



Esquema Plan de Mejora de los procesos administrativos y operativos de la Firma de Contadores Gestriau de Aguachica-Cesar

Soleidy Cueto López

Universidad popular del Cesar, seccional Aguachica
Facultad de ciencias administrativa y económicas Economía

Aguachica, Cesar

2025

Esquema Plan de Mejora de los procesos administrativos y
operativos de la Firma de Contadores Gestriau de Aguachica-
Cesar

Informe Final Prácticas Empresariales

Soleidy Cueto López

Universidad popular del Cesar, seccional Aguachica
Facultad de ciencias administrativa y económicas Economía

Aguachica, Cesar 2025

Tabla de contenido

GLOSARIO	5
INTRODUCCIÓN	6
Capítulo 1	6
Aspectos básicos de la empresa	6
Actividad económica que desarrolla la empresa	7
Misión	8
Análisis de la misión	8
Visión	8
Análisis de la visión	8
Políticas	8
Valores corporativos	9
Organigrama	10
Área específica de la practica	10
Capítulo 2	11
Nombre del trabajo	11
Diagnostico	11
JUSTIFICACIÓN	13
OBJETIVOS	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
PLAN DE ACTIVIDADES	15
Capítulo 3	15
Desarrollo de la practica	15
CONCLUSIONES	19
RECOMENDACIONES	20
BIBLIOGRAFIA	21

GLOSARIO

Activo: Este representa los bienes, derechos y otros recursos controlados por la empresa, de los cuales se espera que generen beneficios económicos futuros.

Pasivo: Son las obligaciones actuales que posee la empresa, es decir, las deudas y compromisos que debe saldar en el futuro.

Patrimonio Neto: Este representa la inversión de los propietarios o accionistas, incluyendo el capital aportado y las ganancias retenidas.

Auditoría: Es un proceso de revisión profesional de los estados financieros y registros contables de una empresa.

Análisis Financiero: Es el proceso de evaluar la viabilidad, estabilidad, solvencia y rentabilidad de una empresa mediante el uso de datos e informes financieros.

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se destacan las actividades que el practicante del programa de Economía de la Universidad Popular del César, Seccional Aguachica, realizó durante su periodo de prácticas en la empresa GESTRIAU, una firma de contadores en Aguachica. El objetivo principal fue aplicar los conocimientos académicos en un entorno profesional, contribuyendo al desarrollo estratégico de la empresa. GESTRIAU es una empresa que se destaca por la prestación de servicios de contabilidad, asesoría fiscal y gestión financiera.

Durante este periodo, el practicante centró su aporte en varias áreas claves de la organización, dónde identificó la oportunidad de fortalecer la estructura y dirección de la empresa y, con este fin, se encargó de la elaboración de la misión, visión y valores corporativos, elementos fundamentales para definir la identidad y el rumbo de la firma. De igual forma el practicante

se encargó de la estructuración y representación visual del organigrama de la empresa, esta contribución busca brindar mayor claridad en la estructura y en las funciones de cada miembro del equipo, lo que permitirá a su vez una mejor coordinación interna y un crecimiento más ordenado a futuro.

Capítulo 1

Aspectos básicos de la empresa

GESTRIAU es una firma de contadores constituida legalmente como GESTRIAU FIRMA DE CONTADORES SAS, identificada con el NIT 901.782.809-4. Su domicilio principal se encuentra en el municipio de Aguachica, Cesar, específicamente en la Calle 8 # 15-07, Barrio Olaya Herrera. La empresa opera bajo la dirección de su representante legal, la señora Jineth Alcira Serrano Coronel, y se encuentra clasificada en el Grupo NIF Grupo II Microempresas, su principal actividad económica se centra en la prestación de asesorías contables y tributarias, revisoría fiscal, gestiones financieras y auditoría además de ofrecer un amplio portafolio de servicios complementarios relacionados con el ámbito financiero y tributario.

El perfil académico del gerente de la firma está constituido por seis semestres cursados de contaduría pública y actualmente estudiante de psicología, lo que le otorga un profundo entendimiento en análisis de costos, gestión financiera y control presupuestario. La firma de contadores recae en Jineth Alcira Serrano Coronel, quien se desempeña como la representante legal

de la empresa, la gestión contable, técnica y la dirección de las operaciones están a cargo de su cónyuge, Jhonatan Sepúlveda, quien es Contador Público y especialista, con una sólida trayectoria de años de experiencia y un profundo conocimiento.

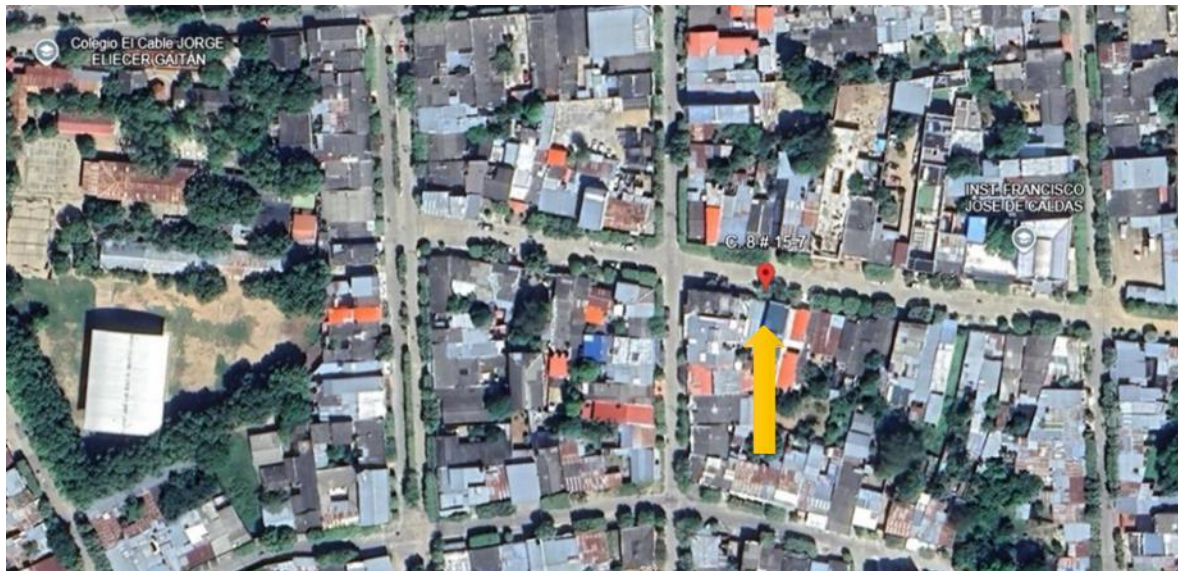
en el sector, asegurando que todas las decisiones y procesos se fundamenten de la mejor manera.

Cuadro 1 Datos de la empresa

NIT	DIRECCION	CONTACTO	CORREO	UBICACION
901.782.809-4	Calle 8 # 15-07	3218260912	Asesoriascontable752@gmail.com	Aguachica-Cesar

Fuente 1 Elaboración propia 2025

Figura 1 Mapa satelital



Fuente Google MAPS, 12 de sep de 2025

Actividad económica que desarrolla la empresa

La firma de contadores Gestriau se dedica a las actividades de contabilidad, auditoría financiera y asesoría tributaria, categorizada bajo el código de actividad económica 6920. A través de esta especialización, la empresa busca ofrecer servicios profesionales integrales, que incluyen el registro de transacciones, la elaboración de estados financieros y la orientación en materia fiscal. Su objetivo es proporcionar una gestión financiera y contable

robusta, asegurando que sus clientes cumplan con sus obligaciones y optimicen su salud financiera.

La composición del capital de la firma de contadores se compone fundamentalmente por el patrimonio neto aportado y generado por su único dueño y representante, incluyendo recursos

financieros y activos iniciales, como equipos de oficina. No obstante, el principal valor intangible reside en su Capital Humano e Intelectual, que incluye la experiencia del equipo de contadores y auxiliares públicos. La firma, hasta el momento, no contaba con una misión, visión, ni valores corporativos claramente establecidos, por ende, se aprovechó la oportunidad de la práctica para proponer y establecerlas, agregándole identidad propia a la empresa.

Misión

GESTRIAU propone proveer servicios contables y de asesoría fiscal de la más alta calidad, integrando tecnología, análisis de datos avanzado y la experiencia de un equipo disciplinado y profesional. La misión es simplificar la complejidad financiera para los clientes, permitiéndoles centrar sus recursos en su actividad principal impulsando su éxito a largo plazo, del mismo modo comprometidos a garantizar el cumplimiento normativo estricto, a maximizar la eficiencia operativa y a proporcionar información financiera en tiempo real, precisa y accionable.

Análisis de la misión

La misión se distingue por su doble compromiso de alta calidad en servicios contables y asesoría fiscal, pilares esenciales para la gestión empresarial. Dónde sus principales fortalezas radican en la integración de tecnología y análisis de datos avanzado, permitiendo una gestión más eficiente.

Visión

Para el 2028 se busca ser la firma de contadores reconocida a nivel regional, destacada la excelencia técnica, innovación y un servicio al cliente que redefine los estándares del mercado. Se aspira a ser el socio estratégico indispensable para los clientes, no solo en la gestión de sus obligaciones contables y fiscales, sino en la creación de valor sostenible y el impulso de su crecimiento y expansión.

Análisis de la visión

La visión de GESTRIAU para 2028 está enfocada en la diferenciación y claramente orientada al liderazgo regional, mejorando los procesos de gestión para la ampliación de un gran número de clientes. Para alcanzar esta posición la empresa tiene como finalidad la optimización de los procesos de gestión y administrativos, esto con el objetivo de cumplir con la visión a largo plazo.

Políticas

Política de Conducta Profesional y Ética

Integridad y Objetividad: Todo el personal debe actuar con total honestidad y transparencia. La objetividad es fundamental, por lo que se prohíbe cualquier tipo de sesgo o conflicto de interés que pueda comprometer la imparcialidad del asesoramiento a los clientes.

Confidencialidad: Toda la información de los clientes es estrictamente confidencial. El personal tiene prohibido divulgar cualquier dato o documento.

Política de Gestión de Clientes y Calidad del Servicio

Comunicación Transparente: La comunicación con los clientes debe ser clara, oportuna y proactiva. Se proporcionarán explicaciones detalladas y fáciles de entender sobre los procesos, resultados y recomendaciones financieras.

Enfoque en el Valor Agregado: Nuestro servicio no se limita a la contabilidad básica. Comprometidos a proporcionar asesoría estratégica para la gestión financiera, identificando oportunidades de mejora, optimización de costos y eficiencia fiscal.

Política de Control de Calidad y Revisión Interna

Adhesión a Normativas: La firma se compromete a cumplir con todas las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las regulaciones fiscales locales y los estándares profesionales pertinentes.

Valores corporativos

Integridad: La empresa se rige por los más altos estándares de calidad y ética profesional. Cada tarea que realiza se distingue por su precisión, rigor y atención al detalle. La integridad es el pilar de la firma; actuando con total honestidad, transparencia y confidencialidad.

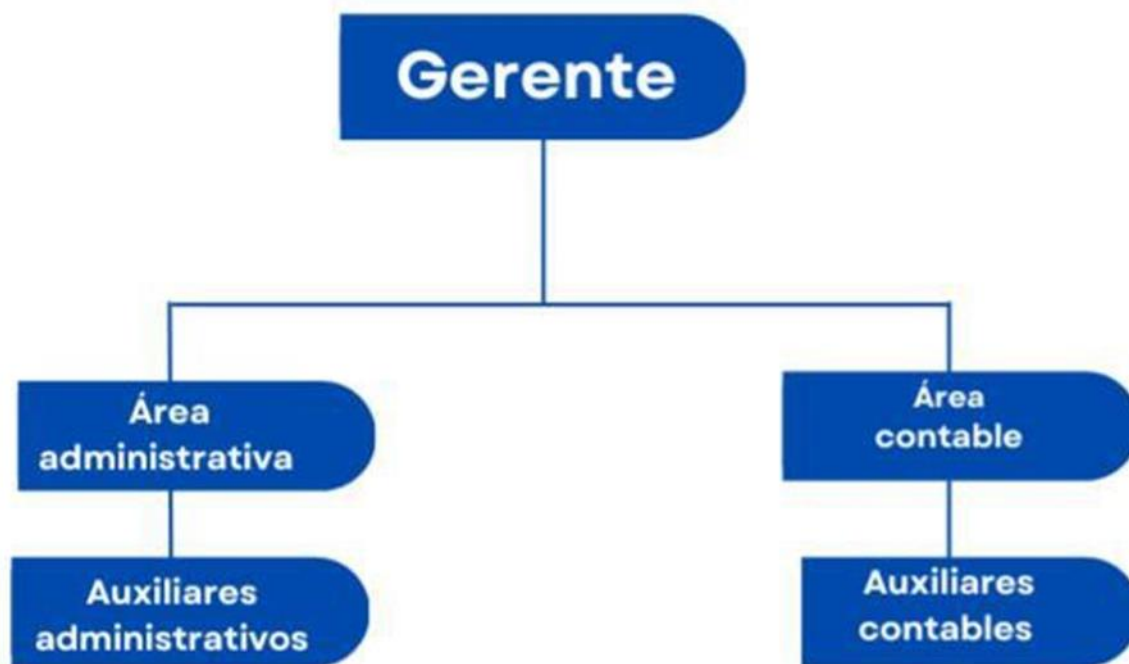
Innovación: La innovación es el motor de la evolución, ya que la empresa está en constante investigación y adopción de tecnologías emergentes para optimizar los servicios. Adaptándose de manera ágil a los cambios del entorno regulatorio y del mercado.

Compromiso: El compromiso va más allá de un servicio transaccional. Puesto que se involucra profundamente en los objetivos de los clientes, ofreciendo asesoría proactiva que anticipa desafíos y detecta oportunidades.

Colaboración y Crecimiento Mutuo: Se fomenta un entorno de colaboración genuina tanto internamente como con los clientes. Dónde las mejores soluciones surgen del trabajo en equipo. Invirtiendo en el crecimiento profesional continuo de los colaboradores, ya que su desarrollo es la base sobre la que se construye el futuro de la firma y el éxito de los usuarios.

Organigrama

Figura 2 Organigrama de la empresa



Fuente Elaboración propia 2025

Área específica de la practica

La empresa cuenta con un equipo de 5 personas., teniendo en cuenta que es de un tamaño reducido, el área específica en la que se está realizando las prácticas es en gestión financiera, donde las funciones están centradas en el análisis presupuestario. Dentro de este equipo, que está compuesto por tres profesionales, tiene la oportunidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos, participando en diversas tareas que son cruciales para la planificación y el control financiero de la firma.

Algunas de las funciones son:

- Ajuste y seguimiento de presupuestos
- Análisis de informes financieros
- Gestión de la agenda de asesorías

- Alimentación de matrices de información financiera en Excel

Capítulo 2

Nombre del trabajo

Esquema Plan de Mejora de los procesos administrativos de la Firma de Contadores Gestriau de Aguachica-Cesar

Diagnostico

El área administrativa de la firma contable opera con un equipo reducido de cinco personas, distribuidas en roles de Gerencia, Administración y Auxiliares Contables. Las actividades que se realizan en la empresa son de gestión financiera (asesoría fiscal, facturación, reportes contables, soportes de nómina y demás servicios contables), la coordinación de actividades es jerárquica y reactiva, dependiendo del mandato que se reciba del gerente.

En cuanto a la infraestructura, la oficina opera en un espacio reducido dentro de la propiedad del dueño, similar a una habitación adaptada. Esta configuración limita significativamente el equipamiento y adecuación; la oficina no cuenta con un espacio formal de recepción, áreas dedicadas para reuniones con los clientes, ni una ruta de salida de emergencia o un baño dedicado para uso de los trabajadores, lo que compromete tanto la imagen profesional como la comodidad del personal. Y respecto a la tecnología, la firma dispone de cuatro computadores de escritorio y una conexión a internet estable (con dos proveedores), utilizando principalmente hojas de cálculo (Excel) para la gestión de datos operativos y software básico para bases de datos de clientes. Esta alta dependencia de

métodos no integrados, convierten la gestión de procesos administrativos en un sistema susceptible a errores. Por lo tanto, se hace necesario implementar un plan de mejora integral que abarque tanto la estandarización y digitalización de los procesos administrativos internos como la propuesta de adecuación de la infraestructura, buscando optimizar el rendimiento operativo y fortalecer la imagen y funcionalidad de la firma.

Cuadro 2 Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">• La infraestructura y el espacio físico no son los adecuados para la operación actual• Falta de un espacio de recepción de clientes amplio y adecuado	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Existe la posibilidad de ampliar la infraestructura de la empresa, para garantizar un espacio agradable para los clientes y trabajadores
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• La empresa cuenta con un gerente altamente cualificado, especialista y con amplia experiencia en el sector• La firma posee una base sólida de clientes leales que confían en la transparencia y la fidelidad de la empresa	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">• Existe un competencia fuerte y dinámica en el mercado• Las nuevas tendencias o preferencias de los clientes

Fuente Elaboracion propia 2025

JUSTIFICACIÓN

La mejora de los procesos administrativos y financieros se sustenta según la teoría financiera y análisis técnico, donde (Parada R, 2025) fundamenta que el análisis técnico y el enfoque de la teoría financiera debe ir de la mano ya que con el conjunto de técnicas especialmente las gráficas y estadísticas conllevan a la realización de los procesos tanto administrativos como operativos a un nivel más eficiente, enfocados en los puntos críticos y de mayor importancia.

La necesidad de analizar y posteriormente mejorar el esquema de procesos administrativos se fundamenta en la Teoría Clásica de la Administración, cuyo principio de la función de la Organización busca dotar a las empresas de una estructura óptima para una mayor eficiencia. Como bien establece Henri Fayol, la administración se basa en el proceso de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. De igual manera la existencia de debilidades como lo es en este caso la infraestructura deficiente y la falta de espacios independientes es un indicador de que la función de Organización no es muy eficiente, lo cual impide una mayor coordinación en los procesos operativos. Por lo tanto, el diagnóstico de mejora se hace necesario para mejorar los procesos y proponer un cambio en la infraestructura y asegurar que la empresa aproveche la fortaleza de su liderazgo experimentado, captando oportunidades de mercado que brinda la extensa red de contactos del gerente (Ova, teorías de la administración).

OBJETIVOS

Objetivo General

Diagnosticar un esquema de plan de mejora de los procesos administrativos y operativos de la empresa Gestriau de Aguachica-César

Objetivos Específicos

- Identificar los puntos críticos de mejora en los procesos operativos y administrativos que aborda la empresa
- Evaluar la viabilidad del esquema de mejora propuesto
- Proponer un esquema de mejora que incorpore ideas y acciones para aumentar la eficiencia de los procesos operativos y administrativos

PLAN DE ACTIVIDADES

Cuadro 3 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Meses															
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Semanas																
Inicio de prácticas		x														
Inducción y conocimiento de la empresa		x	x													
Apoyo en los procesos financieros				x	x	x	x	x	x	x	x	x				
Elaboración de informes financieros				x				x				x				
Ajuste y seguimiento de presupuesto				x	x	x	x	x	x	x	x	x				
Análisis de los procesos administrativos								x	x	x	x	x				X
Diagnóstico de una propuesta de mejora en el esquema de los procesos administrativos									x	x	x	x				X
Elaboración final del informe de prácticas												x				X

Fuente: Elaboración propia 2025

Capítulo 3

Desarrollo de la practica

Identificar los puntos críticos de mejora en los procesos operativos y administrativos que aborda la empresa

La identificación de los puntos críticos de mejora se realizó mediante una entrevista directa con el Gerente de la empresa. Este proceso permitió recopilar información precisa, identificando las deficiencias que esta posee, para posteriormente establecer las áreas prioritarias sobre las cuales se enfocará el esquema de plan de mejora de los procesos administrativos. Se determinó que las áreas de enfoque prioritario para la mejora son; la optimización física del espacio, buscando una distribución más eficiente de las áreas, la expansión digital de la marca con el objetivo de aumentar la visibilidad y captar una mayor cartera de clientes, y la estandarización y planificación de los procesos por cada servicio prestado, con el fin de asegurar la consistencia y calidad del servicio, lo cual se traduce directamente en una mayor eficiencia, formando una base de crecimiento. Estos dos elementos representan las soluciones clave para elevar la eficiencia interna y captar mayor presencia en el mercado.

A través del análisis, se pudo determinar que la empresa opera bajo limitaciones significativas de espacio, Los puntos críticos identificados incluyen la falta de un área dedicada para la recepción de clientes, permitiendo reuniones formales que transmita profesionalismo y confianza al cliente y la necesidad de establecer áreas funcionales específicas para cada puesto y departamento, mejorando así la organización interna y la fluidez del trabajo. Seguidamente la estandarización y la planificación de los servicios que presta la firma de contadores será determinante para el logro de clasificar cada servicio con su respectivo comportamiento en tiempo y rendimiento. Finalmente, para impulsar el crecimiento, se lanzará una estrategia de Marketing de Contenidos Digitales en plataformas como las redes sociales, enfocada en compartir tips fiscales, de auditoría y financieros relevantes para PYMES y personas naturales, transformando a la firma en un referente de valor que atraerá una amplia gama de clientes de forma sostenida.

Evaluar la viabilidad del esquema de mejora propuesto

El objetivo de evaluar la posibilidad de llevar a cabo el esquema de mejora se logrará realizando un análisis de conveniencia que revisará tres aspectos cruciales: qué tan posible es, cuánto cuesta, y los beneficios a obtener. En primer lugar, se hará una revisión práctica para confirmar que los cambios en la distribución física y la estrategia de marketing pueden ser implementados con el espacio y los recursos actuales. En segundo lugar, se analizará la parte financiera al comparar los gastos de inversión, tanto inmobiliario como publicidad digital con los beneficios que se esperan obtener, tales como la mejora de la imagen y la captación de nuevos clientes.

Se confirma que la empresa posee el potencial físico para una ampliación de sus instalaciones. La ubicación actual de la firma está situada en el segundo nivel de la propiedad del dueño, la cual ofrece un área disponible que puede ser desarrollada. Esta expansión permitirá implementar una recepción formal y delimitar las áreas operacionales de cada departamento, facilitando una organización espacial más eficiente para la asignación de puestos de trabajo y el desempeño de las tareas específicas.

Cuadro 4 Presupuesto

PRESUPUESTO			
Materiales	Descripción	Cantidad	Valor total
sofá	Mobiliario principal para la soza de recepción o auditorias	1	\$ 954.900
Sillas amobladas	Sillas de esperas complementarias al sofá	2	\$ 1.460.000
Escritorio	Superficie de trabajo del recepcionista	1	\$ 397.900
Mesa de centro	Pequeña mesa para decoración de la sala de auditoria	1	\$ 135.000
sillas operativas	Sillas con rodachines para el personal de la oficina	3	\$ 510.000
Placas	señalización interna (para los diferentes departamentos)	4	\$ 100.000
Decoración	Elementos como cuadros, plantas, y demás para mejorar el ambiente	4	\$ 520.000
Dispensor de agua	Equipo para agua, para el personal y clientes	1	\$ 585.000
Inversión en marketing	Publicidad en las diferentes redes sociales	1	\$ 700.000
TOTAL			\$ 5.362.800

Fuente Elaboración propia 2025

Proponer un esquema de mejora que incorpore ideas y acciones para aumentar la eficiencia de los procesos operativos y administrativos

La propuesta de un realizar un Plan de Mejora está enfocada en optimizar la eficiencia operativa y administrativa de la firma. Principalmente se busca optar por una plataforma digital unificada y accesible (como Google Drive o una base de datos en la nube), donde permitirá que el equipo disponga de un repositorio de referencia para elaborar nuevos presupuestos y documentos de forma ágil, reduciendo los tiempos de búsqueda. De igual forma, se establecerá un cuadro de Mando del Plan de Mejora en un entorno colaborativo en línea, donde se registrará cada procedimiento, su estado de ejecución (Pendiente, En Curso, Ejecutado) el responsable asignado, duración del proceso y valor del servicio. Esto garantiza una visión en tiempo real del progreso del plan,

facilitando la toma de decisiones, el seguimiento de responsabilidades e identificar que servicios toman mayor rendimiento y eficiencia.

Este plan se fundamenta en tres pilares: primero, la estandarización operativa mediante la documentación de procedimientos operativos para los servicios que presta la empresa, lo cual garantizará la consistencia en la calidad, reducirá significativamente los errores y permitirá la medición precisa de los tiempos de ejecución. Segundo, la optimización y adecuación del espacio de trabajo, incluyendo la ampliación física de las instalaciones para incorporar una recepción y delimitar áreas departamentales, lo cual mejorará el ambiente de trabajo y la imagen profesional. Finalmente, el pilar de atracción estratégica buscará estandarizar la propuesta de valor y mejorar la presencia de la firma en el ámbito digital, asegurando un flujo de clientes. En conjunto, estas acciones transformarán la firma en una operación profesional basada en sistemas eficientes y escalables.

Cuadro 4 Plan de mejora

ESQUEMA PLAN DE MEJORA					
Servicio	Responsable	Estado	duración	Ingreso generado	Notas de mejora
Declaración de renta	Colaborador 1	En curso	26/h	\$	Aquí se registran los problemas como los retrasos, la rentabilidad por hora, ideas para automatizar, etc
Auditoría	Colaborador 2	Completado	54/h	\$	
asesorías tributarias	Colaborador 3	Pendiente	20/h	\$	

Fuente Elaboración propia 2025

CONCLUSIONES

La propuesta de un plan de mejora es altamente viable y responde directamente a los objetivos planteados inicialmente, puesto que se identificaron áreas críticas como la infraestructura física, el marketing y la falta de estandarización operativa. En respuesta, la eficiencia del plan se evaluará mediante acciones concretas, como la elaboración de un presupuesto para la infraestructura, el diseño de una estrategia de marketing y un espacio en línea donde se disponga de toda la información desarrollada por la empresa por cada servicio brindado, garantizando la viabilidad, el crecimiento y el rendimiento. Este proyecto refleja un paso fundamental para la evolución de la firma, transformándola de una operación basada en el talento individual a una entidad profesional eficiente.

En última instancia el acompañamiento en la realización de la misión, visión y los valores corporativos de la empresa fueron puntos importantes, debido que la empresa inicialmente no contaba con ellos, por consiguiente, la propuesta del esquema de mejora contempla el punto objetivo del proyecto realizado por el practicante.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la firma de contadores Gestriau iniciar la implementación de este plan para la mejora de los procesos operativos y administrativos, donde el primer paso es la documentación rigurosa que contempla la empresa, paralelamente, se debe establecer en una plataforma colaborativa en línea (como Google drive) para asignar responsables, plazos y métricas de éxito de manera transparente y en tiempo real. Esta acción debe ser complementada con la centralización de todos los documentos y plantillas históricas en un repositorio digital único, asegurando que el equipo disponga de los recursos base necesarios para garantizar la agilidad en la elaboración de nuevos informes y presupuestos.

BIBLIOGRAFIA

Alam, M. (2025, 13 mayo). *¿Qué es la innovación? Definición, tipos, ejemplos y proceso*. IdeaScale. <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/>

Asana, T. (2025, 20 febrero). La colaboración en el trabajo: 11 opciones para mejorar el rendimiento del equipo [2025] • Asana. *Asana*

Galán, J. S. (2025, 10 junio). *Auditoría - Qué es, tipos y usos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>

Gómez, M. I. (2025a, abril 23). *Compromiso - Qué es, concepto, tipos y ejemplos*. Concepto. <https://concepto.de/compromiso/>

Jaime, J. L. (2025, 27 mayo). *¿Qué es el pasivo en contabilidad y para qué sirve?* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/pasivo.html>

J.Samper. (2024, 3 diciembre). *Patrimonio neto: ¿Qué es y cómo se calcula?* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/patrimonio-neto.html>

Liberto, D. (2025, 13 mayo). *Financial Analysis: Definition, Importance, Types, and Examples*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/f/financial-analysis.asp>

OVA – Teorías de la administración. (s. f.). https://repository.unad.edu.co/reproductor-ova/10596_31750/04.slide.html

Sage. (2023, 18 enero). Activo | Sage Advice España. Sage Advice España. <https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/activo/>