**Informe Final Práctica Empresarial PLUS CONSULTING TAX AND FINANCIAL SAS**

**John Jairo Patiño Ávila**

**CODIGO 74191518**

**Informe de práctica presentado como requisito para optar por el Título**

**De Profesional en Contaduría Pública**

**CORPORACION UNIVERSITARIA UNITEC**

**CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA**

**2023.**

#

# CONTENIDOS

[CONTENIDOS 2](#_Toc134956425)

[INTRODUCCION 3](#_Toc134956426)

[DESCRIPCION DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA 4](#_Toc134956427)

[2.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA 4](#_Toc134956428)

[2.3 VISION DE LA EMPRESA 4](#_Toc134956429)

[2.4 MISION DE LA EMPRESA 4](#_Toc134956430)

[2.5 OBJETIVO DE LA EMPRESA 5](#_Toc134956431)

[2.6 DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DEL DESARROLLO DE PRÁCTICA 5](#_Toc134956432)

[3.1 PLANTEMIENTO DEL PROBLEMA 6](#_Toc134956433)

[3.1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA 6](#_Toc134956434)

[3.1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA 6](#_Toc134956435)

[3.1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACION 7](#_Toc134956436)

[3.1.4 JUSTIFICACION 7](#_Toc134956437)

[3.1.5 OBJETIVOS 7](#_Toc134956438)

[3.1.5.1 OBJETIVO GENERAL 7](#_Toc134956439)

[3.1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 8](#_Toc134956440)

[3.2 MARCO DE REFERENCIA 8](#_Toc134956441)

[3.2.1 MARCO CONTEXTUAL 8](#_Toc134956442)

[4 DISEÑO METODOLOGICO Y PROPUESTA DE LA PRÁCTICA 9](#_Toc134956443)

[4.1 PERTINENCIA 9](#_Toc134956443)

[5. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE LA PRÁCTICA 12](#_Toc134956444)

[6. CONCLUCIONES 13](#_Toc134956445)

[7. ANEXOS 14](#_Toc134956446)

# INTRODUCCION

Como requerimiento de la CORPORACION UNIVERSITARIA UNITEC para obtener el título profesión de contaduría pública se realizan las prácticas profesionales el cual se desarrollan funciones y capacidades del estudiante.

La práctica profesional permite explorar y evidenciar conocimientos para el fortalecimiento profesional, laboral y personal teniendo un progreso continuo en el desarrollo de la propuesta en las últimas 320 horas, para el desarrollo de la propuesta se presentan los objetivos, funciones y expectativas en el desarrollo y formación académica la cual para el estudiante refuerza los conocimientos, aptitudes y cualidades, para lograr un desempeño profesional, alcanzados durante su formación profesional en UNITEC.

La compañía en la que realizara el proyecto de practicas cuenta con sede en tres países y dentro del territorio colombiano esta situada en la ciudad de Bogotá, la principal actividad de la compañía es la de ofrecer servicios electrónicos contables bajo programas propios.

# DESCRIPCION DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA

# 2.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA

Bogotá D.C. CL 26 68 C 61 OF 204.

Plus, tax and Financial SAS

.



# 2.3 VISION DE LA EMPRESA

Ser reconocidos en un mercado internacional por la calidad de nuestros productos y servicios, brindando excelencia y experiencia en beneficio de nuestros clientes en el 2025.

# 2.4 MISION DE LA EMPRESA

Proveer productos y servicios innovadores, flexibles, integrados además de evolutivos y capaces de superar las expectativas de nuestros clientes en sus áreas administrativas para el crecimiento económico y profesional de nuestros colaboradores, clientes y socios.

# 2.5 OBJETIVO DE LA EMPRESA

Proporcionar soluciones innovadoras y de alta calidad en el campo de los servicios electrónicos, superando las expectativas de nuestros clientes y creando relaciones sólidas y duraderas

# 2.6 DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DEL DESARROLLO DE PRÁCTICA

El departamento contable permitió que el estudiante desarrolle su práctica profesional el cual, en el desarrollo de las funciones a cargo, la estudiante lleva 6 años laborando con la empresa realizando funciones contables, el departamento solo está conformado por 2 personas:

ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO – RICARDO ARTURO DIAZ AVILA

CONSULTOR CONTABLE – JOHN JAIRO PATIÑO AVILA

* Dentro de las funciones realizadas en esta área son:
* Manejo Contabilidad de diferentes clientes y la entidad propia.
* Causación de compras y ventas.
* Conciliaciones bancarias
* Consultoría a los clientes sobre el manejo del programa contable
* Causación de nómina mensual
* Entrega de informes a entidades gubernamentales (Dian, secretarias de hacienda, SuperSociedades)
* Generación de impuestos DIAN y SECRETARIA DE HACIENDA
* Generación informes gerencia
* Capacitaciones al cliente del programa contable.
* Preparación de reportes financieros: Colaborar en la preparación de los estados financieros periódicos de la empresa, como el balance general, el estado de resultados y el flujo de efectivo.

# 3.1 PLANTEMIENTO DEL PROBLEMA

# 3.1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Durante el proceso de practica que comprendió entre el 01 de marzo al 30 de mayo del presente año, se trabajó en un plan de mejora en fortalecer las capacitaciones que se le realizan al cliente ya que se observa una serie de falencias entre las que se encuentran: falta de comprensión por parte del cliente, falta de motivación, falta de seguimiento y continua solicitud de recapacitación sobre los mismos puntos tratados inicialmente.

# 3.1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA

PLUS CONSULTING TAX AND FINANCIAL SAS Es una compañía constituida en el año 2014, es una entidad que realiza la modalidad de trabajo en casa desde mucho antes de la pandemia que afecto al país en el año 2020, la compañía ofrece el servicio de software contable propio y ofreciendo a los clientes como una ayuda para realizar sus contabilidades, también ofrece servicio de las últimas novedades que se encuentra emitiendo los entes tributarios por medios de documentos electrónicos (Factura electrónica de venta, nota crédito electrónica de venta, nota debito electrónica de venta, nomina electrónica, documento soporte electrónico)

El área contable de la compañía es un apoyo importante, ya que se encarga de realizar la parametrización del sistema contable de acuerdo con las necesidades de cada cliente que adquiere el programa contable, adicional es un apoyo en la consultoría de la parte impositiva de cada producto electrónico que los clientes solicitan, ya que no todos los clientes solicitan el servicio contable si no solamente el servicio electrónico para cumplir con los requerimientos de la DIAN.

# 3.1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cómo puede la empresa diseñar y ofrecer capacitaciones efectivas a sus clientes para mejorar su experiencia y satisfacción?

# 3.1.4 JUSTIFICACION

La propuesta realizada en el proceso de prácticas tiene como finalidad mejorar el procedimiento de capacitación al cliente involucrando de la mano el área contable con el fin de poder ayudar al cliente a entender mejor el manejo del Software contable y los diferentes informes que se pueden obtener de allí.

En el tiempo de prácticas el estudiante es un apoyo contable y con esta propuesta queremos lograr un direccionamiento correcto al cliente para que este pueda llevar su contabilidad sin contratiempos que puedan afectar su presentación de informes requeridos a las diferentes gubernamentales, además de evitar un sobrecargo monetario en recapacitaciones que posiblemente la entidad no puede realizar con la manera urgente que el cliente requiere.

Se cuenta con alrededor de 25 clientes dentro del área contable, por parte de documentaos electrónicos (facturación, Documento soporte y nomina electrónica) la compañía tiene alrededor 250 clientes activos, con cada uno de los clientes se realiza una capacitación inicial y una segunda retroalimentación y se envía el video de capacitación realizada como soporte de la capacitación y para su ayuda en el futuro.

# 3.1.5 OBJETIVOS

# 3.1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar la satisfacción del cliente en relación con el uso del software contable, a través de capacitaciones del sistema, adicional realizar un seguimiento a cada cliente para determinar la comprensión de lo enseñado.

# 3.1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Realizar capacitación a los clientes en el software contable en términos de conocimiento, comprensión, consultas de soporte y autonomía.

2. Evaluar el impacto de la capacitación en la satisfacción de los clientes y su experiencia al utilizar el sistema, considerando su nivel de seguridad y capacidad para utilizarlo de manera efectiva.

3. Revisar las falencias que tiene el sistema y los posibles errores que se generan al momento que el cliente utiliza el sistema.

# 3.2 MARCO DE REFERENCIA

# 3.2.1 MARCO CONTEXTUAL

Para poder lograr el desarrollo de la práctica profesional con base a la propuesta en la empresa PLUS CONSULTING TAX AND FINANCIAL SAS, y poder dar alcance a lo establecido en la problemática encontrada se desarrolla un plan de acción el cual se involucra la persona que realiza las capacitaciones del software contable y el director del área que supervisa las capacitaciones:

DIRECTOR CONTABLE – REINALDO ARROYO

CONSULTOR CONTABLE – JOHN JAIRO PATIÑO AVILA

Luego de este planteamiento para el proceso de mejora se autoriza al estudiante poder realizar y llevar a cabo la propuesta para lograr y alcanzar el objetivo final y el cual se estipula un cronograma para cumplir con la práctica y sin dejar por fuera también sus labores diarias por el cual le fue contratado.

|  |
| --- |
| CRONOGRAMA DE ACTVIDADES |
| INICIO DE PRACTICA | 1 DE MARZO |
| FIN DE PRACTICA | 31 DE MAYO |
| ACTIVIDADES | MESES DIVIDIO EN SEMANAS |
| MARZO | ABRIL | MAYO  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Reunión con gerencia de cada cliente para determinar problemas más recurrentes |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| realización de videos de capacitación de cada módulo del software |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Se hace un seguimiento semanal a cada cliente capacitado para revisar su avance. |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Realización de Trabajo escrito |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Las practicas profesional se iniciaron desde el día 1 de marzo de 2023 hasta el 31 de mayo dedicado alrededor de 4 horas diarias para completar las 320 horas mínimas establecidas por la universidad

# 4 DISEÑO METODOLOGICO Y PROPUESTA DE LA PRÁCTICA

Durante el proceso y el transcurso de la práctica se estipularon una serie de tareas para cumplir con la propuesta de mejora y así lograr una mejor capacitación al cliente en el software contable:

Se planteo ante la Gerencia de la compañía la propuesta de realizar un video por cada módulo que se maneja en el sistema, así con estos videos se le entrega a cada cliente el grupo completo y así podrá optar por ver el módulo que necesita y poder realizar el proceso.

Identificar cuáles son las principales falencias en el momento de capacitar al cliente y poder tener un plan de acción.

Se realizan los videos de cada uno de los módulos de los módulos que utilizan los clientes para el registro de transacciones, consulta de información. Para mostrar las evidencias de este trabajo se deja enlace de drive con la carpeta donde reposan estos videos realizados.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS | ACTIVIDADES | SUB-ACTIVIDADES | FECHAS |
| 1. Revisar las falencias que tiene el sistema y los posibles errores que se generan al momento que el cliente utiliza el software.  | Reunión con gerencia de cada cliente para determinar problemas más recurrentes | Brindar la capacitación pertinente | 1 de marzo al 23 de marzo |
| 2. Realizar capacitación a los clientes en el software contable en términos de conocimiento, comprensión, consultas de soporte y autonomía. | realización de videos de capacitación de cada módulo del software | Envio de archivos a cada cliente para su visualización y ejecución | 24 de marzo de 5 mayo |
| 3. Evaluar el impacto de la capacitación en la satisfacción de los clientes y su experiencia al utilizar el sistema, considerando su nivel de seguridad y capacidad para utilizarlo de manera efectiva. | Se hace un seguimiento semanal a cada cliente capacitado para revisar su avance. | Control y revisión de la información cargada al sistema por parte del cliente. | 19 de abril hasta el 31 de mayo |

LISTADO DE VIDEOS

PRESENTACION GENERAL DEL SISTEMA

El sistema cuenta con dos bases de datos las cuales son: CANORUS este es el ERP donde nos permite registrar la mayoría de información de las transacciones que se generan día a día y que deben ser registradas en contabilidad. PLUS WEB MOBILE: Esta base nos permite realizar la visualización de la información que se registró por el sistema ERP mediante informes gerenciales que fueron diseñados de tal manera que el cliente comprendiera de forma más resumida la información ingresada.

CAN-10-01-MAESTRO DE CUENTAS CONTABLES

CAN-10-01-CENTRO DE COSTOS

CAN-10-02-MANTENIMIENTO DE ASIENTOS

CAN-10-02-CARGA ASIENTOS MANUALES

CAN-10-01-Reporte Estadístico Contable

CAN-20-02-MAESTRO DE CLIENTES

CAN-20-03-Cobranza de Facturación

CAN-20-03-Anticipos de Clientes

CAN-20-03-Aplicación de Documentos

CAN-20-04-Documentos cuentas por cobrar

CAN-30-01-Maestro de Recursos

CAN-40-01-Maestro de Proveedores

CAN-40-01-Maestro de Bancos

CAN-40-01-Maestro de Cuentas Bancarias

CAN-40-01-Medios de Pago

CAN-40-02-Transferencias Bancarias

CAN-40-02-Órdenes de Pago

CAN-40-02-Solicitud de Anticipos

CAN-40-02-Pagos a Terceros

CAN-40-02-Confirmación de Pagos

CAN-40-02-Aplicación de Documentos

CAN-40-02-Cruce de Cuentas

CAN-40-02-Transacciones Bancarias

CAN-40-03-Documentos cuentas por Pagar

CAN-50-03-Factura de Compra

CAN-50-03-Nota de Crédito Compras

PWM-60-01- Financiero Estado de Cuenta Clientes

PWM-60-01- Financiero Estado de Cuenta Proveedores

PWM-60-01- Financiero Sumas y Saldos

PWM-60-01- Financiero Situación Financiera

PWM-60-01- Financiero Libro Diario

PWM-60-01- Financiero Libro Inventario y Balances

PWM-60-01- Financiero Libro Mayor y Balances

PWM-60-01- Financiero Libro de Impuestos

PWM-60-01- Financiero Impuestos Certificados x Tercero

PWM-70-01- Comercial Transacciones Facturas

PWM-70-01- Comercial Transacciones Nota de Crédito

PWM-70-01- Comercial Transacciones Proforma

PWM-70-01- Comercial Transacciones Facturas POS

PWM-70-01- Adquisiciones Recepción de Documentos Electrónicos

PWM-70-01- Adquisiciones Transacciones Documento Soporte

PWM-70-01- Adquisiciones Transacciones Nota de Ajuste

# 4.1 PERTINENCIA

La contabilidad puede ser compleja y técnica, lo que dificulta su comprensión para personas sin formación en el área. Al capacitar a un cliente en contabilidad, se le brinda la oportunidad de comprender los conceptos contables básicos, como los estados financieros, los principios contables y las transacciones financieras. Esto les permite tomar decisiones informadas basadas en la información financiera y comprender mejor el estado financiero de su negocio.

Adicional permite realizar una capacitación más asertiva y parametrizar el sistema contable de una manera más eficaz para ayudar al cliente en evitar reprocesos de información o ingresos de forma errada.

# 5. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE LA PRÁCTICA

Durante el proceso de la practica desarrollada, adquirí conocimientos en mejor comunicación con el cliente ya que se pudo detallar mejor sus problemas en cuanto al manejo del sistema lo cual permitió una mejor capacidad para solucionarlo., Me permitió obtener mayor conocimiento en los módulos del sistema de contabilidad de la compañía explorando nuevas formas en el que el cliente podía utilizarlos, adicional me obtener más conocimientos contables con los diferentes tipos de clientes existentes y sus diferentes formas de llevarla.

# 6. CONCLUSIONES

La capacitación ha ayudado a los clientes a adquirir un mayor conocimiento y comprensión del software contable. Esto se refleja en una disminución de las consultas de soporte y una mayor autonomía por parte de los clientes para resolver problemas o realizar tareas relacionadas.

Los clientes se sienten más satisfechos al recibir una capacitación adecuada. Esto se traduce en una mejora en la experiencia del cliente, ya que se sienten más seguros y capaces de utilizar el sistema de manera efectiva.

La capacitación ha contribuido a reducir los errores o problemas que los clientes enfrentaban previamente al utilizar el programa. Esto puede reflejarse en una disminución de las devoluciones o reclamaciones, así como en una mejora en la calidad y eficiencia del uso del sistema.

La evaluación del proyecto de capacitaciones ha revelado áreas específicas en las que se pueden realizar mejoras. Esto puede incluir la actualización o ampliación de los materiales de capacitación, la implementación de nuevos métodos de entrega o la identificación de temas adicionales que los clientes consideren relevantes.

El proyecto de capacitaciones ha demostrado ser beneficioso a largo plazo para la empresa al mejorar la relación con los clientes, aumentar la fidelidad y generar recomendaciones positivas.

se concluye que es importante trabajar de la mano con las demás áreas para lograr un cierre final de entrega y un cierre contable rápido y eficaz.

# 7. ANEXOS

Se realiza el anexo de 43 videos los cuales cada video contiene una capacitación especifica de cada módulo del sistema que se maneja para contabilidad.

Link: https://drive.google.com/drive/folders/1GQOqyOz920\_TRQGEWXEIcc4EqKIHvpZd?usp=drive\_link