



**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA EN
CONTROL INTERNO PARA MICROEMPRESAS MULTISERVICIOS OP**

Johana Andrea Ramirez Almeida

Código. 1096228602

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA
BUCARAMANGA SANTANDER, 18/02/2025**



**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA EN
CONTROL INTERNO PARA MICROEMPRESAS MULTISERVICIOS OP**

Johana Andrea Ramirez Almeida

Código. 1096228602

**Trabajo de Grado para optar al título de
TECNOLOGA EN CONTABILIDAD FINANCIERA**

DIRECTOR

Leidi Yasmín Gamboa

Grupo de investigación – E Innovare

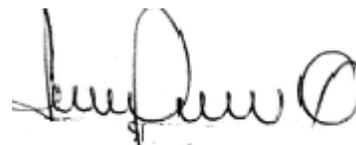
**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA
BUCARAMANGA SANTANDER, 18/02/2025**

Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado en modalidad Proyecto de Investigación, fue **APROBADO** en cumplimiento de los requisitos exigidos por las **Unidades Tecnológicas de Santander** para optar el título de **Tecnólogo en Contabilidad Financiera** según acta número 05 fecha 11 de Abril de 2025 por el comité de trabajo de grados de Contaduría Pública Virtual



Firma del Evaluador



Firma del Director

F-DC-125

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO**

VERSIÓN: 2.0

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado Dios por darme la sabiduría a mi abuelo que siempre creyó en mis sueños y habilidades a toda mi familia quien es mi inspiración y motor para ser grande.

JOHANA ANDREA RAMIREZ ALMEIDA

AGRADECIMIENTOS

Quiero transmitir este agradecimiento primordialmente a Dios y cada una de las personas que hicieron parte de este gran logro. Gracias a cada uno de mis familiares, por su gran apoyo incondicional y a todas aquellas personas que, de una u otra forma, contribuyeron al desarrollo de este proyecto. Su apoyo y confianza en mis capacidades me motivaron a superar los obstáculos y alcanzar mis metas.

JOHANA ANDREA RAMIREZ ALMEIDA

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>11</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>12</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>13</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. JUSTIFICACIÓN	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	16
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>20</u>
2.1. MARCO TEORICO	20
2.2. MARCO CONCEPTUAL	24
2.3. MARCO LEGAL.....	26
2.3.1. MARCO NORMATIVO O LEGAL QUE EXISTE EN COLOMBIA	26
2.3.2. DECRETO 2420 DE 2015 - NIIF PARA PYMES	26
2.3.3. CONTROL INTERNO.....	26
2.3.4. LEY 222 DE 1995 - CÓDIGO DE COMERCIO COLOMBIANO	27
2.3.5. NORMATIVA FISCAL Y TRIBUTARIA	27
2.3.6. DECRETO 2489 DE 2017 - SIMPLIFICACIÓN TRIBUTARIA PARA PYMES.....	28
2.3.7. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA.....	28
2.3.8. LEY 256 DE 1996 - PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	29
2.3.9. LEY 1258 DE 2008 - SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS (SAS)	29

<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	31
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</u>	33
4.1. SE ESTABLECIÓ UN DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA DE LAS MICROEMPRESAS DE PERSONAS NATURALES.....	33
4.2. SE REALIZO UN DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA MATRIZ DOFA PARA IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS INTERNAS DE LAS MICROEMPRESAS DE PERSONAS NATURALES, CON EL FIN DE DESARROLLAR ESTRATEGIAS QUE POTENCIEN LAS FORTALEZAS Y MINIMICEN LOS IMPACTOS DE LAS DEBILIDADES EN EL PROCESO DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES.	33
4.3. SE PLANTEO ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR AL BUEN FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO; CON EL FIN DE IDENTIFICAR RIESGOS Y ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y FISCALES.	35
4.4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO PARA MICROEMPRESA MULTISERVICIOS OP.	36
<u>5. RESULTADOS.....</u>	37
5.1. SE ESTABLECIÓ UN DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y OPERATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DE PERSONAS NATURALES.....	37
5.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	37
5.1.2. PROCESOS OPERATIVOS.....	37
5.1.3. MANEJO DE INFORMACIÓN MANUAL:.....	38
5.1.4. CONDICIONES LABORALES:	38
5.1.5. DIAGNOSTICO.	38
5.1.6. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA.....	39

F-DC-125	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO	VERSIÓN: 2.0
5.1.7.	DISEÑO DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA.....	40
5.1.8.	DISEÑO DE HARDWARE	40
5.1.9.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA CONTABLE.....	41
5.2.	SE REALIZO UN DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA MATRIZ DOFA PARA IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS INTERNAS DE LAS MICROEMPRESAS DE PERSONAS NATURALES, CON EL FIN DE DESARROLLAR ESTRATEGIAS QUE POTENCIEN LAS FORTALEZAS Y MINIMICEN LOS IMPACTOS DE LAS DEBILIDADES EN EL PROCESO DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES.	42
5.2.1.	MATRIZ DOFA	43
5.3.	SE PLANTEO ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR AL BUEN FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO; CON EL FIN DE IDENTIFICAR RIESGOS Y ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y FISCALES.	46
5.4.	DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO PARA MICROEMPRESA MULTISERVICIOS OP.	48
<u>6.</u>	<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>49</u>
<u>7.</u>	<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>50</u>
<u>8.</u>	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>52</u>

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Encuesta	34
Tabla 2. Factores internos.....	41
Tabla 3. Factores externos.....	41
Tabla 4. Estrategias de la matriz DOFA	42
Tabla 5. Plan estratégico.....	48

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este proyecto de grado es el de diseñar e implementar un plan estratégico de gestión y control de una microempresa. Dicha acción debe posibilitar una mejora en la operación del negocio, su sostenibilidad y en las conductas relacionadas al cumplimiento de la ley. En Colombia, las microempresas, definidas como aquellas que tienen entre 1 y 10 empleados, constituyen el 96.7% del total de empresas legalmente constituidas. Por su caracterización, son igualmente vulnerables a los problemas de control, uso de recursos y comportamiento respecto de las normas, procesos y expectativas que las empresas de mayor tamaño.

PALABRAS CLAVE. Empleados, Colombia, Microempresas, Plan estratégico, Sostenibilidad.

INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial actual, las microempresas multiservicios enfrentan desafíos significativos en la gestión y control de sus procesos internos, lo que se puede derivar en ineficiencias operativas, riesgos financieros y dificultades en la toma de decisiones estratégicas. La ausencia de un sistema de control interno estructurado limita su capacidad para optimizar recursos, garantizar el cumplimiento normativo y mejorar la sostenibilidad organizacional.

El presente estudio tiene como objetivo el diseño e implementación de un sistema de gestión estratégica en control interno para microempresas multiservicios OP, proporcionando un marco metodológico que permita evaluar, gestionar y mitigar riesgos operativos y administrativos. Este sistema se fundamenta en principios de auditoría interna, gestión de riesgos y normativas de control adaptados a la realidad de las microempresas con el fin de fortalecer su eficiencia y competitividad en el mercado.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El control interno es muy necesario cuando se establece en una empresa, sea pequeña, mediana o grande porque ayuda a un manejo más eficiente. Sin embargo, hay un problema sobre el control interno que tiene que ver con su utilidad cuando se empieza, ya que pocas empresas lo utilizan, siendo las grandes compañías las que lo usan. Esto es un lío porque en Colombia el 96% de las empresas son MIPYMES las cuales sostienen la mayor parte de los trabajos en el país. No obstante, están ligadas a un alto índice de informalidad ya que no todas pagan seguridad social y además, muy pocas saben qué es el control interno y los posibles frutos que podrían obtener por usar esta herramienta.

Las pequeñas empresas se han convertido en el motor de la economía de la nación, no solo por su gran contribución, sino también porque aportan estabilidad financiera a las grandes empresas, a través de su carácter innovador y/o rentabilidad. No obstante, pese a su importancia a nivel económico, se evidencian falencias internas en su organización, tales como manejo de información contable, control de inventarios, pérdidas en el transcurso de su desarrollo, entre otras.

Estudios previos realizados por la DIAN sobre algunas PYMES que fueron sancionadas por incumplimiento de normativas señalan varias irregularidades: no emitir facturas de ventas de bienes y servicios, no pagar impuestos en los

periodos establecidos, el uso de software no autorizado, la omisión de retenciones y fraudes tributarios. Por ello, es debe contar con un sistema de control interno que contribuya a su competitividad en el mercado, satisfacción de las necesidades de sus clientes y asegurar la rentabilidad de sus operaciones.

De acuerdo con lo anterior, surge la siguiente pregunta: ¿De qué manera un plan estratégico de gestión y control puede contribuir a la mejora de eficiencia y sostenibilidad de la microempresa Multiservicios OP?.

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las MiPymes representan un componente esencial de la economía colombiana, por lo que resulta, indispensable que este tipo de empresas implementen mecanismos de control interno que contribuyan a su mejora, promoviendo la mejora continua, fortaleciendo la eficiencia y la integración de metodologías a nivel administrativo y operativo. De este modo, las empresas tienen la capacidad de responder a las nuevas exigencias del entorno empresarial. Esto permite, una gestión eficiente de sus operaciones y un seguimiento adecuado de los procesos gestionados por las áreas de planeación y organización. De esta forma, se pretende que las MiPymes adopten esta herramienta como una guía eficaz para fomentar el control interno y mitigar los riesgos que puedan surgir.

Teniendo claros los objetivos que se desean alcanzar, se plantea el diseño de una nueva estrategia que ayudará a mejorar considerablemente a aquellas empresas que necesiten asesoría y capacidad económica. Esto permitirá organizar las actividades e información necesarias para llevar un buen manejo contable y organizacional.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un plan estratégico de gestión y control interno para microempresa Multiservicios OP.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un diagnóstico actual de la gestión operativa y financiera de las microempresas de personas naturales.
- Aplicar la matriz DOFA para identificar las debilidades y fortalezas internas de las microempresas de personas naturales, con el fin de desarrollar estrategias que potencien las fortalezas y mitiguen los riesgos asociados a las deficiencias en la administración y en la toma de decisiones.
- Plantear estrategias para contribuir al buen funcionamiento administrativo; con el fin de identificar riesgos y asegurar el cumplimiento de las normativas legales y fiscales.

1.4. ESTADO DEL ARTE

Implementación de Sistemas de Control Interno en Microempresas Colombianas

El control interno en las microempresas ha sido un tema de creciente interés en el contexto económico colombiano. Las microempresas constituyen más del 96% del total de las empresas en el país y representan una fuente significativa de empleo y actividad económica. Sin embargo, muchas de estas empresas

enfrentan serios desafíos relacionados con la gestión eficiente de sus recursos, lo cual resalta la necesidad de adoptar mecanismos de control interno adecuados para fortalecer la transparencia y aseguren la sostenibilidad de sus operaciones.

Importancia de las Microempresas en Colombia

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), las microempresas en Colombia son clave para la economía del país, representando un alto porcentaje de las empresas registradas. A pesar de su gran número y su contribución al empleo, las microempresas enfrentan una alta tasa de fracaso, especialmente en los primeros años de funcionamiento. Este fenómeno es particularmente relevante porque muchas de estas empresas operan en condiciones de informalidad, lo que aumenta su vulnerabilidad a problemas de gestión y control (Arellana et al., s. f.).

Desafíos en la implementación de Sistemas de Control Interno

La implementación de sistemas de control interno en las microempresas del país, se ve limitada por múltiples factores, como la falta de conocimiento, recursos y de personal capacitado. Esto genera que muchas microempresas no cuenten con los procesos formales necesarios para controlar sus operaciones, lo que puede llevar a irregularidades en la gestión de recursos, fraude y no cumplimiento de normativas fiscales y legales (Saavedra, 2013).

La ausencia de controles internos adecuados también contribuye a la ineficiencia en el manejo de información financiera, el control de inventarios y el

cumplimiento de las obligaciones fiscales, lo que incrementa los riesgos operacionales. La adopción de mecanismos de control interno no se limita a proteger los activos de la empresa, sino que también contribuye a la creación de una cultura de transparencia y responsabilidad (Saavedra, 2013).

Beneficios de Implementar Control Interno en las Microempresas

Diversos estudios respaldan que incorporar sistemas de control interno en las microempresas colombianas puede generar múltiples beneficios. Estos mecanismos permiten optimizar el uso de recursos, elevan la eficiencia operativa y disminuir los riesgos de fraude. Además, el control interno permite un mejor seguimiento de los procesos administrativos y operativos, favoreciendo decisiones estratégicas basadas en información confiable. Según la investigación de Arellana et al. (2020), la implementación de estas herramientas contribuye no solo a la mejora de la gestión empresarial, sino también al fortalecimiento de la competitividad de las microempresas frente a las grandes empresas en el mercado (Arellana et al., s. f.).

Barreras para la Implementación de Control Interno

Aunque los sistemas de control interno brindan múltiples beneficios, su implementación se ve obstaculizada por varias barreras. Entre las más relevantes se encuentran la escasez de recursos financieros para contratar servicios externos de auditoría o consultoría, así como la carencia de capacitación y conocimiento por parte de los empresarios. Según el estudio realizado por la Universidad de

Palermo (2020), muchas microempresas desconocen la importancia de estos sistemas y cómo pueden ayudarles a mitigar riesgos operativos y financieros (Arellana et al., s. f.).

Además, la informalidad empresarial sigue siendo un obstáculo importante en Colombia, ya que muchas microempresas operan sin estar registradas formalmente, lo que reduce su acceso a beneficios fiscales y, a menudo, las pone al margen de los sistemas de control regulados por el Estado (Saavedra, 2013).

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORICO

Fundamento Teórico 1: Planeación Estratégica: Es un proceso fundamental de gestión que dirige a las organizaciones hacia el cumplimiento de sus objetivos, teniendo en cuenta las características de su entorno, lo que la convierte en una herramienta vital en cuanto a la toma de decisiones, dentro de cualquier organización (Roncancio 2023).

Fundamento Teórico 2: Análisis DOFA: Importante herramienta que se basa en el análisis interno y externo de características dentro de una organización, creada por Albert S Humphrey. La correcta evaluación de estas características permite conocer el estado o situación real de una organización, que a su vez y permitirá mejorar y plantear estrategias futuras (Roncancio 2023).

Fundamento Teórico 3: Matriz MEFI: Elemento usado por las organizaciones que permite medir y a su vez evaluar factores determinantes en el desarrollo interno de las mismas. A través de este análisis, se valoran fortalezas o debilidades, permitiendo una evaluación objetiva mediante auditorías internas (Lamilla, 2020). La matriz MEFI es aquel instrumento que permite deducir y valorar a la organización en relación con los componentes internos que la afectan, valorando sus fortalezas y debilidades (González y Rodríguez, 2019).

Fundamento Teórico 4: Matriz del Perfil Competitivo (MPC): Caracterizada por identificar los principales competidores de las organizaciones, al igual que sus fortalezas y debilidades en relación del posicionamiento estratégico. Se puede desarrollar identificando empresas que compiten directamente con la organización bajo análisis, dando a cada factor un peso entre 0 y 1 de acuerdo con la importancia de cada factor en la organización, lo que permite calificar a cada competidor tomando el promedio (Uribe, 2021).

Fundamento Teórico 5: Estructura organizacional: La estructura organizacional es el medio de ayuda, se ordena y se encabeza los distintos elementos de las organizaciones para llegar a sus metas trazadas. Este proceso puede llevar diferentes funciones, normas y compromisos. Al ajustar y comparar las partes de una organización. la infraestructura de una organización nos permite que los equipos trabajen ligados dentro de sus obligaciones individuales y definan como circula la información entre los niveles de la empresa y con esto llegar a su punto máximo de rendimiento. La estructura organizacional escogida impacta en el triunfo de una organización al momento de realizar sus objetivos y estrategias (Narváez 2022)

Fundamento Teórico 6: Fortalecimiento empresarial: El fortalecimiento ayuda a implementar la posición del liderazgo y la gestión idónea y apremiante para que la organización posea victoria para alcanzar todos sus objetivos, así como realizar sus responsabilidades consolidando su durabilidad teniendo su

enfoque y evolución en la organización. El camino a los medios financieros, implementar la innovación con el fin renovar lo concurrente y las condiciones mejoren en medio del ambiente haciendo enfoque a los negocios en materia de seguridad, tasa y costos son muchos de los desafíos por reforzar en el ámbito empresarial (Diego 2022)

Fundamento Teórico 7: Liderazgo: El Liderazgo se basa en la capacidad de influir en otros para que unan fuerzas en torno a una meta clara, brindándoles un objetivo o meta elocuente y optimista que les permite crear y aprovechar la ocasión (Santamaria ,2021)

Ser líder se refiere enteramente a la mejora de la organización, más específicamente se trata de establecer acuerdo y direcciones valiosas, El propósito de un líder empresarial es buscar el ejemplo de liderazgo que opere convenientemente para la organización en especial para su grupo de trabajo (Pérez 2022)

Fundamento Teórico 8: Ventas: La teoría de ventas hace referencia que la confianza y las relaciones interpersonales es fundamental en el éxito comercial, se hace referencia que los vendedores cuando establecen confianza y una relación solididad con los clientes son más tendentes a lograr ventas y edificar relaciones a largo plazo, las ventas exitosas no solo son cuestión de certeza técnica, sino que también involucran un vínculo emocional con el cliente también es importante la comunicación efectiva ya que podemos comprenderles las

necesidades y responder de manera adecuada para establecer y mantener la confianza con sus clientes (Jaime Galindo 2023)

Fundamento Teórico 9: Herramientas gerenciales: Los instrumentos gerenciales son medios que permiten la planificación, gestión, control y evaluación de las organizaciones y sus procedimientos. Que ayuda a optimizar las técnicas y desarrollar una dirección efectiva. A pesar de su complejidad estas herramientas deben cumplir con ciertos criterios: estar basadas en mejores prácticas, ser reflexibles, no ser dirigidas o prescriptivas, integrarse con otros sistemas generar mejoras medibles y fomentar la comunicación interna (Rueda et al., 2021).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

En una empresa de vinos, el control interno es una herramienta esencial para mantener los estándares de calidad del producto y la seguridad financiera. Se basa en un ambiente de control sólido, con normas estrictas en producción, evaluación de riesgos en costos y distribución y actividades de control como auditorías en procesos de fermentación y almacenamiento. El sistema financiero regula la gestión del capital de la empresa. Incluye instituciones financieras que otorgan créditos para la compra de materia prima, mercados donde se comercializan acciones o bonos y normativas que garantizan la estabilidad financiera y fiscal de la organización. La planificación es clave para fortalecer la identidad de la marca en el mercado. Una puede enfocarse en diversificación con nuevas líneas de vinos, busca diferenciarse con vinos orgánicos o exclusivos. La estrategia operativa optimiza la producción y entrega de bienes, al mismo tiempo que se minimizan los costos. Permite que la empresa de vinos logre crecimiento sostenible y ventaja competitiva.

Establece los principios y fundamentos para diseñar e implementar un sistema de gestión estratégica en control interno, orientado a microempresas. Se enfoca en la mejora de la eficiencia operativa, el control de riesgos y asegurar el cumplimiento de las normas legales, asegurando la sostenibilidad y el crecimiento empresarial. También, establece los lineamientos fundamentales que rigen sus procesos productivos, incluyendo la producción, comercialización y

posicionamiento en el mercado. Se enfoca en la viticultura. Además, considera estrategias de marketing, sostenibilidad y diferenciación, integrando innovación en el proceso productivo y enoturismo como una vía de crecimiento.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Marco normativo o legal que existe en Colombia

Normas Contables y Financieras.

Ley 1314 de 2009 – Normas internacionales de información financiera
(NIIF)

Esta ley especifica el marco para la adopción de las normas internacionales de información financiera (NIIF) en Colombia, adaptándolas a la realidad económica del país. Los objetivos son: Establecer un sistema de información financiera uniforme para las entidades, promoviendo la transparencia y la coherencia de los reportes financieros.

2.3.2. Decreto 2420 de 2015 - NIIF para PYMES

Este decreto reglamenta la aplicación de las NIIF para PYMES en Colombia, proporcionando una versión simplificada de las normas contables internacionales, adecuada para pequeñas y medianas empresas. La implementación de estas normas es obligatoria para las PYMES que no cotizan en bolsas de valores y cuyo nivel de ingresos y activos está por debajo de los umbrales establecidos por la ley.

2.3.3. Control Interno

Ley 1474 de 2011 - Ley Anticorrupción

La Ley 1474 de 2011 establece un marco para la prevención y sanción de actos de corrupción en los ámbitos público y privado. En este contexto, las

organizaciones deben implementar sistemas de control interno que aseguren la transparencia, la integridad en la gestión administrativa y financiera, y el cumplimiento de las normativas anticorrupción.

Decreto 1072 de 2015 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este decreto regula la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para las empresas colombianas, buscando prevenir accidentes laborales y garantizar la salud de los empleados. Las empresas deben establecer políticas y procedimientos para garantizar un entorno laboral seguro, y parte de su control interno debe centrarse en la implementación de este sistema.

2.3.4. Ley 222 de 1995 - Código de Comercio Colombiano

El Código de Comercio Colombiano regula las prácticas comerciales y establece normas sobre la administración, contabilidad y auditoría de las empresas en Colombia. Algunas de sus disposiciones clave incluyen:

Obligación de las empresas de contar con un sistema de control interno para garantizar la legalidad de las operaciones y la confiabilidad de los estados financieros.

2.3.5. Normativa Fiscal y Tributaria

Ley 1819 de 2016 - Reforma Tributaria La Ley 1819 de 2016 introdujo reformas significativas en el sistema tributario colombiano. Algunas de sus disposiciones claves son:

Modificación de los regímenes fiscales para las PYMES, lo que afecta las formas de tributación y las obligaciones fiscales de las pequeñas y medianas empresas.

Establece normas para la deducción de costos y gastos, así como la declaración y pago de impuestos.

La ley también promueve la formalización de las PYMES a través de incentivos fiscales, facilitando su integración a la economía formal.

2.3.6. Decreto 2489 de 2017 - Simplificación Tributaria para PYMES

Este decreto establece los lineamientos para la implementación de un régimen tributario simplificado para las PYMES, basado en la capacidad económica de cada empresa. A través de este régimen, se facilita el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la disminución de cargas tributarias para las pequeñas empresas.

Proporciona incentivos fiscales, como exenciones de IVA o el impuesto de renta presuntiva reducido, para las empresas que cumplen con los requisitos establecidos.

2.3.7. Protección al Consumidor y Competencia

Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor

El Estatuto del Consumidor regula las relaciones comerciales entre las empresas y los consumidores, estableciendo las condiciones que deben cumplir las PYMES para proteger los derechos de los consumidores.

2.3.8. Ley 256 de 1996 - Protección de la Competencia

Esta ley establece las condiciones bajo las cuales las empresas deben operar para formentar la competencia leal en el mercado. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la encargada de vigilar las prácticas empresariales que puedan atentar contra la libre competencia.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

2.3.9. Ley 1258 de 2008 - Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS)

La Ley 1258 de 2008 regula la figura de las Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS), una forma legal muy utilizada por las PYMES en Colombia debido a su flexibilidad y bajo costo administrativo. Esta ley facilita la creación de empresas y fomenta la responsabilidad social empresarial al ofrecer la posibilidad de establecer cláusulas de RSE en los estatutos sociales de las empresas.

Normas Laborales y de Seguridad Social

Ley 100 de 1993 - Sistema de Seguridad Social Integral

La Ley 100 de 1993 establece el marco normativo para el sistema de seguridad social en Colombia. Las empresas, incluidas las PYMES, deben cumplir con sus reponsabilidades laborales y de seguridad social, lo que incluye:

- Afiliación de sus empleados al sistema de salud, pensiones y riesgos laborales.

- Cumplimiento de las normativas laborales en relación con el salario mínimo, las prestaciones sociales y la jornada laboral.

Ley 1562 de 2012 - Reforma al Sistema de Riesgos Laborales

Esta ley determina nuevos lineamientos para la mitigación de riesgos laborales y la protección de los trabajadores en Colombia. Las PYMES deben asegurarse de que sus empleados estén protegidos en caso de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene una metodología básica descriptiva, con un enfoque cualitativo que permite describir los aspectos importantes en la empresa multiservicios OP. Desde el talento humano, organización hasta con el cumplimiento con las normativas nacionales departamentales y municipales. Esta etapa se enfocará en analizar la situación actual y proponer soluciones.

Este diseño de investigación permitirá generar una solución estratégica para mejorar la gestión interna de las microempresas multiservicios OP. La implementación de la matriz contribuirá a fortalecer la transparencia, la eficiencia y la sostenibilidad organizacional en este sector.

Mediante un estudio detallado de análisis de mercado, se implementarán estrategias alineadas con procesos de mejora enfocadas en alcanzar un mercado objetivo que impulse el desarrollo completo de las actividades propuestas. Al Plantear estrategias que se puedan aplicar para la contribución del buen funcionamiento administrativo. Con el fin de identificar riesgos y garantizar su cumplimiento de las normas legales y fiscales aplicables. Se espera crear un plan de control interno que incorpore políticas y lineamientos para asegurar el cumplimiento normativo y la integridad de las operaciones administrativas y contables.

F-DC-125

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRESARIADO Y SEMINARIO**

VERSIÓN: 2.0

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. Se estableció un diagnóstico actual de la gestión operativa y financiera de las microempresas de personas naturales

Se realizó un análisis integral con el propósito de identificar la estructura organizacional, procesos operativos, manejo de información manual, condiciones laborales, diseño de la tecnología, implementación del sistema contable, y mejoras en el control interno de la empresa.

4.2. Se realizó un diagnóstico estratégico a través de la aplicación de la matriz DOFA para identificar las debilidades y fortalezas internas de las microempresas de personas naturales, con el fin de desarrollar estrategias que potencien las fortalezas y minimicen los impactos de las debilidades en el proceso de gestión y toma de decisiones.

Se recopiló y seleccionó información de la empresa MULTISERVICIOS OP por medio de una visita empresarial la cual nos permitió tener cercanía con el propietario de la empresa para poder realizar una encuesta y poder identificar de sus problemas, se espera recopilar e identificar las debilidades organizacionales con el fin de mejorar los procesos. Mediante un estudio detallado de análisis de mercado, el cual nos permitirá organizar dicha información apoyándonos de alguna herramienta, a continuación, encontraran la encuesta realizada al propietario.

ENTREVISTA A MULTISERVICIOS OP

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL

ALBERTO ORDOÑEZ PEREZ

Tabla 1. Encuesta

Preguntas.	Respuestas.
1. ¿En qué año se fundó la empresa?	La empresa se fundó en el año 2015
2. ¿Cómo describiría el marco de control interno en su empresa?	Lo describiría que está en un término aceptable, ya que durante este tiempo nunca se ha presentado ningún inconveniente con temas legales tenemos una contadora, dos empleadas, un medio de transporte para distribuir los vinos, para manejos de inventarios, lo manejamos de forma física por medio de formatos hechos en Excel y así mismo desde un archivo de clientes.
3. ¿Cuáles son los horarios de atención?	Son desde las 8am hasta las 6pm de lunes a viernes, los días sábados desde las 8 am a 12medio día.
4. ¿Quiénes son los responsables de la implementación y supervisión del control interno dentro de la organización?	En la experiencia que llevo a lo largo de mis emprendimientos he investigado junto con mi contadora los lineamientos necesarios para cumplir con las políticas empresariales.
5. ¿Cómo se lleva a cabo la identificación y evaluación de riesgos dentro de la empresa	Por medio de indicaciones por mi contadora adicional por los conocimientos empresariales que tengo, al momento de la creación de una empresa.
6. ¿Qué medidas existen para garantizar la integridad de los registros financieros y operativos?	Los registros se llevan por medio del total de las ventas del mes, todas las facturas físicas se guardan en carpetas, por aparte carpetas de proveedores y cuentas por pagar, sea para los servicios o compras de inventarios. Cada vez que se debe presentar las declaraciones se le brinda toda la información a mi contadora.
7. ¿Existen políticas y procedimientos escritos que regulen el control interno?	Si, existen
8. ¿Quién se encarga de actualizarlos?	No aun no manejamos esos procesos

9. ¿Qué tipo de capacitación reciben los empleados sobre control interno y ética empresarial?	Como tal explicamos que actividades van a ejecutar dentro de la empresa m no explicamos nada sobre el control interno
10. ¿Cómo se asegura la empresa de que sus procesos de control interno cumplen con las normativas y regulaciones locales e internacionales?	Nos basamos en las indicaciones de la contadora, el tema de la declaración de renta, de IVA, el pago a tiempo de los impuestos y la presentación de documentos que se deben presentar para la venta de licores, pero todo esto se debe a la consultoría de la contadora
11. ¿La empresa realiza auditorías internas o externas para evaluar la precisión y la integridad de los registros contables?	Por el momento no realizamos ese proceso
12. ¿Cómo se gestionan las excepciones o irregularidades detectadas en el proceso contable?	Pues si llego a ver alguna inconsistencia con los inventarios o dinero faltante verifico informes y de una vez hablo con el equipo de trabajo para validar que sucedió

Fuente. Realizada por el autor.

Una vez realizada la visita y plateada la encuesta, se analiza cada una de las respuestas del empresario, es necesario implementar la herramienta MATRIZ DOFA para edificar los factores internos y externos con la intención de ampliar la información y conocer cada uno de los detalles que interviene en el control interno en donde se expondrá sus puntos débiles y se construirá un sistema de automatización de la empresa MULTISERVICIOS OP.

4.3. Se planteo estrategias para contribuir al buen funcionamiento administrativo; con el fin de identificar riesgos y asegurar el cumplimiento de las normas legales y fiscales.

El identificar los riesgos dentro de una organización, permite crear planes de acción de mejora, incorporando estrategias, que conlleven a la solución de problemas en todos los ámbitos empresariales.

4.4. Diseñar e implementar un plan estratégico de gestión y control interno para microempresa Multiservicios OP.

Se realiza un diagnóstico organizacional seguido de un diseño de estrategias de control y procedimientos operativos. Su ejecución incluye asignación de responsabilidades, capacitación y optimización tecnológica.

5. RESULTADOS

5.1. Se estableció un diagnóstico actual de la gestión financiera y operativa de las microempresas de personas naturales.

Análisis de la empresa

5.1.1. Estructura organizacional.

Número de empleados: Dos empleados permanentes con tareas múltiples y ocasionales contrataciones temporales para horarios nocturnos. Esto sugiere una estructura muy reducida, dependiente de la flexibilidad de los trabajadores.

Gestión externa: La contabilidad está tercerizada, lo que implica que el dueño es el puente principal entre la contadora externa y las operaciones diarias.

Nivel salarial y requisitos: Los empleados reciben el salario mínimo legal vigente y se les exige conocimientos básicos, como Excel, atención al cliente y un nivel educativo técnico o de bachiller.

5.1.2. Procesos operativos.

Facturación: Se realiza en una plataforma básica que no está integrada con otros procesos clave, como inventarios o reportes financieros.

Distribución: Las entregas de vino requieren esfuerzo físico significativo, con las empleadas a cargo de cargar cajas grandes.

Gestión de caja menor y pagos: Las empleadas administran caja menor, realizan pagos y manejan recibos, además de cumplir tareas adicionales como pagar recibos personales del dueño.

Contabilidad: La contadora externa gestiona las declaraciones tributarias, mientras que el dueño maneja las instrucciones operativas para los registros contables básicos.

5.1.3. Manejo de información manual:

Pedidos: El registro de pedidos no parece estar automatizado y depende del manejo manual por parte de las empleadas.

Gestión de clientes: No hay una base de datos estructurada; los clientes son contactos que el dueño identifica y mantiene de manera personal.

Carteras: Se manejan en tablas de Excel básicas, lo que incrementa el tiempo requerido para análisis o ajustes.

5.1.4. Condiciones laborales:

Presión laboral: El entorno de trabajo exige manejo bajo presión, lo que puede impactar la productividad y la satisfacción del empleado.

Jornadas laborales extensas: Horarios amplios y tareas adicionales pueden aumentar el riesgo de desgaste.

5.1.5. Diagnostico.

Se identificó una falta de integración en los sistemas operativos, afectando la gestión de pedidos, contabilidad y clientes. La alta carga operativa sobre el

personal con funciones no especializadas disminuye la eficiencia y productividad.

La dependencia del propietario y la ausencia de herramientas tecnológicas generan baja escalabilidad aumentando la probabilidad de errores y afectando la trazabilidad de la información financiera y operativa.

5.1.6. Diseño de la solución tecnológica

Diseño de software: se propone la implementación de una plataforma contable y de gestión de clientes que centralice toda la información. Considerar software accesible que permita automatizar los procesos contables, como la facturación y la conciliación bancaria.

- Diseño de una base de datos estructurada para la gestión de clientes.
- Implementación de un sistema para automatizar el control de seguridad social de los empleados.

Diseño de procesos de control interno: se presentaron ajustes en la estructura organizacional, incluyendo una mejora en la distribución de funciones y la incorporación de una persona encargada de realizar auditorías internas periódicas.

Diseño de entornos de trabajo: Plantear cómo la implementación del sistema afectará el entorno de trabajo de los empleados, asegurando que no interfiera en su productividad pero que, al mismo tiempo, mejore la eficiencia en la gestión de pedidos y la toma de decisiones.

5.1.7. Diseño de la solución tecnológica

Diseño de software: se propone la implementación de una plataforma contable y de gestión de clientes que centralice toda la información. Considerar software accesible que permita automatizar los procesos contables, como la facturación y la conciliación bancaria. Diseño de una base de datos estructurada para la gestión de clientes. Implementación de un sistema para automatizar el control de seguridad social de los empleados.

Diseño de procesos de control interno: se cambios en la estructura organizacional, como una mejora en delimitación de funciones y la asignación de una persona encargada de realizar auditorías internas periódicas.

Diseño de entornos de trabajo: Plantear cómo la implementación del sistema afectará el entorno de trabajo de los empleados, asegurando que no interfiera en su productividad pero que, al mismo tiempo, mejore la eficiencia en la gestión de pedidos y la toma de decisiones.

5.1.8. Diseño de hardware

Multiservicios OP. Necesita mejorar su infraestructura para poder operar el software de manera eficiente, se podría recomendar la compra de equipos de computación o servidores adecuados para la carga de trabajo y almacenamiento de datos.

- **Implementación de la solución**

Una vez definida la solución en el diseño, la siguiente etapa es la implementación práctica de las estrategias planteadas.

5.1.9. Implementación del sistema contable

Selección del software: al elegir el software (dependiendo de la disponibilidad financiera de la empresa). Esto podría incluir la contratación de un proveedor de servicios o el desarrollo de una herramienta personalizada.

Configuración y capacitación: Configurar el sistema conforme a los requerimientos específicos de la empresa (por ejemplo, incluir módulos de inventarios, pagos y seguridad social). Capacitar al personal sobre cómo usar la nueva plataforma.

5.1.9.1 Automatización de procesos

Implementar un sistema automatizado de control de la seguridad social, donde se generen recordatorios para pagar las contribuciones, control de horas trabajadas (por turnos) y gestión de salarios.

Crear un sistema automatizado de seguimiento de pedidos, con una base de datos de clientes que permita gestionar y analizar el comportamiento de compras.

- **Mejoras en el control interno**

Rediseñar los procesos operativos dentro de la empresa, separando las funciones de control de pagos, gestión de pedidos y verificación de registros.

Implementar un proceso de auditoría interna, que puede ser manual al principio, pero que debería integrarse en el software con el tiempo.

- **Evaluación del impacto y ajustes**

Evaluar el desempeño de las herramientas y mecanismos implementados.

Esto se puede hacer mediante pruebas iniciales y la evaluación regular de los resultados, enfocándose en la eficiencia y el cumplimiento de las normativas legales.

Ajustar el proceso de integración y capacitación si fuera necesario, asegurando que todo el personal esté completamente capacitado.

- **Impacto en la empresa**

Cómo la implementación de los sistemas contables ha mejorado la precisión en la contabilidad, el cumplimiento con la seguridad social, y la gestión de clientes.

Detección de la disminución de incidencias en los procedimientos manuales y aumento en la efectividad de la gestión de pedidos.

5.2. Se realizó un diagnóstico estratégico a través de la aplicación de la matriz DOFA para identificar las debilidades y fortalezas internas de las microempresas de personas naturales, con el fin de desarrollar estrategias

que potencien las fortalezas y minimicen los impactos de las debilidades en el proceso de gestión y toma de decisiones.

A continuación, se hará el planteamiento del análisis interno y externo de la empresa MICROEMPRESAS MULTISERVICIOS OP mediante una matriz D.O.F.A la cual nos ayudó a identificar los principales problemas internos de las empresas pertenecientes a este campo empresarial

5.2.1. MATRIZ DOFA

Tabla 2. Factores internos

Debilidades	Fortalezas
1. Falta de control de cartera en Excel para gestionar proveedores y clientes	1. Facturación electrónica
2. Proveedor tecnológico ineficiente	2. Alta demanda en ventas
3. Uso de múltiples aplicaciones contables	3. Cumplimiento con los requisitos de facturación
4. El proceso de capacitación es desactualizado	4. Pago puntual de nominas
5. Falta de dotación para los empleados	5. Distribución eficiente de pedidos
6. Sobrecarga de funciones sin ajuste salarial	6. Cumplimiento de normas de seguridad laboral
7. Exceso de horas laborales	7. Entrega puntual de las declaraciones de renta
	8. Cumplimiento de requisitos laborales
	9. Dispone de un contador
	10. Buena reputación en el mercado

Fuente: Realizada por el estudiante.

Tabla 3. Factores externos

Oportunidades	Amenazas
1. Implementar estrategias de fidelización con descuentos, suscripciones y promociones exclusivas.	1. Evitar sanciones por incumplimiento de normas contables
2. Mejorar proveedor tecnológico que integren mejorar la facturación y el control financiero.	2. Evitar sanciones por código laboral
3. Optimización del control interno para mejorar la calidad administrativa de la empresa	3. Aumento de impuestos a bebidas alcohólicas
4. La productividad de los empleados distribuyendo actividades sin exceder las horas de trabajo	4. Perdidas de clientes por competencia
	5. Evaluar las condiciones laborales para evitar sobrecarga laboral
	6. Aumento de costos de importación y distribución
	7. Demoras de pago de proveedores

5. Implementar provisiones para pagos de proveedores	8. Altos costos logísticos
6. Aprovechar tratados de libre comercio	9. Evaluar cambios en la estructura salarial para evitar la rotación de empleados.
7. Expandir ventas online	
8. Alianzas con bodegas para experiencias cata	
9. Implementar campañas de marketing digital	
10. Automatización de procesos administrativos.	

Fuente: Realizada por los estudiantes.

Teniendo en cuenta se debe tener en referencia esto una vez se vaya a realizar las estrategias en la matriz DOFA, para maximizar y potencializar las fortalezas, minimizando así las debilidades de la cual escogí cinco (5) de cada una.

Tabla 4. Estrategias de la matriz DOFA

Matriz DOFA		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		1. Falta de control de cartera en Excel para gestionar proveedores y clientes	1. Facturación electrónica
2. Proveedor tecnológico ineficiente	2. Alta demanda en ventas		
3. Uso de múltiples aplicaciones contables	3. Cumplimiento con los requisitos de facturación		
4. El proceso de capacitación es desactualizado	4. Pago puntual de nominas		
5. Falta de dotación para los empleados.	5. Distribución eficiente de pedidos.		
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
	1. Implementar estrategias de fidelización con descuentos, suscripciones y promociones exclusivas.	1. Aprovechar la alta demanda con promociones para fidelizar clientes. 2. Invertir en un proveedor eficiente que garantice estabilidad en facturación electrónica	1. Implementar software ERP para mejorar el control financiero y eliminar el uso de múltiples aplicaciones 2. Integrar herramientas contables en un solo software para mejorar la eficiencia operativa

	<p>2. Mejorar proveedor tecnológico que integren mejorar la facturación y el control financiero.</p> <p>3. Optimización del control interno para mejorar la calidad administrativa de la empresa</p> <p>4. La productividad de los empleados distribuyendo actividades sin exceder las horas de trabajo</p> <p>5. Implementar provisiones para pagos de proveedores.</p>	<p>3. Utilizar los procesos administrativos existentes para fortalecer auditorías internas</p> <p>4. Diseñar turnos estratégicos sin afectar la productividad</p> <p>5. Aprovechar el cumplimiento puntal de nominas para optimizar pagos a proveedores</p>	<p>3. Diseñar programas de formación para actualizar conocimiento contables y administrativos</p> <p>4. Implementar un plan de incentivos para mejorar la motivación del equipo</p> <p>5. Implementar estrategias para evitar acumulación de deudas y mejorar la liquidez</p>
	AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
	<p>1. Evitar sanciones por incumplimiento de normas contables</p> <p>2. Evitar sanciones por código laboral</p> <p>3. Aumento de impuestos a bebidas alcohólicas</p> <p>4. Perdidas de clientes por competencia</p> <p>5. Evaluar las condiciones laborales para evitar sobrecarga laboral.</p>	<p>1. Implementar herramientas digitales que garanticen el cumplimiento contable y tributario</p> <p>2. Realizar auditorías internas para asegurar que se respeten las leyes laborales</p> <p>3. Negociar con proveedores y ajustar precios</p> <p>4. Mejorar la atención postventa</p> <p>5. Implementar turnos rotativos para evitar el agotamiento del personal.</p>	<p>1. Contratar consultoría para mejorar el control de reportes contables</p> <p>2. Revisar los términos laborales para prevenir conflictos legales</p> <p>3. Explorar alternativas para reducir la dependencia de productos gravados.</p> <p>4. Implementar campañas de publicidad digital para atraer nuevos clientes</p> <p>5. Invertir en dotación adecuada y condiciones óptimas de trabajo.</p>

Fuente: Realizada por los estudiantes.

Mediante el análisis de la matriz DOFA, se determinó que la empresa ha logrado fortalecer su control interno, lo que le brinda un alto potencial de

crecimiento. Sus debilidades son solucionables y no requieren una gran inversión para ser superadas. Se proyecta que la empresa alcance el posicionamiento deseado, consolidándose como una generadora de empleo y una de las favoritas en la región. Además, con una adecuada planificación estratégica, proyección y cumplimiento de metas, tiene el potencial de expandirse y fortalecer su presencia en el mercado.

5.3. Se planteo estrategias para contribuir al buen funcionamiento administrativo; con el fin de identificar riesgos y asegurar el cumplimiento de las normas legales y fiscales.

PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS.

Estrategias para contribuir con el funcionamiento administrativo con el fin de identificar riesgos y asegurar el cumplimiento de normas legales y fiscales.

- Una de las estrategias para identificar riesgos fue por medio de la entrevista por medio del representante legal así mismo realizando preguntas a los trabajadores acerca de sus actividades diarias.

Luego de realizar este proceso de tomo las siguientes sugerencias:

- Asegurarse de cumplir con las obligaciones según su tipo de régimen simple o común.
- Realizar la declaración de renta de forma puntual y cumplir con las demás obligaciones fiscales IVA, retención en la fuente aportes de seguridad social.

- **Registros y licencias:** Mantener actualizada la matrícula mercantil en la cámara de comercio y asegurar que todos los permisos y licencias operativos estén vigentes como la seguridad laboral y salud pública.
- **Contratos de trabajo:** Verificar que todos los empleados tengan un contrato de trabajo acorde a las responsabilidades que realizan seguridad social, horas extras vacaciones, prestaciones, entre otras.
- **Automatización y control de procesos:** Es importante implementar herramientas digitales que los ayude digitalizar la gestión de inventarios y pedidos usando un software básico de la gestión de inventarios, nomina, facturación electrónica, sistemas contables, gestión de pedidos, minimizar errores humanos.

5.4. Diseñar e implementar un plan estratégico de gestión y control interno para microempresa Multiservicios OP.

Tabla 5. Plan estratégico

Fase	Descripción técnica	Ejemplos Aplicados
Diagnostico Organizacional	Identificar los procesos críticos, evaluar riesgos y recursos disponibles	Se detecta un bajo rendimiento en la fermentación del vino debido a una mala gestión de temperatura. Se identifica un alto costo logístico por distribución ineficiente y dependencia de un solo proveedor de botellas.
Diseño de estrategias de control	Definición de objetivos estratégicos alineados con la visión empresarial	Se establecen protocolos de control en la fermentación, regulando temperaturas y tiempos óptimos. Se
Ejecución	Implementación de estructuras organizativas con asignación de roles según un organigrama funcional.	Se capacita al personal en manejo de barricas y control de calidad. Se implementa un ERP para gestionar inventarios y ventas.
Monitoreo y ajuste	Aplicación de auditorías internas basadas en normativas de calidad (HACCP, ISO 22000).	Se realizan auditorías trimestrales en control de calidad del vino y optimización de producción

Fuente. Realizada por los estudiantes.

6. CONCLUSIONES

Dando repuestas a los objetivos de este trabajo, se desarrolló esta investigación se realizó con el fin de poder crear una aplicación que permita automatizar y control interno para la empresa multiservicios OP. Se evidencio que la microempresa presenta una estructura organizacional reducida con funciones poco especializadas, lo cual limita su eficiencia operativa. La cual nos muestra la falta de integración de sistemas en facturación generan vulnerabilidades en la trazabilidad financiera. La implementación de un software permitirá automatizar los procesos contables, mejorar el control de inventarios y optimizar la administración de clientes. Gracias a esta a esta investigación se pudo identificar debilidades que surgen a menudo a todos las pequeñas empresas en sus inicios, porque no tienen el conocimiento o las bases para mantener sus emprendimientos. Las estrategias propuestas buscan potencializar las fortalezas y minimizar las debilidades asegurando una mayor competitividad en el sector.

Se logro identificar e implementar herramientas que contribuye con el buen funcionamiento administrativo y contable como la creación de facturación electrónica el manejo de inventarios, cartera, nominas, aplicación correcta de impuestos, disminución de costos administrativos.

7. RECOMENDACIONES

En correspondencia con los resultados obtenidos de la empresa se brindan las siguientes recomendaciones, fundamentadas en la investigación realizada sobre la empresa Multiservicios OP.

- Crear nuevas formas de capacitación para los empleados, que les permita adaptarse al entorno y darles la facilidad de adaptarse a las actividades laborales para garantizar el acceso a contenido actualizado y fomentar la especialización del talento humano.
- Cumplir con los lineamientos según sus responsabilidades tributarias, para evitar sanciones que puedan perjudicar a la empresa. Se sugiere la contratación de un asesor tributario especializado para optimizar la planeación fiscal y mitigar riesgos de sanciones.
- Implementar un sistema de alertas fiscales que notifiquen modificaciones en impuestos municipales y naciones asegurando que la empresa cumpla con sus obligaciones tributarias sin afectar su flujo de caja.
- Mejorar la flexibilidad laboral diseñando un modelo de trabajo que sea viable, promoviendo esquemas de turnos rotativos y contratación por objetivos.
- Realizar cierres mensuales, con el fin de poder identificar el estado de la empresa. Se sugiere implementar un dashboard financiero con indicadores claves de desempeño que permita evaluar la rentabilidad del negocio y mejorar la toma de decisiones estratégicas.

- Se recomienda Aplicar estrategias de fidelización mediante descuentos y promociones.
- Expandir la venta en línea y establecer alianzas comerciales con proveedores estratégicos.
- Implementar marketing digital y automatización de procesos administrativos para mejorar la eficiencia del negocio.
- Los pagos de los empleados deben ser de acuerdo al tipo de contrato que se haya efectuado según el salario mínimo legal vigente.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMBROSIO, V. (2000). Plan de Marketing paso a paso. Santa fe de Bogotá.

Amezcu García, P. C. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. 35,36. Obtenido de <https://www.uv.mx/magerhto/files/2019/11/El-empowerment-como-estrategia-de-crecimiento-del-talento-humano.pdf>

Azkue. (17 de 02 de 2023). Concepto, tipos y plan de marketing. Obtenido de <https://concepto.de/marketing/>

Bravo Jimenez, C. U. (01 de 2012). LAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA PESADA DE LA EMPRESA INSER SAS. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0063129.pdf>

Candelo Viáfara, J. M. (2021). La educación y la distribución del tiempo laboral como variables para la seleccion de personal y la eficiencia organizacional. Revista EAN, 3-5. Obtenido de Revista EAN,; <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2498>

De DocuSign, C. (17 de 02 de 2020). 9 tips para aumentar la productividad empresarial. Obtenido de <https://www.docusign.com/es-mx/blog/tips-para-aumentar-la-productividad-empresarial>

DIAN. (2023). REQUISITOS . Obtenido de <https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/Documents/Preguntas-y-respuestas-Proveedores-Tecnologicos-FE.pdf>

González Millán, R. D. (2019). Manual práctico de planeación estratégica. Madrid, Bogota, Buenos Aires, Mexico: Díaz de Santos, S.A. Obtenido de [https://www.google.com.co/books/edition/Manual_pr%C3%A1ctico_de_planeaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/kGzWDwAAQBAJ?hl=es-](https://www.google.com.co/books/edition/Manual_pr%C3%A1ctico_de_planeaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/kGzWDwAAQBAJ?hl=es-%20419ygbpv=1ydq=que+es+la+matriz+MEFlypg=PA57yprintsec=frontcover)

[%](https://www.google.com.co/books/edition/Manual_pr%C3%A1ctico_de_planeaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/kGzWDwAAQBAJ?hl=es-%20419ygbpv=1ydq=que+es+la+matriz+MEFlypg=PA57yprintsec=frontcover)

Hanson, J. . (2005). Universidad de Chile "Metodos de administración y evaluación de riesgos". Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf

Hernández, A., Franco, C., & Bautista, M. (2021). Fortalecimiento de las habilidades gerenciales del líder administrador. Uniminuto, 28. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/13315/1/Boletin%20No.%2056_Intelligenstia-Oct%202021.pd

KOTLER PHILIP, A. G. (2011). Fundamentos de marketing.

López Calvajar, G. A. (2017). Optimización del plan de producción. Estudio de caso de aluminio. Universidad y sociedad, 178-186. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus26117.pdf>

MÉNDEZ ÁLVAREZ, C. E. (2006). Metodología: Diseño y desarrollo. bogota: 4.

Mirando Morocho, E. (2017). Escuela superior politecnica de chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13870/1/102T0243.pdf>

Narvaez. (2022). Estructura organizacional: Definición, beneficios y tipos. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/>

Restrepo. (2013). Marketing Objetivo. Formalización y fortalecimiento empresarial. Obtenido de <https://marketingobjetivo.co/emprendimiento/formalizacion-y-fortalecimiento-empresarial/>

Reyes Ponce, A. (20 de Julio de 2018). Origen y desarrollo de la organización. Perspectivas, 45-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>

Roncancio, G. (2019). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

Rueda Vera. Pereira, A. (2021). Revista CEA. Las normas NIIF como herramienta gerencial. Percepciones estudiantes de programas de administracion, contables. Obtenido de <https://doi.org/10.22430/24223182.1864>