

Título

Propuesta Manual de Capacitación Profesional para Personal en la empresa ARTEAGA
ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

Autor

Fonseca Bernal, Gladys Milena.

Publicación

Bogotá, Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO U.V.D-, 2019. 67 páginas.

Unidad Patrocinante

Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), Vicerrectoría Académica U.V.D.

Palabras Claves

Capital Humano, Clientes, Contabilidad, Financiero, Liderazgo.

Descripción

En este trabajo final de opción de grado se exponen los principales aspectos del proceso realizado, en la función de Práctica en Donde trabaja el estudiante, en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., durante el período comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2018.

El en capítulo 1. Se presenta una descripción del planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos y justificación, así como, los alcances del estudio respecto a la capacitación académica y desempeño profesional. Así mismo se fortalecen los marcos teórico, conceptual y legal que giran sobre la temática identificada como de mayor incidencia para el óptimo desarrollo de la actividad económica.

El en capítulo 2. Descripción general del contexto de la Práctica Profesional Donde trabaja el estudiante, inicia con una descripción del entorno donde se desarrolló el trabajo de Práctica que se complementa con una reseña histórica del lugar, sintetizando los pilares empresariales en la misión, la visión y los valores corporativos. Luego, en el organigrama se ubica al practicante, además se detallan algunos de los logros de la empresa y se describe el área funcional donde se desempeñó el estudiante.

En la matriz FODA se analiza la experiencia personal en el lugar de trabajo para después explicar las herramientas y los recursos utilizados en el desarrollo de la Práctica. Se especifican algunos datos del interlocutor, las funciones y compromisos establecidos, los cuales son coherentes con el plan de trabajo, su objetivo y una relación semanal de las actividades realizadas junto con los resultados de estas.

En el capítulo 3. Resultados de la Práctica Profesional, se presentan las actividades programadas y se sustenta un especial análisis sobre la relación teórica-práctica en la aplicación del proyecto, finaliza el capítulo del informe, evaluando lo ejecutado con los beneficios elaborados en la Práctica en Donde trabaja el estudiante.

En el capítulo 4. Evaluación general de la Práctica, se muestran los resultados alcanzados a nivel laboral, al igual que los beneficios conseguidos para el perfil profesional del practicante,

una vez terminadas las Prácticas Profesionales. Se entrega el informe con la presentación de una conclusión y recomendaciones generales para la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., y LA UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS UVD.

Fuentes

Acevedo, S., Zuluaga, F., & Jaramillo, A. (Febrero de 2008). Determinantes de la demanda por educación superior en Colombia. *Revista de Economía del Rosario*, 122-148.

Obtenido de Revista de Economía

Alvarez, A. (2005). *Matemáticas financieras*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Arroyabe Tabares, S. (Enero de 2012). INTERNACIONALIZACIÓN DE LA PYME

LATINOAMERICANA: REFERENTE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL EN

COLOMBIA. *Revista Ciencias Estratégicas*, 119-132. Obtenido de [https://search-](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1319794556/abstract/B49996D6091B4808PQ/23?accountid=48797)

[proquest-](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1319794556/abstract/B49996D6091B4808PQ/23?accountid=48797)

[com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1319794556/abstract/B49996D609](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1319794556/abstract/B49996D6091B4808PQ/23?accountid=48797)

[1B4808PQ/23?accountid=48797](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1319794556/abstract/B49996D6091B4808PQ/23?accountid=48797)

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia 1991*. Bogotá,

Colombia: Editorial Atenea Ltda. Obtenido de

[http://legal.legis.com.co.ezproxy.uniminuto.edu:8000/document/constitu/constitu_292](http://legal.legis.com.co.ezproxy.uniminuto.edu:8000/document/constitu/constitu_2923ccd2f4aa4746b8f3931c67a9f479/de-los-derechos-sociales-economicos-y-culturales/bf1172134a0822946ad9463267ba3190edenf9?text=capacitacion)

[3ccd2f4aa4746b8f3931c67a9f479/de-los-derechos-sociales-economicos-y-](http://legal.legis.com.co.ezproxy.uniminuto.edu:8000/document/constitu/constitu_2923ccd2f4aa4746b8f3931c67a9f479/de-los-derechos-sociales-economicos-y-culturales/bf1172134a0822946ad9463267ba3190edenf9?text=capacitacion)

[culturales/bf1172134a0822946ad9463267ba3190edenf9?text=capacitacion](http://legal.legis.com.co.ezproxy.uniminuto.edu:8000/document/constitu/constitu_2923ccd2f4aa4746b8f3931c67a9f479/de-los-derechos-sociales-economicos-y-culturales/bf1172134a0822946ad9463267ba3190edenf9?text=capacitacion)

Barragan, M. (11 de Junio de 2011). NoticiasFinancieras. *Empresas de capital humano piden crear empleos de calidad*. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/accountingtaxbanking/docview/870317748/abstract/6FC D235CEB124548PQ/8?accountid=48797>

Bermúdez Gómez, H. (Febrero de 2016). Los aspirantes a ser contadores deben estudiar el comportamiento humano. *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de <http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/Contrapartidas/los-aspirantes-a-ser-contadores-deben-estudiar-el-comportamiento-humano.asp>

Bravo, O. (2005). *Contabilidad de Costos*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Cadavid, L., & Valencia, H. y. (2014). *Fundamentos de derecho comercial, tributarios y contable*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Castro Escobar, E. S., & Serna Gómez, H. M. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia*. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 205-209. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/education/docview/1813196693/fulltextPDF/4DFB51B160034D30PQ/16?accountid=48797>

Conceptodefinicion.de. (s.f.). *Conceptodefinicion.de*. Obtenido de Capital Humano: <https://conceptodefinicion.de>

Congreso de la República de Colombia. (8 de Febrero de 1994). *Ministerio de educación.*

Obtenido de Ley 115 de Febrero 8 de 1994:

https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Congreso Nacional de la República de Colombia. (13 de Julio de 2009). *Congreso Nacional de la República de Colombia.* Obtenido de Ley 1314 de 2009:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1314_2009.html

Córdoba, M. (2014). *Finanzas públicas.* Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Cuervo, A., & Bautista, M. y. (2017). *Manual de Ejercicios. Aplicación de las Normas APA.*

Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Definición.de. (s.f.). *Definición.de.* Obtenido de Liderazgo: <https://definicion.de>

Díaz, M., & Parra, R. y. (2016). *Presupuestos. Enfoque para la planeación financiera.*

Bogotá: Pearson Educación de Colombia S.A.S.

economíasimple.net. (s.f.). *economíasimple.net.* Obtenido de Definición Contabilidad:

<https://www.economiasimple.net/glosario/contabilidad>

Escandon , D. M., Murillo Vargas, G., & González Campo, C. H. (2013). Determinantes de los resultados internacionales de las Pymes de reciente creacion en Colombia, 2011.

Innovar, 23(49), 17-29. Obtenido de [https://search-proquest-](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1677602165/abstract/B49996D609)

[com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1677602165/abstract/B49996D609](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1677602165/abstract/B49996D609)

[1B4808PQ/17?accountid=48797](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1677602165/abstract/B49996D609)

Fandos, J. C., Estrada, M., Monferrer, D., & Callarisa, L. (2013). ESTUDIO DEL PROCESO DE FIDELIZACIÓN DEL CONSUMIDOR FINAL. *Revista Brasileira de Marketing.*, 12(4), 108-127. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.uniminuto.edu/ehost/detail/detail?vid=4&sid=2d0b307a-8609-4838-a2f8-5aad94279872%40sdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=103401980&db=bth>

Gestionhumana.com. (18 de Abril de 2018). *Gestionhumana.com*. Obtenido de Las ventajas del liderazgo colectivo y la gestión de la innovación: http://www.gestionhumana.com.ezproxy.uniminuto.edu:8000/gh4/BancoConocimiento/L/liderazgo_origen/liderazgo_origen.asp

GlobalKam. (s.f.). *GlobalKam*. Obtenido de Tipos de Clientes: <https://globalkamconsultoresretail.com/tipos-de-clientes/>

Guerrero Zarate, S. (2011). *Impulsores de la gestión del capital humano y el desempeño de una institución microfinanciera no regulada en Perú*. Estados Unidos: ProQuest Dissertations Publishing. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/abicomplete/docview/909997970/fulltextPDF/B3363A73DF6E42FAPQ/20?accountid=48797>

IFRS. (2009). *Norma Internacional de Contabilidad 19*. Obtenido de Norma Internacional de Contabilidad 19:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/nor_internac/ES_GVT_IAS19_2013.pdf

Instituto Americano de Formación e Investigación. (s.f.). *Instituto Americano de Formación e Investigación*. Obtenido de <https://www.pnliafi.com.ar/cursos-de-liderazgo-y-oratoria/>

Katz , I. (28 de Febrero de 2005). NoticiasFinancieras. *Opinion - Mercados, crecimiento y justicia social*. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/accountingtaxbanking/docview/468127412/fulltext/6FCD235CEB124548PQ/11?accountid=48797>

López González, E. (2012). *EL IMPACTO DE LA PERCEPCION DEL CLIENTE SOBRE EL VALOR DEL SERVICIO EN LA LEALTAD DEL CLIENTE: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LA BANCA COMERCIAL Y LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO*. Gurabo, Puerto Rico. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/abicomplete/docview/1023106553/2FDF86BC0EAE40ABPQ/2?accountid=48797>

Marín, W., & Páez, Y. (2014). APLICACIÓN DEL LIDERAZGO SERVIDOR EN LAS ORGANIZACIONES. *Revista Sotavento MBA*.(23), 108-129. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.uniminuto.edu/ehost/detail/detail?vid=5&sid=2d0b307a-8609-4838-a2f8-5aad94279872%40sdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=100135848&db=bth>

Montevideo. (13 de Marzo de 2015). "No se necesita petroleo sino cabezas". (Noticias Financieras, Entrevistador) Miami: Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/1662720622?accountid=48797>

NoticiasFinancieras. (10 de Marzo de 2015). Modelo de Negocio. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/accountingtaxbanking/docview/1661564586/abstract/9270E203C7DB4929PQ/1?accountid=48797>

Opentec. (s.f.). *Opentec*. Obtenido de Administración de Capital Humano: <http://www.opentec.com/soluciones/learning-y-talento/administraci%C3%B3n-de-capital-humano/>

Padros, J. (21 de Agosto de 2006). Opinion - Como y para que identificar las necesidades de sus clientes. *Noticias Financieras*. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/467525382?accountid=48797>

Restrepo, J. (2013). *Estados financieros. Consolidación y método de participación*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Rodríguez Catalán, L. (2015). *VALOR DEL CAPITAL HUMANO: CÓMO LAS PRÁCTICAS ESTRATÉGICAS VALOR DEL CAPITAL HUMANO: CÓMO LAS PRÁCTICAS ESTRATÉGICAS CAPITAL HUMANO AL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL*. Gurabo: Universidad del Tubaro. Obtenido de [https://search-proquest-](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/1662720622?accountid=48797)

com.ezproxy.uniminuto.edu/abicomplete/docview/1822218702/A45C1CB1BA3A461
8PQ/2?accountid=48797

Rubio Guerrero, E., & Gómez Zermeño, M. (2016). Propuesta de Diseño de un Modelo Educativo Integral para Capacitaciones Corporativas. *Revista Academia y Virtualidad*, 9(1), 52-67. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/education/docview/1823558911/fulltextPDF/C56C29A7F7AE4940PQ/1?accountid=48797>

Sánchez Arrieta, A. (2007). *EL VALOR DEL CLIENTE COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN EN UN MERCADO INDUSTRIAL*. Tesis, Málaga. Obtenido de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17114111.pdf>

Schwartzmann, F. (31 de Octubre de 2012). La revolucion del cliente y su impacto en el negocio. (NoticiasFinancieras, Entrevistador) Miami: Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/1123877260?accountid=48797>

Silva, H. (2017). *Plantilla informe final Contrato de Aprendizaje y Práctica en el lugar de trabajo*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Vargas, C. (2017). *Contabilidad tributaria*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Zapata Valencia, J. C., Gutiérrez Broncano, S., & Rubio Andres, M. (2013). EL ROL DEL CAPITAL HUMANO EN LA GENERACIÓN DE VALOR: VARIABLES

DETERMINANTES. *Revista Ciencias Estrategicas*, 31-47. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/abicomplete/docview/1524713620/abstract/551A38CB5FC4BA1PQ/1?accountid=48797>

Zuluaga, J. (2018). *Cartilla Impuesto al Valor Agregado 2018*. Bogotá: Ecoe ediciones Ltda.

Zwerg Villegas, A. M., & Jiménez Aguilar, C. M. (2015). DISCRIMINACIÓN SOCIOECONÓMICA EN LA INSERCIÓN LABORAL DE GRADUADOS UNIVERSITARIOS: Percepciones de los decanos de facultades de negocios. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 20(64), 71-93. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/education/docview/1649126754/fulltextPDF/15A915456BA34AB1PQ/34?accountid=48797>

Contenidos

Tabla de Contenido

Lista de tablas.....	vi
Lista de figuras.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.1 Título.....	10

1.2	Resumen	10
1.3	Palabras Claves	10
1.4	Justificación.....	11
1.5	Formulación del problema	12
1.5.1	Diagnóstico.....	12
1.5.2	Pronóstico	13
1.5.3	Pregunta problema.....	13
1.5.4	Sistematización de la pregunta problema	13
1.6	Objetivos	14
1.6.1	General	14
1.6.2	Específicos.....	14
1.7	Metodología	14
1.8	Marco referencial (Antecedentes)	15
1.8.1	Marco Teórico	17
1.8.2	Marco Conceptual	28
1.8.3	Marco Legal	30

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CONTEXTO DE PRÁCTICA

PROFESIONAL EN <i>DONDE TRABAJA EL ESTUDIANTE</i>	40
2.1 Descripción del entorno de Práctica Profesional.....	40
2.1.1 Reseña histórica.....	40
2.1.2 Misión, visión y valores corporativos	41
2.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante	42
2.1.4 Logros de la empresa.....	43
2.1.5 Descripción del área funcional donde se desempeñó	44
2.1.6 Matriz FODA personal de la experiencia de Práctica realizada.....	44
2.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados	46

2.2	Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su Práctica Profesional en <i>Donde trabaja el estudiante</i>	46
2.3	Funciones y compromisos establecidos	47
2.4	Plan de trabajo	47
2.4.1	Objetivo de la Práctica Profesional	48
2.4.2	Plan de trabajo semanal	49
2.4.3	Productos realizados	50
CAPÍTULO 3 RESULTADOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL		51
3.1	Descripción de las actividades realizadas	51
3.2	Análisis sobre la relación teoría – práctica durante la aplicación del proyecto de trabajo	51
3.3	Evaluación de Práctica a partir de lo planteado en el informe inicial	53
3.4	Beneficios logrados en el período de trabajo de campo	53
CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA		55
4.1	Resultados alcanzados	55
4.2	Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres Prácticas Profesionales	56
4.3	Conclusiones y recomendaciones generales de la Práctica	56
REFERENCIAS		59
Apéndice A: Referencia Laboral.....		66

Conclusiones

El objetivo del proyecto en la compañía ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., fue el proponer un manual de capacitación académica y profesional para el personal de la empresa, para que estos cumplan con las tareas asignadas de acuerdo a su formación profesional y así

atender al cliente satisfactoriamente. Con esto la empresa se posesionará como una líder en atención mediática y eficaz.

Se cumplió con el objetivo de la Práctica conociendo los métodos y procesos contables manejados en la empresa, se entendió y conoció su situación financiera y de acuerdo a los conocimientos adquiridos se hicieron recomendaciones para mejorar sus procedimientos contables,

Con la apertura de los mercados y un entorno globalizado la tecnología forma parte de un activo fijo que permite brindar bienes y servicios a la comunidad sin embargo la unidad más importante en una empresa son los empleados quienes deberán estar identificados con la organización mediante la motivación, pero lo más importante es darles una capacitación óptima ya que de ninguna manera se pueden exigir resultados cuando esta no existe, por lo tanto es relevante que un programa de capacitación estructurado que la empresa brinde al personal no sea únicamente de manera inicial sino que se mantenga un seguimiento constante.

Una vez terminadas las tres Prácticas Profesionales se concluye, sin lugar a duda, que fue un proceso que permitió fortalecer capacidades y aptitudes para desempeñar de manera eficaz tareas contables y financieras, dado el cumulo de conocimientos adquiridos. Se fortaleció competencias en normas APA, las cuales fueron el apoyo para la presentación de informes en las compañías manejadas.

Como sugerencia para la empresa lo es el promover al personal de acuerdo a sus aptitudes y desempeño profesional, así como, también una permanente capacitación en aspectos de gestión empresarial en general y en particular en aspectos tributarios, contables, financieros,

laborales, organizativos, administrativos y aplicaciones telemáticas; con la finalidad de contribuir a la formación integral de cada empleado y asegurar que estarán en las condiciones del mundo moderno.

Para finalizar se considera de importancia que la Universidad Minuto de Dios, gestione ante la variedad de empresas existentes en el país que los estudiantes puedan cumplir con sus Prácticas Profesionales, para de esta manera, garantizarles un logro profesional. De igual manera, intermediar ante las mismas empresas la posibilidad de contrataciones directas o vínculos laborales de sus estudiantes.