



**Procesos Contables
En Teleperformance Colombia SAS.**

Asignatura:
Práctica profesional III

Función de práctica profesional:
En donde trabaja el estudiante

Estudiante:
Magaly Calderón Romero
ID 473669

Tutor:

Nelson Enrique Barrios

10 de agosto de 2018

Índice

Introducción	5
 Capítulo 1 Descripción general del contexto de práctica profesional en Donde trabaja el estudiante	 6
<i>1.1 Descripción del entorno de práctica profesional</i>	<i>6</i>
1.1.1 Reseña histórica	7
1.1.2 Misión, visión y valores corporativos	9
1.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante	11
1.1.4 Logros de la empresa	12
1.1.5 Descripción del área funcional donde se desempeñó	13
1.1.6 Matriz FODA personal de la experiencia de práctica realizada	14
1.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados	15
<i>1.2 Datos del Interlocutor, jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje.....</i>	<i>16</i>
<i>1.3 Funciones y/o compromisos establecidos.....</i>	<i>17</i>
<i>1.4 Plan de trabajo</i>	<i>17</i>
1.4.1 Objetivo de la práctica profesional	18
1.4.2 Actividades semanales	19
1.4.3 Productos a realizar o realizados.....	19
 Capítulo 2 Resultados de la práctica profesional.....	 21
<i>2.1 Descripción de las actividades realizadas.....</i>	<i>21</i>

2.2 <i>Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto de trabajo</i>	38
2.3 <i>Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo</i>	43
Capítulo 3 Evaluación general de la práctica	45
3.1 <i>Resultados alcanzados</i>	45
3.2 <i>Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales</i>	46
3.3 <i>Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica</i>	48
Referencias	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Foda	14
Tabla 2 Índice de subcomponentes	39
Tabla 3 Análisis de subcomponentes academicos	40
Tabla 4 Beneficios logrados.....	44
Tabla 5 Resultados obtenidos	45

INDICE DE IMAGENES

Ilustración 1 Línea del tiempo- reseña histórica	7
Ilustración 2 Figura 1 Filosofía de Teleperformance Colombia SAS.....	9

Ilustración 3 valores Corporativos Teleperformance Colombia SAS.....	10
Ilustración 4 Organigrama De Teleperformance Colombia SAS	11
Ilustración 5 Línea De tiempo.....	33
Ilustración 6 Imagen Call Center	34
Ilustración 7 Informe Portátiles	35
Ilustración 8 Metros cuadrados	36
Ilustración 9 Reqlagic para generar órdenes de compra.....	36
Ilustración 10 Contabilizar Facturación GP.....	37
Ilustración 11 Conciliaciones Bancarias GP.....	37

Introducción

Mediante el desarrollo de esta actividad es posible ir registrando el desarrollo de la asignatura práctica profesional la cual está diseñada para realizarse en tres periodos académicos los cuales se detallan a continuación.

En capítulo número uno se registra la información de la empresa en que se realizara la práctica, como datos generales, ubicación geográfica, ramo al que pertenece la compañía, su reseña histórica, los logros que está a alcanzado durante el tiempo que ha estado en el mercado. De igual manera se debe consignar los datos del jefe inmediato, los compromisos y funciones que sean acordados realizarse durante el tiempo que va a durar la práctica. También se debe realizar un Dofa a cerca del estudiante lo cual permitirá que se pueda realizar un análisis posterior de la misma e identificar qué cosa se pueden mejorar a nivel personal y profesional.

El capítulo siguiente tiene como finalidad que se registre una relación de los compromisos y desarrollo de las actividades que se planearon realizar en la compañía versus lo que se ejecutó durante el tiempo que duro la práctica, también debe realizarse un análisis de los componentes y subcomponentes académicos esto con base a las asignaturas que tuvieron mayor relevancia con relación tanto al aspecto académico como laboral y poder determinar qué beneficios recibió cada estudiante del proceso de realización de la práctica profesional.

En la práctica tres o practica final se debe realizar un último análisis de las cosas y conocimientos que se fortalecieron durante los tres periodos que se vio la asignatura para así poder definir qué cosas fortalecieron la vida laboral, académica y personal, así como también en que cosas la universidad debería enfatizar más para una mejor preparación de los futuros profesionales egresados de la facultad.

Capítulo 1

Descripción general del contexto de práctica profesional en Donde trabaja el estudiante

En este capítulo se presenta la descripción general del contexto de la empresa Teleperformance Colombia SAS, donde se realizó la práctica profesional en la función en *Donde trabaja el estudiante* y el plan de trabajo ha realizado en ella en el periodo comprendido entre los meses de marzo de 2013 y mayo de 2017.

1.1 Descripción del entorno de práctica profesional

A continuación, se presentan los principales elementos del entorno donde se desarrolló la práctica profesional.

Nombre de la empresa: Teleperformance Colombia SAS.

Dirección: Av. calle 26 N° 92-32 Connecta Torre A piso 4.

Teléfono: 4049080

Página Web: <https://www.teleperformance.com/es-es/colombia>

1.1.1 Reseña histórica Línea de Tiempo



Ilustración 1 Línea del tiempo- reseña histórica -Elaboración Propia

En 1997, luego de haber presentado 42 propuestas de trabajo, Teledatos consiguió su primer cliente para servicios formales de contact centers: Comfama; la Compañía empezó así a manejar la central de citas de esta caja de compensación, a través de un PBX. En ese mismo año conocieron a Avaya, socio en tecnología que desde entonces ha soportado la plataforma de contactos de la Compañía. Gracias a esta nueva tecnología se instalaron los primeros 8 puestos de trabajo.

Paso a paso Teledatos fue creciendo y ganando contratos con diferentes empresas que depositaron su confianza en la Compañía. Así, unos meses después, Su salud entró a hacer parte del portafolio de clientes y con ello se instalaron 12 puestos de trabajo adicionales. Luego llegó Access, el primer cliente grande que creyó en Teledatos. Se trataba de 100 puestos de trabajo que llevaron a que la Empresa se ubicara en una nueva sede: El Club Unión, en el centro de la ciudad de Medellín.

Así continuó el desarrollo de Teledatos y en el año 2000 ya se tenían 8 clientes, todos muy importantes: Access, EPM, Comfama, Susalud, Suratep, IPS Punto de salud, Dinámica y Protección. En 2001, gracias al ingreso de un socio mexicano, Teledatos empezó a incursionar en

otros mercados y se creó Community, Unidad de Negocios encargada de desarrollar software y soluciones tecnológicas a la medida de nuestros clientes. Años después, en el 2002, Teledatos inició sus servicios en Bogotá. La historia de Teledatos en esta ciudad fue muy similar a la que vivió en Medellín: Empezó en una casa alquilada con solo 8 puestos para EPM Bogotá. Con el paso del tiempo y con el crecimiento de los clientes, alquilaron la sede de El Dorado, luego cada una de los Centros de Operaciones de Bogotá y el Edificio de Guayabal en Medellín.

En la actualidad cuenta con tres nuevas sedes una en Bogotá, dos en la ciudad de Medellín y una nueva sede en Perú. Teleperformance Colombia es una multinacional de contact center que pertenece al sector económico como una empresa prestadora de servicios, su actividad económica es el manejo de diferentes clientes o campañas en cada una de sus sedes, con las cuales se contrata o maneja su call center, bien sea si son empresas de ventas o de servicio al cliente.

Cuenta con más de 15.000 empleados en la parte operativa y más de 4.000 administrativos, así como locaciones y son propietarios de más 20 mil equipos de cómputo en los que desarrollan sus actividades laborales cada uno de los colaboradores. Gracias al compromiso que la compañía tiene en brindar un servicio de alta calidad a sus clientes ha logrado posicionarse como una de las mejores compañías de contact center a nivel no solo nacional si internacional, actualmente contamos con dos sedes en la ciudad de Bogotá y dos sedes más en la ciudad de Medellín; en los últimos años cada una de estas sedes han crecido en un gran porcentaje tanto en la cantidad de clientes como en el número de empleados con los que cuenta.

1.1.2 Misión, visión y valores corporativos

Con base en los elementos del Direccionamiento Estratégico de la empresa Teleperformance Colombia SAS a continuación se presentan la misión, visión y valores:

Misión: En Teleperformance ofrecemos en todo momento una experiencia única para el cliente, resultado de nuestro compromiso y pasión por la excelencia. Así, creamos oportunidades y valor para nuestros empleados, clientes, consumidores, accionistas y la Sociedad en general.

Visión: Como se muestra en la figura 1 la Visión de la empresa está plasmada en su Filosofía la cual resalta la importancia de cada una de las personas que hacen parte de la misma sientan respaldadas y esto a su vez genere confianza en cada uno de sus clientes.

LO QUE NOS IDENTIFICA

NUESTRA FILOSOFÍA



Transformamos La Pasión en Excelencia

*Este es un lugar donde creemos en las personas.
Donde gana el trabajo en equipo.*

*Este es un lugar donde trabajamos para personas.
Así es como ponemos nuestro compromiso en práctica.*

*Esta es la compañía que te inspira a aprender, a enseñar, a crecer;
Para hacer las cosas.*

*Esta es la compañía que te motiva;
A ser feliz para marcar la diferencia.*

*Esto es lo que importa: su negocio es nuestro negocio.
Juntos construimos la mejor alianza. Tenemos el conocimiento y los recursos para garantizar una experiencia de servicio al cliente excelente en todo el mundo.*

¡Esto es Teleperformance!

Ilustración 2 Figura 2 Filosofía de la compañía -Tomado de Teleperformance Colombia SAS

Valores y/o Principios: Como se evidencia en la figura los valores corporativos de Teleperformance Colombia SAS, muestran a sus colaboradores y miembros de la organización la importancia de que estos sean aplicados en el desarrollo de cada una de sus actividades día a día por lo que estos representan para la empresa.

NUESTROS VALORES



Cosmos | Integridad

Digo lo que hago y hago lo que digo.



Tierra | Respeto

Trato a los demás con amabilidad y empatía.



Metal | Profesionalidad

Hago las cosas bien a la primera.



Aire | Innovación

Creo y mejoro.



Fuego | Compromiso

Soy apasionado y comprometido.

(Anonimo, s.f)

Ilustración 3 valores Corporativos -Tomado de Teleperformance Colombia SAS

1.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante

En la actualidad Teleperformance Colombia es la compañía líder en servicios en Colombia, la cual cuenta con más de 15.000 empleados, dado que tiene 9 Vicepresidencias y de ellas se derivan sus Gerentes regionales, directores operativos, Ejecutivos de cuenta, Clientes etc.

A continuación, se relacionan las Vicepresidencias que hacen parte de la compañía entre ella la Vicepresidencia Financiera donde fue realizada la práctica empresarial.

Vicepresidencia de Operación Near shore, Vicepresidencia de Off shore, Vicepresidencia de Panamericano, Vicepresidencia de Rebel. Vicepresidencia de Tecnología e infraestructura, Vicepresidencia de Gestión Humana, **Vicepresidencia Financiera** (donde el estudiante realizo la práctica), Vicepresidencia de Work Force, Vicepresidencia Comercial y Nuevos Negocios.

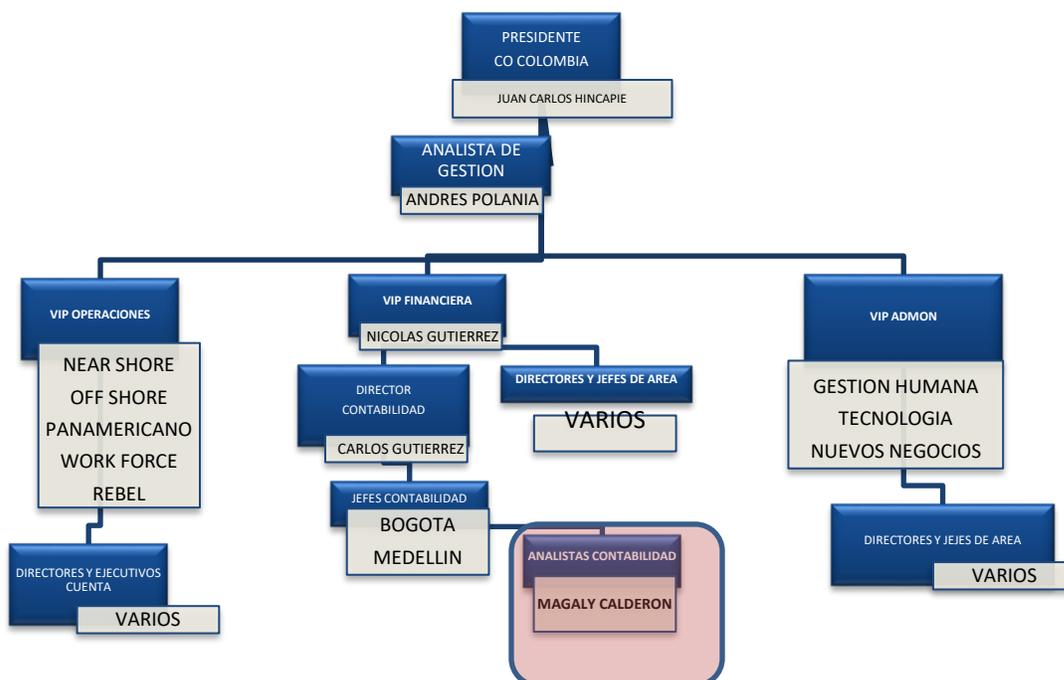


Ilustración 4 Organigrama De Teleperformance Colombia SAS -Elaboración Propia

1.1.4 Logros de la empresa

A continuación, se relacionan algunos de los logros que han alcanzado la empresa en Colombia. Teleperformance Colombia es el resultado de la adquisición por parte de Teleperformance SA de Teledatos, una compañía colombiana con 15 años de experiencia que está posicionada como el número 1 en prestación de servicios de contac center y BPO en el mercado colombiano. Teleperformance Colombia cuenta con 14 campus y cerca de 10.000 empleados distribuidos en sus sedes en Bogotá, Medellín y Lima.

La compañía se destaca hoy en día por la prestación de servicios en Colombia, así como en los mercados Nearshore (Estados Unidos) y Offshore (España), Panamericano (Latino). Hoy atiende a más de medio centenar de empresas colombianas de los sectores de salud, transporte, energía, alimentos, servicios, entretenimiento, entre otros; y a multinacionales europeas y americanas, jalonando de manera importante uno de los sectores estratégicos para el crecimiento de la economía del país a mediano y largo plazo. La experiencia y posición de Teleperformance permite a la empresa tener en cuenta las necesidades particulares de cada cliente y ofrecer robustas operaciones con calidad, en un mercado B2B, mercado B2C o en un mercado mixto. (Varios, s.f)

A continuación, se relacionan algunos de los reconocimientos que ha recibido la compañía a nivel mundial solo durante el año 2017, sin contar con los recibidos a largo de su trayectoria en el mercado de Contac Center en Colombia:

- 2018 - Teleperformance en Colombia reconocido como uno de los mejores lugares para trabajar por el instituto Great Place to Work®
- 2014 - Premio Green & Sullivan Green excelente - Teleperformance Colombia
- 2013 - Premio del liderazgo de compartición de mercado colombiano.
- 2013 - Premio mejores prácticas - telefonía Colombia

1.1.5 Descripción del área funcional donde se desempeñó

La práctica profesional fue realizada en el Área de Contabilidad de la compañía Teleperformance Colombia SAS, la cual está ubicada en la Acalle 26 N° 92—32. Complejo Connecta Torre A piso 4 en la ciudad de Bogotá. En el área en que se realizó la práctica laboran el Gerente del área de contabilidad quien es el responsable de entregar los informes de los ingresos y egresos que se causan al Vip del área financiera, quien también es el encargado de la conciliación, manejo de todas las cuentas contables de la sede de Perú y adicional entrega reporte de los diferentes informes y conciliación de cuentas de las sedes de Bogotá y Medellín que soliciten los directivos al vicepresidente de financiera.

También hay cinco analistas contables ,una maneja facturación o cuentas por cobrar de los clientes de Bogotá, la segunda maneja conciliación de módulos de cuentas por pagar de toda la compañía, la tercera maneja legalizaciones de gastos de viaje y los arriendos, la cuarta analista (**Magaly Calderón Romero**) está encargada de la conciliación de las cuentas bancarias de Bogotá y Medellín , cuentas por pagar (servicios públicos y Telecomunicaciones) y apoyo a realizar legalizaciones de gastos de viaje y el ultimo analista maneja impuestos.

Cada uno de los integrantes del área tiene unas funciones definidas y debe reportar su cumplimiento para el cierre contable mensual.

1.1.6 Matriz FODA personal de la experiencia de práctica realizada

En la siguiente matriz FODA está relacionado la información que hace parte de los diferentes componentes que he trabajado en mis actividades laborales y así poder determinar que me es favorable y que debe mejorar o cambiar para ser más productiva y eficiente laboralmente

Tabla 1

Matriz FODA personal de la función de práctica desarrollada

Tabla 1 Foda

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para el Trabajo en equipo. • Habilidad para el manejo de las herramientas para el control y toma de inventarios. • Tener conocimientos contables los cuales he aplicado en desarrollo de mis funciones laborales. • Facilidad de adaptarme a nuevos cambios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de decisión al momento de tomar decisiones sobre temas contables que no me han sido enseñados con antelación. • No tener más conocimiento en temas de contabilidad enfocado a las finanzas. • Falta de apoyo para empoderarme de actividades en que podría desarrollar más potencial.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Poder manejar nuevos programas contables para facilitar el desarrollo de las actividades laborales. • Poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera profesional. • Poder aplicar para un cargo más alto dentro de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> • No poder cumplir con las actividades pactadas por falta de conocimiento. • No poder demostrar las capacidades que tengo por falta de oportunidades en mi trabajo. • Falta de apoyo de algunos miembros de mi área de trabajo por temosa ser desplazados d sus trabajos.

Estrategias:

FO: Poder mostrar que tengo la capacidad para realizar más actividades relacionada con el área de contabilidad de la empresa.

DO: Tener más poder de decisión para afrontar retos y tener más oportunidades en mi trabajo.

FA: Tener la capacidad para demostrar a mis compañeros que trabajando en equipo todos podemos obtener mejores resultados sin menospreciar el trabajo del otro.

DA: Continuar capacitarme más cada día para demostrar que puedo cumplir con las actividades que me asignen sin cometer errores en su ejecución.

1.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados

En la actualidad se maneja el sistema contable Great Plains (GP); en este programa se realiza la conciliación de las cuentas bancarias que maneja la compañía, la cual consiste en conciliar todas las transacciones reportadas por cada uno de los bancos contra las respectivas contabilización o registros contables que se hayan realizado, para que al final de cada mes se pueda generar un cierre de bancos sin partidas conciliatorias o montos que no coincidan, bien sea por que se registran por un valor diferente en los bancos o en la contabilidad, si esto llegase a ocurrir se debe realizar la respectiva modificación o eliminación del documento que presente diferencias.

De igual manera en el programa contable se realizan la contabilización de todas facturas de servicios públicos y telecomunicaciones que fueron aprobadas para pago en Reqlogic que es el programa en el que se generan los requerimientos con los montos y cuentas contables que den a lugar.

En el Reqlogic se realizan inicialmente las solicitudes de pago de servicios públicos para su respectiva aprobación, antes de realizar este proceso se debe consignar la información en una matriz de Excel de cada una de las facturas y los conceptos que esta trae, para luego determinar a que cuenta contable se debe registrar cada monto o valor, una vez se tenga claro este primer paso se procede a la creación de la solicitud en Reqlogic para la aprobación de cada una de las personas que tienen asignado ese rol, si ellos validan este proceso y dan su visto bueno , estas solicitudes pasan directamente al sistema contable.

Dentro del sistema contable se maneja un programa que se llama Management Reporte desde el que se pueden descargar los balances generales y el P&G por cada libro y compañía de acuerdo con los lineamientos que maneja la organización. También se maneja un reporte in service el cual tiene conexión al sistema contable y el que se descargan las conciliaciones de cada de las cuentas que requieran ser utilizadas y reportadas, de acuerdo con lo que se requiera para verificar que todos los saldos sean correctos y poder entregar los informes finales al Vicepresidente Financiero.

1.2 Datos del Interlocutor, jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje.

Nombre: Carlos Arturo Gutiérrez

Cargo: Gerente de Contabilidad

Correo electrónico: Carlos.Gutierrezg@teleperformance.co

El gerente contabilidad de la compañía Carlos Arturo Gutiérrez es contador público egresado de Universidad Externado de Colombia, Especialista en Gerencia de administración tributaria de la universidad externado de Colombia. Especialista en Contabilidad Financiera Internacional de la universidad, dentro de su trayectoria laboral se ha desempeñado entre otros cargos como jefe de contabilidad y posteriormente subgerente administrativo y financiero de agencia de seguros Falabella Pro Ltda.

1.3 Funciones y/o compromisos establecidos

Entre las funciones y/o compromisos establecidos por la empresa, para el desarrollo de la práctica profesional se determinaron:

- Causar facturas de servicios de telecomunicaciones (Facturación proveedores de telefonía nacional e internacional).
- Una vez causadas realizar la entrega de estas a Tesorería para el respectivo pago
- Realizar el proceso de solicitud de requerimientos para el pago de los servicios públicos vía Reqlogic.
- Control de facturación de servicios públicos y telecomunicaciones.
- Montar provisiones de servicios públicos y telecomunicaciones
- Creación de proveedores en sistema contable.
- Conciliaciones Bancarias y cuentas de manejo de Leasing.
- Realizar requerimientos de legalizaciones de gastos de viajes.

1.4 Plan de trabajo

Con base en los lineamientos de las *Funciones de Prácticas Profesionales* de Uniminuto UVD, para el desarrollo de la función de práctica profesional en Donde trabaja el estudiante, se

exponen en el siguiente apartado los elementos clave del Plan de trabajo a realizar durante el periodo de Práctica 2 (Trabajo de Campo).

1.4.1 Objetivo de la práctica profesional

La práctica profesional es una de las estrategias de la proyección social de todo el Sistema UNIMINUTO, la cual se concibe como una actividad pedagógica complementaria a la formación del estudiante en su área disciplinar, y que adquiere su relevancia a partir de la relación permanente entre la universidad, la sociedad y el mundo laboral (Uniminuto 2014, p. 1). Por tanto, para el desarrollo de la función en Donde trabaja el estudiante en la empresa Teleperformance Colombia S.A.S., el/la estudiante se propone:

La práctica profesional para muchos es la plataforma para empezar aplicar los conocimientos teóricos recibidos y poner en práctica muchas habilidades que en otro campo diferente la contabilidad no lo podrían hacer, ya que estaríamos enfocados en otras actividades que se están establecidas para ser ejecutadas dependiente el rol que se tenga dentro de la empresa.

Objetivo General

Fortalecer los conocimientos el área contable de Teleperformance Colombia SAS, en el aspecto financiero a partir del seguimiento y aplicación de los procesos establecidos.

Objetivos Específicos:

Revisar los procesos y funciones contables en Teleperformance Colombia SAS, desarrollando las funciones de; causación de cuentas por pagar (Servicios públicos,

Telecomunicaciones, legalizaciones gastos de viaje), conciliaciones bancarias y demás actividades asignadas previamente por el jefe directo.

Aplicación de los procedimientos y procesos en la ejecución de las actividades contables de la compañía.

Elaborar informes y reportes financieros de las labores realizadas en el área contable validando los movimientos o transacciones realizadas dentro del periodo contable que se pretenda analizar.

1.4.2 Actividades semanales

Las actividades propuestas para ser desarrolladas en el periodo dieciséis (16) semanas, se describen con detalle a continuación en la Figura 2 Cronograma. (Punto No realizado ya que realice el proceso de validación de la experiencia)

1.4.3 Productos a realizar o realizados

Algunas de las actividades propuestas para el desarrollo de la práctica profesional, implican un producto para la organización, por ello aquí se deben describir los informes (Diarios, semanales, mensuales, semestrales o anuales, que, como fruto de su práctica, por ejemplo: Los informes que debían realizar, conciliaciones, estados financieros, reportes de estado de cartera, de ventas, etc.). En el plan de trabajo que se presentó al iniciar la práctica se pueden encontrar algunos de estos productos.

Durante el desarrollo de la práctica se realizaron los siguientes informes y procedimientos:

- Conciliaciones bancarias.
- Conciliación de cuentas Leasing y cuentas por pagar.

- Reporte de facturación de servicios públicos.
- Informe de facturación de Telecomunicaciones.
- Reporte de provisiones realizadas tanto para servicios como para Telecomunicaciones.
- Informe de las provisiones creadas y por qué debieron ser generadas.

Capítulo 2

Resultados de la práctica profesional

En este capítulo se presentan los aspectos relevantes del desarrollo y ejecución de la práctica profesional en la empresa Teleperformance Colombia S.AS.

2.1 Descripción de las actividades realizadas

A continuación, se consignan algunas de las actividades realizadas durante el proceso de práctica profesional y que hacen parte de las actividades laborales que se deben realizar diariamente.

Cronograma Semanal:

Semana 1

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.
- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser

aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.

- Generar informe de consumo de energía con reporte de cuanto se consumió en kW y valor de cada factura Site o edificio.
- Generar informe detallado de consumo de acueducto y energía indicando el número de factura, valor y consumo realizado por mt³ y kW.

Semana 2

- Crear los Reqlogic (solicitud de órdenes de compra) para el pago de las facturas de servicios públicos que hayan sido entregadas por el proveedor.
- Contabilizar una vez se hayan aprobado los requerimientos de Reqlogic para que tesorería pague y así evitar posibles cortes del servicio.
- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.

Semana 3

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.
- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.
- Contabilización de interés de los Leasing corporativos de interés cuentas bancarias.

Semana 4

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en

la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Entregar cierre de conciliaciones bancarias y cuentas de caja menor.

- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.
- Realizar provisiones de Telecomunicaciones y servicios públicos.
- Realizar devolución de las provisiones de las facturas que hayan sido emitidas por el proveedor.
- Contabilización de diferencia en cambio para las cajas multimonedas.

Semana 5

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.
- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al

monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo al concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de las mismas.

- Generar informe de consumo de energía con reporte de cuanto se consumió en kW y valor de cada factura Site o edificio.
- Generar informe detallado de consumo de acueducto y energía indicando el número de factura, valor y consumo realizado por mt³ y kW.

Semana 6

- Crear los Reqlogic (solicitud de órdenes de compra) para el pago de las facturas de servicios públicos que hayan sido entregadas por el proveedor.
- Contabilizar una vez se hayan aprobado los requerimientos de Reqlogic para que tesorería pague y así evitar posibles cortes del servicio.
- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.

Semana 7

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.
- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.
- Contabilización de interés de los Leasing corporativos de interés cuentas bancarias.

Semana 8

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en

la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Entregar cierre de conciliaciones bancarias y cuentas de caja menor.

- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.
- Realizar provisiones de Telecomunicaciones y servicios públicos.
- Realizar devolución de las provisiones de las facturas que hayan sido emitidas por el proveedor.
- Contabilización de diferencia en cambio para las cajas multimonedas.

Semana 9

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.
- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al

monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo al concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.

- Generar informe de consumo de energía con reporte de cuanto se consumió en kW y valor de cada factura Site o edificio.
- Generar informe detallado de consumo de acueducto y energía indicando el número de factura, valor y consumo realizado por mt³ y kW.

Semana 10

- Crear los Reqlogic (solicitud de órdenes de compra) para el pago de las facturas de servicios públicos que hayan sido entregadas por el proveedor.
- Contabilizar una vez se hayan aprobado los requerimientos de Reqlogic para que tesorería pague y así evitar posibles cortes del servicio.
- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.

Semana 11

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.
- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.
- Contabilización de interés de los Leasing corporativos de interés cuentas bancarias.

Semana 12

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en

la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Entregar cierre de conciliaciones bancarias y cuentas de caja menor.

- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.
- Realizar provisiones de Telecomunicaciones y servicios públicos.
- Realizar devolución de las provisiones de las facturas que hayan sido emitidas por el proveedor.
- Contabilización de diferencia en cambio para las cajas multimonedas.

Semana 13

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.
- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al

monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo al concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.

- Generar informe de consumo de energía con reporte de cuanto se consumió en kW y valor de cada factura Site o edificio.
- Generar informe detallado de consumo de acueducto y energía indicando el número de factura, valor y consumo realizado por mt³ y kW.

Semana 14

- Crear los Reqlogic (solicitud de órdenes de compra) para el pago de las facturas de servicios públicos que hayan sido entregadas por el proveedor.
- Contabilizar una vez se hayan aprobado los requerimientos de Reqlogic para que tesorería pague y así evitar posibles cortes del servicio.
- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.

Semana 15

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Al tercer día de la semana sede emitir un reporte a tesorería y al gerente de contabilidad del estado en que esta la conciliación de cada una de las cuentas indicando los numero de documento y valor de las transacciones pendientes tanto en la contabilidad como del reporte emitido por las entidades bancarias.
- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.
- Contabilización de interés de los Leasing corporativos de interés cuentas bancarias.

Semana 16

- Conciliaciones Bancarias de cada uno de los bancos que maneja la compañía realizando el cruce de las transacciones reportadas por el banco teniendo en cuenta la fecha de estas y los montos con las transacciones registradas financieramente en

la chequera, esto permite identificar si se han generado diferencias entre una u otra transacción. Entregar cierre de conciliaciones bancarias y cuentas de caja menor.

- Contabilización de las facturas de telecomunicaciones que hayan sido aprobadas para pago verificando antes que el valor reportado en la factura corresponda al monto que haya sido aprobado, realizar las respectivas retenciones que deban ser aplicada dependiendo de cada proveedor y a las cuentas contables a las que deba ser cargado los montos de acuerdo con el concepto que aplique para luego realizar la entrega de estas al área de tesorería para que efectúen el pago de estas.
- Realizar provisiones de Telecomunicaciones y servicios públicos.
- Realizar devolución de las provisiones de las facturas que hayan sido emitidas por el proveedor.
- Contabilización de diferencia en cambio para las cajas multimonedas.

A continuación se relacionan los cargos que sean desempeñados durante el tiempo que se lleva trabajado en Teleperformance Colombia SAS, la cual se ha realizado en distintas áreas y roles los cuales han sido muy importantes a nivel personal y laboral, a continuación, se puede ver el recorrido y funciones en cada una de las áreas:



Ilustración 5 Línea De tiempo- Elaboración Propia

- **Asesor de servicios campaña Crédito Colpatría:** Las funciones a realizar son la atención y servicio a los clientes de Crédito Colpatría, escuchar atentamente y dar solución a los requerimientos que realiza la persona que se comunica, mediante el acceso a las plataformas con que cuenta la campaña para que este servicio sea realizado en el menor tiempo posible y que la solución dada sea satisfactoria para cada uno de los clientes.



(Anonimo, s.f)

Ilustración 6 Imagen Call Center – Tomado de Teleperformance Colombia SAS

- **Auxiliar de Logística y activos fijos:** Las funciones realizadas fueron diversas y se fueron incremento a medida que se adquiría el conocimiento necesario para el cumplimiento de los compromisos que son responsabilidad del área como son:
 - ✓ **Toma y conciliación de Inventarios:** Estos inventarios se realizan de acuerdo a un cronograma de fechas establecidas para ejecutarse en el transcurso del año, se toman por fases y tipo de elementos como son equipos de cómputo, telefonía, tecnología televisores, mobiliario y demás elementos catalogados como activos dentro del sistema contable, estos en su mayoría están ubicados los call center y los inventarios se realizan en cada sede y campaña tomando la información física de códigos de activos ,descripción de los elementos ,seriales y modelo para luego conciliar toda esta información con la matriz o sistema donde registrada esta información y en la mayoría de los casos se deben actualizar la ubicación física de cada uno de ellos ya que por temas de organizacionales y de espacio dependiendo los requerimientos de los clientes generalmente estas campañas se migran de lugar.
 - ✓ **Recepción de mercancías:** Se recibe la mercancía que entregan los proveedores confrontando lo que están entregando con lo que fue solicitado por el área de compras y que está registrado en la orden de compra o remisión que debe entregar

el proveedor, una vez se valida que todo está correcto se almacena y se firma la respectiva remisión ya que con esta documentación los proveedores radican para el respectivo pago.

- ✓ **Marcación de Activos:** Una vez se recibe la mercancía se deben marcar todos los activos recibidos asignándoles un código de acuerdo a un consecutivo de recibido, ya que dependiendo la fecha que el proveedor radica la factura y se le cancela el pago o monto de la misma estos elementos deben ser creados contablemente, la información o inventario se registra en la matriz de adición de activos donde se les asigna un valor contable.
- ✓ **Autorizaciones de ingreso y salida de activos:** se debe realizar un carta en la cual se relaciona la información de los elementos a trasladar de una sede a otra así como los datos de la persona que lo realizara, esta información se debe enviar en formato PDF al área de seguridad para que autoricen el retiro de los elementos.

✓ **Informe de portátiles:**

(Anonimo, s.f)

Código	Equipo	Descripción ampliada	Serial	Responsable Actual	Centros de Costos	Dependencia	Cargo	Sede
M43043	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC08CDXT	MILENA VARGAS	14175	VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN HUMANA	MANAGER DE FORMACIÓN	GYBL1
M43044	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC0A01B1	XIMENA FRANCO MESA	14217	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	EJECUTIVA CUENTA	GYBL1
M43045	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC0A01AZ	DIANA PATRICIA ESCOBAR	12503	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	DIRECTOR OPERACIONES	GYBL1
B58051	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X1CARBON	R9-QJNTU1	OMAR LADINO	12300	VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA E INFRAESTRUCTURA	VICEPRESIDENTE	CNCT_A
B57704	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3LBZ	DUVAN PARRA	12306	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES NEARSHORE	ASISTENTE MANAGER	CNCT_BTS
B57705	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3LB2	ANDREA BAUTISTA ARDILA	12500	PRESIDENCIA	ANALISTA	CNCT_BTS
B58052	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3LBC	TATIANA PRENTT	14202	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	EJECUTIVA CUENTA	CNCT_A
B58053	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3DB5	FELIPE CORTIZOS	12506	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES NEARSHORE	CLIENTE	CNCT_BTS
M43047	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC0A3DB8	ANGELICA LONGAS AGUDELO	12403	VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN HUMANA	GENERALISTA RECURSOS HUMANOS	GYBL1
M43148	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC0A3LB3	ELIANA MEJIA CORREA	14130	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	EJECUTIVA DE CUENTA	GYBL1
M43046	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC08CDXN	LEIDY CAROLINA PEREZ	14179	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	EJECUTIVA DE CUENTA	VIZCAYA
ZF030226	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A01CE	RAFAEL TASCÓN CHAVEZ	24155	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	TRAINING MANAGER	LOTE 124
B58054	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X1 CARBON	R9-QJNTU2	JUAN CARLOS INCAPIE	12200	PRESIDENCIA	PRESIDENTE	CNCT_A
B58082	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3LBP	PEDRO MAHECHA	12405	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	COORDINADOR DE FORMACIÓN	CNCT_F
B58083	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3LBQ	JHON HARRISSON FACUNDO	12105	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	COORDINADOR DE CALIDAD	CNCT_F
B58084	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3LBY	ENITH TELLEZ	14191	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	EJECUTIVA CUENTA	CNCT_BTS
B58085	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3LC1	SERGIO ANDRÉS VILLATE	12501	VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA	ANALISTA DATOS	CNCT_A
B58140	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3DA9	LUIS ANDRÉS ARCOS	12404	VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN HUMANA	MEDICO LABORAL	CNCT_BTS
B58141	PORTATIL	PORTATIL LENOVO X250	PC-0A3D9P	CAMILO ANDRÉS BERNAL	12303	VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA E INFRAESTRUCTURA	ANALISTA DE PROYECTOS	CNCT_A

Ilustración 7 Informe Portátiles- Tomado de Teleperformance Colombia SAS

✓ Informe metros cuadrados:

DETALLE				BC		L30		L124		GYBL1		GYBL2		BODEGAS		9C SUR	
SHORING	CCTD	CCTDZ	CENTRAL	WS	STAFF	WS	'STAFF	WS	'STAFF	WS	'STAFF	WS	'STAFF	WS	'STAFF	WS	'STAFF
ADM0N	12406	22406	SERVICIOS GENERALES		5,10		11,72										
ADM0N	12402	22402	SELECCIÓN														829,38
ADM0N	12102		BUSINESS INTELIGENT														
ADM0N	12404	22404	BIENESTAR		109,32		227,12		171,45		258,64		180,84				66,12
ADM0N	12405	22405	CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN		114,99		351,05		365,20		115,67		393,16				841,95
ADM0N	12408	22408	CONMUTADOR TP														
ADM0N	12510	22510	TOPS BEST						6,32				6,64				32,70
DOMESTIC			VICEPRESIDENCIA OPERACIÓN DOMÉSTICA														
DOMESTIC			OPERACIÓN DOMÉSTICA MEDELLÍN														
DOMESTIC			OPERACIÓN DOMÉSTICA BOGOTÁ														
DOMESTIC		NA	AIG SEGUROS														
DOMESTIC	H102	NA	IPS					50,00	6,20								
DOMESTIC	H103	NA	SUSALUD							853,00	50,49		86,00				
DOMESTIC		NA	ALLIANZ SEGUROS							576,00	100,34						
DOMESTIC		NA	FALABELLA						3,10								
DOMESTIC	H104	NA	INVERALIMENTICIAS							88,00	10,10						
DOMESTIC	H104	NA	BANISTMO								3,37						
DOMESTIC	H106	NA	SURATEP							364,00	60,57		226,00	19,91			
													7,00	3,32			

(Anonimo, s.f)

Ilustración 8 Metros cuadrados- Tomado de Teleperformance Colombia SAS

- **Analista de contabilidad:** En el área de contabilidad

Mediante el Reqlagic se realiza los requerimientos para la solicitud de pago de servicios públicos, telecomunicaciones y legalizaciones de gastos de viaje para que pasen por un flujo de aprobaciones y luego llego al sistema contable (GP) para contabilización y entregar para el pago a tesorería.

Reqlagic

(Anonimo, tpcv359-63:81/Reqlagic, s.f)

Ilustración 9 Reqlagic para generar órdenes de compra- Tomado de Teleperformance Colombia SAS

- **Modulo Compras: Contabilización de cuentas por pagar**

Una vez los Reqlogic han sido aprobados llegan al modulo de compras en el sistema contable para contabilización y en caso de que aplique registrar los impuestos que correspondan de acuerdo con cada proveedor.

The screenshot shows the 'Entrada de transacciones cuentas por pagar' window. The form includes the following fields and data:

- Núm. comprobante:** 00000000059178
- Tipo de documento:** Cuentas por Pagar
- Fecha doc.:** 11/30/2017
- Id. de proveedor:** (empty)
- Id. de moneda:** COP
- Número de documento:** (empty)
- Núm. orden compra:** (empty)
- Método de envío:** (empty)
- Id. de plan de impuestos:** (empty)

The summary table shows the following data:

Compras	\$0.00	Monto 1099	\$0.00
Dto. comercial	\$0.00	Efectivo	\$0.00
Flete	\$0.00	Cheque	\$0.00
Misceláneos	\$0.00	Tarjeta de crédito	\$0.00
Impuesto	\$0.00	Cond. dtos. tomados	\$0.00
Total	\$0.00	Saldo en cuenta	\$0.00

Buttons at the bottom include 'Aplicar', 'Distribuciones', and 'Imprimir cheque'. The status bar shows 'Estado: No guardado'.

(Anonimo, s.f)

Ilustración 10 Contabilizar Facturación GP- Tomado de Teleperformance Colombia SAS

- **Modulo Financiero: Conciliaciones bancarias.**

Este modulo se realiza la conciliación de las diferentes cuentas bancarias que tiene la compañía versus los movimientos bancarios reportados por cada entidad.

The screenshot shows the 'Conciliar estados bancarios' window. The form includes the following fields and data:

- Id. de chequera:** 1
- Fecha cierre estado bancario:** (empty)
- Fecha corte:** (empty)

A button labeled 'Transacciones' is visible at the bottom right of the form.

(Anonimo, s.f)

Ilustración 11 Conciliaciones Bancarias GP- Tomado de Teleperformance Colombia SAS

Quien realizo la práctica labora en Teleperformance Colombia SAS, desde mayo de 2011 inicialmente como asesor de servicios para Multibanca Colpatria donde realizaba trámites relacionados con cuentas de crédito de los clientes, posterior a ello tuve la oportunidad de postularme como auxiliar de logística y Activos fijos en la misma compañía (área financiera) donde tenía la responsabilidad del manejo y control de los portátiles de la compañía a nivel nacional , la recepción de mercancía, marcación de dichos activos , inventarios y registro en la matriz de creación de activos para el sistema Contable, entre otras actividades que se generan con el día a día.

En la actualidad como analista contable es posible aplicar los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera de contaduría pública y poder determinar fortalezas y debilidades que pueda tener en la parte práctica.

2.2 Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto de trabajo.

Es importante enfocarse en el análisis de la relación teoría-práctica, durante el periodo de duración del Trabajo de campo de la Práctica Profesional en Contrato de Aprendizaje - En donde trabaja el estudiante, respecto a las asignaturas que hacen parte del *Componente Específico Profesional* como se muestra en la tabla 4 y que se encuentran en la Malla Curricular del Programa de Contaduría Pública de Uniminuto Virtual y a Distancia, agrupadas a su vez en cinco (5) subcomponentes así: *Contabilidad financiera, Finanzas, Contabilidad de gestión, Control y regulación, Contabilidad Tributaria.*

Tabla 2

Identificación de asignaturas de Componente Específico Profesional por subcomponente

Tabla 2 Índice de subcomponentes

SUBCOMPONENTE	ASIGNATURA
1. Contabilidad Financiera	Contabilidad Financiera I Contabilidad Financiera II Contabilidad Financiera III Contabilidad Financiera IV Contabilidad Financiera V Contabilidad Pública
2. Finanzas	Matemática Financiera Análisis Financiero Administración Financiera Finanzas Públicas
3. Contabilidad de Gestión	Costos I Costos II Presupuestos Formulación y Evaluación de Proyectos
4. Control y Regulación	Auditoría I Auditoría II Auditoría de Sistemas Revisoría Fiscal
5. Contabilidad Tributaria	Tributaria I Tributaria II Procedimiento Tributario

Una vez terminada la Práctica 2, el estudiante presenta en la tabla 5 el análisis de las principales teorías y temáticas aprendidas durante la Carrera, como estudiante de Contaduría Pública UVD y que fueron aplicados en el desarrollo de la práctica profesional.

Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al Ejercicio laboral y profesional

Tabla 3 Análisis de subcomponentes académicos

Subcomponente	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
1. Contabilidad Financiera Contabilidad Financiera I Referente Literario Charles T. Horngren Gary L. Sundem John A. Elliot (Varios, Contabilidad Financiera I, 2000)	De acuerdo con Horngren, Sundem y Elliot (2000) la contabilidad I es una de las asignaturas más importantes ya que allí se empieza cada estudiante a vincularse con los temas básicos que tienen que ver con a la contabilidad y que son el punto de partida para la carrera de Contaduría Pública.	Desde la parte práctica puede que no sea lo más importante sin embargo esta asignatura que podemos empezar a determinar la contabilidad básica que siempre es lo primordial poder desempeñarse en este ramo.	Si no se le da la importancia necesaria a esta signatura no se podrá continuar con el proceso de aprendizaje que llevará la estudiante a interesarse en lo que será su carrera profesional y que le permite desarrollarse laboralmente.
2. Finanzas Análisis Financiero Referente Literario Alberto Álvarez Arango (Arango, 2005)	De acuerdo con Álvarez (2005) Es importante que los futuros graduados tengan la posibilidad poder aplicar los conocimientos relacionados con el análisis de los informes financieros y la información de finanzas que les hayan sido enseñado en las aulas y aplicar en sus actividades laborales.	Poder realizar un análisis de la información que se nos envía y determinar si es viable lo reportado.	Aunque los conocimientos recibidos acerca del análisis financiero han sido de utilidad este tipo de asignatura debería tener una mayor intensidad horaria.

<p>3. Contabilidad de Gestión Presupuestos Referente Literario</p> <p>María Consuelo Díaz Ramiro Parra Lina María López (Presupuestos, 2016, pág. Varios)</p>	<p>De acuerdo con Díaz, Parra y López (2016), es de suma importancia que una persona que labora en el área contable pueda realizar los presupuestos financieros y contables que contienen información primordial para los informes financieros de la compañía.</p>	<p>Poder realizar los diferentes presupuestos que hacen parte de la contabilidad de una empresa y saber cómo se encuentra desde cada uno de estos informes.</p>	<p>Haber tenido la oportunidad de realizar los diferentes tipos de presupuestos es muy importante ya que no sabemos en qué momento nos puedan solicitar el realizarlos dentro de nuestras actividades laborales.</p>
<p>4. Control y Regulación Auditoría de Sistemas Referente Literario</p> <p>Alvin A. Arens Randal J. Elder Mark S. Beasley (Varios, Auditoría de Sistemas, 2007)</p>	<p>Desde el punto de vista académico de Arens, Elder y Beasley (2007) es muy importante contar con las bases para poder aplicar en una auditoria en cualquier compañía en la que un contador público tenga la oportunidad de laborar.</p>	<p>La auditoría es un área muy amplia y saber cómo realizar los diferentes dictámenes que hacen parte de la auditoría financiera y saber qué tipo de sistemas emplear dependiendo el tipo de auditoria a realizar.</p>	<p>Sé que por la limitante de tiempo se quedan cortos en la información que nos enseñan, por eso cada hora es muy valiosa y debe ser aprovechada al máximo.</p>
<p>5. Contabilidad Tributaria Tributaria I Referente Literario</p> <p>Carlos Mario Vargas Restrepo (Mario, 2017)</p>	<p>De acuerdo con Vargas (2017) Esta asignatura permite ratificar los conocimientos básicos que se reciben a lo largo de la carrera relacionada con los diferentes tipos de impuestos que se deben aplicar a cada transacción o cuenta que se realiza para aplicar los que correspondan dependiendo de la actividad económica de cada cliente o proveedor.</p>	<p>El haber recibido la información permite que cada documento que se contabiliza se le aplique los impuestos correctos dependiendo la actividad económica a la que pertenezcan.</p>	<p>Toda la información relacionada con l aparte tributaria para las personas que trabajan en contabilidad es primordial ya que es algo que se aplica en el día a día de sus actividades laborales.</p>

<p>6. Componente humanístico Ética Profesional Referente Literario</p> <p>(No se utilizó un texto en específico, al ser una signatura virtual se nos daban diferentes textos para analizar)</p>	<p>Si cada estudiante recibe de manera adecuada la información acerca de todo lo relacionado con la ética profesional y la importancia que esta tiene dentro del desarrollo de su profesión estará generando profesionales que aportaran, mucho a la sociedad o la empresa en la que se desempeñen profesional me.</p>	<p>La ética profesional es la base para el desempeño profesional en cualquier área en la que se desempeñen actividades laborales, si están son desarrolladas dentro de cada uno de los lineamientos éticos se estará cumpliendo de forma correcta con todos los procesos no solo laborales sino legales y esto beneficiara en gran medida no solo a la persona sino también a la empresa que pueda contar con este tipo de personas dentro de su grupo de empleados.</p>	<p>Se puede decir que esta signatura tiene la misma importancia que cualquier otra asignatura ya que el aplicar la ética, los principios y valores morales en todos los aspectos de la vida del ser humano es de suma importancia, ya que esto nos enseña a ser personas de bien y que dejen un buen legado a la sociedad en general.</p>
---	--	--	---

Tabla Componentes académicos - Elaboración Propia

2.3 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo

Para establecer los beneficios logrados durante el periodo de práctica profesional, se tiene como base el Enfoque Fraseológico de Uniminuto, que de acuerdo con Juliao (2013):

Se centra en el desarrollo integral del ser humano, da un lugar privilegiado a la experiencia y a la práctica, como generadoras de conocimiento y de innovación, mediadas siempre por procesos reflexivos que permiten ir y venir, en un proceso en espiral, de lo concreto vivido o percibido, es decir, la práctica y su observación, a lo concreto pensado: el análisis e interpretación de esta. Para luego retornar a lo concreto, pero ahora reconstruido (la reactualización de la práctica) y de ahí a lo concreto aprehendido (la conceptualización, la socialización y la evaluación prospectiva) (p.12).

Este enfoque se desarrolla en cuatro momentos o fases así:

La Fase del Ver, donde el profesional praxeólogo recoge, analiza y sintetiza la información sobre su práctica profesional, tratando de comprender su problemática y de sensibilizarse frente a ella.

La fase del Juzgar, donde el profesional/praxeólogo examina otras formas de enfocar la problemática de la práctica, visualiza y juzga diversas teorías, de modo que pueda comprender la práctica recoge y reflexiona sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo de todo el proceso, para conducirlo más allá de la experiencia al adquirir conciencia de la complejidad del actuar y de su proyección futura.

La fase del actuar, esta se construye en el tiempo y el espacio de la práctica, la gestión finalizada y dirigida de los procedimientos y tácticas previamente validados por la experiencia y planteados como paradigmas operativos de la acción

La fase de la Devolución creativa, el estudiante recoge y reflexiona sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo de todo el proceso, para conducirlo más allá de la experiencia al adquirir conciencia de la complejidad del actuar y *de su proyección futura*.

Con base en la anterior reflexión, se presentan en la tabla 6 los principales beneficios logrados a partir del desarrollo del trabajo de campo, a nivel personal. Profesional y laboral.

Tabla 4
Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo

Tabla 4 Beneficios logrados- Elaboración propia

Campo de acción	Beneficios logrados
Personal	A nivel personal la práctica profesional permite que se tenga confianza en los conocimientos que se tiene y poder demostrarlo en el desarrollo de las actividades laborales, ya que estas son realizadas con la certeza que se están ejecutando de forma de correcta.
Profesional	La práctica profesional para muchos estudiantes es la plataforma que les permite ubicarse en el campo laboral acorde con sus carreras profesionales ya que de una u otra manera se ven comprometidos a realizarla, lo cual es un beneficio ya que para quienes no tienen experiencia relacionada con la carrera este el momento de aplicar los conocimientos teóricos recibidos en las aulas de clase. Realizar conciliación de cuentas contables de forma correcta y que dichos reportes fueran entregados de forma correcta al gerente del área sin que se tuviesen que realizar correcciones, fue posible ya que la práctica profesional brinda herramientas que permiten que dada uno pueda explotar sus fortalezas y aplicar los conocimientos que posee con total y absoluta certeza de que los procesos ejecutados son correctos.
Laboral	A nivel laboral es muy importante ya que permite a muchos obtener en la medida de lo posible un ascenso en carrera laboral y para los que aún no estaban laborando en su ramo les permitirá ubicarse laboralmente en trabajos acordes a sus carreras profesionales que es finalmente lo que cada estudiante desea lograr como una le metas que se ha fijado cuando inició sus estudios profesionales.

Capítulo 3 Evaluación general de la práctica

En este capítulo se presentan de manera condensada, los aspectos más relevantes del proceso de práctica profesional realizado en la función Práctica en donde trabaja el estudiante, en la empresa **Teleperformance Colombia S.A.S.**

3.1 Resultados alcanzados

En la Tabla 5 se presentan los principales resultados alcanzados en el desarrollo de la práctica profesional, abordándolos desde el punto de vista del Impacto Académico y desde el punto de vista Práctico en la empresa Teleperformance Colombia S.A.S.

Tabla 5

Resultados alcanzados en la práctica profesional en la empresa Teleperformance Colombia S.A.S.

Tabla 5 Resultados obtenidos

Resultado	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
Resultado 1 Desarrollo de Capacidades	Desarrollado capacidades. Tener habilidades para redacción, conocer más a fondo las actividades que hacen parte de la carrera profesional que cada uno eligió.	Darse cuenta de que se tenía más capacidades de las se considera en su área de trabajo, lo cual a su vez permite enfocarse correctamente en sus actividades laborales para dar lo mejor sí mismo.	Poder identificar cuáles son las fortalezas y debilidades que cada uno tenga para así poder enfatizar sus esfuerzos y que se puedan alcanzar los objetivos propuestos.
Resultado 2 Fortalecimiento de Conocimientos	Fortalecimiento de conocimientos teórico-prácticos. Aplicar de forma correcta los conocimientos recibidos durante el desarrollo de la	Aplicar todos los conocimientos teóricos recibidos en las actividades laborales, permitiendo así que sus jefes o supervisores puedan	Como conclusión podría decirse que es importante que cada uno aproveche al máximo los momentos de clase en las aulas para

	carrera profesional que se está cursando.	darse cuenta de las capacidades que tiene cada uno y que están capacitados para asumir nuevos roles o actividades en el trabajo.	fortalecer aquellas áreas que son fundamentales en el desarrollo de su carrera profesional.
Resultado 3 Formación académica	Formación académica adecuada. Tener la certeza que la mejor opción fue decir estudiar en Uniminuto ya que les permitió alcanzar un objetivo que para muchos se veía muy lejano pero que con el paso del tiempo, cada uno corrobora que estaba estudiando la carrera que cumplía con todos los objetivos presupuestados.	El poder aplicar lo aprendido en la universidad en la vida laboral es gratificante para todos, el demostrar a los demás y a si mismo que valió la pena cada esfuerzo realizado y que en sus áreas de trabajo le sea reconocido la labor desempeñada es muy importante ya que esto les permitirá crecer dentro de la organización en la cual se encuentran laborando.	Uniminuto es una gran oportunidad para aquellas personas que desean recibir su título profesional, como recomendación se puede decir que es muy importante que se le pudiese dar un poco más de espacio o duración a las áreas que están directamente ligadas a la carrera profesional que cada uno elige como su profesión, ya que en ocasiones el tiempo es corto.

(Tabla Resultados -Elaboración propia.)

3.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales

Estos deben contemplar todos los aspectos descritos en los numerales anteriores y deben atender a una excelente argumentación, dada la experiencia de práctica realizada.

Entre los beneficios recibidos por Teleperformance Colombia SAS durante el desarrollo de la práctica profesional son las siguientes:

- Manejo de varios módulos entre ellos cuentas por pagar, conciliaciones bancarias en el sistema contable Microsoft Dynamics GP (Great Plains), el manejo de esta plataforma

permite fortalecer sustancialmente el proceso de causación y liquidación de impuestos de acuerdo con la actividad económica de cada proveedor.

- Amplio conocimiento del proceso de solicitud de órdenes de compras para el pago de servicios públicos en el programa Reqllogic, identificando de forma correcta que cuentas contables se deben afectar al momento que se vaya a registrar el requerimiento para su posterior causación.
- Realizar requerimientos de legalizaciones de gastos de viajes, incentivos y actividades de motivación, identificando en cada caso si se deben seleccionar cuentas contables del gasto o costo de forma correcta para que al momento de realizar la conciliación de las cuentas contables que afectan en cada caso no generen error y estas deban ser reclasificados por haberse selecciona la cuenta contable incorrecta.
- Saber realizar conciliaciones bancarias tanto en moneda local como en multimoneda (Dólar, Euros) aplicando en los casos que aplica la diferencia en cambio para que tanto el saldo del movimiento como el saldo en libros contable sea homogéneo.
- Presentación de informes contables sin ningún tipo de errores a los directivos de la Vicepresidencia Financiera sin que estos reporten errores o falencias en las cifras e información presentadas.

La realizan de las actividades mencionadas anteriormente pudo ser posible ya que durante el desarrollo de la práctica profesional fue posible afianzar los conocimientos teóricos recibidos en la facultad, la contaduría Pública es una carrera en la cual cada uno se puede enfocar en una o varias áreas simultáneamente o enfocarse en una en particular dependiendo lo que cada uno quiera o si él es posible especializarse en la misma.

La universidad Minuto de Dios brinda la oportunidad a muchas personas de capacitarse y poder acceder a sus carreras profesionales debido a las diferentes modalidades de estudio que permiten que estas se ajusten a cada individuo dependiendo sus ingresos y esto facilita el que muchas de esas personas se capaciten y tengan un mejor futuro.

3.3 Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica

Estas deben contemplar todos los aspectos descritos en los numerales anteriores y deben atender a una excelente argumentación, dada la experiencia de práctica realizada.

La labor que desempeña un contador público en la organización en la brinda sus servicios es de suma importancia ya que su trabajo es un factor importante al momento que la parte financiera debe emitir su informes financieros a los altos directivos, ya que en estos recae gran parte de la responsabilidad de analizar las cifras que permiten determinar si la compañía está realizando sus procesos de forma correcta y esta es rentable o si por el contrario se deben mejorar la rentabilidad y el manejo de la información financiera.

En el caso de las cuentas por pagar si estas no se realizan oportunamente esto puede acarrear serios inconvenientes a la compañía, para el caso de pago de servicios públicos a una compañía como Teleperformance Colombia SAS que su actividad económica es servicio de contact center el que le fuesen suspendidos los servicios por falta de pago le puede generar inconvenientes muy graves no solo en cuanto a la rentabilidad si no que podría llegar a afectar la continuidad de sus clientes. De allí la importancia que todo sea cancelado dentro de las fechas establecidas para garantizar la operatividad de la compañía.

De igual manera el manejo y reporte de las conciliaciones bancarias de acuerdo a las fechas establecidas por cierre de periodo o corte de acuerdo a las políticas de la compañía permite que

la Vicepresidencia financiera tenga conocimiento del estado de cada una de las cuentas bancarias que maneja y si alguna falencia que deba ser revisada oportunamente para tomar las medidas que apliquen en caso de ser necesario.

Como se mencionó con anterioridad la práctica profesional permite que aquellas personas que no habían tenido la oportunidad de desempeñarse en actividades laborales acordes con la carrera profesional que estén cursando, puedan aplicar los conocimientos recibidos en las aulas ya que estos serán la base para el desarrollo de su profesión, de no ser así muchos recibirían su título profesional sin haber tenido la posibilidad de haber aplicado dichos conocimientos y tener un bagaje en su carrera y de acuerdo al mercado laboral actual es de suma importancia que se cuente con experiencia en el ramo en el que cada uno se va a desempeñar antes de recibir su título profesional.

Referencias

- Juliao Vargas, C. G. (2013). *Una pedagogía praxeológica*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Uniminuto Virtual y a Distancia (2014). *Lineamientos para la práctica profesional Uniminuto Virtual y a Distancia*. Recuperado de:
http://www.uniminuto.edu/documents/992197/6960428/LINEAMIENTOS_PRACTICAS_PROFESIONALES+APROBADO+CAS.pdf/86cdc6bc-93bd-4121-8eb2-feafd20ffd7f
- Anonimo. (s.f de s.f de s.f). *teleperformance.com*. Obtenido de teleperformance.com:
<https://www.teleperformance.com/es-es/una-compania-de-personas/premios-y-reconocimientos>
- Anonimo. (s.f de s.f de s.f). *teleperformance.com*. Obtenido de teleperformance.com:
<https://www.teleperformance.com/es-es/colombia>
- Anonimo. (s.f de s.f de s.f). *tpcv359-63:81/Reqllogic*. Obtenido de tpcv359-63:81/Reqllogic:
<http://tpcv359-63:81/Reqllogic/ReQlogic.aspx>
- Arango, A. Á. (2005). *Análisis Financiero*. Bogota Colombia: McGraw Hill.
- Mario, V. R. (2017). *Tributaria I*. Bogota Colombia: ECOE ediciones.
- Varios. (2000). *Contabilidad Financiera I*. Mexico: Pearson.
- Varios. (2007). *Auditoría de Sistemas*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Varios. (2016). *Presupuestos*. Quindio Colombia: Pearson.
- Varios. (s.f de s.f de s.f). *teleperformance.co*. Obtenido de teleperformance.co:
<http://www.teleperformance.co/es-es/colombia>

. Mexico: Mc Graw Hill.

Varios. (2016). *Presupuestos*. Quindio Colombia: Pearson.

Varios. (s.f de s.f de s.f). *teleperformance.co*. Obtenido de teleperformance.co:

<http://www.teleperformance.co/es-es/colombia>