibilidad del ente empresarial.

Este problema es de mucha importancia ya que si las empresas, reciben la información completa acerca de los esquemas contables que deben cumplir les ayudará en su estructura contable con el fin de mejorar su desarrollo económico, utilizando los soportes adecuados que ayuden a suplir sus necesidades y por ende al cumplimiento de sus objetivos, para los cuales fueron creadas.

Por todo lo mencionado es importante que las empresas utilicen las políticas contables estandarizadas para preparar y presentar los estados financieros, el cual deben ser aplicadas de manera uniforme de un ejercicio a otro, con el propósito de obtener el mejor rendimiento en las mismas.

IMPRIMA E.U. no cuenta en la actualidad con un proceso administrativo acorde a la normatividad con el que se pueda realizar un análisis de las diferentes variaciones de los procesos a través del tiempo, para garantizar la mejora de los productos y la estandarización de los mismos. Se observa que no se tiene conocimiento de las cantidades que se producen a diario, no se tiene ningún método de control para llevar un registro organizado de la producción por máquinas, ocasionando esto que no se puedan establecer metas que permitan controlar la producción de cada empleado.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente el presente estudio de caso se analiza para poner en práctica los conocimientos administrativos, para lograr una estandarización de los procesos administrativos y operativos, a través del diseño de los Manuales de Funciones y Procedimientos, una nueva estructura de ser necesario, como base para la implementación de los procedimientos administrativos y contable dentro de la empresa.

1.2. Definición del problema

¿Qué importancia tienen los procesos administrativos en el mejoramiento de la productividad de la empresa IMPRIMA E.U. de la ciudad de Cartagena?

1.3. Problema principal

Gestión de los procesos administrativos y contables para cumplir cabalmente con todos los procesos dentro de la empresa y de esta manera mejorar la productividad de IMPRIMA EU.

1.4. Problemas secundarios

1. Desactualización de la información y libros contables, lo que genera un desorden económico en la empresa y no permite mantener al día las deudas, los pagos y las cuentas por cobrar.
2. No se cumple con las exigencias legales, lo que conlleva a que la empresa incurra en sanciones.
3. Falta de manuales de Procedimientos administrativos.

Es necesario que la empresa actualice su sistema de información contable, ya que en la actualidad se hace indispensable el cumplimiento de todas las disposiciones normativas en el campo contable, comercial, laboral y tributario, debido a que estas no solo son de carácter obligatorio sino que proporcionan los espacios necesarios para que se adopten decisiones que redunde en el mejoramiento de las organizaciones comerciales.

Hay que tener en cuenta la importancia de la contabilidad, es reconocida y aceptada por cualquier ente privado o gubernamental los cuales están plenamente convencidos que para obtener una mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio, así como para cualquier información de carácter legal son imprescindible los servicios prestados por la contabilidad. La administración de un patrimonio, para ser eficiente, necesitará de la ayuda de la contabilidad, la cual proporciona todos los datos requeridos para la toma de decisiones de una empresa basadas en informaciones técnicas y razonadas. La contabilidad es igualmente esencial para la operación exitosa de un negocio, una universidad, una comunidad, un programa social o una ciudad. Todos los ciudadanos

necesitan cierto conocimiento de contabilidad si desean actuar en forma inteligente y aceptar los retos que les impone la sociedad.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Analizar la gestión de los procesos administrativos y contables para el mejoramiento de la productividad en la empresa IMPRIMA E.U. de la ciudad de Cartagena.

2.2. Objetivos Específicos

- Actualización de la información y de los libros contables de la empresa IMPRIMA EU
- Cumplir con las exigencias legales en lo que se refiere al suministro de la información contable de la empresa.
- Elaboración de los manuales de procedimientos administrativos y contables.

CAPITULO II

2. MÉTODO

2.1. IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Se realiza un análisis de causa- efecto para determinar las principales causas de la deficiente gestión de los procesos administrativos y contables.

Conforme a lo analizado se puede establecer que el desempeño de los procesos administrativos y contables está siendo afectado de manera negativa por causas atribuibles a la falta de estandarización de actividades en diferentes departamentos; lo anterior significa un riesgo latente en la empresa, pues no contar con una gestión eficiente de los procesos genera afectaciones en la productividad de la empresa y retrocesos y disminución en la rentabilidad financiera de la compañía.

Las condiciones del mercado actual ha generado la necesidad de enfocar la atención en el análisis y mejoramiento de los procesos, con el fin de alcanzar un nivel competitivo alto y ofrecer mayores beneficios a todos los interesados en la organización.

Robles y Dierssen (Robles & Dierssen, 2005) afirman que, “la satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva de características propias de una organización”, nivelando la carga laboral de los empleados, se incrementará positivamente el compromiso en el trabajo o labor desempeñada dentro de la organización, aportando así eficiencia a los procesos y procedimientos mejorando el tiempo de respuesta al cliente.

Según Gardner (2001), “el mejoramiento de procesos es una forma efectiva para gestionar una organización en cualquier nivel y para el apoyo en el logro de sus objetivos generales”.

Como punto de partida, se debe elaborar el manual de funciones y procedimientos con el fin de determinar los responsables de cada actividad que se lleva a cabo en la empresa y establecer los pasos de cada proceso. De esta manera el personal asignado a cada cargo conoce con detalle el desarrollo de su actividad laboral y puede consultarlos en cualquier momento en caso de presentar alguna duda.

El proceso de elaboración de este manual de funciones y procedimientos se llevó a cabo a través de reuniones con las personas asignadas a cada cargo en donde se habló de las funciones que estaban cumpliendo actualmente y las responsabilidades que tenían asignadas, especificando de cada función los pasos y actividades que debían desarrollar. De igual manera se hace necesario la organización y actualización de los procesos contables de la empresa IMPRIMA EU, los registros contables son necesarios porque ayudan a la empresa en la toma de decisiones estratégicas y permiten evaluar constantemente el estado de sus finanzas y garantizar su rentabilidad.

En este sentido se hace necesario que el departamento contable de la empresa lo siguiente:

- Llevar registros precisos de las operaciones contables que realizar la empresa
- Utilizar un software de contabilidad electrónica.
- Programar declaraciones de utilidades y pérdidas.
- Cumplir con sus obligaciones fiscales y presentar a tiempo las declaraciones correspondientes por ley, respaldadas por los comprobantes correctos.

2.2. ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Determinar la viabilidad de las acciones que podrían contribuir a concretar los medios fundamentales antes identificados, aplicando criterios apropiados y requeridos para validar la viabilidad de la estrategia (pertinencia, factibilidad, disposición de recursos, etc.)

2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA

Un manual de procedimientos y funciones es un documento en el que se agrupan los diferentes procedimientos necesarios para realizar y completar una tarea. Este manual debidamente elaborado, permite al funcionario de la empresa o a la empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplir con una determinada tarea.

La elaboración de este manual de procedimientos y funciones permitirá a la empresa

IMPRIMA EU:

- Estandarizar sus conocimientos a todo el personal. Disminuyendo posibles fallas y/o re procesos en la etapa productiva.
- Consultar información, al existir un manual el personal sabrá donde buscar cuando un cliente tenga una consulta o cuando el mismo tenga una duda.
- Facilidad para capacitar, con un manual actualizado los nuevos empleados, podrán capacitarse con mayor rapidez en sus funciones, lo que ocasionará que la productividad de la empresa no se vea afectada por la falta de algún colaborador o el ingreso de uno nuevo.

- Representan una guía práctica muy útil para lograr una eficiente administración ya que sirve como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa.

Por otra parte en lo que se refiere a la gestión de los procesos contables se hace necesaria la organización del departamento de contabilidad de la empresa IMPRIMA. Tener la información contable actualizada brinda a la gerencia una perspectiva amplia y clara de cómo se está comportando financieramente el negocio, poniendo a su disposición la información necesaria para una óptima toma de decisiones y un crecimiento sostenible.

Llevar registros precisos a través de la utilización de herramientas electrónicas facilitadas a los encargados de este departamento, nos permitirá tener información al día de la actividad de la empresa de una manera más eficiente y en menor tiempo, aumentando la productividad del departamento y evitando costosos errores humanos.

La utilización de un software de contabilidad electrónica agilizará el proceso de pagos y cobros, la elaboración de las declaraciones de impuestos evitando sanciones y el control de los gastos. Además ayudará a llevar un registro puntual y exacto de la facturación de los clientes que contenga información útil no sólo del valor de la venta sino sobre las condiciones de la transacción realizada.

Mantener la información contable actualizada nos permitirá conocer de manera exacta el estado de pérdidas y ganancias de la empresa ayudando de manera oportuna a la toma de decisiones en el momento que sea necesario.

CAPITULO III

3. RESULTADOS

3.1 PLAN DE ACCIÓN

Problema a tratar	Nombre de la acción	Descripción	Responsable	Recursos o herramientas	Resultados esperados
Funciones administrativas incorrectas para la programación de trabajos	Manual de funciones y procedimientos	Diseñar e implementar manuales de funciones y procedimientos para los procesos administrativos de la empresa	Autor del proyecto	Entrevistas e información proveniente de los departamentos	Funciones y procedimientos estandarizados para evitar la mala gestión de la empresa.
Información y libros contables desactualizados	Actualización de la información contable	Se debe introducir en los libros contables toda la información necesaria para su actualización	Asistente contable	Herramienta ofimática que permita actualizar los registros	Información contable al día
Sanciones legales	Revisar si se encuentran al día los asuntos legales contables	El departamento de contabilidad debe revisar al día de hoy si se han presentado todos los informes o declaraciones que establece la ley en el plazo establecido	Contador	Herramienta ofimática y sistema del estado donde se pueda revisar la información que se requiere	Asuntos legales al día y evitar sanciones

Falta de personal en el departament o contable	Contratación	Se requiere contratar a un asistente de contabilidad que este a tiempo completo en la empresa, debido a que en la actualidad no hay, por lo cual conlleva a retraso en los procesos	Recursos humanos	Bolsa de empleo	Encargado de departament o contable a tiempo completo
--	--------------	---	------------------	-----------------	---

CONCLUSIONES

- El diagnóstico inicial realizado en la empresa IMPRIMA EU sirvió como base fundamental para el desarrollo de este trabajo, debido a que arrojó una visión generalizada de las actividades que se realizan y las principales dificultades que se presentan.
- Los administrativos se reunieron en comité con el objetivo de identificar los factores más relevantes que afectaban la productividad de la empresa. Esto conllevó a un análisis de cada uno de los procesos que se realizan para así identificar cuáles eran los puntos a mejorar.
- El buen uso y la aplicación del manual de funciones y procedimientos le permitirá a la gerencia tener control del desempeño de todos sus colaboradores.
- La organización del departamento contable y la actualización de la información permitió a los directivos conocer de manera oportuna el estado financiero de la empresa.
- La contratación en el departamento contable permite tener la información al día para la toma de decisiones y evitar sanciones legales en un futuro.
- La implementación de un software contable permite agilizar las operaciones de facturación y cartera aumentando la productividad de la empresa.
- El aporte de cada uno de los trabajadores implicados en los procesos de IMPRIMA EU permitió que se llevara a cabo más fácilmente las actividades planteadas para este proyecto, debido a su experiencia y sus ganas de superar las dificultades en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amundarain, A. (septiembre de 2004). <http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm>.
- Cárdenas Y Nápoles, Raúl Andrés. Contabilidad De Costos Para Pequeñas Y Medianas Empresas Pymes Y El Reto Ante La Globalización, 2009
- Chiavenato, I. (1985). Introducción a la teoría general de la administración Tercera edición. México: McGraw-Hill Interamericana de México S.A.
- Chica, C. L., & Prieto, R. M. (1991). Curso básico de administración de empresas "Gerencia y recursos humanos". Colombia: Norma S.A.
- García, G. (2015). Proceso Administrativo En Las MiPymes Dedicadas A La Venta De Repuestos Y Lubricantes. Jutiapa: Tesis.
- Gonzales, J. (2010). Análisis, Diagnóstico Y Mejoramiento Empresarial Para Microempresarios. Cali: Tesis.
- González, A. (2014). Proceso Administrativo.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). Administración una perspectiva global Décima edición. México: McGraw-Hill Interamericana de México S.A.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2000). Administración una perspectiva global.
- Leguizamón, & Urbina. (2007). Evaluación Administrativa Empresarial Del Sector Metalmecánico En Colombia Y Análisis De Una Microempresa Productora De Hornos Para Frigoríficos Y Panaderías De La Localidad 14 De Bogotá Dc Y Propuesta De Mejoramiento Administrativo De La Misma. Bogotá: Tesis.

Martínez, C. F. (2002). Administración de organizaciones competitividad y complejidad en un contexto de globalización Tercera edición. Bogotá: Norma S.A.

Mercado, S. (1998). Administración aplicada teoría práctica.

Miguel, S. B. (1983). Administración para el desarrollo: ideas, personas y mercados.

Min Comercio Industria y Turismo, (2016). Tamaño empresarial micro, pequeña, mediana y grande.

Moratto, J. (29 de agosto de 2007). mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/cos-cuatro-pasosfundamentales-del-proceso-administrativo/.

Pallerola Comamala, Joan. Contabilidad Para Pymes: Supuestos Cuenta Por Cuenta (2ª ED.), 2008, ISBN 9788478978519

ANEXOS