

Informe Final Pasantía. Anne Accounting Services INC

Katerine Ardila González

Tutor

María Angélica Cervantes M.

Universidad Abierta y a Distancia – UNAD-

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -ECACEN-

Programa Administración de Empresas

Santiago de Cali

Febrero 5 de 2024

Tabla de Contenido

Introducción	6
Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Contexto de la Pasantía.....	8
Presentación de la Empresa.....	8
Filosofía Institucional	8
Descripción del Área en la cual se Desarrolla la Práctica Profesional	9
Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica.....	10
Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial	11
Identificación de Problemas- Área Comercial.....	11
Identificación de Problemas. Área Revisión de Documentos.....	11
Referentes Teóricos.....	13
Escuela Clásica	13
Referentes Técnicos	16
Descripción de las Soluciones Propuestas por los Estudiantes a la Problemática Planteada y Análisis de Resultados y Niveles de Logros Alcanzados	21
Propuesta de solución- Área Comercial (Asesores- Servicio al cliente)	21
Propuesta de Solución- Área de Revisión.....	22
Estadísticas en la Pasantía.....	24
Conclusiones.....	26

Glosario.....	27
Referencias Bibliográficas	29

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Producto Informe 1</i>	24
Tabla 2 <i>Producto Informe 2</i>	24
Tabla 3 <i>Producto Informe 3</i>	25

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Mapa de Procesos Área de Impuestos</i>	10
Figura 2 <i>Plataforma Setmore (Manejo de Agenda de Citas para Procesos de Impuestos)</i>	17
Figura 3 <i>Plataforma Monday (Carpetas con la Información de los Procesos de los Clientes)</i> ..	17
Figura 4 <i>Plataforma CRM (Manejo de Tareas Clientes)</i>	18
Figura 5 <i>Cuadro de Excel de Seguimiento Procesos de Contabilidad de las Compañías</i>	19
Figura 6 <i>Plataforma Taxwise Online (Digitalización de la Información de los Clientes)</i>	19
Figura 7 <i>Proceso Comercial</i>	22
Figura 8 <i>Proceso Comercial</i>	23

Introducción

El presente informe final tiene como propósito dar a conocer cada actividad desarrollada a lo largo de la pasantía como modalidad escogida para la opción de grado del programa Administración de Empresas.

La pasantía fue desarrollada en la compañía Anne Accounting Services INC - Cali, con el objetivo de poder brindar un apoyo en los procesos de trámites de impuestos personales, impuestos de compañía y procesos contables en cada una de las áreas que la conforman. Estas actividades se realizaron teniendo en cuenta las problemáticas y necesidades de la compañía y según el plan de trabajo propuesto y aprobado.

Por medio de este documento se busca describir detalladamente cada una de esas actividades ejecutadas a lo largo de la pasantía con sus debidos soportes.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar estrategias de mejoramiento organizacional contextualizadas y perdurables del área de gestión documental para tramites de impuestos, con la finalidad de implementar acciones tendientes a prever y solucionar situaciones derivadas de las dinámicas operativas de la empresa Anne Accounting Services INC.

Objetivos Específicos

Identificar las dimensiones que engloban la gestión documental para tramites de impuestos existentes en la empresa Anne Accounting Services INC.

Describir el estado actual del área de gestión documental par tramites de impuestos frente a las dinámicas operativas de la empresa objeto de estudio.

Diseñar estrategias para el mejoramiento organizacional del área de gestión documental para tramites de impuestos con las acciones pertinentes a prever y solucionar frente a las situaciones derivadas de las dinámicas operativas de la empresa.

Contexto de la Pasantía

Presentación de la Empresa

Razon Social: Anne Aaccounting Services INC

Actividad Económica: Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría financiera y asesoría tributaria

CIIU: 6920 - 8220

La empresa Anne Accounting Services INC (2023) es una empresa privada que lleva 12 años prestando sus servicios de declaración de impuestos personales, declaración de impuestos de compañías, contabilidad personal y de compañías, tramites de licencias de tránsito, registro de vehículos, seguros, tramite de divorcio, matrimonio, aplicación de desempleo, cartas contador, notario público, traducciones, entre otros.

Filosofía Institucional

Misión. Brindar servicios de contabilidad, impuestos personales y de compañías y trámites de tránsito de calidad a nuestros clientes, para ayudarlos a cumplir con sus obligaciones legales y financieras, y a alcanzar sus objetivos empresariales. Proporcionando información financiera precisa y oportuna a nuestros clientes, para que puedan tomar decisiones informadas sobre sus negocios (Anne Accounting Services INC, 2023).

Visión. Ser el proveedor líder de servicios contables y de trámites de impuestos y tránsito. Ser reconocida por su excelencia, servicio al cliente e integridad. Ser un socio. Continuar brindando servicios de contabilidad y trámites de tránsito de alta calidad. También Invertir en la capacitación y desarrollo de su equipo de profesionales. E Innovar y adoptar las últimas tecnologías para mejorar la eficiencia y la productividad (Anne Accounting Services INC, 2023).

Valores. Nuestros valores fundamentales son la excelencia, el servicio al cliente y la integridad. Nos esforzamos por brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes, cumpliendo con sus expectativas y superando sus necesidades. Estamos comprometidos con el servicio al cliente, y nos esforzamos por proporcionar una experiencia positiva a nuestros clientes en cada interacción. Nos basamos en la integridad, y trabajamos de manera ética y responsable en todo momento (Anne Accounting Services INC, 2023).

Descripción del Área en la cual se Desarrolla la Práctica Profesional

La pasantía se desarrolló en el área de impuestos donde se tramitan impuestos personales, impuestos de compañía y procesos contables, siendo esta dependencia la de mayor relevancia, dado que presenta mayor movimiento en la gestión documental tanto de documentos tanto físicos como electrónicos, por lo que es muy importante garantizar el trámite documental eficiente de los diversos procesos que son llevados a cabo dentro de la misma, acorde con los requerimientos dados por la organización.

Para este proceso se inicia con la comunicación con el cliente, en general los clientes antiguos se contactan antes de que los asesores lo hagan y también se manejan bases de datos que manejan los asesores y redes sociales para atraer clientes nuevos mostrando nuestros servicios.

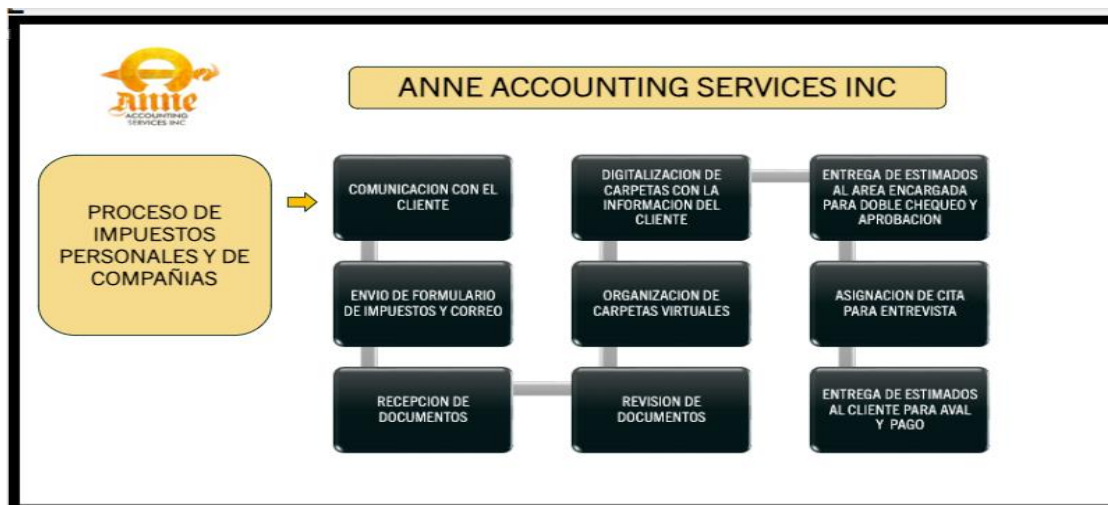
Después de que se ha establecido la comunicación con el cliente y este expresa su interés por iniciar el trámite, se procede a enviar el formulario de INTAKEQ, por mensaje de texto o correo electrónico, donde el cliente consigna toda su información personal y la de su grupo familiar o compañía dependiendo la necesidad. Luego el cliente envía un correo a la compañía donde anexa todos los comprobantes de ingreso, egresos, movimientos bancarios y soportes que se requieran, una vez estos documentos están en el correo de la compañía son remitidos al área

de revisión de documentos, donde son organizados en una carpeta digital y subidos a la plataforma Monday.

Posterior a esto, la carpeta es descargada por el área de Digitalización, donde procesan la información y la consignan en el aplicativo Taxwise Online 2022, para de esta manera obtener los estimados que serán presentados al cliente. Con esta información aprobada se procede a comunicarse con el cliente y asignarle una cita para entrevista, a fin de que el liquidador le de los estimados que básicamente son los valores que debe pagar de acuerdo con su trámite. Si el cliente considera que la información esta correcta procede a firmar los documentos, paga el trámite y este se envía al departamento encargado para su presentación.

Figura 1

Mapa de Procesos Área de Impuestos



Nota. Tomado del área de impuestos de Anne Accounting Services Inc., (2023)

Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica

Las actividades realizadas en la pasantía fueron:

Apoyar en la coordinación de recepción de documentos de los clientes para el trámite de impuestos con las áreas encargadas.

Brindar soporte y seguimiento al área de revisión de documentos.

Realizar seguimiento y actualización de los procesos de contabilidad de compañías

Establecer el funcionamiento del sistema de gestión documental del proceso de tramites de impuestos.

Realizar seguimiento de envío de documentos de los clientes para el trámite de contabilidad mes a mes

Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial

Identificación de Problemas- Área Comercial

El punto más importante y urgente para tratar en esta área es la comunicación con el cliente. Se ha identificado la molestia de los clientes al ser contactados más de 3 veces siempre por una persona diferente a solicitar los mismos documentos una y otra vez. Adicionalmente hacía falta un seguimiento estandarizado y constante a su recepción de formularios y documentos también ha sido motivo de atrasos en la entrega de carpetas al área de digitación para generar sus estimados. Por otra parte, faltaba hacer seguimiento a las notas del CRM, muchas veces se tenía la respuesta en esta herramienta, pero el hecho de no leer el historial del cliente con detenimiento hace que se pregunte cosas repetitivas.

Identificación de Problemas. Área Revisión de Documentos

En el área de revisión se encontró con problemas como que, a la hora de crear la carpeta, hay clientes que no han enviado ni siquiera el formulario (para esto debemos remitirnos a los tiempos de respuesta del área comercial Tabla 2)

Es importante que en esta área haya cuatro (4) personas encargadas y que durante la jornada laboral si alguien del equipo se ausenta, por lo menos queden dos (2) personas en

función del área, no una (1) sola, esto genera colapso en la creación de carpetas y por ende retrasos en las entregas.

Así mismo, se requería identificar qué es lo **urgente** vs lo **importante**, si se tiene claridad en estos dos (2) conceptos, se puede saber que prioridad se le da a cada caso, en el momento que todo es urgente es porque no hay un equilibrio en los procesos y estamos fallando en la ejecución. Lo ideal es que este proceso sea importante y que muy rara vez haya una situación urgente, no se puede volver una situación urgente algo diario ya que se normaliza y se trabaja de manera inadecuada, lo esencial es identificar, priorizar, ejecutar y obtener el resultado final con un tiempo prudente.

Así mismo era necesario que la persona que tome la carpeta del cliente (revisión) sea el encargado de recopilar las dudas y requerimientos en la información faltante y hacer solo una (1) llamada al cliente, dado que a cualquier persona le molesta que lo llamen en repetidas ocasiones a pedir los mismos documentos una y otra vez o que lo llamen dos (2) y tres (3) veces por diferente tipo de información que se puede solicitar en una (1) sola llamada. Eso muestra falta de comunicación interna que no debe ser percibida por el cliente externo.

Después de validar la información y aclarar dudas o vacíos, se deben de realizar los cambios necesarios en el formulario del cliente de manera que en el área de digitación no sea mal interpretada o genere dudas adicionales que nos haga tener otro reproceso de llamada al cliente.

A lo largo de la práctica, se evidenciaron problemáticas como:

Falencias en el manejo de información general entre las diferentes áreas de la compañía, no había una información centralizada, por lo que cada área tenía información diferente acerca de los mismos procesos.

Falencias en el manejo de las aplicaciones de la compañía ya que no todos los colaboradores tenían conocimiento acerca del manejo de todas las plataformas tecnológicas

Se evidencio la falta de continuidad en algunos trámites de la empresa, donde los clientes no tenían un seguimiento adecuado en su proceso o tramite adquirido.

Referentes Teóricos

Escuela Clásica

“La importancia de la teoría clásica de la administración radica en que permitió realizar pronósticos confiables y aplicar métodos administrativos eficientes” (Equipo Editorial Etecé, 2023, párr. 41).

El estudio de los diferentes modelos de la administración, orientados al mundo industrial y empresarial, se vio impulsado con la Revolución Industrial. Este contexto estableció nuevas reglas de organización con sistemas jerárquicos y divisiones de poder económico y social. Ante los problemas del nuevo escenario, surgió la administración como disciplina. Su puesta en practica le aseguro resultados positivos a las organizaciones. (Equipo Editorial Etecé, 2023, párr. 4)

La Escuela Clásica de Administración, fundada por Henri Fayol y Frederick Taylor a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, se basa en la idea de que existen principios y reglas universales que pueden aplicarse a todas las organizaciones para mejorar su eficiencia y productividad (Velásquez, 2019).

El marco teórico de esta escuela se centra en los siguientes puntos:

División del trabajo. Según la Escuela Clásica, la división del trabajo es fundamental para aumentar la eficiencia y la productividad. Fayol (1987) y Taylor (2003) creían que la

especialización de las tareas permitía a los empleados volverse más expertos en su área y realizar su trabajo de manera más eficiente.

Autoridad y responsabilidad. La Escuela Clásica sostiene que la autoridad y la responsabilidad deben estar claramente definidas en una organización. Fayol (1987) defendía que los gerentes debían tener autoridad y responsabilidad para tomar decisiones y supervisar a los trabajadores, mientras que Taylor (2003) abogaba por un enfoque más científico de la administración, donde los gerentes eran responsables de diseñar los métodos de trabajo eficientes.

Centralización versus descentralización. La Escuela Clásica también abordó el tema de la centralización y la descentralización en la toma de decisiones. Fayol (1987) argumentaba a favor de la centralización, donde todas las decisiones importantes eran tomadas por los gerentes de niveles superiores, mientras que Taylor (2003) defendía la descentralización, donde se permitía a los empleados tomar decisiones en sus áreas específicas de responsabilidad.

Unidad de comando. Según la Escuela Clásica, cada empleado debe tener un solo supervisor o jefe para evitar conflictos de autoridad y confusiones en la toma de decisiones. De esta manera, se logra una mejor coordinación y eficiencia en el trabajo.

Enfoque científico de la administración. Taylor (2003) fue uno de los principales impulsores del enfoque científico de la administración. Él propuso que los gerentes debían utilizar métodos científicos para estudiar y analizar los procesos de trabajo, con el objetivo de identificar las mejores prácticas y mejorar la eficiencia.

En resumen, el marco teórico de la Escuela Clásica de Administración se centra en la división del trabajo, la autoridad y la responsabilidad, la centralización versus descentralización, la unidad de comando y el enfoque científico de la administración. Estos principios y conceptos

todavía son aplicados en muchas organizaciones hoy en día, aunque han evolucionado a lo largo del tiempo con la integración de enfoques más modernos de la administración.

Como se menciona anteriormente uno de sus mayores exponentes fue Henry Fayol, quien propuso aumentar la eficiencia de la empresa al poner a disposición de la administración a todas las partes que conforman a la organización, en especial, a los niveles superiores de mando.

Fayol (1987) reconoció seis (6) grupos de funciones básicas para la administración, que toda empresa debe tener presente:

Las funciones técnicas para la producción de bienes o servicios: En este campo está el área de soporte de la compañía, quien crea las estrategias y evaluaciones para los tramites ofrecidos (Fayol, 1987).

Las funciones comerciales para la compra y venta de bienes y servicios: En este campo se desempeña el área comercial con asesores para la venta de nuestros servicios y con asesores de servicio al cliente para el seguimiento de los tramites adquiridos por nuestros clientes (Fayol, 1987).

Las funciones financieras para el control de capitales necesarios para invertir: En este campo tenemos al área de contabilidad de la compañía, quien se encarga de todos los movimientos financieros de la compañía con un grupo contable y un grupo de asesores de seguimiento a los pagos de los tramites (Fayol, 1987).

Las funciones de seguridad para la protección y preservación de los recursos. En este campo esta un equipo técnico que se encarga de llevar los inventarios de los bienes de la compañía (Fayol, 1987).

Las funciones contables para los balances, gastos y estadísticas. En este campo está el área contable, quien es la responsable de la entrega de informes y proyecciones financieras.

Las funciones administrativas para la integración y coordinación de las funciones anteriores. En este campo tenemos al grupo de coordinación quien se encarga de la revisión, seguimiento y evaluación de resultados de todas las estrategias propuestas por el equipo de soporte implementadas en los procesos (Fayol, 1987).

Una vez detectadas las funciones que debe realizar la organización, se debe llevar adelante el proceso administrativo que permitirá coordinar los esfuerzos de toda la organización (López, 2024). Las cinco (5) funciones o etapas del proceso administrativo son:

La planificación. “Consiste en visualizar el futuro que pretende alcanzar la organización y trazar un plan de acción para llegar hasta ahí” (Equipo Editorial Etecé, 2023, párr. 35).

La organización. “Consiste en construir las estructuras necesarias (materiales y sociales) para desempeñar el trabajo de la organización” (Equipo Editorial Etecé, 2023, párr. 36).

La dirección. “Consiste en guiar y orientar todos los recursos de la organización hacia un mismo objetivo” (Equipo Editorial Etecé, 2023, párr. 37).

La coordinación. “Consiste en mantener la armonía de todos los que trabajan en la organización y que pueden tener intereses diferentes, para que trabajen en sinergia” (Equipo Editorial Etecé, 2023, párr. 38).

El control. “Consiste en hacer un seguimiento y verificar que cada instancia de trabajo se desempeñe según las normas pautadas” (Equipo Editorial Etecé, 2023, párr. 39).

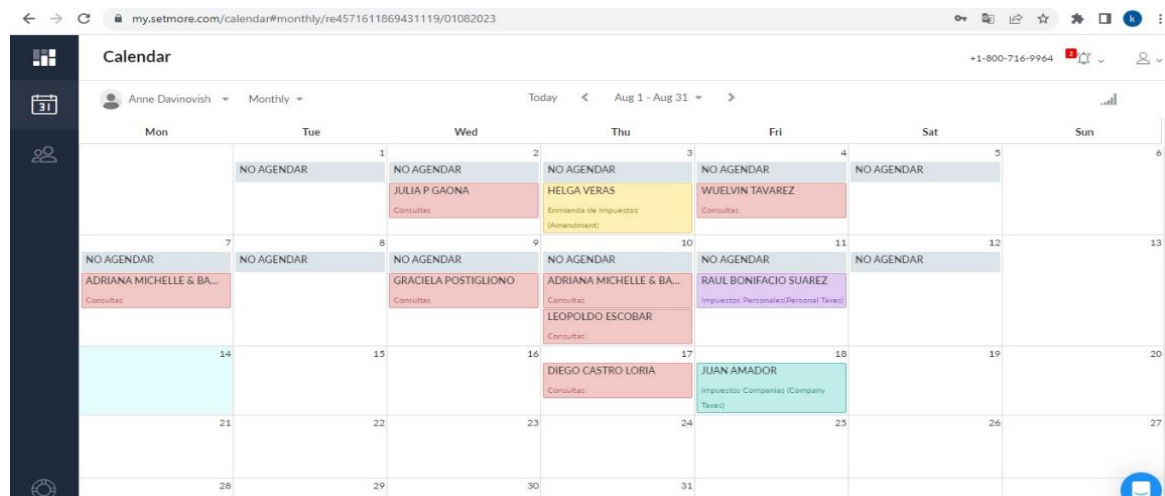
Referentes Técnicos

Las tecnologías utilizadas durante la práctica fueron las siguientes plataformas:

Setmore. Agenda virtual donde se llevaba el seguimiento de la programación de citas de los clientes para sus procesos de impuestos personales y de compañías, agendando de acuerdo con la disponibilidad y horarios de la oficina (Setmore, 2023).

Figura 2

Plataforma Setmore (Manejo de Agenda de Citas para Procesos de Impuestos)



Nota. Tomado del área de impuestos de Anne Accounting Services Inc., (2023)

Monday. Plataforma que recopila toda la información de los procesos de impuestos de los clientes, donde se adjuntan las carpetas de documentos digitalizadas para pasar al área de digitación (Monday, 2023).

Figura 3

Plataforma Monday (Carpetas con la Información de los Procesos de los Clientes)

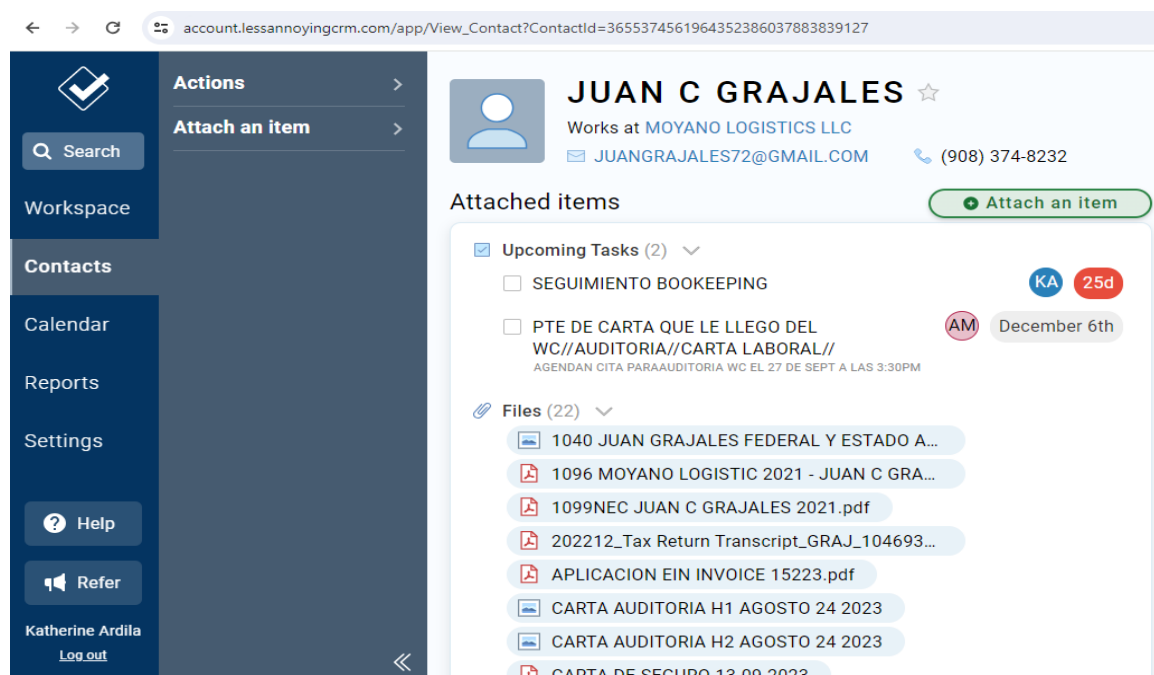


Nota. Tomado del área de impuestos de Anne Accounting Services Inc., (2023)

CRM. Aplicación que lleva el registro de trámite de cada uno de los clientes, donde se les crea un perfil y en este se condigna toda la información que se reciba por parte del mismo, también sirve para asignar tareas al personal y realizar el seguimiento del cumplimiento de los tiempos en los tramites.

Figura 4

Plataforma CRM (Manejo de Tareas Clientes)



Nota. Tomado del área de impuestos de Anne Accounting Services Inc., (2023)

Excel. Donde se creó una base de datos para los procesos de contabilidad personal y de compañías de los clientes, donde se registraba la fecha en la que iniciaba el trámite, la fecha en que el área encargada debía hacer la entrega de la contabilidad al cliente, abonos y pagos realizados por el cliente al trámite, avance de contabilidad mes a mes y observaciones por parte del encargado de la contabilidad.

Figura 5

Cuadro de Excel de Seguimiento Procesos de Contabilidad de las Compañías

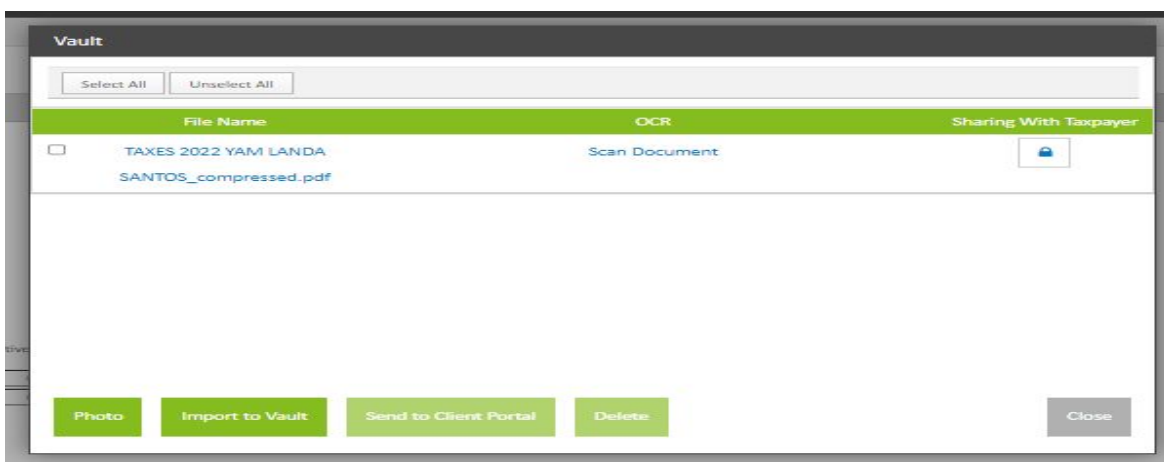
	A	B	C	D	AA	AB
	FECHA	ENTREGA	NAME	COMPANY	FECHA	OBSERVATIONS
2	4/21/2022	6/6/2023	RICCY YOLANY MELGAR AUXUME	R A CONSULTING LLC		
3	6/6/2023	6/6/2023	GREGORIO RODRIGUEZ	GREG TRANSPORTATION		Envio P&L al correo del cliente
4	6/6/2023	6/20/2023	JOSE I LOPEZ PEREZ	M R JARRITOS		Envio P&L al cliente/ tomo pago por 300
5	6/6/2023	6/6/2023	JOSE DANIEL CARDOZA ALAS	DANIEL PIZZA		Envio P&L al cliente/ Pendiente mes de julio se entrega la proxima Quater
6	6/6/2023	6/17/2023	CARLOS D MENDOZA GRULLON	I & J MENDOZA SERVICES LLC	3/2/2023	Se realiza Bookkeeping de Enero a Abril 2023
7	6/6/2023	6/6/2023	GREGORIO ANDUIAR	GGG TRANSPORTATION LLC		Se realiza Bookkeeping de Enero a Febrero 2023/Este cliente NO ha enviado los otros statement dice que no le
8	18/05/2022	6/6/2023	ALVAREZ HOME REMODELING	ALVAREZ HOME REMODELING	1/6/2023	Envio P&L al correo del cliente y solicito meses faltantes
9	6/6/2023	6/6/2023	OLGER CHINCHILLA	AMELIA EXPRESS		Pendiente que el cliente envíe la relacion de los Cheques queda en seguimiento
10	6/5/2022	6/6/2023	GONZALO ALVARADO	JAG CARPENTRY		Pendiente Pago \$150 solicite statement faltantes el cliente me dice que los va a traer y realiza el pago
11	18/05/2023	6/6/2023	GERARDO MENDOZA VASQUEZ	RACKSISTALMA LLC		Envio P&L al cliente
12	8/15/2023	6/6/2023	LEOPOLDO ESCOBAR	OPI RACK INSTALLATION LLC		Pendiente que el cliente envíe la relacion de los Cheques queda en seguimiento
13	27/05/2023	5/6/2023	DANIO Y LILIAM DE LEON	DAVI'S ROAD SERVICES		Envio P&L al cliente
14	27/05/2023	5/6/2023	JULIO PAUTA	MINISTERIO CENTRO DE ADORACION	/	Bookkeeping terminado de agosto a septiembre pendiente ordenar Cheques
15	27/05/2023	5/6/2023	RAMIRO A PIZARRO GUZMAN	PIZARRO PAINTING LLC		Bookkeeping realizado de enero a mayo 2023 pendiente realizar de junio a agosto 2023
16	18/05/2023	6/6/2023	CARLOS J VALLE	CJ GENERAL CONSTRUCTION LLC		Se termina Bookkeeping Pendiente Informacion de Cheques el cliente los va a enviar
17	27/05/2023	5/6/2023	OSCAR TERNERACA	SYGO TERNERACA I I C		Envio P&L al correo del cliente y solicito meses faltantes

Nota. Tomado del área de impuestos de Anne Accounting Services Inc., (2023)

Taxwise Online 2022. Plataforma donde se digitalizaba la información de los documentos entregados por los clientes y donde se obtenían los valores que debían pagar los clientes dependiendo de cada caso.

Figura 6

Plataforma Taxwise Online (Digitalización de la Información de los Clientes)



Nota. Tomado del área de impuestos de Anne Accounting Services Inc., (2023)

3.6 Referentes Legales

Resolución 000080 de 2015 emitida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN, 2015). “Por la cual se modifica el artículo 2 de la Resolución 000263 del 2014 "Por la cual se prescriben y habilitan los formularios y formatos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el año 2015” (p. 1).

Decreto 1473 de 2014 de la Presidencia de Colombia (2014). “Por medio del cual se señalan las actividades económicas para los trabajadores por cuenta propia” (p. 3).

Decreto 3032 de 2013 de la Presidencia de Colombia (2013). “Definiciones condiciones y requisitos para clasificar a los contribuyentes en las categorías tributaria” (p. 1)

Decreto 3028 de 2013 de la Presidencia de Colombia (2013). Fija el alcance de los presupuestos contenidos en la ley para efectos de determinar la residencia.

Decreto 1070 de 2013 de la Presidencia de Colombia (2013). Información para clasificar a las personas naturales, depuración de la base de cálculo de la retención en la fuente, ámbito de aplicación del IMAS para empleados y trabajadores por cuenta propia.

Decreto 0099 de 2013 de la Presidencia de Colombia (2013). Retención en la fuente para empleados por rentas de trabajo: Depuración de la base de cálculo de retención, Definición de dependientes, Retención mínima para empleados por concepto de rentas de trabajo.

Ley 1607 diciembre 26 de 2012 del Congreso de Colombia (2012). Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones.

Descripción de las Soluciones Propuestas por los Estudiantes a la Problemática Planteada y Análisis de Resultados y Niveles de Logros Alcanzados

Propuesta de solución- Área Comercial (Asesores- Servicio al cliente)

Centralización de Atención al Cliente. Es de vital importancia que el asesor comercial quien es el directo encargado del contacto inicial con el cliente realice el seguimiento de la respuesta de estos clientes a quienes atiende, no se podía seguir presentando que el asesor realice una llamada al cliente para verificar el envío de los requisitos y se saltara el filtro de mirar el correo y validar los formularios para asegurarse de que por lo menos hayan llegado como se manifiesta.

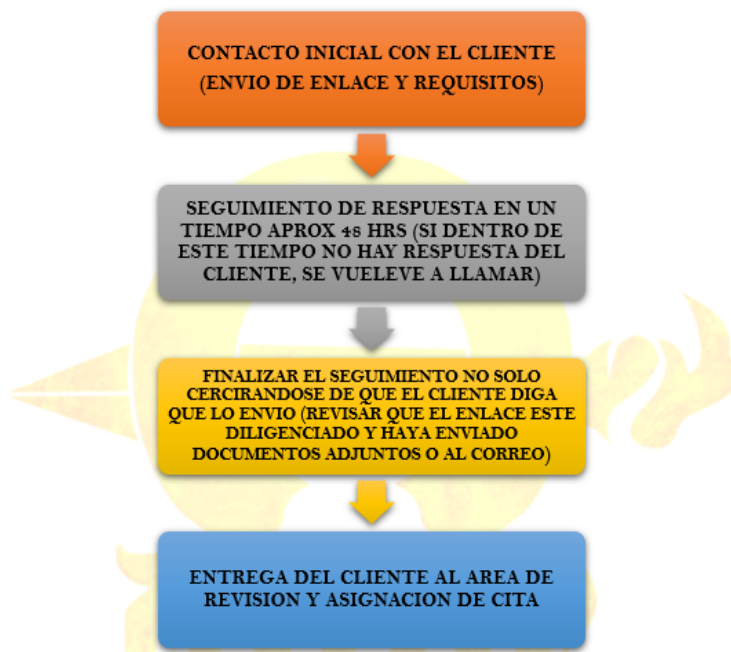
Por otra parte, los asesores deben contar con la capacidad de interpretar los formularios con los cuales trabajan día a día, es decir, si un cliente dice vía telefónica que ya envió sus documentos, lo ideal es revisar en simultanea cerciorándose del que el cliente lo haya diligenciado y haya enviado los soportes para así pasar al área de revisión donde se realiza los ajustes pertinentes (aquí no se pide una revisión exhaustiva solo de confrontación de información)

Definición de Procesos. El asesor comercial debe tener un proceso definido donde teniendo el contacto inicial con el cliente también tenga la responsabilidad de realizar seguimiento a su trabajo y dar el aval final que se requiere para pasar al área de revisión.

A continuación, se muestra la imagen de la propuesta del mapa del proceso comercial.

Figura 7

Proceso Comercial



Fuente. Propia.

Estas propuestas fueron implementadas en la empresa y se logró centralizar la información entre los asesores y que al momento de comunicarse con los clientes siempre se comunicara el asesor base que brindo la atención inicial y de esta forma dejar de generar molestias en la atención con varios colaboradores manejando un mismo tramite con información diferente.

Propuesta de Solución- Área de Revisión

Perfiles Definidos. Tener claros los perfiles y cuál es el enfoque de cada uno de los revisores en el área, el personal que no pertenece a revisión no sabe que hay un (1) encargado asignado para Juan David, uno (1) para Anne y otro para los Clientes Virtuales. Es importante notificarlo en cada área o departamento de trabajo así se trabaja de manera organizada y se va en una sola línea. El desconocimiento de una ruta de proceso en un departamento hace que se

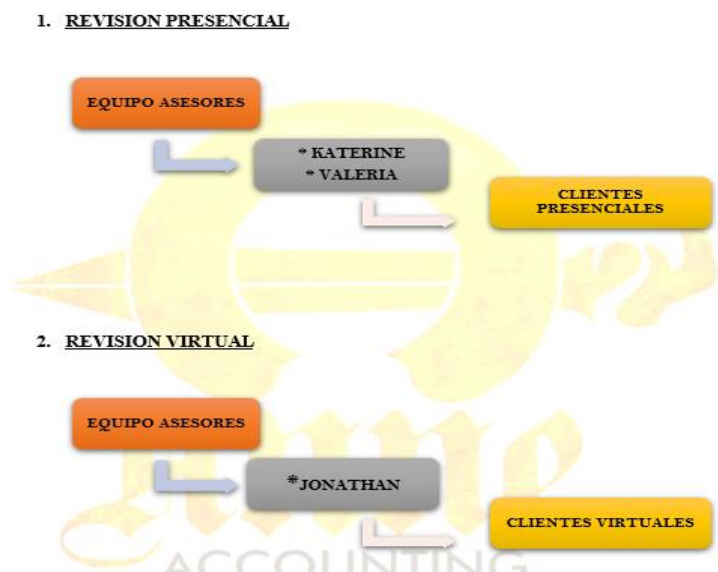
vuelva una constante explicar cómo deben gestionar la información de manera correcta, situación que no debe pasar cuando todos en la compañía hablan el mismo idioma y a eso es a lo que se debe apuntar.

Descentralización Grupos WhatsApp. Los equipos de revisión deben seccionarse para la recepción de la información, ya que se manejan clientes virtuales y clientes presenciales, actualmente se maneja un (1) solo grupo de revisión centralizado pero este grupo de WhatsApp REVISION podría pasar a ser dos (2) grupos de WhatsApp, uno llamado revisión presencial y otra revisión virtual. De esta manera se direcciona de forma correcta y eficiente a los clientes según la modalidad que han elegido para realizar sus impuestos, evitando confusión y congestión en un solo grupo que mezcla a todos los clientes.

A continuación, se muestra un cuadro donde los grupos de WhatsApp aparecen descentralizados y se separan por área

Figura 8

Proceso Comercial



Fuente. Propia.

Estadísticas en la Pasantía

A continuación, se presentan algunos de los indicadores de cumplimiento desarrollados durante la pasantía.

Tabla 1

Producto Informe 1

Resultado/producto informe 1	Indicador
Atención trámite impuestos personales agosto	140 atenciones personales / 200 atenciones proyectadas = 70%
Atención tramites impuestos compañías agosto	37 atenciones compañías / 60 atenciones proyectadas = 67%
Informes semanales	4 informes realizados / 4 informes proyectados = 100%
Digitalización documentos de clientes atendidos	110 digitalizaciones clientes personales y compañías = 100%

Fuente. Propia.

Tabla 2

Producto Informe 2

Resultado/producto informe 2	Indicador
Atención trámite impuestos personales septiembre y octubre	Septiembre: 214 atenciones personales / 230 atenciones proyectadas = 90%
	Octubre; 204 atenciones personales / 213 atenciones proyectadas = 96%
Atención tramites impuestos compañías septiembre	Septiembre: 62 atenciones personales / 73

y octubre	atenciones proyectadas = 89%
	Octubre; 63 atenciones personales / 64
	atenciones proyectadas = 99%
	Septiembre: 4 informes realizados / 4
Informes semanales septiembre y octubre	informes proyectados = 100%
	Octubre: 4 informes realizados / 4
	informes proyectados = 100%
Digitalización documentos de clientes atendidos septiembre y octubre	180 digitalizaciones clientes personales y compañías = 100%

Fuente. Propia.

Tabla 3

Producto Informe 3

Resultado/producto informe 3	Indicador
Atención trámite impuestos personales	210 atenciones personales / 204 atenciones proyectadas = 99%
Atención tramites impuestos compañías	47 atenciones personales / 46 atenciones proyectadas = 99%
Informes semanales	4 informes realizados / 4 informes proyectados = 100%
Digitalización documentos de clientes atendidos	120 digitalizaciones clientes personales y compañías = 100%

Fuente. Propia.

Conclusiones

El desarrollo de esta pasantía y el apoyo que se brindó en el seguimiento de los tramites y propuestas de mejoras a las estructuras en los procesos internos de la compañía, se permitieron identificar problemas y proponer estrategias de mejora lo que permitió fortalecer los conocimientos adquiridos durante la etapa de formación académica.

Cada una de actividades desarrolladas fueron indispensables para poder establecer planes de acción y ejecutarlos en cada una de las áreas requeridas, permitiendo reforzar conocimientos para el ámbito laboral.

Por medio de esta pasantía, se lograron identificar falencias internas en cada una de las áreas de la compañía, se realizo un informe ejecutivo evidenciando en que momentos del proceso se estaban presentando las fallas, se realizó un estudio del proceso interno y se realizaron sugerencias de mejoras por proceso, las cuales fueron muy bien recibidas por la compañía, además de ser puestas en marcha y obtener resultados positivos, mejorando sus tiempos de respuesta dentro de los procesos y teniendo respuesta positiva por parte de los clientes.

El apoyo brindado por cada uno de los supervisores y de los colaboradores fue de gran ayuda en cada etapa del proceso, ya que permitió cumplir de manera satisfactoria a cada una de las actividades que se iban presentando durante el desarrollo de la pasantía y las actividades propuestas en el plan de trabajo generando una gran satisfacción personal de haber dado lo mejor como futura profesional.

Glosario

Base de datos. “Programa capaz de almacenar gran cantidad de datos, relacionados y estructurados, que pueden ser consultados rápidamente de acuerdo con las características selectivas que se deseen” (Airaldo, 2022, párr. 1).

Declaración de impuestos. “Una declaración de impuestos es la finalización de la documentación que calcula los ingresos obtenidos de una entidad o individuo con el monto del impuesto pagadero al gobierno, a las organizaciones gubernamentales o a los contribuyentes potenciales” (Money Smart, 2022, párr. 1).

Digitalización de la información. “Es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales” (Dropbox, 2023, párr. 1).

Documentos electrónicos. “Es todo contenido originalmente creado desde una aplicación electrónica y que contiene información para facilitar transacciones o compartir información entre las partes” (Galindo, 2023, p. 1).

Gestión documental. “Es un conjunto de prácticas adoptadas para garantizar la producción, el almacenamiento y el uso adecuado de los archivos y registros de una empresa” (ESSS, 2022, párr. 4).

Impuestos de compañías. “Son tributos o cargas que los ciudadanos están obligados a pagar como consecuencia de determinados hechos, actos o negocios sin que exista una contraprestación directa por su pago” (BBVA, 2023, párr. 1).

Impuestos personales. “Son los que gravan una manifestación de capacidad económica puesto en relación con una persona determinada” (Dropbox, 2023, párr. 2).

Proceso contable. Se define como un conjunto ordenado de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones

financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de una entidad en general.

(Contaduría General de la Nación, 2007, p. 22)

Proceso. “Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla” (ISO Tools, 2022, párr. 5).

Tramite. “Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso” (Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia [APC], 2023, párr. 32).

Referencias Bibliográficas

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia [APC]. (2023). *Glosario*

PQRDS. <https://www.apccolombia.gov.co/5-glosario-pqrds>

Airald, E. (2022). *¿Qué es una Base de datos?*

<https://estebanairaldo.medium.com/qu%C3%A9-es-una-base-de-datos-ab12e0d2f8a8>

Anne Accounting Services INC. (2023). *Información general de la empresa*. Anne Accounting Services.

BBVA. (2023). *¿Qué son los impuestos? ¿Por qué y para qué se pagan?*

<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/tasas-impuestos-cotizaciones-por-que-y-para-que-debemos-pagar-tributos/>

Contaduría General de la Nación. (2007). *Régimen de contabilidad pública*.

https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=T_norma_archivo&p_normfil_id=12825&f_normfil_file=x&inputfileext=normfil_filename

Decreto 0099 de 2013. (2013). Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto Tributario.

Diario Oficial 48.684:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51366>

Decreto 1070 de 2013. (2013). Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto Tributario.

Diario Oficial 48.804:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53247>

Decreto 1473 de 2014. (2014). Por medio del cual se señalan las actividades económicas para los trabajadores por cuenta propia. Diario Oficial 49.234:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58848>

Decreto 3028 de 2013. (2013). Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto Tributario.

Diario Oficial 49.016:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56246>

Decreto 3032 de 2013. (2013). Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto Tributario.

Diario Oficial 49.016:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56251>

Decreto 99 de 2013. (2013). Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto Tributario. Diario

Oficial 48.684:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51366>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2015). Resolución 000080 de 2015. Por

la cual se modifica el artículo 2 de la Resolución 000263 del 2014. Por la cual se

prescriben y habilitan los formularios y formatos para el cumplimiento de las

obligaciones tributarias, en el año 2015: https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_resolucion_000080_de_2015.pdf

Dropbox. (2023). *¿Qué es la digitalización?* [https://experience.dropbox.com/es-](https://experience.dropbox.com/es-la/resources/what-is-digitization)

[la/resources/what-is-digitization](https://experience.dropbox.com/es-la/resources/what-is-digitization)

Dropbox. (2023). *Servicio de almacenamiento en la nube para todos tus archivos.*

<https://www.dropbox.com/features/cloud-storage>

Equipo Editorial Etecé. (2023). *Teoría clásica de la Administración.* [https://concepto.de/teoria-](https://concepto.de/teoria-clasica-de-la-administracion/)

[clasica-de-la-administracion/](https://concepto.de/teoria-clasica-de-la-administracion/)

ESSS. (2022). *Qué es y cuáles son las beneficios de la gestión documental.*

<https://www.esss.co/es/blog/gestion-documental/>

Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General* (14 ed.). Editorial El Ateneo.

Galindo, C. (2023). *Documentos electrónicos*.

<https://es.slideshare.net/CarlosDarwinGalindo/documentos-electronicospptx>

ISO Tools. (2022). *¿Cómo se trabaja en un sistema de gestión de procesos?*

<https://www.isotools.us/2018/06/08/como-trabaja-sistema-gestion-procesos/>

Ley 1607 de 2012. (2012). Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 48.655:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1607_2012.html

López, J. (2024). *Proceso administrativo: Qué es, características y ejemplos*. Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Monday. (2023). *La plataforma creada para una nueva forma de trabajar*.

<https://monday.com/lang/es>

Money Smart. (2022). *Getting a job. The ins and outs of pay, tax and super*.

<https://moneysmart.gov.au/student-life-and-money/getting-a-job>

Setmore. (2023). *Software de planificación de citas gratuito*. <https://www.setmore.com/es>

Taylor, F. (2003). *Los Principios del Management Científico*. Edigrama.

Velásquez, F. (2019). *Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo*.

https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/download/81/html?inline=1