



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

Asignatura:  
Opción de Grado.

Función de Práctica Profesional:  
*Donde trabaja el estudiante.*

Estudiante:  
Gladys Milena Fonseca Bernal.  
ID: 560955.

Tutor:  
Martha Isabel Amado Piñeros.

2019.

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

Asignatura:  
Opción de Grado.

Función de Práctica Profesional:  
*Donde trabaja el estudiante.*

Estudiante:  
Gladys Milena Fonseca Bernal.  
ID: 560955.

Tutor:  
Martha Isabel Amado Piñeros – Asesor Metodológico.  
Clara Andrea Montenegro Barragán – Asesor Disciplinar.

Corporación Universitaria Minuto de Dios.  
Facultad de Ciencias Empresariales.  
Programa Contaduría Pública.  
2019.

## Tabla de Contenido

Lista de tablas .....	vi
Lista de figuras.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	8
<b>CAPÍTULO 1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
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
<b>CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CONTEXTO DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN <i>DONDE TRABAJA EL ESTUDIANTE</i>.....</b>	<b>40</b>
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
<b>CAPÍTULO 3 RESULTADOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL .....</b>		<b>51</b>
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
<b>CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA .....</b>		<b>55</b>
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
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>59</b>
Apéndice A: Referencia Laboral .....		66

Apéndice B: Propuesta Manual de Capacitación Profesional para Personal en la empresa  
ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S..... 67

## Lista de tablas

Tabla 1 Matriz FODA personal de la función de Práctica desarrollada .....	45
Tabla 2 Descripción plan de trabajo semanal para el período de Práctica Profesional. ....	49
Tabla 3 Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al ejercicio laboral y profesional.....	51
Tabla 4 Evaluación de lo planeado versus lo ejecutado. ....	53
Tabla 5 Beneficios logrados en el período de trabajo de campo. ....	54
Tabla 6 Resultados alcanzados en la Práctica Profesional en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.....	55

## Lista de figuras

Figura 1 Administración de Capital Humano .....	20
Figura 2 Tipos de Clientes .....	23
Figura 3 Liderazgo .....	27
Figura 4 Capital Humano.....	29
Figura 5 Organigrama de la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S. ....	42

## INTRODUCCIÓN

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.

## **CAPÍTULO 1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.1 Título**

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

### **1.2 Resumen**

El objetivo del presente trabajo es una Propuesta Manual de Capacitación Profesional para Personal en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S. La metodología llevada a cabo fue detectar las necesidades de conocimiento y desempeño del personal, orientar a la formación de los empleados para proyectarse según las necesidades de capacitación en términos de productividad y de una manera objetiva y medible. Los principales resultados alcanzados fueron un plan de capacitación cuyo propósito general fue el de preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La formación implementada por la Gerencia aseguró que el nivel de competencia de los auxiliares y equipos de trabajo estuvieran a la altura de la normatividad contable vigente.

### **1.3 Palabras Claves**

Capital Humano, Clientes, Contabilidad, Financiero, Liderazgo.

#### **Abstrac**

The objective of this paper is a Proposed Manual of Professional Training for Personnel in the company ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S. The methodology carried out was to detect the knowledge and performance needs of the personnel, to guide the training of the employees to be projected according to the training needs in terms of productivity and in an objective and measurable manner. The main results achieved, it was a training plan whose

general purpose was to prepare and integrate the human resource in the productive process, by delivering knowledge, developing the skills and attitudes necessary for the best performance at work. The training implemented by the Management ensured that the level of competence of the assistants and work teams were up to the current accounting standards.

**Keywords:** Human Capital, Clients, Accounting, Financial, Leadership.

#### **1.4 Justificación**

La Constitución Política de Colombia de 1991 nos referencia el derecho a la educación y capacitación con los siguientes artículos:

Artículo 26. -1. Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Con esta investigación se pretende mostrar especial atención en darle la importancia necesaria que el personal de la empresa requiere en cuanto a capacitación profesional, la mayoría de personas en una organización no sabe qué tan lejos puede llegar y ocupar posiciones satisfactorias tanto a manera personal como laboral y cumplir altas expectativas; la empresa permitió a su personal conocer nuevos accesos para continuar desarrollando su carrera profesional de una manera realista y práctica.

Con la expedición de la Ley 909 de 2004, se introduce el concepto de competencias laborales en la Administración Pública para desempeñar cargos públicos incluyendo los requisitos de estudio y experiencia, la Ley 115 de 1994 y la Ley 50 de 1990 se adecuará el manual de funciones y competencias laborales.

Un factor considerado importante para prestar un óptimo servicio de asesoramiento contable y financiero a los clientes, fue el de implementar un manual de capacitación académica y profesional para el personal, con esta herramienta se determinó el procedimiento para promover la capacitación a los empleados ofreciendo programas de formación laboral en beneficio propio y de la compañía.

## **1.5 Formulación del problema**

### **1.5.1 Diagnóstico**

La empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., es una firma nacional dedicada a prestar servicios contables, auditoría financiera y asesoría tributaria a empresas del sector privado, público y financiero; la Práctica Profesional se desarrolló durante el período comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2018.

Una de las limitantes en la compañía fue la falta de capacitación académica del personal, ya que se evidenció que los empleados hacen parte fundamental del soporte contable y financiero al cliente final, y ellos se sustentan en los auxiliares contables como si fuesen sus asesores económicos para la toma de decisiones de su empresa.

El capital humano como clasificación del capital intelectual, es el conjunto de habilidades, conocimientos, destrezas de las personas que componen la compañía, en el ámbito

de la nueva economía, el capital intelectual proporciona un margen competitivo, podemos decir que es el factor que marca la diferencia dentro de las organizaciones.

En la administración del personal es necesario que exista un equilibrio entre los objetivos de la compañía y las necesidades sociales de los empleados, de estos últimos lo que se busca es optimizar las capacidades de la gente en la planeación de sus carreras y vidas personales. Esto necesariamente implica saber, cuáles son sus necesidades a futuro y fijar metas profesionales realistas donde trabajen activamente para alcanzarlas.

### **1.5.2 Pronóstico**

De lo anterior se podrá generar problemas en la entrega de información fiable al cliente final, ya que la falta de capacitación y estar a la vanguardia o actualizado en normas, leyes y cambios en la parte contable y financiera hace que la toma de decisiones frente a una organización sea errada o equivocada generando sanciones, multas, sellamientos e incluso a la liquidación de las compañías.

### **1.5.3 Pregunta problema**

La anterior situación genera la siguiente pregunta:

¿Qué estrategia se puede realizar para el mejoramiento de capacitación profesional para el personal de la compañía?

### **1.5.4 Sistematización de la pregunta problema**

Al implementar este sistema de capacitación para el personal de la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., se incrementa la productividad y calidad del trabajo dentro de la organización, los empleados van a tener la capacidad suficiente para solucionar cualquier

eventualidad que se le presente de acuerdo al tipo de cliente que atienda y generara confianza y seguridad para la toma acertada de decisiones.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 General**

Proponer la elaboración de un manual de capacitación académica y profesional para el personal de la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

### **1.6.2 Específicos**

Mejorar la eficiencia, el profesionalismo y la repercusión de las operaciones en materia de normas internacionales, para obtener rendimiento y productividad.

Conocer los métodos y procesos contables y financieros de la compañía para detectar falencias; las cuales deben ser subsanadas mediante la capacitación.

Establecer los beneficios que se obtendrán al capacitar el personal de la empresa.

## **1.7 Metodología**

La metodología implementada en este trabajo fue a través del vínculo laboral en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., en el periodo de enero a diciembre del año 2018, con el objetivo de proponer la elaboración de un Manual de Capacitación Profesional para Personal en la empresa.

Se realizó un apoyo en una primera indagación identificando problemas en la entrega de información fiable al cliente final, se adoptó una propuesta de elaboración de un Manual de Capacitación Profesional para Personal de la empresa, para incrementar la productividad y

calidad del trabajo y mejorar las condiciones laborales de los empleados, redundando en el beneficio de la empresa.

### **1.8 Marco referencial (Antecedentes)**

En un primera revista académica y virtual un escrito por Edward Washington Rubio Guerrero; Marcela Georgina Gómez Zermeño, en el año 2016 llamado Propuesta de Diseño de un Modelo Educativo Integral para Capacitaciones Corporativas se presenta “la metodología de la capacitación corporativa es catalogada como práctica y aplicativa; son procesos educativos que responden a objetivos específicos de preparación y su aplicación es inmediata en el campo laboral.

A diferencias de los modelos educativos de las universidades, éstos son modelos más flexibles, acordes con las necesidades reales de capacitación, para lo cual se usan diferentes recursos didácticos. Es importante medir el impacto de las capacitaciones”. (Rubio Guerrero & Gómez Zermeño, 2016, pág. 54). Este concepto se relaciona con las necesidades reales de capacitación del personal de la empresa, ya que hace parte de la aplicación en el campo laboral.

En una segunda revista escrita por Edison Stiven Castro Escobar; Héctor Mauricio Serna-Gómez, llamada Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia en el año 2016 expresa “Las tendencias manifiestan marcadas desigualdades de la calidad del empleo entre distintos grupos de la fuerza laboral. Aparentemente aún persisten algunas diferencias de género, y los matices entre actividades económicas son importantes, al igual que los problemas de calidad entre los distintos niveles de formación (Weller & Roethlisberger, 2011). Los avances más importantes se distinguen en torno a la capacitación”. (Castro Escobar & Serna Gómez, 2016, pág. 210). Aquí, se evidencia las diferencias de grupos en el ámbito laboral y los problemas que ocasionan la falta de capacitación.

En un tercer sitio web escrito por Gestionhumana.com llamado Normatividad de los derechos fundamentales, sociales, económicos y culturales respecto a la educación y capacitación en el año 2018 se aprecia “El objetivo principal de un programa de liderazgo debe basarse en la formación de personas más humanas y empoderadas que perciban oportunidades de mejora, en beneficio de ellos y de su equipo de trabajo, permitiendo la expansión de sus habilidades técnicas e interpersonales.

Para esto, es vital contar con actividades desafiantes a nivel físico, mental y emocional, que partan de la experiencia directa para que el participante descubra su potencial como persona y como líder, aprenda a afrontar situaciones de cambio, fortalezca sus relaciones interpersonales y se conecte con sus sueños y propósito de vida”. (Gestionhumana.com, 2018, pág. 1). Se deduce que las relaciones humanas y las oportunidades de mejora son base de liderazgo para las posibilidades de capacitación profesional y beneficios en la organización.

En un cuarto libro escrito por la Asamblea Nacional Constituyente llamado Constitución Política de Colombia de 1991 se presenta el “ART. 26. —1. Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, pág. 9) “ART. 54. —Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran.

El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud”. (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, pág. 20). Normatividad de los derechos

fundamentales, sociales, económicos y culturales respecto a la educación y capacitación que es de obligatorio cumplimiento.

En una quinta revista mexicana de investigación educativa escrita por Anne Marie Zwerg-Villegas; Carlos Manuel Jiménez Aguilar llamada Discriminación socioeconómica en la inserción laboral de graduados universitarios: Percepciones de los decanos de facultades de negocios se presenta “Este nuevo enfoque en “sociedades incluyentes” en el año 2015 indica que Colombia entiende que la educación inclusiva tiene un impacto más allá de las instituciones educativas y de los estudiantes que las integran. Busca una igualdad tanto en oportunidades educativas tanto como de resultados; busca el desarrollo de la persona no solamente como estudiante en las instituciones educativas sino como ciudadano en la sociedad.

El Ministerio de Educación Nacional explica que la educación inclusiva es el principio rector contra la exclusión social, la cual se mide por una variedad de factores económicos, político-jurídicos y simbólicos tales como los ingresos, el acceso al mercado de trabajo, el rechazo y la invisibilidad.” (Zwerg Villegas & Jiménez Aguilar, 2015, pág. 78). Hablamos de la inserción y permanencia en el sistema educativo para incluir la participación en el mercado laboral.

### **1.8.1 Marco Teórico**

Capital Humano: “Los diferentes conceptos sobre capital humano se evalúan desde la perspectiva financiera, porque es considerado como base para la generación de los otros componentes del capital intelectual. En esa perspectiva se puede conceptualizar al capital humano como el conocimiento tácito o explícito útil para la empresa, que pertenece básicamente a las personas y que es capaz de regenerarse. Por tanto, tiene la capacidad de ser aprendido, ya

que es inherente a la mente de las personas que forman parte de un grupo de trabajo o de una organización; es decir, que es la persona el centro de su desarrollo y acumulación.

El capital humano es el que genera o sustenta la ventaja competitiva sostenible de una organización, porque es difícil de imitar por los competidores” (Guerrero Zarate, 2011, pág. 20). En una empresa el capital humano es el motor de la productividad.

“La teoría del capital humano establece que al elegir entre asistir a la universidad o ingresar al mercado laboral, el individuo estima si el valor presente de los beneficios de asistir a ella es al menos igual al valor presente tanto de los costos directos como del costo de oportunidad. Según Corazzini et al. (1972) los beneficios se pueden dividir en dos: el valor agregado que recibirá en un futuro por tener educación superior y los valores de cualquier beneficio de consumo por asistir a la universidad.

Por su parte, los costos directos serán el de la matrícula y gastos extraordinarios como el de vivienda en la universidad, mientras que el costo de oportunidad estará dado por el salario del mejor trabajo que podría haber tenido mientras estuvo estudiando y la probabilidad que tendría la persona de estar empleada; esta última está determinada por la tasa de desempleo de las personas con educación secundaria”. (Acevedo, Zuluaga, & Jaramillo, 2008, pág. 123). El personal con formación académica está mejor remunerado.

“Los primeros años del presente siglo (XXI), estuvieron acompañados por sucesos que, de una forma u otra, marcaron un punto de inflexión en cuanto al pensamiento administrativo. La incorporación del fenómeno social en la administración no resulta novedosa a las organizaciones (Ferris, Hochwater, Buckley, Harrell-Cook, & Frink, 1999), al tiempo que es reconocible el valor que representa en la época actual, las diferentes formas en que son gestionadas las empresas. En particular, una gestión enmarcada en las expectativas, no solo de los propietarios, también, gran

diversidad de intereses comienza a influenciar las normativas de la dirección empresarial, dando lugar hoy en el sistema de valor, a los tan mencionados grupos de interés.

El capital humano se constituye y se manifiesta en los resultados provenientes de un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias de todos y cada uno de los trabajadores y su respectiva capacidad para actualizarlo, adaptarlo, compartirlo y hacerlo cada vez más productivo para la organización (Mathis & Jackson, 2008). La empresa se convierte en el campo de acción de múltiples ciencias, como consecuencia de un reclamo general y particular presentado por aquellos grupos que se ven impactados por las decisiones empresariales.

Todo este comportamiento organizacional surge en respuesta a las necesidades de competitividad para representar valor empresarial, en la forma requerida para satisfacer y cumplir con las expectativas de cada uno de los actores involucrados.” ( Zapata Valencia, Gutiérrez Broncano, & Rubio Andres, 2013, pág. 35). Grupos que toda empresa tiene.

"Una legislación que permita una mayor productividad, la cual está ligada a la motivación del individuo a hacer más, a la capacitación y entrenamiento, actualización de habilidades y conocimiento, a la innovación, y que dote de incentivos al que lo haga mejor".

"Se requiere generar más empleos formales que creen mayor competitividad en el país, que a su vez genere más empleos formales temporales y permanentes". (Barragan, 2011, pág. 1).



Figura 1 Administración de Capital Humano

Fuente: (Opentec, s.f.)

“Desde el punto de vista del crecimiento, cuando los individuos gozan del derecho y la libertad para poseer, utilizar y transferir sus recursos, sean estos capital físico o capital humano, tendrán el incentivo para asignarlos hacia aquel uso en el cual el rendimiento esperado, dada la información de que disponen, sea el mayor posible. En este contexto, cuando las transacciones se llevan a cabo en mercados competitivos, con la garantía de que las transferencias de los derechos de propiedad son reconocidas y legalmente validas, el ingreso generado por cada agente económico y, en consecuencia, el ingreso generado por la economía, tendera a maximizarse.

A partir de esto, si una de las características estructurales de la economía es una eficiente definición y protección de los derechos de propiedad -incluyendo obviamente la propiedad intelectual- y los mercados operan en un contexto de competencia, existe el incentivo para que

las empresas enfrenten esa competencia mediante la adopción de procesos de producción más baratos, más eficientes, hecho que únicamente se puede lograr de manera continua mediante la introducción de cambios tecnológicos que incrementen la productividad de los factores de la producción.

Es este cambio tecnológico, en diferentes momentos para diferentes sectores, pero continuo para la economía en su conjunto, el que se constituye como la principal fuente de crecimiento económico, lo que se traduce en un aumento sostenido del ingreso por habitante.” (Katz , 2005, pág. 1). Adaptar la empresa a cambios tecnológicos la prepara para no desaparecer.

“Creo que hay un acuerdo generalizado en que las áreas más sensibles son educación, infraestructura y seguridad. Son las tres principales áreas en las que necesitamos seguir trabajando fuerte como país. En particular, le doy especial importancia a la educación, y no hablo solo de la educación formal en primaria, secundaria y universidad. Estamos en un mundo que cambia aceleradamente. Antes, con lo que se aprendía en la universidad se estaba vigente durante toda la vida laboral. Hoy no ocurre esto. La información técnica se duplica cada dos años, con lo cual la mitad de lo que una persona aprendió en primero de facultad ya está obsoleta cuando cursa tercero. Debemos pensar como formamos en esta primera etapa, pero también como seguimos formando a las personas después, porque tendrán que estudiar toda la vida.

Con este nivel de aceleración en el cambio, muchos trabajos desaparecerán y hay que buscar una solución para sus desocupados. Serán los trabajos más simples, aquellos que la tecnología puede sustituir: recepcionista, el lector de medidores, cajeros de supermercados, trabajadores en líneas de montaje, etcétera. A la vez, se crearán nuevos empleos, pero no sabemos cuáles van a ser. Los diez empleos más demandados en 2010 no existían en 2004. Y todos los empleos se transformarán.

Con los avances en genética, por ejemplo, la medicina será otra en unos años. El expresidente, José Mujica, dijo alguna vez que lo que no "se transforma se pierde". Creo que esto se aplica al ámbito del empleo actual." (Montevideo, 2015, pág. 1). La empresa debe estar preparada y actualizando su personal para sostenerse.

Cientes: "Felipe Schwartzmann: Somos parte de una sociedad hiperconectada. Los consumidores tienen el poder como nunca antes, el acceso a productos y servicios es total. Las personas tienen la capacidad de influenciar a sus pares a través de las redes sociales. Como resultado de esto las empresas se encuentran en un ambiente de competencia total y, por lo mismo, el poder del cliente las obliga a realizar mayores esfuerzos para fidelizarlos. Vemos día a día como los consumidores premian los buenos productos, las buenas experiencias y castigan y amplifican las experiencias negativas.

Las empresas que logren transformar la experiencia de sus clientes, sus productos y sus áreas de atención en un arma de competencia, serán las que logran diferenciarse y subsistir en este escenario de competencia total." (Schwartzmann, 2012, pág. 1). La competitividad global exige cambios en la empresa.

"En el corazón de cada negocio se encuentra el valor agregado: aquello que permite vender a un precio que permita desmarcarse de una competencia de precios bajos. Este esquema se aplica tanto a productos como servicios: en el primer caso se adquieren bienes materiales para mejorarlos en alguna forma; en el segundo se adquiere uso de recursos mejorados a partir de su organización y administración. Un ejemplo es reunir productos de consumo diario en un almacén, posibilitando al cliente adquirirlos en un solo viaje y transacción. Un valor agregado en esta visión es la comodidad.

“Identificar que ven mis clientes en mí se vuelve estratégico: define quien soy en el mercado. Además, tácticamente, posibilita tomar decisiones en dos formas básicas: ¿si tengo el producto, que cliente es más propenso a comprarlo?, ¿o si tengo al cliente que producto estaría dispuesto a adquirir? En ambos casos, se deben de tener descripciones de que valores ofrecen mis productos, y que afinidad de valores tienen estos con mis clientes.” (Padros, 2006, pág. 1).



Figura 2 Tipos de Clientes

Fuente: (GlobalKam, s.f.)

“El modelo de negocio también es la forma como se interactúa con el cliente. Hay que determinar cuál o quien es el cliente, como se cubre el mercado, porque se atrae, como se mantiene, cual es la estrategia de mezcla de productos y de venta que estructurare para garantizar la fidelidad de los clientes actuales y la consecución de nuevos clientes. La falta de determinación y/o de definición exacta de quien es el cliente ha llevado a muchas empresas a desenfocar sus negocios para atender otros miembros en la cadena productiva que realmente no son su cliente.

En otros casos, la correcta definición del cliente permite enfocar los esfuerzos en actividades que realmente permiten agregarle valor a ese cliente y no percibirá nuestras acciones como costo innecesario.” (NoticiasFinancieras, 2015, pág. 1). Conocer al cliente es esencial para lograr el posicionamiento de la empresa.

“Para toda empresa es importante mantener una cartera de clientes fieles a la misma que le ayuden a sobrevivir en el tiempo. Esta situación todavía se acentúa en la medida que aumenta la competencia y se incrementa la incertidumbre. En la actualidad éstos son dos rasgos que se ven realmente desarrollados. Debido a la profunda crisis en que nos encontramos, y a otros elementos como la globalización o el desarrollo de las nuevas tecnologías y los sistemas de comunicación nos encontramos ante un escenario de enorme competencia y de manifiesta incertidumbre. Es, por tanto, necesario más que nunca conocer en profundidad cómo llegan los clientes a ser fieles, y desarrollar verdaderas estrategias de fidelización.

En este trabajo, presentamos el enfoque secuencial de formación de la lealtad del consumidor para poder profundizar en la comprensión del concepto. Además, lo completamos estudiando el efecto conjunto de los costes de cambio como elemento que fomenta la continuidad con la relación. Se obtiene que el consumidor realiza un proceso de información más cognitivo en sus primeras evaluaciones del servicio recibido y por tanto en sus primeras etapas de lealtad. A medida que el consumidor avanza en el proceso su comportamiento se vuelve más directo y mecánico, por lo que el vínculo cliente-empresa podemos decir que es más fuerte.” (Fandos, Estrada, Monferrer, & Callarisa, 2013, pág. 108). Un propósito será fortalecer la relación cliente – empresa.

“No obstante, las empresas, para poder dar cada vez un mejor servicio a sus clientes, deben continuamente invertir en la mejora continua de sus procesos y sus personas, así como en

I+D, además de remunerar a aquellos accionistas o socios que la han creado. Este valor económico sólo puede venir de sus clientes, debiendo estar apoyado en los recursos, los procesos y la organización, pero sustentados por los clientes, siendo éstos no sólo claves, sino críticos, llegando a poder determinar la continuidad o no de la empresa.” (Sánchez Arrieta, 2007, pág. 253). Hay que invertir en el sostenimiento y fidelización del cliente.

Las organizaciones, por su parte, deben comprender que la ventaja competitiva para enfrentarse a nuevos mercados internacionales no solo se adquiere mejorando sus niveles de ventas o intensidad exportadora, sino que éstas deben ir acompañadas de la capacidad de absorción del conocimiento adquirido, así como de la adquisición, asimilación y explotación del conocimiento exterior para crear una gran sinergia en búsqueda de resultados innovadores en la calidad del producto, el valor agregado para el cliente final y el logro de una ventaja competitiva frente a los competidores. (Escandon, Murillo Vargas, & González Campo, 2013, pág. 26).

“Así, las PYMES, en su condición de unidades productivas de pequeño tamaño, deberán hacer parte de su gestión cotidiana, la preparación y búsqueda de nuevos clientes extranjeros, asumir una actitud de riesgo y adaptar estrategias que les permitan moverse con flexibilidad en el entorno internacional. Una vez que la PYME colombiana comprenda que la internacionalización de su negocio es la ruta para su permanencia en el mercado, asimilará que el proceso más que ser un riesgo, se trata de un camino para el éxito en los negocios internacionales.” (Arroyabe Tabares, 2012, pág. 131). Siempre hay que buscar mecanismos de permanencia en el mercado.

“Las empresas han desarrollado otras estructuras y sistemas que han servido de apoyo para mejorar la calidad en el servicio. Uno de estos ha sido la tecnología de información, pues ha desarrollado un papel importante en el valor del mercadeo, ya que contribuye a la interrelación entre el concepto de valor y el desempeño eficiente de tareas claves: ayuda a dar seguimiento a

los patrones de compra y a la relación en general con los clientes, ayuda a desarrollar a la medida los servicios, promociones y a costear los requerimientos específicos de los clientes. Contribuye a la coordinación e integración de múltiples servicios, que se pueden ofrecer al cliente a un mismo tiempo.” (López González, 2012, pág. 19). Satisfacer las necesidades del cliente es objetivo de toda empresa.

Liderazgo: “Aplicar el liderazgo servidor en las organizaciones incluye observar la relación existente entre el liderazgo de servicio y diversas variables relacionadas con el comportamiento de las personas al interior de la organización, en este caso específico, a partir de una revisión teórica de investigaciones referentes al tema. Se destaca la propuesta de The Blanchard Companies sobre un modelo a través del cual los resultados se convierten en consecuencia del logro de la visión institucional con la participación activa de empleados y clientes. Es una perspectiva que propone el liderazgo de servicio como elemento nuclear para el éxito organizacional.

La rentabilidad en el largo plazo que caracteriza a las empresas de alto desempeño, se genera por acciones de liderazgo estratégico y operativo que conducen al compromiso y apasionamiento del colaborador, al igual que a la lealtad y devoción del cliente, para de forma conjunta generar unos y otros la vitalidad organizacional. Adicionalmente, a través de la exposición se amplían los conceptos tradicionales sobre aquellos factores críticos que inciden en el alto desempeño organizacional, se plantea la resignificación de variables relacionadas con el desempeño organizacional y se profundiza en los elementos que inciden sobre estos factores.” (Marín & Páez, 2014, pág. 1). El motor de una empresa se llama “Liderazgo”.



Figura 3 Liderazgo

Fuente: (Instituto Americano de Formación e Investigación, s.f.)

“De acuerdo con IAESB, “(...) A broad general education can encourage lifelong learning and provide a foundation on which to build professional and accounting studies. It may consist of: <...> (b) basic knowledge of human behavior; (...)” –IES 3, párrafo 21-

Evidentemente los contadores son personas que trabajan con personas. Habilidades tales como las de liderazgo y comunicación se les exigen, precisamente, porque interactúan con otros seres, no solo con datos.

Entender cómo piensan, cómo sienten y cómo actúan las personas, es indispensable para desempeñarse bien como contador, sea como hombre de confianza, sea como consultor, sea como auditor. Por ello la necesidad de tener un conocimiento básico de las llamadas ciencias del comportamiento, de las que tanto saben los sicólogos.” (Bermúdez Gómez, 2016, pág. 1).

## **1.8.2 Marco Conceptual**

### **Capital Humano:**

De acuerdo a la teoría basada en recursos y capacidades, el desempeño de las organizaciones es atribuido al tipo de recursos y capacidades que posee la empresa. Los recursos que añaden valor, son únicos y son difíciles de imitar, podrían generar la base para el desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas sostenibles (Amit y Schoemaker, 1993; Barney, 1991). Según Bierman (2001), el tipo y características de recursos y capacidades que posea la empresa se verán reflejadas en el desempeño y la ejecución exitosa de la estrategia de negocio que persiga la organización. Por tal razón, los recursos y la estrategia de negocio se integran y a su vez interactúan provocando unos resultados operacionales y financieros positivos (Hitt, 2001).

Las organizaciones gestionan dos tipos de recursos, tangibles e intangibles, para implementar sus estrategias y cumplir sus objetivos (Hitt y Bierman, 2001). No obstante, la base para generar ventajas competitivas sostenibles recae en cómo la empresa gestiona los activos intangibles, entre ellos el capital humano (Simó y Sallán, 2008). El capital humano ha sido a través del tiempo caracterizado como uno de los recursos críticos de crecimiento de cada organización (Pfeffer, 1994). (Rodríguez Catalán, 2015, pág. 11)



Figura 4 Capital Humano

Fuente: (Conceptodefinicion.de, s.f.)

#### **Clientes:**

Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Del latín “Cliens” nos encontramos en la historia a un cliente como aquel bajo la responsabilidad de otro, este otro ofrecía servicios de protección, transporte y resguardo en todo momento, las indicaciones se debían cumplir bajo regímenes específicos de orden para que pudieran ser ejecutadas tal cual al pie de la letra. Un cliente desea que se le sea atendido a la medida de la exigencia por quien presta la colaboración. Hay varios tipos de clientes, todos de acuerdo al tipo de compra o servicio que solicitan. (Conceptodefinicion.de, s.f., pág. 1)

#### **Contabilidad:**

La contabilidad es una parte de las finanzas que analiza las diferentes partidas que muestran los movimientos financieros de una compañía. Este recurso sirve de gran ayuda para

conocer la situación en la que está un negocio, y con ello podrán fijarse una serie de estrategias con el ánimo de incrementar el rendimiento de su economía. (economíasimple.net, s.f., pág. 1)

### **Financiero:**

Lo financiero es lo referente al manejo de las finanzas, entendiéndose por tales, los bienes o caudales, a veces estrictamente ceñido a los bienes que integran el patrimonio estatal o erario público. No hay que confundir lo económico que se refiere a resultados, costos, ganancias y pérdidas, con lo financiero, que se refiere al movimiento de fondos: ingresos y egresos.

(Conceptodefinicion.de, s.f., pág. 1)

### **Liderazgo:**

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente. (Definición.de, s.f., pág. 1).

### **1.8.3 Marco Legal**

La Constitución Política de Colombia garantiza el derecho a la educación y el deber de los empleadores a ofrecer formación y habilitación profesional a quienes lo requieren.

Artículo 26. Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social. Las profesiones legalmente reconocidas pueden organizarse en colegios. La estructura interna y el funcionamiento de éstos deberán ser

democráticos. La ley podrá asignarles funciones públicas y establecer los debidos controles.

(Asamblea Nacional Constituyente, 1991, pág. 9)

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud. (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, pág. 20).

A su vez la Ley 1314 de 2009 hace referencia a la convergencia a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, la cual aplica a toda persona o ente jurídico que esté obligado a llevar contabilidad, para este proyecto es fundamental estar acorde en la actualización de las NIIF ya que de esto depende la información confiable y veraz que se entrega al cliente final.

El proceso de comprensión e interpretación es complejo para los empleados de la compañía, por tal motivo es necesario se ejecute un proceso de capacitación que involucre al personal a fin de interpretar los estados financieros en un lenguaje internacional y local; además de establecer el marco legal con esta ley también se necesita de conocimientos previos de otros temas para la implementación de las NIIF como lo pueden ser: los estándares internacionales de contabilidad, análisis económicos y financieros, metodologías de valuación entre otros.

ARTÍCULO 1o. OBJETIVOS DE ESTA LEY. Por mandato de esta ley, el Estado, bajo la dirección del Presidente la República y por intermedio de las entidades a que hace referencia la presente ley, intervendrá la economía, limitando la libertad económica, para expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, por cuya virtud los informes contables y, en particular, los estados financieros, brinden información

financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones económicas por parte del Estado, los propietarios, funcionarios y empleados de las empresas, los inversionistas actuales o potenciales y otras partes interesadas.

Para mejorar la productividad, la competitividad y el desarrollo armónico de la actividad empresarial de las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras. Con tal finalidad, en atención al interés público, expedirá normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de información, en los términos establecidos en la presente ley.

Con observancia de los principios de equidad, reciprocidad y conveniencia nacional, con el propósito de apoyar la internacionalización de las relaciones económicas, la acción del Estado se dirigirá hacia la convergencia de tales normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información, con estándares internacionales de aceptación mundial, con las mejores prácticas y con la rápida evolución de los negocios.

Mediante normas de intervención se podrá permitir u ordenar que tanto el sistema documental contable, que incluye los soportes, los comprobantes y los libros, como los informes de gestión y la información contable, en especial los estados financieros con sus notas, sean preparados, conservados y difundidos electrónicamente. A tal efecto dichas normas podrán determinar las reglas aplicables al registro electrónico de los libros de comercio y al depósito electrónico de la información, que serían aplicables por todos los registros públicos, como el registro mercantil. Dichas normas garantizarán la autenticidad e integridad documental y podrán regular el registro de libros una vez diligenciados.

**PARÁGRAFO.** Las facultades de intervención establecidas en esta ley no se extienden a las cuentas nacionales, como tampoco a la contabilidad presupuestaria, a la contabilidad

financiera gubernamental, de competencia del Contador General de la Nación, o la contabilidad de costos.

ARTÍCULO 2o. AMBITO DE APLICACIÓN. La presente ley aplica a todas las personas naturales y jurídicas que, de acuerdo con la normatividad vigente, estén obligadas a llevar contabilidad, así como a los contadores públicos, funcionarios y demás personas encargadas de la preparación de estados financieros y otra información financiera, de su promulgación y aseguramiento.

En desarrollo de esta ley y en atención al volumen de sus activos, de sus ingresos, al número de sus empleados, a su forma de organización jurídica o de sus circunstancias socioeconómicas, el Gobierno autorizará de manera general que ciertos obligados lleven contabilidad simplificada, emitan estados financieros y revelaciones abreviados o que estos sean objeto de aseguramiento de información de nivel moderado.

En desarrollo de programas de formalización empresarial o por razones de política de desarrollo empresarial, el Gobierno establecerá normas de contabilidad y de información financiera para las microempresas, sean personas jurídicas o naturales, que cumplan los requisitos establecidos en los numerales del artículo 499 del Estatuto Tributario.

PARÁGRAFO. Deberán sujetarse a esta ley y a las normas que se expidan con base en ella, quienes sin estar obligados a observarla pretendan hacer valer su información como prueba.

(Congreso Nacional de la República de Colombia, 2009, pág. 1).

En la NIC 19 – Beneficios a Empleados aplica para todos los beneficios a empleados los cual expresa que son todas las formas de contraprestación concedidas por una entidad a cambio de un servicio prestado por los empleados, aunque la norma como tal no define el empleado, se

puede contemplar en esta categoría a todos aquellos que prestan servicios a tiempo completo o parcial, de forma permanente u ocasional.

La alta gerencia no cree necesario la formación de todo el personal, generalmente selecciona un pequeño grupo para que se capacite y estos repliquen la información en los demás empleados, ocasionando vacíos y malas interpretaciones al momento de implementar las normas internacionales.

#### Norma Internacional de Contabilidad 19

##### Beneficios a los Empleados

##### Objetivo

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable y la información a revelar respecto de los beneficios de los empleados. La Norma requiere que una entidad reconozca:

(a) un pasivo cuando el empleado ha prestado servicios a cambio de beneficios a los empleados a pagar en el futuro; y

(b) un gasto cuando la entidad consume el beneficio económico procedente del servicio prestado por el empleado a cambio de los beneficios a los empleados.

##### Alcance

Esta Norma se aplicará por los empleadores al contabilizar todos los beneficios a los empleados, excepto aquéllos a las que sea de aplicación la NIIF 2 Pagos Basados en Acciones.

Esta Norma no trata de la información que deben suministrar los planes de beneficios a los empleados (véase la NIC 26 Contabilización e Información Financiera sobre Planes de Beneficios por Retiro).

Los beneficios de los empleados a los que se aplica esta Norma comprenden las que proceden de:

(a) planes u otro tipo de acuerdos formales celebrados entre una entidad y sus empleados, ya sea individualmente, con grupos particulares de empleados o con sus representantes;

(b) requerimientos legales o acuerdos tomados en determinados sectores industriales, mediante los cuales las entidades se ven obligadas a realizar aportaciones a planes nacionales, provinciales, sectoriales u otros de carácter multi-patronal; o

(c) prácticas no formalizadas que generan obligaciones implícitas. Estas prácticas de carácter no formalizado dan lugar a obligaciones implícitas, siempre y cuando la entidad no tenga alternativa realista diferente de afrontar los pagos de los correspondientes beneficios a los empleados. Un ejemplo de la existencia de una obligación implícita se da cuando un eventual cambio en las prácticas no formalizadas de la entidad puede causar un daño inaceptable en las relaciones con sus empleados.

Los beneficios a los empleados comprenden los siguientes:

(a) Los beneficios a los empleados a corto plazo, tales como los siguientes, si se esperan liquidar totalmente antes de los doce meses posteriores al final del periodo anual sobre el que se informa en el que los empleados presten los servicios relacionados:

(i) sueldos, salarios y aportaciones a la seguridad social;

(ii) derechos por permisos retribuidos y ausencia retribuida por enfermedad;

(iii) participación en ganancias e incentivos; y

(iv) beneficios no monetarios a los empleados actuales (tales como atenciones médicas, alojamiento, automóviles y entrega de bienes y servicios gratuitos o parcialmente subvencionados).

(b) Beneficios post-empleo; tales como los siguientes:

(i) beneficios por retiro (por ejemplo, pensiones y pagos únicos por retiro); y

(ii) otros beneficios post-empleo, tales como los seguros de vida y los beneficios de atención médica posteriores al empleo.

(c) Otros beneficios a los empleados a largo plazo, tales como los siguientes:

(i) las ausencias retribuidas a largo plazo, tales como vacaciones tras largos periodos de servicio o años sabáticos;

(ii) los premios de antigüedad u otros beneficios por largo tiempo de servicio; y

(iii) los beneficios por invalidez permanente; y

(d) beneficios por terminación.

Los beneficios a los empleados comprenden los proporcionados a los empleados o a quienes dependen o son beneficiarios de ellos, y pueden ser liquidados mediante pagos (o el suministro de bienes o servicios) realizados directamente a los empleados, a sus cónyuges, hijos u otras personas dependientes de aquéllos, o a terceros, tales como compañías de seguros.

Los empleados pueden prestar sus servicios en la entidad a tiempo completo o a tiempo parcial, de forma permanente, ocasional o temporal. Para los propósitos de esta Norma, el término “empleados” incluye también a los administradores y al personal gerencial. (IFRS, 2009)

En la Ley 115 de Febrero 8 de 1994 nos evidencia a quien corresponde velar por la calidad de la educación, promover y garantizar su cubrimiento; así con estos recursos de educación e innovación para los profesionales de la contaduría pública se muestra la necesidad

de actualizarse en las Normas Internacionales de Información Financiera dando como resultado una alta capacidad de entendimiento frente a la norma y un desempeño óptimo en la toma de decisiones.

ARTICULO 4o. Calidad y cubrimiento del servicio. Corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento. El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo.

ARTICULO 5o. Fines de la educación. De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, la educación se desarrollará atendiendo a los siguientes fines:

1. El pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le imponen los derechos de los demás y el orden jurídico, dentro de un proceso de formación integral, física, psíquica, intelectual, moral, espiritual, social, afectiva, ética, cívica y demás valores humanos.
2. La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad.
3. La formación para facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
4. La formación en el respeto a la autoridad legítima y a la ley, a la cultura nacional, a la historia colombiana y a los símbolos patrios.

5. La adquisición y generación de los conocimientos científicos y técnicos más avanzados, humanísticos, históricos, sociales, geográficos y estéticos, mediante la apropiación de hábitos intelectuales adecuados para el desarrollo del saber.

6. El estudio y la comprensión crítica de la cultura nacional y de la diversidad étnica y cultural del país, como fundamento de la unidad nacional y de su identidad.

7. El acceso al conocimiento, la ciencia, la técnica y demás bienes y valores de la cultura, el fomento de la investigación y el estímulo a la creación artística en sus diferentes manifestaciones.

8. La creación y fomento de una conciencia de la soberanía nacional y para la práctica de la solidaridad y la integración con el mundo, en especial con Latinoamérica y el Caribe.

9. El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico y tecnológico nacional, orientado con prioridad al mejoramiento cultural y de la calidad de la vida de la población, a la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al progreso social y económico del país.

10. La adquisición de una conciencia para la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de la vida, del uso racional de los recursos naturales, de la prevención de desastres, dentro de una cultura ecológica y del riesgo y la defensa del patrimonio cultural de la Nación.

11. La formación en la práctica del trabajo, mediante los conocimientos técnicos y habilidades, así como en la valoración del mismo como fundamento del desarrollo individual y social.

12. La formación para la promoción y preservación de la salud y la higiene, la prevención integral de problemas socialmente relevantes, la educación física, la recreación, el deporte y la utilización adecuada del tiempo libre, y

13. La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo. (Congreso de la República de Colombia, 1994).

## **CAPÍTULO 2 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 ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., donde se realizó la Práctica Profesional en la función en *Donde trabaja el estudiante* y el plan de trabajo realizado en ella, en el período comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2018.

### **2.1 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: ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

NIT: 900.228.218-3

Dirección: Carrera 55 No. 170A-35 Oficina 09.

Teléfono: 5897533.

#### **2.1.1 Reseña histórica**

En 2008, Lucero Ortiz Ruiz quien ha sido desde entonces la representante legal, decidió con otros dos socios constituir una firma, cuyo objetivo principal era el de brindar actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría financiera y asesoría tributaria a empresas del sector privado, público y financiero.

Es una firma nacional, que ha prestado sus servicios continuados por más de nueve años, trabajando intensamente en el desarrollo profesional de su grupo de auditores y demás profesionales, para prestar el mejor servicio a sus clientes; ello ha contribuido en el crecimiento

de nuestro reconocimiento como profesionales idóneos en las áreas de auditoría y consultoría, prestando servicios de la más alta calidad y confiabilidad.

Su propósito se basa en prestar un servicio integral a todos los clientes, dándoles una atención personalizada y constante, escuchándolos e identificando sus necesidades con el fin de sugerirles soluciones oportunas y prácticas para alcanzar sus metas.

### **2.1.2 Misión, visión y valores corporativos**

Con base en el Direccionamiento Estratégico de la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., a continuación, se presentan los principales elementos que son:

**Misión:** ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., ofrece a las pequeñas y medianas empresas soluciones en outsourcing de contabilidad, consultoría tributaria y análisis financiero; para crear soluciones ajustadas y adecuadas según las necesidades específicas y presupuesto de sus clientes, orientándolos en la búsqueda del mejoramiento en el desempeño de sus negocios y generando un valor agregado.

**Visión:** ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., será en el año 2019 una empresa líder en proveer servicios contables y de consultoría por la excelente competencia de sus profesionales en las áreas de auditoría contable, financiera y tributaria, impulsando el crecimiento de sus clientes.

#### **Valores Corporativos**

ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., comparte los siguientes valores por parte de los miembros de la firma como:

Confidencialidad: cuando se produce información confidencial (una carta, un documento, un informe, etc.), los responsables deciden quién o quiénes tienen derecho a acceder a la misma.

Liderazgo: define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

Enfoque al cliente: la gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.

Gestión de las relaciones: es la gestión basada en la relación con los clientes.

### 2.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante

En la figura 1 se presenta el organigrama de la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., compuesta por la Gerencia General, Jefe de Administración y Finanzas que dependen de esta, y las Direcciones y Coordinaciones de Procesos, en este caso la práctica se cumple en el área de Outsourcing Contable en la parte de Auxiliares Contables.

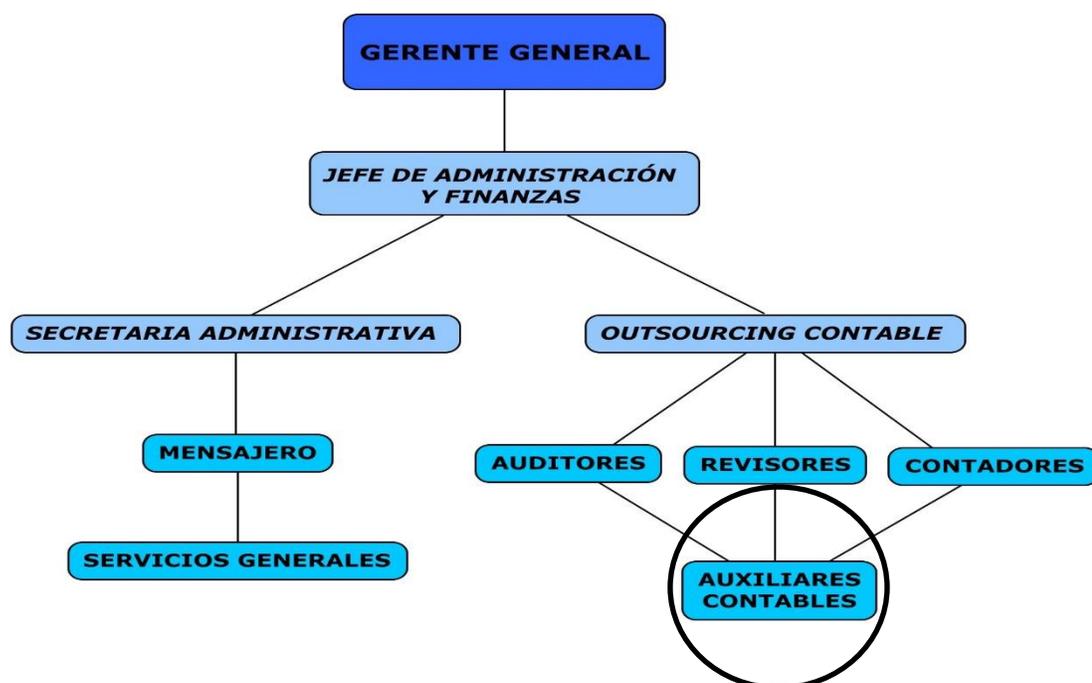


Figura 5 Organigrama de la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

(Fuente: propia)

#### **2.1.4 Logros de la empresa**

ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., está ubicada en el sector económico de servicios contables, y su actividad económica es la 6920 que corresponde a actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría financiera y asesoría tributaria, cuyo objeto social es ejercer cualquier actividad relacionada con la ciencia contable general, como prestación de servicios de auditoría, contabilidad, revisoría fiscal, asesoría tributaria, asesorías financieras de empresas, comerciales, industriales o de servicios, con o sin ánimo de lucro, servicios contables manejados con computador electrónico y demás labores relacionadas con estas actividades.

En desarrollo del mismo podrá adquirir predios, sea rurales o urbanos; realizar todos los actos o contratos que fuesen convenientes o necesarios para el cabal cumplimiento del objeto social.

La empresa tiene amplia proyección en el sector y con la finalidad de seguir entregando mejores servicios a sus clientes, dentro de estos han obtenido los siguientes logros: implementación de programas de contabilidad, establecimiento de procedimientos de registro y procesos adecuados para la correcta y oportuna información financiera, y control interno documentario y financiero, integración a todos los actores involucrados en cada compañía para el mejoramiento administrativo.

Los clientes que ha logrado fidelizar son: Grifols Colombia Ltda., Organización Levin de Colombia S.A.S., Besco Colombia S.A.S., Bodegajes Temporales Colombia S.A.S., organizaciones con sedes en Colombia y el extranjero.

### **2.1.5 Descripción del área funcional donde se desempeñó**

ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la carrera 55 No. 170A-35 oficina 09 barrio Villa del Prado, funciona en una oficina y allí se encuentran laborando once personas, entre ellas la Gerencia General, Jefe de Administración y Finanzas que dependen de esta, las Direcciones y Coordinaciones de Procesos, donde se encuentra la secretaria administrativa, mensajero, personal de servicios generales y en la parte de Outsourcing Contable cuenta con los contadores y auxiliares contables.

### **2.1.6 Matriz FODA personal de la experiencia de Práctica realizada**

La Matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

Es como si se tomara una “radiografía” de una situación particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son puntuales de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en un futuro.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Luego de haber realizado el primer análisis FODA, se aconseja realizar sucesivos análisis de forma periódica teniendo como referencia el primero, con el propósito de conocer si estamos cumpliendo con los objetivos planteados en nuestra formulación estratégica. Esto es aconsejable

dado que las condiciones externas e internas son dinámicas y algunos factores cambian con el paso del tiempo, mientras que otros sufren modificaciones mínimas.

Tabla 1

Matriz FODA personal de la función de Práctica desarrollada

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Altos conocimientos en procesos contables.	Poca experiencia en la aplicación de los conocimientos legales tributarios.
Alta capacidad de análisis de información contable.	La generación de registros contables erróneos que afecten la contabilidad.
Responsabilidad y capacidad de trabajo en equipo.	Equivocada distribución del tiempo lo que dificulta el desarrollo de las funciones y entrega de informes.
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Ascenso en la empresa para ser el próximo contador.	Inconformismo de la dirección por falta de actualización en conocimientos de normas internacionales de información financiera.
Reconocimiento por habilidades en los procesos del área contable y financiera.	Emitir informes por errados registros contables que afectan la contabilidad de la empresa.
Liderazgo en el equipo de trabajo.	Incumplimiento en la entrega de informes afectando el desarrollo del área y la empresa.

*Nota:* fuente propia.

### **Estrategias:**

FO= Presentar informes contables y financieros que permitan mejorar la gestión de la organización.

FA= Realizar capacitaciones en actualización de normas internacionales de información financiera.

DO= Mejorar la distribución del tiempo, optimizando el desarrollo de las funciones y entrega de informes.

DA= Capacitación de los conocimientos legales tributarios para soporte de la organización.

### **2.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados**

Dentro de las herramientas y recursos utilizados tenemos:

PROGRAMA CONTABLE Y ADMINISTRATIVO SIIGO., los módulos utilizados son: facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, nómina, costos, impuestos e informes financieros.

SOFTWARE CONTABLE Y FINANCIERO WORLD OFFICE., los módulos utilizados son: facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, nómina, costos, impuestos e informes financieros.

SISTEMA DHS TOTAL., los módulos utilizados son: facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, nómina, costos, impuestos e informes financieros.

HELISA SOFTWARE CONTABLE., los módulos utilizados son: facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, nómina, costos, impuestos e informes financieros.

## **2.2 Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su Práctica Profesional en *Donde trabaja el estudiante.***

Nombre: Lucero Ortiz Ruiz.

Cargo: Gerente General

Correo: lucero@arteagaortiz.com.co

Teléfono: 5897533.

### **2.3 Funciones y compromisos establecidos**

Entre las funciones y compromisos establecidos por la empresa para el desarrollo de la Práctica Profesional, se determinaron:

#### **Funciones:**

Causar facturas de venta.

Causar facturas de compra.

Causar egresos y recibos de caja.

Realizar las conciliaciones bancarias.

Causar la nómina mensual y planilla de aporte de parafiscales.

Liquidar impuestos nacionales y distritales.

Realizar el cierre contable mensual.

#### **Compromisos:**

Causar la información contable clasificando, preparando y codificando de forma asertiva, minimizando errores.

Procesar, verificar y preparar balance de prueba, registros financieros y otras transacciones como: cuentas por pagar, cuentas por cobrar.

Realizar otras funciones de oficina como: llevar el archivo y sistemas de registro de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas, completar informes y dar respuesta a los interrogantes de los clientes.

### **2.4 Plan de trabajo**

En el desarrollo de la función de la Práctica Profesional se exponen en el siguiente apartado los elementos clave del plan de trabajo a realizar durante el período de trabajo de

campo, con base en los lineamientos de las funciones de Práctica Profesional de la Universidad Minuto de Dios UVD.

#### **2.4.1 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 ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., la estudiante propuso:

Aplicar en el entorno laboral a través de la Práctica profesional los conocimientos adquiridos en el área contable durante el proceso de formación profesional en UNIMINUTO UVD.

Para el cumplimiento de lo anterior el aprendiz se plantea los siguientes objetivos:

##### **Objetivo General:**

Efectuar los procesos contables optimizando el desarrollo de informes, para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los Estados Financieros y desde el punto de vista gerencial.

##### **Objetivos Específicos:**

Elaborar y presentar la información de cartera.

Elaborar y causar los impuestos dentro de los tiempos fijados.

Realizar el estado de Situación Financiera dentro de los plazos establecidos.

### 2.4.2 Plan de trabajo semanal

Las actividades propuestas que se desarrollaron en el período de trabajo de campo, se organizaron para un período de dieciséis semanas y se describen con detalle a continuación en la tabla 2:

Tabla 2

Descripción plan de trabajo semanal para el período de Práctica Profesional.

Semana	Actividades desarrolladas
1	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, conciliaciones bancarias del mes anterior, liquidación de impuestos de IVA, Retención en la Fuente, ICA, RETEICA mes anterior, generación planilla parafiscales, elaboración de Estado de la Situación Financiera con el cierre del mes.
2	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina, generación recibos de pago impuestos.
3	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso.
4	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina.
5	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, conciliaciones bancarias del mes anterior, liquidación de impuestos de IVA, Retención en la Fuente, ICA, RETEICA mes anterior, generación planilla parafiscales, elaboración de Estado de la Situación Financiera con el cierre del mes.
6	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina, generación recibos de pago impuestos.
7	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso.
8	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina.

9	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, conciliaciones bancarias del mes anterior, liquidación de impuestos de IVA, Retención en la Fuente, ICA, RETEICA mes anterior, generación planilla parafiscales, elaboración de Estado de la Situación Financiera con el cierre del mes.
10	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina, generación recibos de pago impuestos.
11	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso.
12	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina.
13	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, conciliaciones bancarias del mes anterior, liquidación de impuestos de IVA, Retención en la Fuente, ICA, RETEICA mes anterior, generación planilla parafiscales, elaboración de Estado de la Situación Financiera con el cierre del mes.
14	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina, generación recibos de pago impuestos.
15	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso.
16	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina.

*Nota:* fuente propia.

### **2.4.3 Productos realizados**

ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., requiere como producto y resultado los informes mensuales de cada compañía a su cargo, entre estos se tienen los estados financieros, impuestos, conciliaciones bancarias, reportes de estado de cartera de ventas y compras.

## **CAPÍTULO 3 RESULTADOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

En este capítulo se presentan los aspectos relevantes del desarrollo y ejecución de la Práctica Profesional en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

### **3.1 Descripción de las actividades realizadas**

Las actividades que a continuación se describen y que se desarrollaron durante la Práctica fueron las siguientes: causaciones de facturas de venta, compra, recibos de caja, comprobantes de egreso; conciliaciones bancarias; liquidación de impuestos de IVA, ICA, RETEICA, Retención en la Fuente; elaboración de Estado de la Situación Financiera.

### **3.2 Análisis sobre la relación teoría – práctica durante la aplicación del proyecto de trabajo**

Con base en el plan de estudios del programa de Contaduría Pública y de las asignaturas que hace parte del componente específico profesional, que a su vez se dividen en los subcomponentes: Contabilidad Financiera, Finanzas, Contabilidad de Gestión, Control y Regulación y, Contabilidad Tributaria, se describen en la tabla 3, los principales aspectos o temáticas de la teoría que fueron aplicados en el ejercicio de la Práctica Profesional.

Tabla 3

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

<b>Subcomponente</b>	<b>Impacto académico</b>	<b>Impacto desde lo práctico</b>	<b>Conclusiones y sugerencias</b>
Contabilidad Financiera. Contabilidad I,II,III,IV,V.	Clara identificación de hechos económicos en los procesos contables.	Experticia en el desarrollo de los procesos contables.	Las asignaturas de Contabilidad I a la V aportaron conocimientos básicos, para el

			desarrollo adecuado de las actividades ejecutadas. Se sugiere que se desarrolle talleres prácticos virtuales de Contabilidad.
Finanzas. Finanzas Públicas.	Alto dominio de conocimientos contables para el análisis de información financiera.	Efectiva causación de información.	La asignatura de Finanzas Públicas contribuyó en ampliar los conocimientos de desarrollo económico del país. Ampliar los horarios para adquirir más conocimiento.
Contabilidad de Gestión. Administración Financiera.	Óptimos conocimientos para emitir informes.	Generar información útil y oportuna para la toma de decisiones.	Se obtuvieron conocimientos básicos para emitir informes. Se pueden combinar actividades prácticas utilizando recursos digitales.
Control y Regulación. Auditoría I y II.	Consolidación de saberes técnicos para suplir los requerimientos de las organizaciones.	Afianzamiento en procesos para el mejoramiento del control interno en la organización.	Consolidación de conocimientos de Auditoría para nuevos aprendizajes. Gestionar laboratorios prácticos de Auditoría.
Contabilidad Tributaria I, II.	Óptimo análisis en liquidación de impuestos.	Afianzamiento en la presentación de las obligaciones tributarias.	La materia de Tributaria afianzó las competencias de Legislación Tributaria. Se puede ampliar la intensidad horaria para el desarrollo práctico de temas tributarios.

*Nota:* fuente propia.

### 3.3 Evaluación de Práctica a partir de lo planteado en el informe inicial

Es conveniente comparar lo planeado con lo ejecutado para poder realizar un análisis de la Práctica de una manera objetiva.

Tabla 4

Evaluación de lo planeado versus lo ejecutado.

Semana	Actividades planeadas	Actividades ejecutadas
1,5,9,13.	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, conciliaciones bancarias del mes anterior, liquidación de impuestos de IVA, Retención en la Fuente, ICA, RETEICA mes anterior, generación planilla parafiscales, elaboración de Estado de la Situación Financiera con el cierre del mes.	Las actividades planeadas en las semanas 1,5,9 y 13 se ejecutaron en su totalidad satisfactoriamente.
2,6,10,14.	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina, generación recibos de pago impuestos.	Las actividades planeadas en las semanas 2,6,10 y 14 se ejecutaron en su totalidad satisfactoriamente.
3,7,11,15.	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso.	Las actividades planeadas en las semanas 3,7,11 y 15 se ejecutaron en su totalidad satisfactoriamente.
4,8,12,16.	Causación de facturas de venta, facturas de compra, recibos de caja, comprobantes de egreso, elaboración nómina.	Las actividades planeadas en las semanas 4,8,12 y 16 se ejecutaron en su totalidad satisfactoriamente.

*Nota:* fuente propia.

### 3.4 Beneficios logrados en el período de trabajo de campo

Los beneficios logrados a partir del desarrollo del trabajo de campo de la Práctica Profesional se describen en la tabla 5.

Tabla 5

Beneficios logrados en el período de trabajo de campo.

Campo de acción	Beneficios logrados
Personal	Durante la Práctica Profesional se tuvo la oportunidad de formar carácter y personalidad, ya que el contacto laboral contribuyó para formación integral.
Profesional	Experticia contable por la incorporación a un mercado laboral cada vez más exigente, enfrentándome a situaciones reales en la toma de decisiones y generación de planes de acción.
Laboral	Afianzamiento de conocimiento en la realidad profesional y el funcionamiento de las organizaciones; oportunidad de ampliar la lista de clientes a atender.

*Nota:* fuente propia.

## CAPÍTULO 4 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 de Práctica en *Donde trabaja el estudiante* en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

### 4.1 Resultados alcanzados

En la Tabla 6 se presentan los principales resultados alcanzados en el desarrollo de la Práctica Profesional, estos serán abordados desde los Impactos Académicos y Prácticos en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

Tabla 6

Resultados alcanzados en la Práctica Profesional en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

Resultado	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y Sugerencias
Alto manejo de software contable SIIGO.	Clara identificación de hechos económicos en los procesos contables.	Experticia en el desarrollo de los procesos contables.	Las asignaturas de Contabilidad I a la V aportaron conocimientos básicos, para el desarrollo adecuado de las actividades ejecutadas. Se pueden desarrollar talleres prácticos virtuales de Contabilidad.
Habilidad para la toma de decisiones.	Consolidación de saberes técnicos para suplir los requerimientos de las organizaciones.	Afianzamiento en procesos para el mejoramiento del control interno en la organización.	Consolidación de conocimientos de Auditoría para nuevos aprendizajes. Podrían gestionar laboratorios prácticos de Auditoría.

Adecuada liquidación de impuestos nacionales y distritales.	Óptimo análisis en liquidación de impuestos.	Afianzamiento en la presentación de las obligaciones tributarias.	La materia de Tributaria afianzó las competencias de legislación tributaria. Ampliar la intensidad horaria para el desarrollo práctico de temas tributarios.
---	--	---	--

*Nota:* fuente propia.

#### **4.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres Prácticas Profesionales**

Una vez terminadas las tres Prácticas Profesionales puedo argumentar que los beneficios obtenidos fueron:

En lo personal, oportunidad de formar carácter y personalidad, ya que con el contacto laboral integrando un equipo de trabajo se permitió una formación integral, capacidad de interacción en equipo haciendo contacto y conociendo profesionales del mismo campo. En lo profesional, se adquirió experticia contable, mejorando el currículum e ingresando a un mercado laboral cada vez más exigente, enfrentando situaciones reales y generando planes de acción y en lo laboral, los beneficios se ampliaron en la oportunidad de prestar servicios profesionales a más clientes con resultados óptimos para las organizaciones y cumpliendo a cabalidad con la labor que me correspondía.

#### **4.3 Conclusiones y recomendaciones generales de la Práctica**

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.

## REFERENCIAS

- 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-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\\_2923ccd2f4aa4746b8f3931c67a9f479/de-los-derechos-sociales-economicos-y-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/6FCD235CEB124548PQ/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), 205-2019. 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](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](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/B49996D6091B4808PQ/17?accountid=48797)

[com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1677602165/abstract/B49996D6091B](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1677602165/abstract/B49996D6091B4808PQ/17?accountid=48797)

[4808PQ/17?accountid=48797](https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/pqrlbusiness/docview/1677602165/abstract/B49996D6091B4808PQ/17?accountid=48797)

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=2d0b3](http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.uniminuto.edu/ehost/detail/detail?vid=4&sid=2d0b307a-8609-4838-a2f8-5aad94279872%40sdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm94ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=103401980&db=bth)

[07a-8609-4838-a2f8-5aad94279872%40sdc-v-](http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.uniminuto.edu/ehost/detail/detail?vid=4&sid=2d0b307a-8609-4838-a2f8-5aad94279872%40sdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm94ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=103401980&db=bth)

[sessmgr05&bdata=Jmxhbm94ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#](http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.uniminuto.edu/ehost/detail/detail?vid=4&sid=2d0b307a-8609-4838-a2f8-5aad94279872%40sdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm94ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#AN=103401980&db=bth)

[AN=103401980&db=bth](http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.uniminuto.edu/ehost/detail/detail?vid=4&sid=2d0b307a-8609-4838-a2f8-5aad94279872%40sdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm94ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%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/Liderazgo\\_origen/liderazgo\\_origen.asp](http://www.gestionhumana.com.ezproxy.uniminuto.edu:8000/gh4/BancoConocimiento/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](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*

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-com.ezproxy.uniminuto.edu/abicomplete/docview/1822218702/A45C1CB1BA3A4618PQ/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/bbl/doc/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 Estratégicas*, 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>

## Apéndice A: Referencia Laboral



**EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL DE  
ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.  
NIT. 900.228.218-3**

### HACE CONSTAR QUE:

La Señora **GLADYS MILENA FONSECA BERNAL** identificada con Cédula de Ciudadanía No. 52.835.442 de Bogotá, D.C., está vinculada con esta Empresa mediante Contrato de Prestación de Servicios, desde el 29 de Marzo de 2016 a la fecha.

Desempeña el cargo de Auxiliar Contable y desarrolla las siguientes actividades técnico contables con una dedicación de 8 horas diarias por dos días a la semana, desempeñando las siguientes funciones:

- Causación de facturas de venta.
- Causación de facturas de compra.
- Causación de egresos y recibos de caja.
- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Causación de la nómina mensual y planilla de aporte de parafiscales.
- Liquidar impuestos nacionales y distritales.
- Realizar el cierre contable mensual.

Durante este tiempo ha demostrado compromiso, capacidad y crecimiento de los conocimientos requeridos en cada una de las actividades que le fueron asignadas.

Se expide en la ciudad de Bogotá, D.C., con destino a la Universidad Minuto de Dios, a los Diecinueve (19) días del mes de Abril del año Dos Mil Dieciocho (2018).

Cordialmente,

**LUCERO ORTIZ RUIZ**  
Representante Legal  
Arteaga Ortiz & Auditores S.A.S.

Arteaga Ortiz & Auditores S.A.S  
**AOA**  
Nit: 900.228.218  
Carrera 55 #170A-35 Ofc. 09  
Teléfono: 5897533

---

Arteaga Ortiz & Auditores Ltda

Nit: 900.228.218 - 3

Tel.: (571) 589 7533 - (571) 796 8151 E-mail: [info@arteagaortiz.com.co](mailto:info@arteagaortiz.com.co)

Cra. 15 No. 124-17 Oficina 611

Bogotá Colombia

## **Apéndice B: Propuesta Manual de Capacitación Profesional para Personal en la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.**

---

Señores:  
**ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.**  
Atn.: Sra. Lucero Ortiz.  
Ciudad

### **Ref.: Propuesta de Elaboración de un Manual de Capacitación para la empresa.**

Por medio de la presente doy a conocer la propuesta de un manual de capacitación para la compañía, esto con el fin de aumentar la competitividad de la empresa y mejorar las condiciones laborales y profesionales de los empleados, ya que se ha evidenciado falencias en el asesoramiento de los clientes y se han presentado errores y equivocaciones en la toma de decisiones.

**El Manual de Capacitación está conformado por los siguientes elementos definidos brevemente:**

Se propone la elaboración de un Manual de Capacitación para la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S., dedicada en el sector económico de servicios contables, y su actividad económica es la 6920 que corresponde a actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría financiera y asesoría tributaria, cuyo objeto social es ejercer cualquier actividad relacionada con la ciencia contable general, como prestación de servicios de auditoría, contabilidad, revisoría fiscal, asesoría tributaria, asesorías financieras de empresas, comerciales, industriales o de servicios, con o sin ánimo de lucro, servicios contables manejados con computador electrónico y demás labores relacionadas con estas actividades.

### **Objetivos**

Crear un manual de capacitación académica y profesional para el personal de la empresa ARTEAGA ORTIZ & AUDITORES S.A.S.

Evaluar las capacidades laborales de los empleados, para luego implementar sistemas de capacitación profesional que permitan obtener los beneficios deseados.

Determinar los beneficios que se obtendrán al capacitar el personal de la empresa.

### **Estructura**

El Manual de Capacitación debe ser aplicado en todo momento a fin de desarrollar al personal y así cumplir con los objetivos empresariales y con la planeación estratégica de la empresa. Además, el manual se aplica al momento de realizar la detección de necesidades de capacitación y luego desarrollar la planeación del manual. Deben tenerse en consideración los siguientes lineamientos:

Necesidades de Vigencia.

Revisión y Actualización.

Normas de Operación.

Ámbitos de Aplicación.

Políticas de Capacitación y Desarrollo.

Formularios.

Reglamento de Capacitación.

Ejecución y Desarrollo de los Planes de Capacitación.

Evaluación y Seguimiento.

Con fines de reducir costos y aumentar la competitividad de la empresa de debe priorizar a los empleados desarrollando un programa de capacitación estructurado el cual hace parte fundamental para el desarrollo del recurso humano de la empresa.

Es importante que se identifiquen las necesidades reales para establecer este manual de capacitación y cumpla con los objetivos esperados cubriendo las necesidades de la empresa e influya en la satisfacción del empleado y en su proceder diario.

La Ley 1314 de 2009 hace referencia a la ley de convergencia a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, la cual aplica a toda persona o ente jurídico que esté obligado a llevar contabilidad, para este proyecto es fundamental entrar en la actualización de las NIIF ya que de esto depende la información confiable y veraz que se entrega al cliente final.

Sin otro particular.

Cordialmente,



Gladys Fonseca  
Auxiliar Contable.