

## Trabajo de Grado

### Sistematización de experiencia sobre el área de Tesorería en la organización Estudio de Moda SAS

Elaborado por

Nicolle Gaviria Mejía



Asesora metodológica

Isis Miosotis Álvarez Flórez

Universidad Autónoma Latinoamericana

Administración de Empresas

Medellín

2025

## Resumen

En el presente trabajo se detalla la sistematización de experiencia como aprendiz de Tesorería en el área de Tesorería en la organización Estudio de Moda SAS, donde se abordaron diversas actividades operativas durante cinco meses de práctica, incluyendo la gestión de facturas, pagos y conciliaciones. Se implementaron nuevas plantillas y métodos para optimizar la búsqueda y validación de facturas, mejorando la eficiencia y precisión en los registros a su vez, de modernizar procesos para mejorar la eficiencia operativa. A lo largo de la práctica, se identificaron desafíos y se propusieron mejoras que beneficiaron tanto a la practicante como al área, destacando la relevancia de la planificación y la flexibilidad en un entorno laboral cambiante.

**Palabras claves:** Tesorería, Actividades Operativas, Optimización de Procesos, Desarrollo de Habilidades, Herramientas Tecnológicas.

## Summary

*This paper details the systematization of the experience as a treasury trainee in the Treasury area of Estudio de Moda SAS, where various operational activities were addressed during five months of practice, including the management of invoices, payments and reconciliations. New templates and methods were implemented to optimize the search and validation of invoices, improving efficiency and accuracy in the records as well as modernizing processes to improve operational efficiency. Throughout the internship, challenges were identified, and improvements were proposed that benefited both the intern and the area, highlighting the importance of planning and flexibility in a changing work environment.*

**Key words:** Treasury, Operational Activities, Process Optimization, Skills Development, Technological Tools.

## Tabla de Contenido

Resumen .....	2
Glosario .....	6
1. Introducción .....	7
1.1. Presentación de la organización .....	7
1.2. Presentación del área donde se desarrolló la práctica.....	7
2. Desarrollo del Proceso de Práctica .....	8
2.1. Acciones realizadas durante el primer mes (5 de agosto – 5 de septiembre) 9	9
2.2. Acciones realizadas durante el segundo mes (5 de septiembre – 5 de octubre) 14	14
2.3. Acciones realizadas durante el tercer mes (5 de octubre – 5 de noviembre) 19	19
2.4. Acciones realizadas durante el cuarto mes (5 de noviembre – 5 de diciembre) 25	25
2.5. Acciones realizadas durante el quinto mes (5 de diciembre – 5 enero) 30	30
3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica .....	36
3.1. Sobre el proceso o situación a resolver .....	36
3.2. Desde lo teórico y lo conceptual .....	37
3.3. Sobre las acciones del practicante.....	40
4.1. A la organización o al área, sobre el proceso .....	41
4.2. A los procesos de práctica .....	42

5. Referencias .....	44
----------------------	----

### Índice de tablas

Tabla 1. Objetivo y funciones del rol .....	8
Tabla 2. Asignación de tareas .....	10
Tabla 3. Sistematización de actividades .....	13
Tabla 4. Programación de Pagos.....	15
Tabla 5. Sistematización de actividades .....	18
Tabla 6. Procedimiento para la gestión de devoluciones .....	21
Tabla 7. Sistematización de actividades .....	24
Tabla 8. Procedimiento para la búsqueda de facturas .....	26
Tabla 9. Procedimiento para la búsqueda de facturas - Nuevo método.....	27
Tabla 10. Sistematización de actividades .....	29
Tabla 11. Procedimiento para conciliaciones bancarias.....	33
Tabla 12. Sistematización de actividades .....	35

### Índice de figuras

Figura 1. Cronograma de visita a tienda EDM .....	9
Figura 2. Inducción corporativa.....	10
Figura 3. Certificados.....	11
Figura 4. Pendientes próxima semana .....	15

Figura 5. Lluvia de ideas para planes de mejora .....	16
Figura 6. Autorización venta de bodega .....	17
Figura 7. Flujograma proceso de devoluciones .....	21
Figura 8. Correo problemas con el computador.....	23
Figura 9. Correo de autorización .....	28
Figura 10. Cambios en la infraestructura .....	31
Figura 11. Fumigación .....	31
Figura 12. Jornada especial .....	32
Figura 14. Autorización - Conciliaciones bancarias .....	34
Figura 15. Ciclo de la planeación financiera de la Tesorería .....	39

## Glosario

**Código CIIU:** Es una clasificación de actividades económicas por procesos productivos que clasifica unidades estadísticas con base en su actividad económica principal, DANE 2022.

**Dashboard:** También conocido como panel de información o gestión, es una herramienta gráfica que permite a los usuarios visualizar indicadores clave de desempeño (*KPI*) y métricas, facilitando la toma de decisiones estratégicas para alcanzar los objetivos de la empresa, Pires 2021.

**CRM:** Es la sigla utilizada para *Customer Relationship Management* y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias comerciales y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente, Salesforce s.f.

## 1. Introducción

### 1.1. Presentación de la organización

Estudio de Moda SAS (EDM) es una empresa de moda y *Retail* que se ubica en el sector terciario de la economía colombiana como comercializadora al por menor tanto en importación como exportación de prendas de vestir, calzado y accesorios en establecimientos especializados bajo el código CIIU 4771, además cuenta con un amplio portafolio de marcas exclusivas y reconocidas como *Diesel, Kipling, Superdry, Marithé + François Girbaud y New Balance*. También, está comprometida con el desarrollo de la moda premium para el mercado colombiano proponiendo su propia marca llamada *Pilatos*, a su vez la empresa opera como una Sociedad Anónima Simplificada contando con 4 canales de distribución y 9 canales de comercialización cubriendo a más de 30 ciudades en Colombia en los distintos centros comerciales de cada ciudad, su centro administrativo está ubicado en la ciudad de Medellín.

Además, se funda en 1980 en la ciudad de Medellín cuenta con 45 años de trayectoria en el mercado de la moda reflejando la esencia y la pasión por dicho sector, presenta una visión revolucionaria sobre la industria y crea tendencias que inspira a los consumidores a que se sientan cómodos y especiales en relación con la misión en implementar tecnologías en la calidad de sus productos, con el objetivo de permanecer y transformar la industria de la moda colombiana con su línea exclusiva de ropa premium que estén acorde con el auge del mercado. En cuanto a, las tendencias de consumo Estudio de Moda SAS desarrolla una infraestructura firme de *eCommerce* para respaldar a cada una de las marcas que representan, su primera marca en implementar dicha estructura es *Pilatos* en el año 2018 y la más reciente es la marca *Superdry* en 2020.

### 1.2. Presentación del área donde se desarrolló la práctica

La práctica se ejecuta en el área financiera, dicha área es la encargada de garantizar y proporcionar la información financiera de la gestión de los recursos económicos, asegurando la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo empleando decisiones estratégicas (Estudio de Moda, 2024). Concretamente, esta área está dirigida por el jefe financiero y se dividen en dos subáreas internas la primera es la subárea de contabilidad, conformada por aprendices (practicantes), auxiliares contables, analistas y

el jefe de contabilidad y la segunda subárea de Tesorería está conformada por tres personas: el jefe financiero, el analista de Tesorería y el aprendiz de Tesorería.

Así mismo, la practicante se desempeñó en el rol de aprendiz de Tesorería dentro del área financiera siendo esta parte fundamental para obtener una gestión eficiente de los recursos económicos de la empresa, donde su objetivo se enfocó en apoyar al departamento de Tesorería en la validación de operaciones contables y financieras, en la verificación y revisión de los diversos procesos contables y financieros que se llevan a cabo en colaboración con los proveedores asegurando que todas las operaciones y saldos estuvieran correctamente registrados.

## 2. Desarrollo del Proceso de Práctica

Durante el progreso de la práctica se asignan a la practicante actividades de tipo operativo, que se refieren a la implementación cotidiana de funciones estructuradas y repetitivas que mantienen la sostenibilidad operativa de la organización estas funciones se ven reforzadas por la llegada de la automatización, que mejora la eficiencia y ha disminuido la prevalencia del error humano (Stassi et al. (2022)). De esta manera, la practicante realiza actividades como revisar los diferentes procesos contables y financieros con los proveedores, validar operaciones, programar pagos, entre otras actividades programadas y como se puede evidenciar en la Tabla 1. Objetivo y funciones del rol. A continuación, se detallan las actividades realizadas mes a mes por la practicante.

**Tabla 1. Objetivo y funciones del rol**

NOMBRE DEL CARGO	APRENDIZ DE TESORERÍA
OBJETIVO DEL ROL	APOYAR AL ÁREA DE TESORERÍA EN LA VALIDACIÓN DE OPERACIONES CONTABLES Y FINANCIEROS
FUNCIONES	* REVISAR CON LOS PROVEEDORES LOS DIFERENTES PROCESOS CONTABLES Y FINANCIEROS, QUE SE ESTEN EJECUTANDO CORRECTAMENTE * VALIDAR OPERACIONES O SALDOS EN LAS CUENTAS CONTABLES CON LOS PROVEEDORES * REALIZAR LA PROGRAMACIÓN DE PAGOS SEMANALES Y MENSUALES
ÁREA	FINANCIERA

Nota: Estudio de Moda SAS (2024)

Así mismo, la practicante de capital humano envió un correo donde informaba parte de la inducción que trataba sobre realizar un recorrido por las tiendas dicho correo, adjuntaba el cronograma a seguir que tenía lugar el 5 de agosto de 2024 en el centro


comercial De Moda *Outlet*. Este recorrido tenía como objetivo dar a conocer las marcas y los pilares de la compañía, cubriendo temas relacionados con el área financiera y el control interno ya que sería un proceso clave para familiarizarse con los procesos y el desempeño del rol como se puede evidenciar en la Figura 1 Cronograma de visita a tienda EDM (Estudio de Moda).

**Figura 1. Cronograma de visita a tienda EDM**

Buenas tardes, NICOLLE GAVIRIA MEJIA.

A continuación, te envío el cronograma de visita a tienda el cual será el día 5/08/2024 en el centro comercial *De Moda Outlet* (Cl. 16 #55-129, Guayabal); es importante esta visita ya que conocerás un poco más cómo funciona *Estudio de Moda*, comprenderás nuestro ADN y tendrás un mayor acercamiento lo que te ayudará para tu buen desempeño en el rol.

Abajo te relaciono los temas sugeridos para tratar con las tiendas.



**VISITA A TIENDAS (ADMINISTRATIVOS)**

FECHA INGRESO		05/08/2024			
CARGO		PRACTICANTE TESORERIA			
NOMBRE DEL COLABORADOR		NICOLLE GAVIRIA MEJIA			
C.CIAL	TIENDA	HORA	DURACIÓN	TEMA	RESPONSABLE
D MODA	PILATOS	2:00 PM	30 MINUTOS	Explicación portafolio PILATOS (marcas propias) + PILAR Gente Feliz	Administrador
D MODA	SUPERDRY	2:30PM	30 MINUTOS	Explicación de marca + PILAR Integrados	Administrador
D MODA	NEW BALANCE	3:00PM	30 MINUTOS	Explicación de marca + PILAR Sincronizados	Administrador
D MODA	KIPLING	3:30PM	30 MINUTOS	Explicación de marca + PILAR Crecimiento rentable	Administrador
D MODA	DIESEL	4:00PM	30 MINUTOS	Explicación de marca + PILAR Sostenibles + PILAR Conectados	Administrador

*Nota:* Todos deben iniciar con la presentación del equipo y de la tienda.

ÁREA	TEMÁTICAS
FINANCIERO	Sistemas de facturación / métodos de pago / conciliaciones/ recaudos.
CONTROL INTERNO	Proceso de inventario diario y mensual / cierres de caja / traslados de tiendas.

Nota: Correo Institucional (2024).

## 2.1. Acciones realizadas durante el primer mes (5 de agosto – 5 de septiembre)

Durante el primer mes de la práctica se hace la entrega de un computador portátil como herramienta de trabajo con las indicaciones básicas para tener en cuenta en la realización de actividades de la semana como se evidencia en la Tabla 2. Asignación de tareas, teniendo como objetivo visualizar las tareas que serían ejecutadas acorde a los días de la semana y de esta manera tener claridad de cómo se realizan dichas tareas, con el debido acompañamiento del analista de Tesorería.

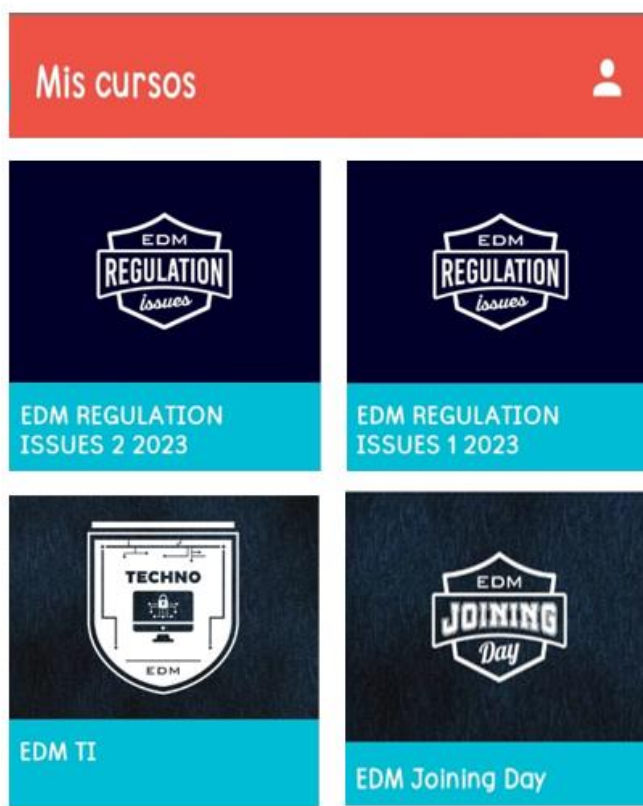
**Tabla 2. Asignación de tareas**

DÍAS	TAREAS	GENERAL
LUNES	Montar conciliaciones bancarias	Hacer recibos de caja conforme van llegando correos solicitando el "RC"
MARTES	Pago de devoluciones	
MIERCOLES	Organización de pagos de la semana	
	Organizar el Excel, descargar la información (facturas)	
JUEVES	Pago de devoluciones	
	Pagar a proveedores, montar los pagos	
VIERNES	Pagos de anticipos y legalizaciones	
	Pagar a proveedores, montar los pagos	

Nota: Estudio de Moda SAS (2024)

Por otra parte, la practicante recibe un correo para realizar las inducciones corporativas de la empresa por medio de una aplicación móvil conocida como *Interna* como se evidencia en la Figura 2. Inducción corporativa, está inducción se conforma por 4 cursos el primer curso se llama *Joining Day* enfocado a conocer la historia de la empresa y la esencia que han venido desarrollando conocida como su "ADN", el segundo *Regulation lusses se divide en dos partes "I y II"* que se centra en temas de manejo de datos (*Habeas Data*), seguridad y salud en el trabajo (SG – SST), el sistema de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), la información de Operador Económico Autorizado (OEA) y las condiciones generales de TI y por último el Curso *TI* encargado del buen uso de la red de datos, usuarios y contraseñas, navegación en el internet y antivirus, mantenimiento de los equipos. Al finalizar cada curso se obtiene su certificado correspondiente como se evidencia en la Figura 3. Certificados.

**Figura 2. Inducción corporativa**



Nota: Estudio de Moda SAS (2024)

Con el propósito de culminar el tema de la inducción se resalta que en la Figura 2 se puede observar el cumplimiento exitoso ante lo requerido a través de la plataforma corporativa, donde se abordaron temas como transformación digital, servicio interno de calidad, pilares de la compañía y regulaciones internas de la empresa. Estos cursos permiten comprender mejor los procesos y valores fundamentales de la compañía, al completar cada actividad se recibe el certificado correspondiente de aprobación que se ha adjuntado como evidencia en la Figura 3, que tiene como propósito mejorar el desempeño de la organización; al mismo tiempo que refleja el compromiso del practicante en su rol.

### **Figura 3. Certificados**



Nota: Estudio de Moda SAS (2024)

Por otro lado, las actividades y responsabilidades en el área de Tesorería incluyen la programación de pagos, esta información se rectifica en el sistema contable para cruzar la información de las cuentas contables con los proveedores, teniendo en cuenta los pagos semanales y mensuales para que se ejecuten de manera eficiente. Por lo tanto, se encomienda la verificación de facturas y su consolidación en el sistema contable incluyendo la gestión de devoluciones a los clientes, esta tarea se realiza dos veces por semana y no puede extender a más de 30 días, superado este tiempo se pueden generar consecuencias negativas para la empresa. Además, del compromiso de los recibos de caja de los empleados manteniendo un control constante para evitar bloqueos en el sistema debido a la falta de pagos. Por último, las responsabilidades en la conciliación de cuentas por pagar y generación de reportes recurrentes relacionados con las conciliaciones bancarias.

A continuación, se presenta la Tabla 3 Sistematización de actividades que aborda las actividades realizadas semanalmente durante el primer mes de prácticas donde los objetivos principales fueron la ejecución de las tareas operativas, familiarización con el equipo de trabajo y de la empresa en el reconocimiento de la distribución física de las oficinas y de las tiendas como parte de la inducción. Además, se promovió el uso del sistema SARLART para la identificación y prevención de riesgos laborales en como contribuir al bienestar en el entorno laboral.

**Tabla 3. Sistematización de actividades**

SEMANA	FECHA	ACTIVIDADES DESIGNADAS	PROPÓSITO	TAREAS	OBSERVACIONES
1	5/08/2024 9/08/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Firmar el contrato de aprendizaje y recorrer las instalaciones.</li> <li>2. Recibir equipo portátil y correo de inducción.</li> <li>3. Completar los cursos de inducción.</li> <li>4. Revisar y buscar facturas pendientes en el sistema Gestor.</li> <li>5. Comunicarse con TI para resolver problemas.</li> <li>6. Actualizar el CRM.</li> <li>7. Asistir a una reunión corporativa sobre consumo de sustancias adictivas.</li> <li>8. Completar la búsqueda de facturas y realizar los recibos de caja.</li> <li>9. Programar pagos a proveedores, anticipos y legalizaciones.</li> </ol>	Facilitar la integración y adaptación eficiente del personal en el entorno laboral mediante la familiarización con las instalaciones, el cumplimiento del proceso de inducción y la formación en sistemas clave. Garantizar la correcta comunicación con el área de TI y asegurar la actualización continua de los sistemas y la ejecución precisa de pagos y anticipos.	El analista de tesorería me enseñó a cómo utilizar el Gestor F para buscar y descargar las facturas, para luego montarlas a la carpeta de corte renombrándolas "FNIT_FACTURA#"	Hubo problemas para acceder al programa Gestor F debido a que seguía configurado con el usuario del practicante anterior. Me comuniqué con el área de TI para resolver el problema de usuario y reportar un daño interno en el computador.
2	12/08/2024 16/08/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Archivar correos</li> <li>2. Montar conciliaciones</li> <li>3. Descargar y programar facturas</li> <li>4. Asistir a reunión</li> <li>5. Montar EB y EG</li> <li>6. Realizar RC</li> <li>7. Programar devoluciones</li> <li>8. Revisar devoluciones</li> <li>9. Buscar facturas</li> <li>10. Proponer mejoras</li> <li>11. Programar pagos y anticipos</li> </ol>	Asegurar el correcto desarrollo de las actividades administrativas y financieras a través de la gestión adecuada de la documentación, conciliaciones, pagos, actualizaciones en sistemas y la mejora continua de procesos internos. Esto permitirá optimizar la eficiencia operativa y facilitar la toma de decisiones en tiempo real.	Se eliminaron las devoluciones (DDC), anticipos (ANT) y legalizaciones (LC) del reporte de Excel para montarlas en el sistema FP Pagado. Las devoluciones fueron programadas en el sistema y luego pagadas, actualizando el CRM. Además, se modificó una devolución pendiente y se enviaron los RC del día por correo. Se buscaron las facturas para el corte del 18 de agosto, aunque algunas quedaron pendientes por encontrar.	Se montaron los pagos de EB, EG, DB y SVP, pero algunos quedaron pendientes por errores en el documento de causación. Sin acceso a Office por problemas con el usuario, se utilizó temporalmente el del analista de tesorería. Al revisar los montos, surgieron más errores en la causación, por lo que se espera su corrección. Se creó una plantilla en Excel llamada "Errores Gestor F" para gestionar los fallos.
3	20/08/2024 23/08/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entregar el computador al área TI</li> <li>2. Programar devoluciones</li> <li>3. Programar y revisar facturas con la nueva plantilla:  <ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar y descargar facturas usando el Gestor F con la nueva plantilla</li> <li>Revisar facturas pendientes del día anterior.</li> </ul> </li> <li>4. Programar pagos a proveedores</li> <li>5. Programación de anticipos y legalizaciones</li> <li>6. Realizar RC de factura</li> </ol>	Optimizar la gestión de facturas, pagos, devoluciones, y conciliaciones mediante el uso de nuevas plantillas y la corrección de errores, asegurando el cumplimiento de presupuestos y la correcta contabilización de documentos.	Se completó la búsqueda y descarga de facturas faltantes, y se programaron pagos a proveedores con la nueva plantilla. Las devoluciones se gestionaron en el sistema contable y en el CRM, resolviendo una duda sobre una devolución de mayo. Se corrigieron ingresos pendientes por errores en la digitalización de documentos y se realizaron pagos y anticipos según el presupuesto autorizado. Además, se realizaron dos reportes de conciliación (RC).	Al revisar los ingresos, algunos quedaron pendientes por problemas que requieren corrección. Las legalizaciones se retrasaron por falta de documentos de causación y están en espera de contabilización. Además, un reporte de conciliación (RC) tuvo que ser cancelado y reemitido debido a un error en la fecha de consignación.
4	26/08/2024 30/08/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se revisaron los ingresos pendientes en el Gestor F y se actualizó la plantilla de facturas para los nuevos pagos a proveedores.</li> <li>2. Se realizaron reportes de conciliación (RC), se programaron devoluciones y se actualizó el CRM.</li> <li>3. También se asistió a una reunión corporativa sobre ciberseguridad y a un evento corporativo Happy Fest.</li> </ol>	Optimizar el proceso de programación de pagos priorizando las facturas vencidas en caso de problemas técnicos, garantizar la finalización de reportes pendientes, y cumplir con las obligaciones de asistencia a eventos corporativos sobre seguridad.	Se programaron inicialmente entre 20 y 40 pagos de facturas, pero debido a un problema con el computador del analista de tesorería, se priorizaron las facturas vencidas. Además, se completó un reporte de conciliación (RC) que había quedado pendiente. Se asistió a una reunión corporativa sobre temas de seguridad y se participó en un evento corporativo obligatorio durante todo el día.	No se montaron ingresos en el FP Pagador debido a posibles errores. Además, debido a problemas con el computador del analista de tesorería, no se pudieron realizar todos los pagos inicialmente programados, solo se completaron aquellos con mayor urgencia.
5	2/09/2024 6/09/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar pagos pendientes del viernes.</li> <li>2. Enviar un correo solicitando el envío de tarjetas de recaudo.</li> <li>3. Programar pagos y devoluciones del día anterior.</li> <li>4. Organizar pagos de la semana y actualizar el Excel con la información de facturas.</li> <li>5. Pagar devoluciones y proveedores, y montar los pagos.</li> <li>6. Realizar pagos de anticipos y legalizaciones, y montar los pagos a proveedores.</li> </ol>	Asegurar una gestión eficiente de los pagos, devoluciones y legalizaciones mediante una adecuada programación y organización de la información financiera, cumpliendo con los compromisos y solicitudes internas de manera oportuna.	Se llevaron a cabo las siguientes acciones: se programaron los pagos pendientes del viernes y se gestionaron tanto los pagos como las devoluciones del día anterior, así mismo se coordinaron los pagos a proveedores y se realizaron pagos de anticipos y legalizaciones. También se envió una solicitud para el envío de tarjetas de recaudo y se actualizó la información de facturas en el Excel para mantener todo en orden.	Se identificaron ciertos retrasos en la programación de pagos debido a la acumulación de tareas pendientes del viernes y a la necesidad de solicitar tarjetas de recaudo. Además, la organización de las facturas en Excel requirió una atención adicional para garantizar la precisión de los datos ingresados en el sistema de pagos.

Nota: Elaboración Propia (2024)

Durante el primer mes de prácticas, se realizaron actividades laborales en la que ocupé una postura defensiva debido a que era mi primera experiencia laboral formal y en cómo me desempeñaría en el ámbito profesional principalmente, las tareas eran en su mayor parte operativas lo que me permitió adaptarme al ritmo del trabajo y de esta manera familiarizarme con los procesos, en cuanto a la conciliación de cuentas y la verificación de facturas. Así mismo, tuve dificultades para llevarlas a cabo y cometí pequeños errores, sin embargo, con el apoyo del analista de Tesorería logré resolver inquietudes que iban surgiendo en cómo se hacían las tareas, para así ejecutarlas de manera eficiente esta experiencia me permitió desarrollar habilidades claves como la gestión del tiempo y la atención al detalle. Por último, un desafío en particular fue aprender a cómo gestionar los pagos dentro del sistema contable (*ERP*) pero con practica y orientación pude superarlo.

Por otra parte, en referencia a la Tabla 3. Sistematización de actividades el informe sugiere implementar mejoras para optimizar los procedimientos manuales, mitigando así las demoras en la ejecución de tareas como la gestión de la documentación y las facturas, al implementar procesos semiautomatizados para la búsqueda de facturas y la conciliación de cuentas se incrementaría la eficiencia y reduciría el margen de error lo que resultaría en una gestión más rápida y eficaz. Cabe destacar, la revisión de las plantillas funciona como marco para visualizar a los proveedores con facturas pendientes de más de 30, 60 y 90 días en relación con los procesos de conciliación, además, estas iniciativas facilitarían la disminución de errores manteniendo la estructura de los informes contables.

## **2.2. Acciones realizadas durante el segundo mes (5 de septiembre – 5 de octubre)**

Durante el segundo mes de prácticas, hubo varios cambios significativos el primero de estos fue que el analista de Tesorería salió una semana a vacaciones, lo que dejó a la practicante a cargo de las tareas operativas y en la programación de pagos como se evidencia en la Tabla 4 en colaboración de la profesional de Tesorería, además, se informó por medio de un correo con las actividades que se debían tener presente en la semana como se evidencia en la Figura 4 Pendientes próxima semana.

De igual manera, en el mes de septiembre se presentaron cambios significativos para las áreas de Contabilidad y Tesorería, como consecuencia de la repentina renuncia de los líderes financiero y contable quienes permanecieron una semana en sus cargos para tener pendientes al día y devengar sus funciones a otros empleados. Conllevando al área de Tesorería se repartiera de forma igual las tareas del líder financiero entre la

profesional financiera y el analista de Tesorería así mismo, el departamento de capital humano anuncio una reunión para todo el equipo financiero sobre los cambios que se realizarían a medida del tiempo.

**Tabla 4. Programación de Pagos**

PROGRAMACIÓN DE PAGOS	
N°	DESCRIPCIÓN
1	Descargar la información del sistema contable
2	Actualizar la plantilla en Excel con la información que se descargo anteriormente, teniendo en cuenta la fecha de corte
3	Realizar filtros de proveedores y fechas correspondientes al área de Tesorería
4	Organizar las facturas con base a la fecha de corte, actualizando la carpeta de facturas en base a la información que esta en el Excel para luego buscarlas en la aplicación de Gestión F
5	Después de tener la información actualizada la profesional de planeación realiza una reunión para destinar el presupuesto que se vaya a pagar a los proveedores en los día jueves y viernes
6	Según lo anterior se tienen en cuenta a los proveedores que están en estado crítico según los días que tengan vencidos, suspenden servicios por retrasos en los pagos, intereses de mora, compromisos de pagos, proveedores insistentes por el cobro
7	Luego, de seleccionar a los proveedores que se vayan a efectuar el pago son programados en dos categorías de bancos: Bancolombia y Bogotá <b>Nota:</b> A veces no es posible asignar un presupuesto para pagar, por lo que los pagos se retrasan una semana más
8	Exportar el plano y enviarlo al analista de Tesorería para que él efectue el pago correspondiente en los bancos

Nota: Elaboración Propia (2024)

**Figura 4. Pendientes próxima semana**

Pendientes próxima semana

 **Analista de Tesorería**  
Para ● Aprendiz Tesorería

7/09/2024

Hello!

Nicolle ten presente esto para esta semanita:

- Devoluciones martes y jueves.
- Tener al día los RC.
- Trabajar en la revisión del Gestor F.
- Montar el martes los pagos de esta semana al Gestor.
- Montar DB y SVP del 1 al 31 de agosto al Gestor.
- Tener en cuenta lo de los contracargos:  
<https://outlook.office.com/mail/tesoreria@estudiodemoda.com.co/>

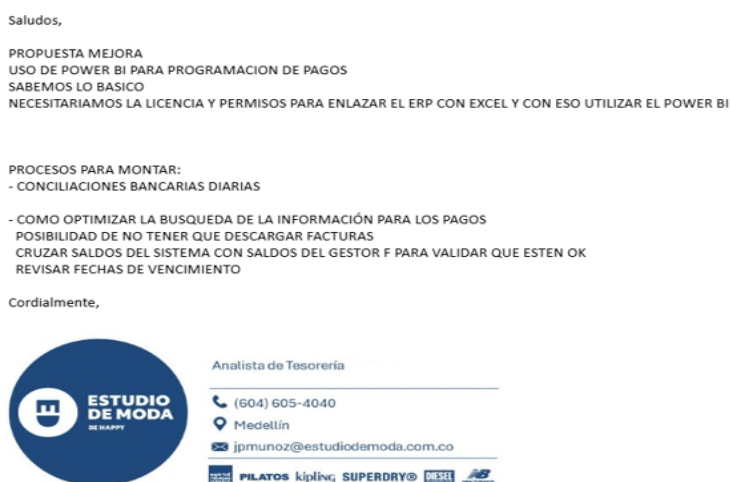
Alguna cosa me escribes.

Saludos.

Nota: Correo Corporativo (2024)

Por otra parte, al finalizar las vacaciones del analista de Tesorería nos reunimos para discutir un plan de mejoramiento dirigido al área de Tesorería donde realizamos una lluvia de ideas sobre posibles proyectos que se podrían implementar para optimizar algunos procesos y darse a conocer algunas ideas de mejora como se puede evidenciar en la Figura 5 que se darán a conocer más adelante. Además, la primera reunión con el coordinador de prácticas tuvo varios inconvenientes finalmente, logramos llevarla a cabo con el analista de Tesorería donde el objetivo principal de la reunión era evaluar el progreso de la practicante en los primeros meses de prácticas.

### **Figura 5. Lluvia de ideas para planes de mejora**

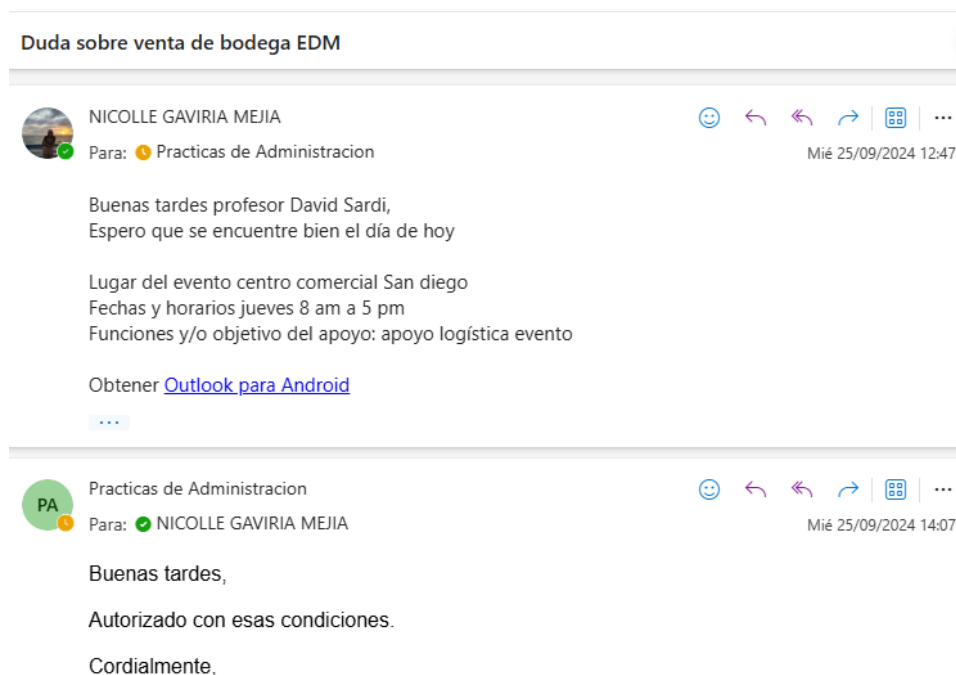


Nota: Correo Corporativo (2024)

Además, la empresa participó en el evento de las 50 horas del centro comercial San Diego, donde la practicante participa como apoyo de logística organizando el almacén *Pilatos* con las prendas que se iban a vender los siguientes 3 días en la venta de bodega, por lo que esta experiencia brindo la oportunidad de interactuar con personas de diferentes departamentos de la oficina principal y de diversas tiendas comerciales.

No obstante, antes de participar en el evento se consultó al coordinador de prácticas sobre efectuar actividades distintas a las estipuladas en el contrato, por lo que se informó en un correo electrónico con toda la información necesaria incluyendo lugar, fecha, horario y las actividades que se realizarían como ayudante logístico, lo que se puede evidenciar en la Figura 6. Posteriormente, el coordinador aprobó la asistencia permitiendo la participación en el evento por un día antes de retomar las funciones operativas habituales.

**Figura 6. Autorización venta de bodega**



Nota: Correo Institucional (2024)

Por consiguiente, en las últimas semanas de septiembre y al principio del mes de octubre me reuní con el analista de Tesorería para discutir posibles planes de mejoramiento, entre las propuestas se incluyó el uso de *Power BI* para la programación de pagos y la realización de *Dashboard* (herramienta gráfica y visualizar datos) para obtener una mejor visualización de los pagos a proveedores, teniendo en cuenta que se necesitaría la autorización del jefe suplente y del departamento TI para la instalación del programa también, se consideró la posibilidad de no tener que descargar facturas así mismo se planteó la idea de cruzar los saldos del sistema contable con los saldos del *Gestor F* (aplicación para buscar facturas) y que de esta manera validar que la información este correcta.

La Tabla 5 que se presentara a continuación, evidencia el seguimiento semanal durante el segundo mes de prácticas en cuanto a las actividades realizadas en el área de Tesorería, donde se detallan las tareas asignadas con un propósito de manera que engloba los procesos específicos con las observaciones pertinentes, que integra en el calendario desde el lunes hasta el viernes, exceptuando los días feriados. Además, estos registros permiten visualizar y ajustar el avance que tiene cada actividad en relación de los objetivos establecidos estableciendo un control en la gestión de pagos, conciliaciones y otros procesos administrativos.

**Tabla 5. Sistematización de actividades**

SEMANA	FECHA	ACTIVIDADES DESIGNADAS	PROPÓSITO	TAREAS	OBSERVACIONES
1	9/09/2024 13/09/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hacer RC</li> <li>Programación de devoluciones</li> <li>Programación de pagos a proveedores</li> <li>RC y pagos de anticipos y legalizaciones</li> <li>Montar pagos al sistema FP Pagador</li> <li>Corregir errores del sistema FP Pagador</li> <li>Revisar correos de tesorería</li> </ol>	Garantizar la correcta ejecución de los procesos financieros de la empresa, asegurando que los pagos, devoluciones y demás movimientos se realicen en los plazos establecidos y sin errores.	Es esencial verificar y procesar los comprobantes de egreso y anticipos, programar y ejecutar pagos a proveedores y clientes, corregir errores en los sistemas de pago (FP Pagador) y mantener una comunicación fluida con proveedores, clientes y áreas internas a través del correo de tesorería.	Durante una semana, el analista de Tesorería estuvo de vacaciones, por lo que estuvo encargada de estas actividades con apoyo de la profesional de Tesorería. Además, el jefe financiero y la jefa de contabilidad anunciaron su renuncia, generando una reestructuración del equipo.
2	16/09/2024 20/09/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>Enviar comprobantes de pago</li> <li>Programar pagos y devoluciones</li> <li>Actualización de sistemas (CRM y FP Pagador)</li> <li>Solucionar incidencias en el sistema de pagos</li> <li>Hacer RC, endosos, anticipos y legalizaciones</li> <li>Buscar facturas en el Gestor F</li> <li>Coordinar reuniones</li> </ol>	Optimizar la eficiencia en los procesos de pagos y devoluciones, manteniendo los sistemas actualizados y resolviendo incidencias para cumplir con las obligaciones financieras.	Es importante procesar y programar pagos y devoluciones, actualizar los sistemas de gestión (CRM, FP Pagador), resolver problemas en el sistema de pagos, verificar y organizar facturas, y coordinar actividades con el equipo y el coordinador de prácticas.	Se solucionaron problemas técnicos de pagos bloqueados, y se organizó una reunión clave con el coordinador de prácticas para evaluar el progreso y tareas. También se realizó una reunión con el equipo financiero sobre posibles reestructuración en el área y asignando un jefe temporal.
3	23/09/2024 27/09/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hacer RC</li> <li>Buscar facturas pendientes de la semana pasada y revisar la carpeta de facturas</li> <li>Montar pagos al sistema FP Pagador</li> <li>Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>Asistir a la venta de bodega en el centro comercial San Diego</li> <li>Programación de pagos a proveedores y legalizaciones, anticipos</li> <li>Validar cruces de cuentas</li> </ol>	Asegurar la correcta ejecución de los procesos financieros, actualizando la información y cumpliendo con las obligaciones de pagos, devoluciones y legalizaciones en los sistemas correspondientes.	Es necesario procesar y registrar pagos (RC, FP Pagador), revisar y actualizar la información de facturas, programar pagos, devoluciones, legalizaciones y anticipos, actualizar el CRM con las transacciones realizadas, y participar en la venta de bodega del centro comercial.	Se revisaron las facturas pendientes y se asistió a una actividad comercial del centro comercial San Diego. Además, se actualizó el CRM y se programaron pagos y legalizaciones.
4	30/09/2024 4/10/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hacer RC</li> <li>Actualización de la plantilla de pagos y buscar facturas en el Gestor F</li> <li>Programación de devoluciones y actualización en el CRM y revisar algunas devoluciones que salieron rechazadas</li> <li>Solucionar errores en las conciliaciones bancarias</li> <li>Programar pagos a proveedores, anticipos y legalizaciones</li> <li>Montar pagos por PSE y bancos al FP Pagador</li> </ol>	Supervisar la gestión y registro precisos de pagos, devoluciones, anticipos y conciliaciones bancarias, asegurando que los procesos financieros se ejecuten de manera exacta y puntual.	Es fundamental procesar y registrar pagos (RC, PSE, bancos, FP Pagador), actualizar las plantillas de pagos y el CRM, revisar y corregir devoluciones rechazadas, buscar y organizar facturas en el Gestor F, y solucionar errores en las conciliaciones bancarias para garantizar la precisión de los registros.	Se corrigieron errores en conciliaciones bancarias y devoluciones rechazadas. Además, se actualizó el CRM y las plantillas de pagos, asegurando el cumplimiento de los pagos programados.

Nota: Elaboración Propia (2024)

En este segundo mes de prácticas, me sentí mucho más a gusto y cómoda a pesar de los cambios significativos que ocurrieron a principios del mes de septiembre ya que, me hubiera gustado convivir y compartir más con los jefes que se fueron, sin embargo, he logrado adaptarme bien al entorno laboral y compartido más con el equipo financiero; en donde he demostrado capacidad para ajustar mi percepción del entorno según avanza el tiempo.

Teniendo en cuenta, la Tabla 5 se observa gran similitud con las actividades realizadas en el primer mes, además, del mejoramiento del practicante en la realización de actividades propuestas por el analista de Tesorería, aumentando paulatinamente las funciones y asignaciones periódicas cada semana hasta completar el mes. Por último, se observa que las asignaciones tienen relevancia suficiente con el perfil profesional propuesto por la universidad y cumpliendo con el contrato de aprendizaje.

Por otra parte, el equipo de Tesorería ejecuta tareas principales para la gestión financiera de la empresa como las actividades de programación de pagos a proveedores, devoluciones, anticipos y legalizaciones, el registro de los pagos al sistema FP Pagador para pagos de bancos y *PSE*. También, en la realización de recibos de caja para empleados y legalizaciones así mismo, la actualización de la información de las facturas y la plataforma *CRM* para luego corregir los errores asegurando que los pagos se realicen sin inconvenientes.

Es decir, la gestión de pagos y devoluciones a proveedores y clientes implica programar anticipos, legalizaciones y realizar conciliaciones bancarias, resolviendo posibles errores en los registros para asegurar su precisión. Por lo que, incluye una comunicación constante y fluida con el analista de Tesorería, utilizando el correo corporativo para atender solicitudes y resolver problemas en el sistema de pagos. Por último, la practicante colaboro de la venta de la bodega del centro comercial San Diego, mostrando apoyo en eventos corporativos y en la coordinación de reuniones con el equipo y el coordinador de prácticas.

### **2.3. Acciones realizadas durante el tercer mes (5 de octubre – 5 de noviembre)**

Durante el tercer mes de prácticas se desarrollan actividades enfocadas hacia la mejora de algunos los procesos internos como en la búsqueda de información de las facturas y en las conciliaciones bancarias también, conllevo en la actualizaciones constantes del sistema contable (*ERP*) por parte del área TI lo que impedía un poco al área de Tesorería ya que, se tenía tener toda la programación de pagos exportada antes de que llegara la hora del cierre del sistema. Por otra parte, se instaló la aplicación *Power BI* como anteriormente se mencionó para empezar hacer *dashboard* para la toma de

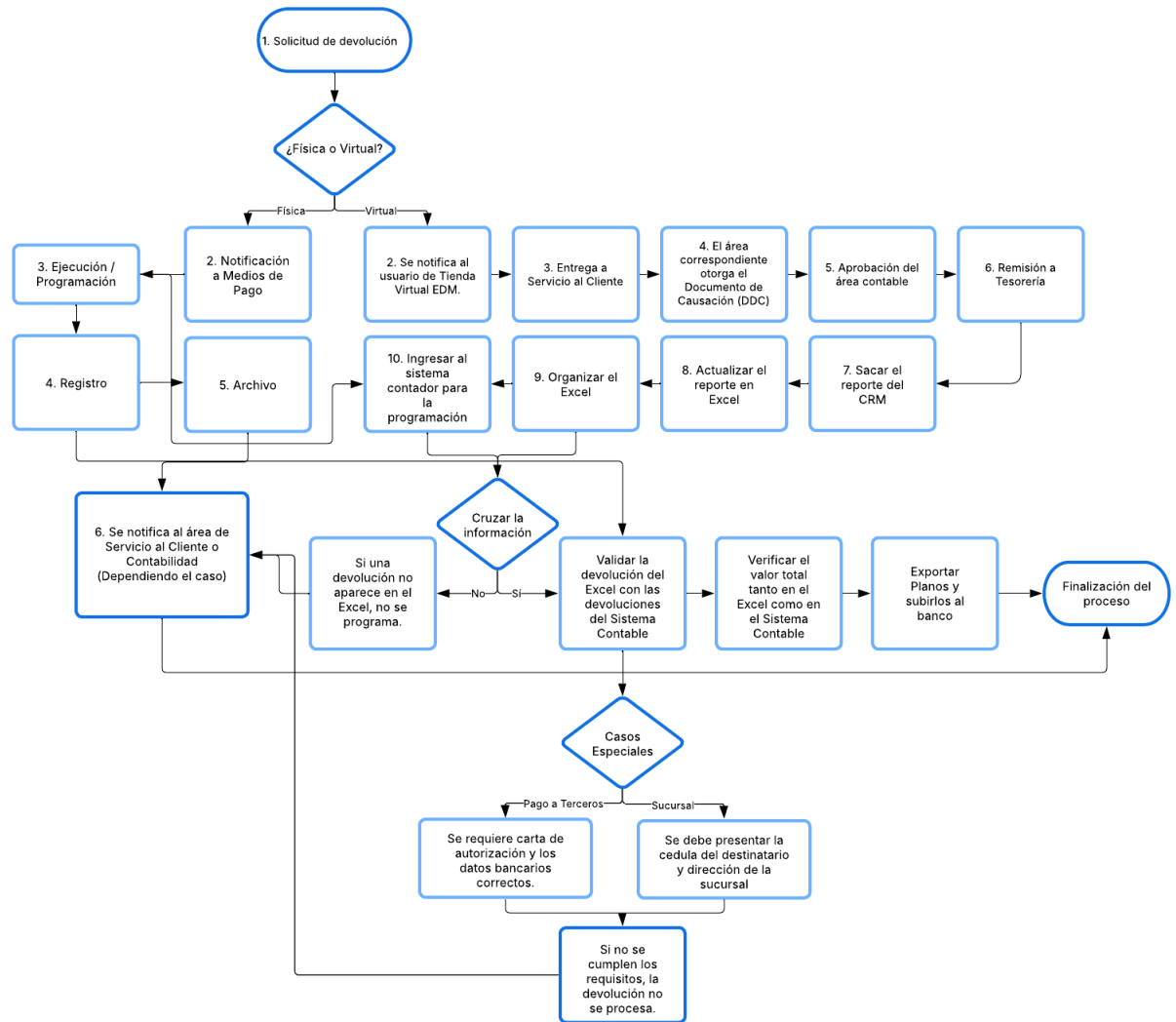
decisiones a la hora de evaluar a los proveedores con más cuentas por pagar acumuladas.

Así mismo, se trabajó en la programación de pagos para los proveedores, anticipos y legalizaciones, gestión de las devoluciones, elaboración de recibos de caja, actualización y búsqueda de la información de las facturas, actualización del *CRM*, actualización y corrección de pagos, conciliaciones bancarias y avances en *Power BI*. Sin embargo, se identificaron desafíos en la programación de devoluciones ya que su estado de solicitud estaba pendiente por aprobar generando dificultades para la programación.

Por otra parte, la actividad de las devoluciones se realiza dos veces a la que se dividen en dos sectores tienda virtual y física dependiendo el caso. Las devoluciones por tienda virtual es cuando el cliente ingresa a la plataforma CRM solicitando la devolución del dinero, una vez sea registrado es notificado al usuario administrativo Tienda Virtual EDM para empezar con la gestión del trámite y posteriormente es evaluado por el área de Servio al Cliente para así asignarle un documento de causación (DDC). Después es notificado al área de Contabilidad para la aprobación del documento y creación de la cuenta bancaria en el sistema contador ERP para que finalmente, sea gestionado por el área de Tesorería.

Asimismo, en el caso de las devoluciones por tienda física es el cliente quien procede a acercarse a la tienda donde adquirió el producto en el que detalla el motivo de la devolución, dicha solicitud se encarga el usuario administrativo Medios de Pago para gestionar y autorizar la devolución, una vez se autoriza Medios de Pago envía la devolución por correo electrónico mencionando la cedula, el nombre del cliente, el documento de causación y el saldo a favor. Para obtener mejor comprensión de este proceso, se adjunta la Figura 7 y la Tabla 6 que detalla gráficamente cada paso.

**Figura 7. Flujograma proceso de devoluciones**



Nota: Elaboración Propia (2025)

**Tabla 6. Procedimiento para la gestión de devoluciones**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO ASOCIADO
1. Solicitud de devolución	Cliente	Envía la solicitud con motivo y evidencia de compra.	Formato de Solicitud
2. Revisión de solicitud	Servicio al Cliente	Verifica que la solicitud cumpla con los requisitos.	CRM - Registro de Solicitudes
3. Aprobación de la devolución	Supervisor de Servicio al Cliente	Autoriza o rechaza la solicitud según políticas de la empresa.	Formato de Autorización
4. Generación de documento contable	Contabilidad	Registra el Documento de Causación (DDC) en el sistema.	Registro Contable
5. Envío a Tesorería	Contabilidad	Remite la documentación aprobada al área financiera.	Orden de Pago
6. Programación de devolución	Tesorería	Agenda el pago y actualiza el estado de la solicitud.	Reporte de Programación
7. Ejecución del reembolso	Tesorería	Realiza la devolución del dinero al cliente.	Comprobante de Pago
8. Notificación al cliente	Servicio al Cliente	Informa al cliente sobre la resolución de su solicitud.	Correo de Confirmación

Nota: Elaboración Propia (2025)

Por otra parte, la practicante presento inconvenientes con el computador ya que, estaba vinculado al practicante anterior a su vez, la practicante se percató que el computador hacía un ruido interno por lo que se comunicó con el área TI. Sin embargo, ocasionalmente hacían seguimientos al estado del computador ya que le comentaron que ellos no estaban autorizados a destapar los equipos debido a que son herramientas arrendadas bajo un contrato de leasing, ante esta situación la practicante nuevamente se comunicó con el área TI para obtener una respuesta, como se evidencia en la Figura 8.

**Figura 8. Correo problemas con el computador**



Nota: Correo Corporativo (2024)

Finalmente, el área TI al recibir y evaluar el caso concluyeron en asignarle un nuevo computador con los programas y aplicaciones que utilizaba con frecuencia, no obstante, al ser un equipo nuevo no contaba con las configuraciones necesarias en cuanto a la navegación de internet generando bloqueos en aplicaciones esenciales para las actividades por lo que, la practicante envió un mensaje solicitando la apertura de estas aplicaciones para llevar a cabo las actividades.

En la siguiente Tabla 7 se presenta la sistematización de las actividades realizadas durante el tercer mes de prácticas, desarrollando actividades operativas como la programación y gestión de pagos, actualización del *CRM* u otras aplicaciones, elaboración de recibos de caja (RC) y conciliaciones bancarias. Por otra parte, se desarrollaron ideas enfocadas a optimizar procesos internos en el área de Tesorería como la implementación de *Power BI* para el análisis de datos. A continuación, se detalla cada semana de trabajo con sus respectivas actividades, propósitos, tareas y observaciones obtenidas durante el período.

**Tabla 7. Sistematización de actividades**

SEMANA	FECHA	ACTIVIDADES DESIGNADAS	PROPÓSITO	TAREAS	OBSERVACIONES
1	07/10/2024 11/10/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Montar y programar pagos en el sistema FP Pagador</li> <li>2. Hacer RC</li> <li>3. Descargar y buscar facturas pendientes en el Gestor F</li> <li>4. Lluvia de ideas para plan de mejoras</li> <li>5. Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>6. Instalar Power BI</li> <li>7. Programar pagos de Bogotá, anticipos y legalizaciones</li> </ol>	Optimizar los procesos financieros y asegurar que los pagos, devoluciones, y registros estén al día, además de explorar posibles mejoras y contar con herramientas adicionales para el análisis de datos.	Se completaron y programaron pagos pendientes en FP Pagador, se gestionaron RC, anticipos, legalizaciones y devoluciones, y se organizaron facturas en el Gestor F. Por otra parte, se instaló Power BI para el análisis de datos y se realizó una sesión de ideas para proponer mejoras en los procesos.	Se llevó a cabo los pagos pendientes y se actualizaron las devoluciones en los sistemas (FP Pagador y CRM). Además, se discutieron posibles planes de mejora y se instaló Power BI para facilitar el análisis financiero.
2	15/10/2024 18/10/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>2. Buscar facturas en el sistema</li> <li>3. Avances en Power BI</li> <li>4. Programar pagos, anticipos y legalizaciones</li> <li>5. Hacer RC</li> </ol>	Asegurar la correcta gestión de pagos, devoluciones y registros, manteniendo los sistemas actualizados y realizando análisis de datos para mejorar la eficiencia financiera.	Esta semana se programaron y registraron pagos, anticipos, legalizaciones y devoluciones, actualizando el CRM con las transacciones realizadas. Además, se organizaron y buscaron facturas en el sistema, y se avanzó en el desarrollo de informes en Power BI para el análisis de datos financieros.	Se realizaron los registros de pagos y devoluciones, se actualizaron los datos en el CRM, y se lograron avances en Power BI para mejorar la visualización y el análisis de la información financiera.
3	21/10/2024 25/10/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corregir errores de pagos en el sistema pagador</li> <li>2. Montar pagos de la semana pasada</li> <li>3. Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>4. Actualizar la plantilla con corte al 27 de octubre</li> <li>5. Actualizar y ordenar la carpeta de facturas</li> <li>6. Realizar RC</li> <li>7. Programar pagos a proveedores, anticipos y legalizaciones</li> </ol>	Garantizar que los pagos y devoluciones sean procesados correctamente manteniendo la información financiera organizada y actualizada, asegurando que los documentos estén al día.	Las tareas incluyen procesar RC y registrar pagos atrasados en el sistema, programar devoluciones, anticipos, legalizaciones y pagos a proveedores, así como actualizar el CRM y la plantilla de facturas. También se desarrollan informes y análisis en Power BI, se participa en reuniones de seguimiento y propuestas de mejora, y se realizan conciliaciones bancarias y cierre mensual.	Es importante que todas las actividades estén actualizadas y sin errores para evitar retrasos. Algunas devoluciones estaban pendientes de aprobación en el sistema contable, por lo que se le mencionó al aprendiz de contabilidad para que las aprobara.
4	28/10/2024 05/11/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar RC pendientes</li> <li>2. Montar pagos en el sistema Pagador de semanas pasadas y atrasados</li> <li>3. Trabajar en Power BI</li> <li>4. Montar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>5. Actualizar la plantilla de facturas, filtrar y buscar la información</li> <li>6. Programar anticipos, legalizaciones y algunos proveedores</li> <li>7. Se realizó la segunda reunión programada con el coordinador de prácticas</li> <li>8. Trabajar en nuevas ideas de mejora como en la búsqueda y descarga de facturas y en conciliaciones bancarias</li> <li>9. Pendientes de conciliaciones bancarias para realizar RC</li> <li>10. Cierre del mes de octubre</li> </ol>	Asegurar la precisión y puntualidad en los registros financieros, optimización de sistemas y actualización de procesos mediante análisis y mejoras en procedimientos internos.	Las actividades incluyen procesar RC y registrar pagos atrasados en el sistema, programar devoluciones, anticipos, legalizaciones y pagos a proveedores, actualizar el CRM y la plantilla de facturas, desarrollar informes y análisis en Power BI, participar en reuniones de seguimiento y propuestas de mejora, así como realizar conciliaciones bancarias y el cierre mensual.	Se completaron los pagos atrasados y el cierre de octubre, identificando devoluciones pendientes que el aprendiz de contabilidad aprobó en el sistema por otra parte, algunas facturas sin documento de causación no pudieron cruzarse en el sistema Pagador, y otras devoluciones quedaron aplazadas por ausencia del responsable. Además, se discutieron mejoras en la eficiencia de búsqueda y conciliación de facturas y se realizó la segunda reunión de seguimiento con el coordinador de prácticas.

Nota: Elaboración Propia (2024)

La experiencia de estas cuatro semanas fue una oportunidad grata de aprendizaje para la practicante, fortaleciendo habilidades técnicas, capacidad para trabajar en equipo y resolución de problemas, sin embargo, una de las principales lecciones fue la importancia de mantener pequeños procedimientos del sistema financiero organizados y actualizados, previniendo a cometer errores y retrasos que pueden afectar significativamente el funcionamiento de la empresa. Además, el uso de herramientas como *Power BI* y *CRM* permitió desarrollar competencias en análisis de datos, cruciales para tomar decisiones informadas y mejorar la eficiencia financiera, asimismo, se resaltó la comunicación eficaz para asegurar la aprobación oportuna de transacciones y cumplir con los objetivo. Dicha experiencia demostró que la proactividad, atención al detalle y la disposición para proponer mejoras continuas son esenciales para la gestión financiera.

#### **2.4. Acciones realizadas durante el cuarto mes (5 de noviembre – 5 de diciembre)**

Para este cuarto mes de prácticas, las actividades estuvieron dirigidas en garantizar la operatividad del área de Tesorería como optimizar procesos financieros con relación a fortalecer la gestión de la información ya que, estuvo marcado por series estratégicas y operativas en las tareas, permitiendo avances significativos en el proceso interno de búsqueda de la información dentro del área con énfasis en reducir tiempos y obtener precisión en los registros financieros (facturas). El mes inicio con un cambio de computador debido a problemas técnicos generando retrasos momentáneos en la ejecución de tareas críticas como la programación y actualizaciones de las devoluciones, a pesar de estos inconvenientes se lograron completar actividades.

También, las actividades se enfocaron en optimizar algunos procesos financieros con el objetivo de reducir rezagos mejorando la eficiencia en la gestión de pagos y facturas, este último con la característica de ensayar el nuevo método de búsqueda y validación de facturas logrando notorios cambios en la eficiencia con relación al tiempo empleado al método anterior. Por otra parte, se resalta la integración de un nuevo integrante al área de Tesorería y el cierre del mes lo que llevo a cabo una revisión detallada de la información con el propósito de que todas las cuentas estuvieran registradas y organizadas.

Por otra parte, el proceso de búsqueda de facturas es una actividad fundamental que se realiza los miércoles y jueves con el objetivo de consolidar y verificar los pagos a proveedores, este procedimiento es poco práctico y tardío en términos de recolectar la información ya que, su principal paso es la descargar los reportes en el sistema *ERP* para luego filtrar y organizar la información en los archivos de Excel y así dar paso en

actualizar la tabla dinámica con los pagos pendientes dependiendo la fecha del corte como se evidencia en la Tabla 8 de manera más detallada dicho procedimiento.

En efecto, el proceso es funcional y su estructura emplea herramientas básicas de Excel y aplicaciones complementarias sin embargo, al analizar más de cerca se encuentran oportunidades de mejora en cuanto a términos de automatización del tiempo enfocando la atención en la digitalización de las facturas. No obstante, después de pasar por los dos primeros filtros se evidencia pequeños errores como en la fecha de vencimiento o en el valor total ocasionando problemas a la hora de efectuar el pago ya que, entre el sistema *ERP* y la aplicación *Gestor F* puede haber pequeñas diferencias.

**Tabla 8. Procedimiento para la búsqueda de facturas**

ESQUEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO ASOCIADO
<pre> graph TD     Inicio([Búsqueda de Facturas Inicio]) --&gt; 1[1. Descarga de información]     1 --&gt; 2[2. Organización de datos]     2 --&gt; 3[3. Identificación de facturas vencidas]     3 --&gt; 4[4. Estructura de tabla dinámica]     4 --&gt; 5[5. Búsqueda de facturas faltantes]     5 --&gt; 6[6. Consulta en el sistema Gestor F]     6 --&gt; 7[7. Registro y validación]     7 --&gt; 8[8. Revisión final]     8 --&gt; Fin([Búsqueda de Facturas Fin])           </pre>	1. Descarga de información	Tesorería	* Acceder al sistema contable ERP. * Descargar los pagos a proveedores hasta el domingo +1 día y cuentas por cobrar pendientes.	Reporte ERP
	2. Organización de datos	Tesorería	* Crear un libro de Excel con las siguientes hojas: Cuentas por cobra - Categorías y pagos por corte * Filtrar proveedores por tipo y días de vencimiento	Libro de Excel
	3. Identificación de facturas vencidas	Tesorería	* Crear la hoja "Proveedores" con facturas vencidas. * Integrar información mediante tabla dinámica.	Hoja de Excel
	4. Estructura de tabla dinámica	Tesorería	Incluir las siguientes columnas: Proveedor (NIT), Razón Social, Documento de causación, Número de factura, Banco proveedor, Categoría, Cuenta por cobrar, Días vencidos, Total	Hoja de Excel
	5. Búsqueda de facturas faltantes	Tesorería	* Filtrar facturas sin número registrado. * Revisar en la carpeta de facturas.	Hoja de Excel y Carpeta de Facturas
	6. Consulta en el sistema Gestor F	Tesorería	* Buscar la factura por NIT o nombre del proveedor. * Descargar y agregar a la carpeta de control.	Gestor F y Carpeta de Facturas
	7. Registro y validación	Tesorería	* Renombrar facturas con NIT y número de factura. * Destacar celdas según estado de validación.	Reporte Semanal - Comparativo
	8. Revisión final	Tesorería	* Comparar valores del reporte con el sistema. * Confirmar que no falte ninguna factura antes de cerrar el proceso.	Informe Final Semanal

Nota: Elaboración Propia (2025)

Con relación al, método anterior se propone una idea de mejora para organizar la información de las facturas que se implementaría solo los miércoles reduciendo el tiempo de búsqueda, presentando una actualización en la forma de organizar, verificar y consolidar las facturas dicho cambio tiene el objetivo optimizar el proceso en cuanto a reducir los tiempos de búsqueda y minimizar errores. Asimismo, el proceso consta de entrelazar los reportes del sistema *ERP* y el *Gestor F* empleando formulas por medio del documento de causación para encontrar la similitud e identificar las facturas que presentan cambios en la fecha de vencimiento o el valor total.

**Tabla 9. Procedimiento para la búsqueda de facturas - Nuevo método**

ESQUEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO ASOCIADO
<pre> graph TD     A([Búsqueda de Facturas - Nuevo método Inicio]) --&gt; B[1. Generación de Reporte Inicial]     B --&gt; C[2. Organización de la Información]     C --&gt; D[3. Identificación de Facturas Faltantes]     D --&gt; E[4. Búsqueda en el sistema Gestor F]     E --&gt; F[5. Registro y validación de datos]     F --&gt; G[6. Actualización de la información]     G --&gt; H[7. Cierre del proceso]     H --&gt; I([Búsqueda de Facturas - Nuevo método Fin])           </pre>	1. Generación de reporte inicial	Tesorería	Descargar reporte actualizado de pagos y cuentas por cobrar desde el ERP.	Reporte ERP
	2. Organización de la Información	Tesorería	Crear un archivo Excel con hojas para facturas Gestor F, Cuentas por cobrar y Cuentas x pagar.	Libro de Excel - Hojas
	3. Identificación de facturas faltantes	Tesorería	Cruzar la información de los tres reportes empleando formulas para saber el estado de la factura.	Reporte de Facturas
	4. Búsqueda en el sistema Gestor F	Tesorería	Filtrar facturas sin estado "OK" y consultar en Gestor F para modificar sus datos.	Gestor F
	5. Registro y validación de datos	Tesorería	Abrir las facturas para validar la fecha de vencimiento y el valor total	Factura
	6. Actualización de la información	Tesorería	Completar la base de datos con la información obtenida y validar pagos programados.	Informe de Actualización
	7. Cierre del proceso	Tesorería	Confirmar que todas las facturas han sido ubicadas y corregir discrepancias.	Informe Final

Nota: Elaboración Propia (2025)

Este nuevo procedimiento hace una comparación entre el sistema *ERP* y la aplicación *Gestor F* su objetivo principal es localizar las facturas que presentan variaciones en su estado, asegurando que tanto la fecha de vencimiento y el valor total sean "OK". Este procedimiento reduce el tiempo de búsqueda y descarga de las facturas faltantes, eliminando este paso del proceso anterior. Por lo que, solo sería necesario descargar la factura para verificar la fecha y el valor sin tener que guardarla en la carpeta, aplicable tanto a las facturas como a las notas crédito; para este caso se debe observar a que factura comercial están referenciadas para un mayor detalle se indica en la Tabla

9. Finalmente, se realizan varias pruebas de ensayo implementando el nuevo procedimiento para luego presentarlo al Gerente Financiero y así obtener su aprobación por correo, como se muestra en la Figura 9, una vez aprobado se comenzará a emplear el nuevo método a partir del mes de diciembre.

**Figura 9. Correo de autorización**



Nota: Correo Corporativo (2024)

Se puede decir, que el desarrollo del nuevo modelo de búsqueda y validación de información de facturas permitió simplificar y acelerar la verificación de los datos, sumando la corrección de errores recurrentes y pagos atrasados ya que se reorganizo los archivos financieros (facturas) facilitando una mayor claridad y orden en los registros. Por otra parte, se destacó un aspecto en este mes fue la integración de la nueva profesional de Tesorería y cartera para el área de Tesorería fortaleciendo las gestiones operativas, generando redistribuciones eficientes en las responsabilidades. Se concluye con el cierre del mes que requiere de una revisión exhaustiva de la información en los procesos financieros.

Este cuarto mes de prácticas, se caracterizó por la implementación de mejoras en los procesos internos del área de Tesorería como el desarrollo e implantación de un nuevo modelo de búsqueda de facturas e ideas para mejorar el proceso de conciliaciones bancarias a su vez, las tareas operativas continuaron siendo un pilar fundamental que permite una gestión eficiente y organizada en términos de pagos, devoluciones y actualizaciones de la información. Asimismo, se presenta la Tabla 10 que evidencia de manera detallada las actividades realizadas durante el mes.

**Tabla 10. Sistematización de actividades**

SEMANA	FECHA	ACTIVIDADES DESIGNADAS	PROPÓSITO	TAREAS	OBSERVACIONES
1	05/11/2024 08/11/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de portátil</li> <li>2. Elaborar RC</li> <li>3. Programación de anticipos, legalizaciones y proveedores</li> <li>4. Revisar las conciliaciones bancarias</li> <li>5. Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>6. Montar pagos de los bancos Bancolombia y Bogotá de la semana pasada</li> <li>7. Búsqueda y actualización de la información de las facturas</li> </ol>	Asegurar la continuidad operativa, la actualización de los procesos financieros y la adecuada organización de la información.	Realizar la solicitud y configuración del nuevo equipo de trabajo, elaborar RC, programar anticipos, gestionar legalizaciones y pagos, revisar las conciliaciones bancarias, actualizar el CRM, procesar pagos correspondientes a semanas anteriores, y buscar y actualizar facturas.	A finales de octubre, se realizó un cambio de portátil debido a problemas físicos con el equipo anterior, lo que generó bloqueos en aplicaciones críticas hasta que el área de TI configuró el nuevo dispositivo. Durante esa semana, las devoluciones de martes y jueves no se programaron por falta de aprobación, siendo reprogramadas para el viernes además, el jueves solo se trabajó medio día con motivo del cumpleaños de la practicante.
2	12/11/2024 15/11/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Montar pagos de la semana pasada y DB, SVP del mes de octubre</li> <li>2. Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>3. Programar anticipos</li> <li>4. Realizar RC pendientes</li> <li>5. Elaborar una idea de mejora para la búsqueda de información de las facturas</li> <li>6. Trabajar en el nuevo método de búsqueda</li> </ol>	Mejorar la gestión financiera a través de la actualización puntual de los pagos, una validación más eficiente de la información y la optimización de los procesos internos.	Procesar los pagos atrasados y correspondientes al mes en curso, programar devoluciones y anticipos, realizar los RC pendientes, desarrollar y aplicar el nuevo método de búsqueda y validación de facturas, así como evaluar los errores recurrentes en la documentación y proponer soluciones.	Se detectaron múltiples facturas sin documentos de causación, lo que provocó errores en el cruce con el sistema Pagador. Para solucionar esto, se implementó un nuevo método de validación de información de facturas, reduciendo la cantidad de datos a descargar y simplificando el proceso de verificación.
3	18/11/2024 22/11/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programación y gestión de devoluciones</li> <li>2. Montar pagos al sistema de la semana pasada de Bancolombia y Bogotá</li> <li>3. Elaborar RC</li> <li>4. Actualizar la información de las facturas con el nuevo modelo de búsqueda</li> <li>5. Programar pagos de proveedores y anticipos</li> </ol>	Optimizar el procesamiento de pagos y actualización de la información financiera en relación con la búsqueda de facturas.	Gestionar y programar devoluciones, montar pagos atrasados de Bancolombia y Bogotá, elaborar y gestionar los RC, implementar el nuevo modelo de búsqueda para las facturas y programar pagos de proveedores.	El jefe autorizó el nuevo modelo de búsqueda para las facturas, mejorando la eficiencia en la actualización y validación de la información.
4	25/11/2024 29/11/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar RC</li> <li>2. Actualizar los pagos de la semana pasada que habían presentado errores</li> <li>3. Programación de pagos a proveedores, anticipos, legalizaciones y pagos fijos</li> <li>4. Presentación de la nueva profesional de tesorería y cartera</li> <li>5. Programación de devoluciones y actualización del CRM</li> <li>6. Actualización de la plantilla de las facturas en el Excel con corte al domingo</li> <li>7. Revisar las facturas verificar fecha y valor</li> </ol>	Velar por la correcta realización de pagos, la actualización oportuna de registros y dar la bienvenida al nuevo integrante del equipo.	Elaborar y actualizar los RC, corregir errores en pagos atrasados y realizar pagos a proveedores, programar devoluciones y anticipos, actualizar la plantilla de facturas con los datos correspondientes, revisar y verificar las facturas antes de procesarlas, y organizar pagos fijos, anticipos y legalizaciones.	El martes se dio la bienvenida a la nueva profesional de tesorería y cartera, quien se integrará al equipo para fortalecer las gestiones operativas.
5	02/12/2024 06/12/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar el archivo de las conciliaciones bancarias</li> <li>2. Elaborar RC</li> <li>3. Programación de pagos fijos y proveedores</li> <li>4. Programación de devoluciones y actualización del CRM</li> <li>5. Montar pagos de la semana pasada de EB y EG</li> <li>6. Actualizar la plantilla de facturas con el corte que corresponda a la semana</li> <li>7. Revisar la información de las facturas</li> <li>8. Programación de anticipo y legalizaciones</li> <li>9. Cierre de mes</li> </ol>	Observar la correcta organización de los pagos, conciliaciones y el registro de facturas, para cerrar el mes de manera eficiente.	Organizar los archivos de conciliaciones bancarias, elaborar los RC, montar pagos de proveedores, actualizar la plantilla de facturas y revisar la información, programar anticipos y legalizaciones, y efectuar el cierre de mes de forma ordenada.	Tener en cuenta para la plantilla del reporte de las conciliaciones bancarias, se deben considerar las cuentas por cobrar de los empleados.

Nota: Elaboración Propia (2024)

Asimismo, el aprendizaje continuo de cada semana destacó la importancia en estar abierto y en constante análisis en prestar atención a pequeños detalles que pueden cambiar la perspectiva y así superar expectativas sin dejar de lado una zona de confort, se deberá tener un balance para obtener un bienestar personal. Además, se destacó este mes por estar influenciado por el ambiente navideño de la empresa realizando una novena aliando fundaciones de niños y mascotas para compartir un poco de esa magia.

Se concluye este penúltimo mes, estuvo lleno de emociones y sensaciones en cuanto adaptarse al cambio tanto personal como laboral innovando en nuevas ideas a métodos ya establecidos con el objetivo de buscar y verificar la información pero ajustando pequeños detalles que hacen la diferencia reflejando la importancia de la flexibilidad y la capacidad en adaptar nuevas herramientas y dinámicas, manteniendo un enfoque organizado en la gestión del tiempo para que de esta manera se cumpla con las actividades establecidas. Por otra parte, la mejora continua simplifica procesos internos que llevan a optimizar el esfuerzo de algunas actividades que con lleva más tiempo que otras sin dejar de lado el trabajo en equipo y el compromiso.

## **2.5. Acciones realizadas durante el quinto mes (5 de diciembre – 5 enero)**

Durante este último mes de prácticas, se llevaron a cabo las mismas actividades operativas como es de costumbre pero con un carácter estratégico ya que, se enfocaron en mantener la continuidad operativa y financiera con incrementos en las ventas y en devoluciones por la temporada navideña siendo este mes un periodo clave para la empresa. Las actividades se dividieron en la actualización y gestión de los reportes para la programación de pagos semanales, conciliaciones bancarias y devoluciones, sino también en la programación de anticipos, legalizaciones, pagos fijos y elaboración de recibos de caja permitiendo una adecuada administración de los flujos de efectivo cumpliendo con los compromisos financieros y a su vez, con el fin de minimizar posibles retrasos en las operaciones de la empresa.

Por otra parte, el principal enfoque estuvo dirigido en la conciliación de dichos procesos con el reto de la temporada navideña ya que, requería de una mayor coordinación debido al aumento de flujo de efectivo a su vez, la empresa estaba llevando a cabo cambios en la infraestructura como remodelaciones en áreas claves y fumigaciones como se evidencia en las Figuras 10 y 11. Sin embargo, dichas mejoras eran necesarias para mejorar el ambiente de trabajo y la funcionalidad de las instalaciones ocasionaban desafíos adicionales al afectar temporalmente el desempeño de algunos empleados al restringir el uso de ciertas áreas.

**Figura 10. Cambios en la infraestructura**



Nota: Correo Corporativo (2024)

**Figura 11. Fumigación**



Nota: Correo Corporativo (2024)

Asimismo, durante en el marco de las festividades tanto para navidad como fin de año la empresa y el equipo administrativo anunciaron la implementación de una jornada especial para los días 24 y 31 de diciembre con el objetivo de garantizar la continuidad operativa durante la temporada y sus celebraciones, por medio, de un esfuerzo conjunto se asegura los procesos sigan su continuidad distribuidos en diferentes canales de servicio manteniendo operaciones sólidas y eficientes en fechas festivas. También, en estas fechas se fomenta un ambiente de celebración tanto para toda la empresa y sus

colaboradores como entre las distintas áreas de trabajo por lo que, dan la opción a los empleados de utilizar el “día de la familia” en cualquiera de estos dos días el 24 o el 31 pero dicho día tendrá que ser acordado previamente con el líder de cada área para su aprobación sin alterar el equilibrio entre las actividades laborales como se puede evidenciar en la Figura 12.

**Figura 12. Jornada especial**



Nota: Correo Corporativo (2024)

Teniendo en cuenta lo anterior, el analista de Tesorería solicitó el día de la familia para el 31 de diciembre por lo que las actividades que estaban asignadas ese día se tuvieron que adelantar un día antes, como la actualización y programación de pagos a proveedores y devoluciones. Por una parte, se realizó la actualización de la programación de pagos para estar al día con los saldos de los proveedores ya que era cierre del año y así estar al día.

En cuanto al, proceso de las conciliaciones bancarias su principal objetivo es identificar las consignaciones que ingresaron en la semana para cruzar las cuentas por cobrar de los empleados para la elaboración de su respectivo recibo de caja. Además, esta actividad se realizaba una vez al mes antes de hacer el cierre contable sin embargo, a la hora de realizar esta actividad se pudo evidenciar vacíos en el proceso ya que se realizaba de la misma manera pero no tenía tanta información porque, solo contaba con el reporte del banco y del sistema contable por lo que, la mayor diferencia entre el proceso anterior y el nuevo es que contiene más información donde se detalla cada dato y asimismo, identificar de manera eficiente las consignaciones que no se han reportado.

En primer lugar, se descargan los reportes necesarios para empezar a construir la hoja que contenga toda la información y así luego empezar a cruzar los datos del banco

con los datos del sistema contable en segundo lugar, se empieza a construir uniendo la información de los reportes anteriores para luego cruzar los datos por medio de fórmulas empleando criterios de selección como la fecha, el código, y el valor con énfasis en los códigos porque, muchas veces hay consignaciones por el mismo valor pero hay diferente concepto que se pueden confundir entonces nos puede generar sesgos. Y en tercer lugar, se realiza la revisión de cada consignación para agregar la nota correspondiente o elaborar el recibo de caja y de esta manera estar al día, para evidenciar mejor el proceso se adjunta en la Tabla 11.

**Tabla 11. Procedimiento para conciliaciones bancarias**

ESQUEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO ASOCIADO
<pre> graph TD     Inicio([Conciliaciones Bancarias Inicio]) --&gt; 1[1. Descarga de Extractos Bancarios]     1 --&gt; 2[2. Importación de Datos al ERP]     2 --&gt; 3[3. Comparación de Movimientos]     3 --&gt; 4[4. Análisis de Inconsistencias]     4 --&gt; 5[5. Ajustes y Correcciones]     5 --&gt; 6[6. Validación y Cierre de Conciliación]     6 --&gt; Fin([Conciliaciones Bancarias Fin])           </pre>	1. Descarga de extractos bancarios	Tesorería	Acceder a la plataforma del banco y descargar los extractos en formato compatible con el ERP.	Extracto Bancario
	2. Importación de datos al ERP	Tesorería	Cargar los extractos en el sistema contable y verificar la correcta importación.	ERP Contable
	3. Comparación de movimientos	Tesorería	Cruzar la información de los extractos bancarios con los registros contables.	Reporte de Movimientos
	4. Análisis de inconsistencias	Tesorería	Identificar y clasificar diferencias entre los registros bancarios y contables.	Informe de Discrepancias
	5. Ajustes y correcciones	Tesorería	Registrar ajustes en el sistema y notificar al área correspondiente si es necesario.	Ajuste Contable
	6. Validación y cierre de conciliación	Tesorería	Confirmar que no existan diferencias pendientes y generar el informe final.	Reporte de Conciliación

Nota: Elaboración Propia (2025)

Teniendo en cuenta lo anterior, el analista de Tesorería después de probar y evaluar el nuevo proceso de las conciliaciones bancarias envió un correo aprobando el nuevo método del proceso como se evidencia en la Figura 14. A su vez, será implementado a partir del mes de enero, con el propósito de optimizar la gestión de la información como el ahorro del tiempo, reducción de errores y en identificar los saldos pendientes de los empleados que aún no nos han reportado.

### Figura 13. Autorización - Conciliaciones bancarias

Enviado el: viernes, 3 de enero de 2025 4:20 p. m.

Para: Aprendiz Tesorería

Asunto: Aprobación proceso de conciliaciones

Buenas tardes Nicolle,

El proceso de conciliaciones bancarias ha sido aprobado para realizarse a partir de enero.

Saludos,



Nota: Correo Corporativo (2025)

Para tener una mejor comprensión del quinto mes se adjunta la Tabla 12 que muestra de forma resumida la sistematización de actividades como la ejecución del nuevo método de las conciliaciones bancarias además, cada semana se detalla las actividades operativas asignadas con su propósito, tareas realizadas y observaciones relevantes como la remodelación de la infraestructura, fumigación y temporada navideña con cambios en el horario laboral.

**Tabla 12. Sistematización de actividades**

SEMANA	FECHA	ACTIVIDADES DESIGNADAS	PROPÓSITO	TAREAS	OBSERVACIONES
1	9/12/2024 13/12/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar y organizar el reporte de las conciliaciones bancarias</li> <li>2. Montar pagos de la semana pasada EB y EG</li> <li>3. Programación de devoluciones y actualización del CRM</li> <li>4. Actualizar y organizar el reporte con los vencimientos de esta semana</li> <li>5. Programar pagos a proveedores, pagos fijos, anticipos y legalizaciones</li> <li>6. Elaboración de RC</li> </ol>	Asegurar el cumplimiento de los procesos financieros, manteniendo los reportes actualizados para facilitar una gestión más eficiente de las actividades pendientes.	Revisar y organizar las conciliaciones bancarias, montar pagos de semanas anteriores (EB y EG), programar devoluciones y actualizar el CRM, organizar reportes según los vencimientos, y programar pagos y elaborar RC.	Desde mediados de noviembre hasta mediados de diciembre, la empresa ha estado realizando remodelaciones en la infraestructura, lo que podría afectar la operatividad o el desempeño de algunos empleados.
2	16/12/2024 20/12/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de RC</li> <li>2. Programación pagos a proveedores</li> <li>3. Actualizar y organizar el archivo de las conciliaciones bancarias</li> <li>4. Montar pagos pagos de la semana pasada EB y EG y pagos PSE del mes NOV</li> <li>5. Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>6. Actualizar y ordenar la plantilla de pagos a proveedores con el corte correspondiente</li> <li>7. Novena navideña</li> <li>8. Programar pagos de anticipos, legalizaciones, pagos fijos y proveedores</li> </ol>	Garantizar la continuidad operativa y financiera de la empresa, al mismo tiempo que se promueve y se fomenta el espíritu navideño entre los colaboradores	Elaborar RC y organizar las conciliaciones, programar y montar pagos pendientes, actualizar plantillas de pagos según el corte, participar en actividades navideñas como la novena y donatón.	La empresa realizó una novena navideña y una donatón para niños y mascotas, fortaleciendo el compromiso social y el trabajo en equipo.
3	23/12/2024 27/12/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de RC</li> <li>2. Actualizar y ordenar la plantilla de pagos a proveedores con el corte correspondiente</li> <li>3. Programación pagos a proveedores</li> <li>4. Actualizar y organizar el archivo de las conciliaciones bancarias</li> <li>5. Montar pagos pagos de la semana pasada EB y EG</li> <li>6. Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>7. Programar pagos de anticipos, legalizaciones y pagos fijos</li> </ol>	Optimizar la gestión financiera y administrativa para garantizar pagos oportunos, organización contable eficiente y mejora continua en devoluciones, conciliaciones y manejo de información.	Preparar y ejecutar RC, mantener actualizada la plantilla y organizar los pagos pendientes, gestionar devoluciones y mantener el CRM al día, realizar tareas relacionadas con pagos atrasados y conciliaciones.	<b>Horario especial:</b> El día 24 de diciembre se trabajó bajo un horario especial gestionado por la empresa. Los pagos a proveedores fueron programados un lunes debido a que el día inicial caía en un festivo.
4	30/12/2024 07/01/2025	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar y ordenar la plantilla de pagos a proveedores con corte al 31 de diciembre</li> <li>2. Programar pagos a proveedores</li> <li>3. Programar devoluciones y actualizar el CRM</li> <li>4. Elaboración de RC</li> <li>5. Montar pagos de la semana pasada EB y EG</li> <li>6. Actualizar y ordenar la plantilla de pagos a proveedores con corte al 5 de enero</li> <li>7. Descargar y organizar la información de las conciliaciones bancarias</li> </ol>	Ajustar el cierre financiero de fin de año y planificar las tareas para inicios del nuevo año.	Actualizar y mantener las plantillas de pagos al día, realizar la programación de pagos a proveedores y devoluciones, implementar el nuevo método para organizar conciliaciones bancarias.	<b>Horario especial:</b> El 31 de diciembre se trabajó bajo un horario especial gestionado por la empresa. - Las devoluciones fueron programadas el lunes, ya que el analista pidió el día de familia para el 31 de diciembre. - Se aprobó el nuevo método para ordenar la información de las conciliaciones bancarias, que se implementará desde enero.

Nota: Elaboración Propia (2025)

Para finalizar el quinto mes de prácticas, estuvo lleno de emociones de emoción y nostalgia porque se acercaba el día de concluir una etapa maravillosa y agradecida de tener esta oportunidad en una empresa reconocida. Además, al tener una planificación estructurada y detallada son clave para garantizar un eficiente entorno laboral a pesar de los desafíos internos que se presentaron como la temporada navideña, remodelaciones en la infraestructura y horarios especiales demostrando una adaptabilidad y flexibilidad en mantener la continuidad operativa del área financiera como en el manejo del tiempo para el desarrollo de actividades como la programación de pagos, conciliaciones y devoluciones. También, este mes estuvo lleno de enseñanzas como en la gestión del tiempo y de los recursos a pesar de los inconvenientes como la remodelación, la fumigación o la temporada navideña se pudo apreciar el equilibrio entre la eficiencia operativa y el bienestar de los empleados.

### **3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica**

#### **3.1. Sobre el proceso o situación a resolver**

Durante la práctica en el área de Tesorería, pude analizar algunos procedimientos que eran funcionales no estaban completamente adaptados a un entorno dinámico. Por ejemplo, en la actividad de validar cada factura antes de programar pagos a proveedores ya que era una actividad que podía tomar más de un día, este método era aceptado aún seguía susceptible a errores humanos consumiendo recursos valiosos como el tiempo. Por lo que, la falta de automatización para este proceso representaba una mejora para optimizar los tiempos y así reducir la probabilidad de errores.

De tal manera, al considerar la automatización en desarrollar nuevos métodos para las actividades operativas como en la programación de pagos a proveedores o en las conciliaciones bancarias se dio la apertura de reestructurar dichos procesos para evidenciar y formular la secuencia que llevaría cada paso a seguir asegurando un flujo continuo en las operaciones financieras sin embargo, todavía hay aspectos por mejorar como en implementar y vincular herramientas ofimáticas al sistema contable (*ERP*).

Por otra parte, el liderazgo del analista de Tesorería se destacó en la toma de decisiones estratégicas en un entorno constante de presión ya que, muchas veces los recursos financieros eran limitados demostrando un enfoque basado en la priorización y la resolución de problemas fortaleciendo el sentido de pertenencia y compromiso, priorizando un entorno más participativo con ideas frescas y perspectivas entre las opiniones del analista de Tesorería y del aprendiz. No obstante, al adoptar una

perspectiva crítica en la toma de decisiones podría beneficiar un manejo estratégico en las finanzas.

El equipo de Tesorería, incluidos el analista y el aprendiz, logro una comunicación efectiva y una óptima coordinación permitiendo que el desarrollo de los procesos fuera efectiva reduciendo contratiempos operativos. Pero confiar en las hojas de cálculo de hace años ya les está frenando un poco; cambiar a un software interesante podría ahorrar mucho tiempo y reducir los errores. Por lo que, el uso de elementos está desactualizados, como hojas de cálculo, para rastrear y conciliar cuentas ralentiza las cosas, por lo que cambiar a un software interesante podría aumentar la velocidad y reducir los errores al poner todo, como los informes y los pagos, en un solo lugar. Sin embargo, al observar que están desactualizados se evidencia vacíos en planes de reestructuración ya que, algunos puestos duplican la funcionalidad pero se siguen cometiendo los mismos errores y otros fueron inestables al observar varias renunciaciones en poco tiempo.

En síntesis, en lo que respecta a la Tesorería tener procesos sólidos, liderazgo y un equipo dedicado es clave para administrar el dinero sin problemas ya que, si bien las cosas funcionan correctamente existe una gran posibilidad de dar un paso adelante con una mejor tecnología y un ambiente de toma de decisiones centrado en el equipo. Además, las empresas deben pensar a largo plazo fomentando a seguir capacitando a su equipo y mantener la flexibilidad necesaria para mantenerse al día con el panorama empresarial en constante cambio, lo que aumentará su fortaleza y les ayudará a mantenerse competitivas en un mercado acelerado.

### **3.2. Desde lo teórico y lo conceptual**

La contabilidad administrativa tiene como objetivo suministrar la información contable para obtener una eficiente gestión con relación a la toma de decisiones por medio, de registrar y clasificar todo informe o dato financiero que refleje la situación económica. A su vez, "... se ocupa de proveer la información a los administradores, es decir, quienes, dentro de la organización, se encargan de la dirección y el control de sus operaciones" (Garrison et al., 2007, p.4) como por ejemplo, la elaboración de estados financieros, registro de transacciones, cumplimiento fiscal, controles y seguimientos brindando una visión más amplia de la situación financiera actual de las organizaciones.

Para los autores Salazar et al., 2020 la contabilidad administrativa con el transcurso del tiempo se ha convertido en una herramienta primordial en la toma de decisiones gerenciales priorizando información relevante y oportuna para evaluar de manera objetiva el desempeño de las operaciones dentro de la organización, ofreciendo una perspectiva detallada de los costos y procesos para así, facilitar la planificación y el

control gerencial. Se puede decir que, las organizaciones disponen de datos claves para las operaciones productivas y transacciones financieras evaluando alternativas que beneficien a la organización en recursos, tiempos, eficiencia y efectividad en cada operación.

Como lo mencionan los autores (Salazar et al., 2020. p30)

El disponer de registros precisos y organizados sobre las operaciones productivas y contables, así como de transacciones económico-financiera, es un recurso valioso en las empresas, pues provee datos de interés para que gerentes en cualquier nivel de la estructura organizativa, tomen decisiones partiendo de la evaluación objetiva del desempeño de sus operaciones.

Asimismo, dicho análisis integral asegura que al administrar de manera ordenada los registros contables en relación con las operaciones productivas de la organización generan múltiples alternativas de evaluación optando por el mayor beneficio mutuo. Por medio, de referencias claves como datos cualitativos y cuantitativos en apoyo a la toma de decisiones gerenciales para su asertividad también, contribuyendo en facilitar la planificación estratégica en base al control de los costos en los procesos productivos conforme a los cambios internos y externos a la organización para así, ofrecer estrategias innovadoras que sean competitivas en relación con el mercado dinámico ajustando las necesidades con los principios de la organización.

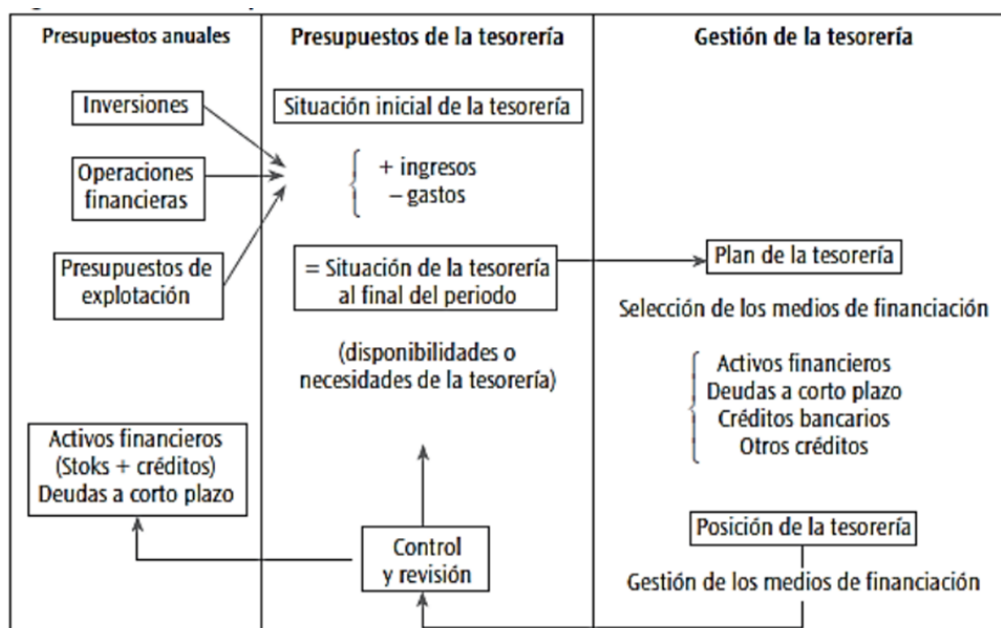
Con relación a lo anterior, para Palma et al. (2021) resaltan la importancia de la contabilidad administrativa que permite proporcionar información precisa para que la alta gerencia tome decisiones orientadas a las operaciones financieras por lo que, este tipo de contabilidad se caracteriza en utilizar herramientas como los presupuestos que evidencian los ingresos y los gastos para desarrollar proyectos futuros o simplemente en realizar actividades operativas dentro de la organización. A partir de esta idea, se evidencia la capacidad en facilitar la toma de decisiones al tener un análisis previo con el fin de proponer alternativas eficientes de modo que, las acciones correctivas se adapten cuando la decisión resulte poco favorable trayendo consecuencias negativas para la organización.

No obstante, para Ramírez (2012, como se cita en Cando et al., 2022) la contabilidad administrativa se basa en un sistema de información que emplea servicios acorde a las necesidades y la gestión dedicadas a facilitar las funcionalidades en la organización como el control a la hora de tomar elecciones ya que, están destinadas en interpretar la información relacionada con las transacciones financieras. De esta manera, se desarrolla un rol relevante en las organizaciones porque, buscan que la contabilidad

administrativa gestione los recursos en cuanto a eficiencia y eficacia para una optimización continua.

Para que, la contabilidad administrativa funcione a corto plazo es necesario tener un ciclo de planeación financiera conocida como Tesorería ya que, esta área se encarga de gestionar los activos financieros como entradas y salidas de flujo de efectivo garantizando la suficiente liquidez que cubra las necesidades operativas de la organización. En pocas palabras, la Tesorería de una organización tiene como objetivo mantener en equilibrio la liquidez, la gestión de activos y pasivos financieros a su vez, la planificación del flujo de caja, la negociación con proveedores y en optimizar los recursos que estén disponibles.

**Figura 14. Ciclo de la planeación financiera de la Tesorería**



Fuente: Conso, Pierre, La gestión financiera de la empresa, España, Editorial Hispano Europea, 1977, p. 555.

Según la Figura anterior, se presenta un esquema que ilustra el proceso de gestión en el área de Tesorería partiendo desde presupuestos anuales con elementos que abarca operaciones financieras, inversiones y presupuestos de explotación (utilidades) esta situación se calcula mediante la suma de los ingresos y la resta de los gastos para conocer cuanto flujo de dinero estará disponible según las necesidades del periodo. Posteriormente, se realiza un plan para definir la distribución del dinero que se ajusta

mediante un proceso de control y supervisión manteniendo un equilibrio financiero para la organización.

En conclusión, la contabilidad administrativa juega un papel relevante en la organización empleando la gestión de la Tesorería ya que, es un proceso cíclico que integra la planificación rigurosa y un control constante, actuando como un puente entrelazando las necesidades operativas y financieras de una organización. De tal manera, se destaca en evaluar constantemente la disponibilidad del dinero para solventar la productividad para garantizar la liquidez, estabilidad y eficiencia en la asignación de los recursos.

### **3.3. Sobre las acciones del practicante**

En mi rol como futura administradora de empresas, esta experiencia de práctica me permitió comprender la importancia de mantener un equilibrio entre la eficiencia operativa y la innovación constante. La entidad donde realicé mi práctica cuenta con una base sólida en términos de estructura organizacional y ejecución de procesos, lo cual le permite operar de manera efectiva en el corto plazo. Sin embargo, para alcanzar un nivel de excelencia, es crucial invertir en herramientas tecnológicas avanzadas fomentando la capacitación continua del equipo y adoptar un enfoque más participativo en la toma de decisiones.

Inicialmente como practicante en el área de Tesorería fue enriquecedora tanto a nivel personal como profesional, experimentando una mezcla de emociones y habilidades tanto positivas como negativas e incertidumbres ante situaciones que surgían de imprevistos pero, con la satisfacción al cumplirlos asumiendo una actitud proactiva y dispuesta al aprendizaje. Por otra parte, destaque la capacidad de organizar tareas y manejar simultáneamente múltiples responsabilidades a su vez, tomando una postura analítica que me permitió identificar discrepancias en el área y en la organización como un jefe presente pero ausente a su equipo de trabajo, carga laboral, retrasos en la información y dificultades en la comunicación.

Uno de mis principales aportes fue la implementación de una metodología estructurada para la consolidación de cuentas por pagar esto incluyó la creación de plantillas personalizadas que facilitaron el seguimiento de pagos pendientes que mejoraron la presentación del informe. De igual forma, reconozco que no profundicé lo suficiente en el análisis estratégico esto debió, en parte, a que las tareas operativas consumían gran parte del tiempo también, una falta de experiencia en este tipo de análisis y las restricciones en el sistema contable impedían un buen funcionamiento de posibles ideas de mejora.

La práctica no solo fortaleció mis competencias técnicas en gestión financiera, sino que también me brindó una perspectiva integral sobre la importancia del trabajo en equipo, la comunicación y la adaptabilidad en el ámbito empresarial. Estas lecciones serán fundamentales para mi desarrollo como profesional y para contribuir al éxito de las organizaciones en las que participe en el futuro.

En conclusión, las situaciones de mayor aprendizaje partieron en asumir responsabilidades críticas durante periodos de presión en colaboración con el equipo para cumplir con los plazos establecidos también, comprendí habilidades interpersonales como la comunicación efectiva y la paciencia ya que, son fundamentales para el desarrollo de las actividades. Por último, como practicante perfeccioné habilidades técnicas que ayudaron a crecer como profesional y personal identificando áreas de mejora; esta experiencia me permitió conocer nuevas herramientas para afrontar y superar futuros retos.

## **4. Recomendaciones**

### **4.1. A la organización o al área, sobre el proceso**

En mi experiencia en el área de Tesorería tuve la oportunidad de observar perspectivas importantes en cuanto a la estructura operativa, además en identificar oportunidades claves en mejorar la gestión en algunos procesos que estén orientadas en optimizar el desempeño del área según los alineamientos de la organización. Por lo que, una de las principales mejoras para el área financiera sería la actualización de los equipos e insumos tecnológicos ya que, muchos de los equipos como los computadores presentaban fallas recurrentes o eran modelos antiguos que no tienen la capacidad de actualizar nuevas versiones de software además, muchos de estos equipos están en condiciones deplorables lo que generaban retrasos en los tiempos de entrega.

De tal manera, se recomienda en realizar una evaluación técnica general para todos los equipos que emplea el área financiera y así identificar cuáles son los de mayor prioridad en requerir mantenimiento o reemplazo. Asimismo, en invertir en hardware modernos compatibles con los avances tecnológicos ofreciendo al área financiera operar de forma ágil y eficiente que integren lenguajes de programación como herramienta para optimizar tareas repetitivas proporcionando una visión más integral para la toma de decisiones.

Igualmente, al aprovechar al máximo los nuevos equipos o actualizaciones son una buena idea para organizar gran parte de las funciones en la formación de tendencias tecnológicas y financieras, que mejoran las habilidades del equipo y lograría ayudar a la

posible adaptación de nuevos avances, beneficiando al área de Tesorería y la organización en general. Además, hacer que todos en la organización participen en la detección de problemas y en la búsqueda de soluciones mediante reuniones periódicas puede mejorar mucho la gestión de los procesos.

En resume, la inversión de tecnología para el equipo en la actualidad podría mejorar totalmente el área de finanzas especialmente el de Tesorería, haciéndolo mucho más eficiente e innovador. También, al invertir en herramientas y capacitación modernas ayuda a la estrategia y al trabajo en equipo impulsando a lograr resultados y poner a la organización a la vanguardia en la gestión financiera.

#### **4.2. A los procesos de práctica**

Durante mi experiencia en el área de Tesorería, como practicante fue un proceso significativo para mi formación profesional evaluando procesos que aporten a la optimización y generar experiencias enriquecedoras y efectivas a futuros practicantes partiendo desde la inducción, pasando por las dinámicas laborales diarias hasta en el relacionamiento con el equipo. En cambio, La interacción con el equipo fue una de las experiencias más enriquecedoras durante mi práctica, aunque considero que podría fomentarse aún más la comunicación y el apoyo mutuo como en designar un líder capacitado dentro del área financiera que sirva como punto de apoyo en comunicar y expresar estrategias que beneficien al equipo por medio, de organizar reuniones periódicas de seguimiento para conversar los avances, resolver dudas o solo proporcionar retroalimentaciones constructivas.

Simultáneamente, la organización proporción trabajar en horarios flexibles agregando la comodidad del trabajo hibrido que permitió distribuir mejor el tiempo para realizar actividades personales y académicas sin descuidar las obligaciones laborales encontrando así un equilibrio. Por lo que, considero en mantener esta política significaría en mantener la eficiencia y la satisfacción de los futuros practicantes beneficiando al desempeño laboral y académico, haciendo que el lugar sea muy ameno.

Como primera, recomendación sería en una reunión inicial con todo el equipo financiero para facilitar la integración y así conocer los objetivos tanto del área desde el punto de funciones generales como las expectativas del practicante. También, observe que algunos espacios no estaban en condiciones mayormente en términos de iluminación y espacio por lo que, era necesario en mejorar la iluminación en los espacios pero con las remodelaciones que realizaron solucionaron este problema sin embargo, reducción el espacio físico y en asegurar que los equipos tecnológicos que se le asignen al practicante estén en un buen estado y funcionen correctamente.

En segundo lugar, al acceder a herramientas tecnológicas puede desempeñar funciones para el practicante proponer y desarrollar ideas de mejoras en base a los procesos establecidos o en la creación de nuevos ya que, en mi experiencia no supere esa perspectiva que tenía porque, muchas de estas herramientas requerían de actualizaciones o permisos para su desarrollo como por ejemplo, emplear *Power BI* al sistema contable *ERP* propongo en que los practicantes tenga el acceso a estas herramientas con la opinión y supervisión del líder para el desarrollo de nuevas ideas mejora que impulsen al área y a su vez, a la organización.

Por último, está en reconocer el esfuerzo desde la retroalimentación constante son claves para maximizar la experiencia de los empleados pero sobre todo la perspectiva del practicante ya que, de una u otra forma impactan en la motivación y en el desarrollo profesional. Al proponer un sistema de evaluación estructural permitirá ejecutar actividades con metas claras desde un inicio igualmente, en organizar reuniones periódicas para destacar logros y oportunidades a mejorar fomentando la autoevaluación y la autocrítica entre el líder y el practicante acorde al proceso de desarrollo. De esta manera, al implementar estas acciones no solo beneficia al practicante sino que también proporciona una experiencia formativa integral a la organización.

En conclusión, las recomendaciones fomentarían un ambiente estructurado con accesibilidad al aprendizaje para los practicantes fortaleciendo la experiencia formativa en el desempeño profesional por medio, de un sistema de retroalimentación constructiva y en desarrollar planes personalizados abarcando el acceso a herramientas tecnológicas garantizando un desempeño óptimo de tal forma, que al mejorar la inducción, las condiciones físicas en el sitio de trabajo y en promover dinámicas de integración con el equipo promueve una mayor productividad.

## Referencias

Académico Pedagógico de Ciencias Sociales de la UNVM, Villa María.  
<https://www.aacademica.org/xi.congreso.de.administracion.del.centro.de.la.republica.vii.congreso.de.ciencias.economicas.del/140>

Cando, A., Villa, H., Cunuhay, L., & Guerrero, M. (2022). Contabilidad administrativa y financiera (1.a ed.). Centro de Investigación y Desarrollo.  
<https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2023/05/Contabilidad-Administrativa-y-Financiera.pdf>

DANE. (2022). *Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas (CIIU)*. DANE gov.co.  
[https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-industrial-internacional-uniforme-de-todas-las-actividades-economicas-ciiu#:~:text=Actividades%20Econ%C3%B3micas%20\(CIIU\)-,Clasificaci%C3%B3n%20industrial%20internacional%20uniforme%20de%20todas%20las%20actividades%20econ%C3%B3micas%20\(CIIU,en%20su%20actividad%20econ%C3%B3mica%20principal.](https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-industrial-internacional-uniforme-de-todas-las-actividades-economicas-ciiu#:~:text=Actividades%20Econ%C3%B3micas%20(CIIU)-,Clasificaci%C3%B3n%20industrial%20internacional%20uniforme%20de%20todas%20las%20actividades%20econ%C3%B3micas%20(CIIU,en%20su%20actividad%20econ%C3%B3mica%20principal.)

Garrison, R. H., Noreen, E. W., Brewer, P. C., Padilla, D. N. R., & Morales, J. D. (2007). Contabilidad administrativa (Vol. 10). México: McGraw-Hill.

Héctor Martín Stassi, Mariano Medaglia y Guillermo Eduardo Hoffmann (2022). *IMPACTO DE LOS AUTOMATISMOS EN LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES*. XI Congreso de Administración del Centro de la República. VII Congreso de Ciencias Económicas del Instituto.

Palma-Cantun, C. ., Gómez-Cruz , R., & Delgado-Cih, G. . (2021). La importancia de la contabilidad administrativa para la toma de decisiones gerenciales. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 278-287. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.878>

Pires, R. (2021). Descubre qué es un dashboard y qué información debe contener. Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/dashboard/>

Salazar, F., González, J., Sánchez, P. & Sanmartin, W. (2020). Contabilidad administrativa: Herramienta para la toma de decisiones gerenciales. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9318543>

Salesforce. (s. f.). ¿Qué es un CRM y cómo funciona?  
<https://www.salesforce.com/mx/crm/>