

**Programa de Formación Profesional y Complementaria Para Practicantes de
Áreas Contables Financieras y a fines**

Estudiante:

Jeisson David Gutiérrez Valencia

CODIGO: 2155711

Asesor de Práctica:

Eduardo Nicolás Cueto Fuentes

**Informe de prácticas requerido para optar al título de Contador Público en la
Universidad Santo Tomás**

Contaduría Pública

Medellín

Junio 2018

Contenido

1	CONTEXTUALIZACION	6
1.1	Título del Trabajo	6
1.2	Nombre de la Empresa:.....	6
1.3	Caracterización de la Empresa:	7
1.3.1	Reseña de la empresa	7
1.3.2	Marco Jurídico	8
1.3.3	Productos y/o servicios	8
1.3.4	Misión.....	10
1.3.5	Visión	10
1.3.6	Principios	11
1.3.7	Valores.....	11
1.3.8	Organigrama.....	13
1.4	Alcance	13
2	Justificación	14
3	Objetivo General	16
3.1	Objetivos Específicos.....	16
4	Diagnóstico.....	16
5	Resumen de la Práctica	19
6	Planteamiento del Problema	23
7	Alternativas de Solución.....	25
7.1	Selección de Alternativa.....	28
7.2	Referentes Teóricos que Fortalecen la Practica.....	30
8	Plan de acción	33
9	Resultado de la Práctica	36
10	Conclusiones.....	38
11	Recomendaciones	40
12	Lecciones Aprendidas.....	41
13	Bibliografía	42
14	Anexos	43

<i>Ilustración 1 Nombre de la Empresa.....</i>	<i>6</i>
<i>Ilustración 2 Conformación de Emtelco S.A.S.</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 3 Procesos Tercerizados por Emtelco.....</i>	<i>9</i>
<i>Ilustración 4 Proceso BPO.....</i>	<i>9</i>
<i>Ilustración 5 Procesos KPO</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 6 Procesos ITO.....</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 7 Estructura Corporativa desde 2016</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 8 Árbol de Problemas.....</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 9 Capacitación entre practicantes</i>	<i>43</i>
<i>Ilustración 10 Capacitación entre practicantes 2</i>	<i>44</i>
<i>Ilustración 11 Equipo de trabajo subdivisión de contabilidad</i>	<i>44</i>
<i>Ilustración 12 Recorrido por la entidad</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 13 Visita 1 del tutor universitario en la entidad.....</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 14 Visita 2 del tutor universitario en la entidad.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 4-1 Matriz DOFA</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 7-1 Comparativo Alternativas de Solución</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 8-1 Plan de Acción</i>	<i>34</i>

Introducción

Actualmente la situación empresarial en nuestro país está creciendo de una manera abrumadora, para lo cual se exige a los profesionales que cumplan con los requisitos de ofrecer sus mayores y mejores conocimientos para contribuir con el expansionamiento empresarial, esta regla es aplicable ahora a toda persona que tenga estudios profesionales, técnicos o tecnólogos, el exigir un candidato con las mejores cualidades para cumplir con las expectativas de una entidad cada vez es más difícil, ya que se incurren en analizar factores, como edad, experiencia, conocimientos de otras lenguas, estudios complementarios, pruebas de confianza, psicológicas, personalidad, apariencia personal y demás pruebas que las entidades puedan requerir para elegir el candidato óptimo al puesto de trabajo ofertado. Es por esto que, al recién egresado, cuya experiencia en su campo de trabajo es casi nula, se le presentan diversas dificultades al momento de hacer la búsqueda de un trabajo formal y para acceder a un empleo correspondiente a sus estudios, muchas veces tendrá que estar dispuesto a recibir remuneraciones inferiores a las que realmente debería recibir.

Actualmente la Ley 789 de 2002 en su artículo 32 obliga a las empresas a cumplir una cuota mínima de aprendices del SENA o practicantes universitarios, si esta posee más de 15 trabajadores en su entidad. La ley los obliga a tener un practicante o aprendiz por cada 15 a 20 trabajadores que tenga la empresa con contrato laboral. Gracias a esta ley los estudiantes de carreras profesionales, técnicos y tecnólogos, tienen una gran oportunidad para acceder a un empleo bajo el contrato de practicante o aprendiz, siendo este la primera puerta para aquel estudiante a punto de culminar sus estudios superiores, de adquirir experiencia laboral ya sea por un periodo mínimo de 4 meses hasta 1 año (de acuerdo con las prácticas

que exija la institución educativa para acceder al título ofrecido). Es importante mencionar que esta oportunidad laboral ofrecida al estudiante, también tiene como función pulir las capacidades personales que tiene el estudiante, y la destreza de asumir, proponer y enfrentar retos; para que se cumpla con este aspecto, la entidad educativa brinda las pautas y herramientas necesarias al estudiante para que en la entidad tenga la capacidad analítica de visualizar las fortalezas y debilidades de la entidad, y con su conocimiento llegar a aportar una propuesta factible que disminuya las debilidades o aumente las fortalezas de la entidad partiendo del área para el cual fue contratado. Esta propuesta será evaluada por medio de un informe que irá realizando el estudiante a medida que desarrolla sus prácticas en la entidad, también con el fin de cumplir los requisitos de la institución educativa para acceder al título otorgado por esta.

De acuerdo con lo anterior, el actual practicante identifica las dificultades laborales a las que se expone un profesional recientemente titulado, por lo cual propone la realización e implementación de un cronograma de trabajo, que incluya diversos practicantes que estén en una misma entidad, pero cuyas labores a cargo difieran entre ellos, teniendo en cuenta que sus labores sean enfocadas en la misma área de estudio de cada uno de los participantes de este cronograma. De esta manera la entidad contratante de aprendices y practicantes estará generando un valor agregado a los futuros graduados, enviándolos a un mercado laboral competitivo con cualidades que les permitan acceder a un empleo con mayor facilidad, adicionalmente esta entidad se beneficia de contar en las áreas que se implemente este cronograma, con un personal que supla y cubra los diferentes vacíos que se puedan presentar en el momento de que uno de los practicantes llegue a terminar su periodo de prácticas y posteriormente la capacitación del practicante que llega nuevo; labor que antes

debía ser ejecutada por los empleados (jefes, auxiliares y asistentes) del área y cuya funciones se reflejaban con leves retrasos en los procesos.

1 CONTEXTUALIZACION

1.1 Título del Trabajo

Implementación del Programa de Formación Profesional y Complementaria Para Practicantes y Aprendices de Áreas Contables Financieras y a Fines.

1.2 Nombre de la Empresa:

Emtelco S.A.S

Empresa de Customer Experience & BPO impulsada por el mejor talento humano. Ayudamos a nuestros clientes a transformar cada interacción con sus usuarios en momentos memorables, que impacten directamente en los resultados de sus negocios y su marca. (Personal de Talento Humano, 2018)



Ilustración 1 Nombre de la Empresa

1.3 Caracterización de la Empresa:

Emtelco cuenta con más de 15 años de experiencia ofreciendo soluciones de BPO y Contact Center a clientes corporativos que han confiado en su asesoría experta para el desarrollo y mejoramiento de sus procesos de preventa, venta y posventa; generando más valor para sus negocios y asegurando que sus usuarios finales sientan experiencias excepcionales con su marca en cada punto de contacto.

1.3.1 Reseña de la empresa

La Compañía fue fundada en julio de 1994 en la ciudad de Medellín por Empresas Públicas de Medellín (EPM) y EMCALI, como una empresa de telecomunicaciones que prestaba servicios de conectividad y equipos de comunicación, la cual inicialmente estaba ubicada en Bogotá. En 2003, la Compañía amplió sus servicios a Call Center y comenzó su operación desde Medellín. En 2009, emtelco abrió una nueva línea de servicio: Business Process Outsourcing (BPO) y comenzó a operar como un Contact Center y a integrar otros canales de comunicación y relacionamiento que se convirtieron en parte de sus servicios. En los últimos años, la Compañía ha tenido un crecimiento interanual promedio en ventas del 30%, resultado que están por encima del crecimiento de la industria en Colombia (14%-16%) y que la posiciona como líder del sector.

1.3.2 Marco Jurídico

Emtelco S.A.S. es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas.



Ilustración 2 Conformación de Emtelco S.A.S.

1.3.3 Productos y/o servicios

Emtelco, es una compañía de Customer Experience (CX) y BPO, impulsada por talento creador de experiencias de relacionamiento, que acercan y enamoran personas y marcas, en los procesos de preventa, venta y posventa a través de diferentes puntos de contacto: telefónicos, virtuales y presenciales, logrando vinculación emocional entre las marcas de los clientes corporativos y sus consumidores.

El portafolio de servicios se enfoca en la prestación de soluciones de tercerización de procesos de negocio (BPO), tecnológicos (ITO) y de conocimiento (KPO).

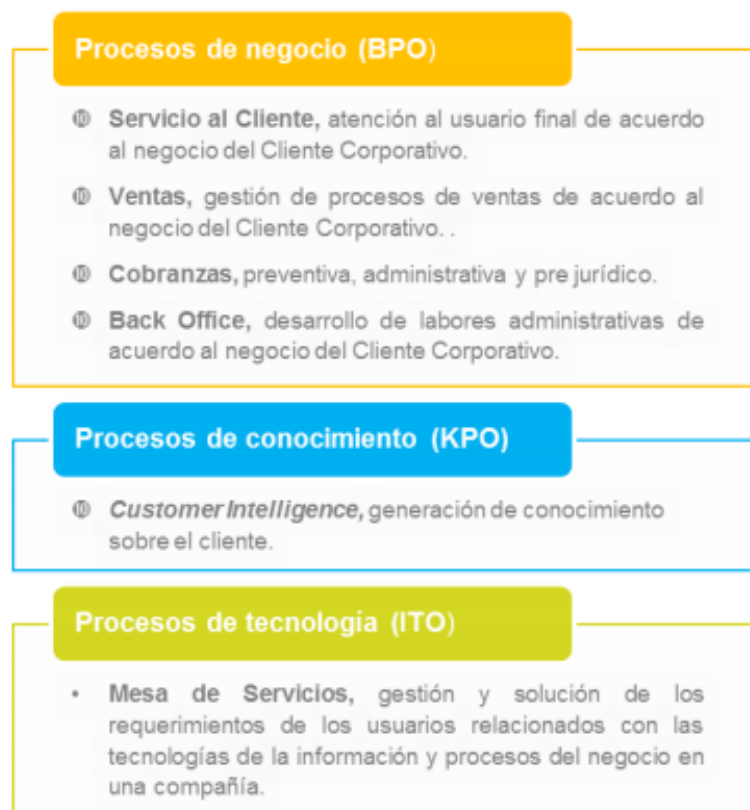


Ilustración 3 Procesos Tercerizados por Emtelco

Como actividad principal que a caracterizado a Emtelco a lo largo de su trayectoria, se encuentran los servicios prestados de proceso de negocios (BPO); a continuación, se presentan se presentan los principales servicios de BPO junto con su caracterización:



Ilustración 4 Proceso BPO

En la evolución de los servicios prestados, se ha incurrido en la investigación del acercamiento al cliente, de los cuales se desprenden sus más recientes servicios como los son el proceso de conocimiento por medio de plataformas omnicales y los procesos de tecnología como las mesas de servicio y el servicio de analytics descritos a continuación:



Ilustración 5 Procesos KPO



Ilustración 6 Procesos ITO

1.3.4 Misión

En Emtelco S.A., enfocamos nuestra misión en el que hacemos y para quien lo hacemos, por lo que nuestra misión es:

“Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia”

1.3.5 Visión

Emtelco, una empresa que maximiza el valor de cada contacto de los clientes con sus usuarios internos y externos. Tiene por visión el Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar obteniendo el posicionamiento de ser reconocidos por el mercado como líderes en codesarrollo de la experiencia de servicio y expertos en soluciones digitales

1.3.6 Principios

Emtelco tiene como propósito empresarial la generación de valor sostenible, entendiendo la Sostenibilidad como el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que hacen posible la existencia en el largo plazo de nuestra organización.

De la definición de Sostenibilidad se deriva el concepto de nuestra Responsabilidad Social Empresarial (RSE), definida como aquellos compromisos de origen obligatorio o voluntario que emtelco asume en la relación con sus grupos de interés.

1.3.7 Valores

Somos talento creador de experiencias que conectan y enamoran personas y marcas por medio de valores como la pasión, la innovación, la simplicidad, la integridad y la confianza.

1.3.7.1 Pasión:

Es el orgullo por nuestra Empresa y la energía que nos mueve. Asegura que los compromisos se cumplan con emoción y alegría, siempre llevando el nombre de nuestra Compañía cada vez más alto y sintiéndonos parte de un propósito de equipo en el que todos aportamos para crecer.

1.3.7.2 Innovación:

Desarrollamos e implementamos soluciones que agregan valor a la Organización y a los clientes, generando competitividad sostenible. Consideramos diferentes escenarios viables y asumimos riesgos para alcanzar nuestras metas, tomando como premisas la flexibilidad, la agilidad, la rentabilidad y el impacto.

1.3.7.3 Simplicidad:

Cumplimos nuestros objetivos y compromisos eligiendo siempre la solución más efectiva y simple para nuestros clientes y sostenible y costo-eficiente para la Compañía.

1.3.7.4 Integridad:

Actuamos siempre con honestidad y transparencia en todo lo que hacemos; cumplimos nuestras promesas y compromisos, manteniendo siempre los principios de equidad y respeto con todos nuestros públicos, creando un ambiente de inclusión que promueve el desarrollo de las personas.

1.3.7.5 Confianza:

Consolidamos relaciones basadas en la sinceridad y el respeto, generando espacios que permitan expresar nuestras opiniones y valorar las diferencias para construir juntos. Estamos siempre dispuestos a escuchar, a considerar otros puntos de vista y a llegar a acuerdos que permitan alcanzar una visión compartida y ganadora.

1.3.8 Organigrama

Actualmente las prácticas se desempeñan en el área administrativa y financiera, teniendo las funciones de apoyar a los asistentes y auxiliares contables, en los temas de registro de facturas en las cuentas por pagar, realizando conciliaciones del pasivo con su respectivo análisis y seguimiento a los futuros sucesos y demás actividades que puedan generarse en el transcurso de la actividad contable y financiera de la entidad.

Nueva estructura corporativa

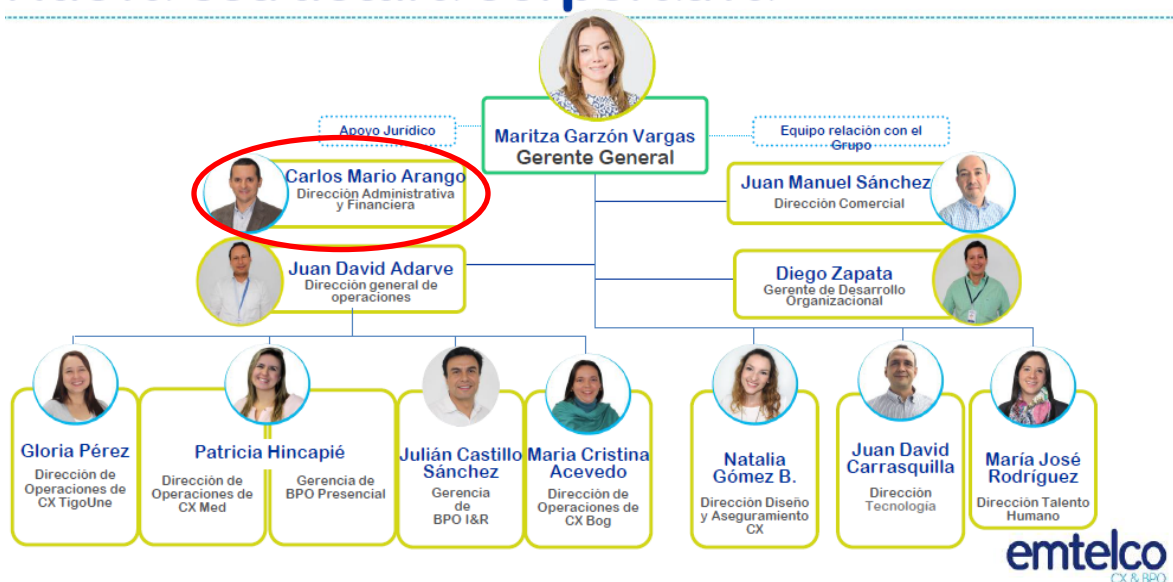


Ilustración 7 Estructura Corporativa desde 2016

1.4 Alcance

Con el presente informe se procede a la realización de un aporte estructurado por parte del practicante de contabilidad en la compañía Emtelco, que identifique un problema o una oportunidad de mejorar en algún proceso o actividad, generando

soluciones efectivas que disminuyan debilidades y amenazas aprovechando oportunidades y fortalezas con el propósito de dar respuesta a los siguientes alcances:

- Identificar en el área administrativa y financiera de la entidad un proceso o actividad que pueda estar expuesta a amenazas que perjudiquen el operar continuo de la entidad.
- Generar el informe creado como aporte para la entidad, reflejando posibles soluciones al problema identificado, estructurado de manera que se aproveche las oportunidades y fortalezas, y se puedan observar los escenarios positivos de la aplicación de este aporte.

2 Justificación

Para la carrera profesional de Contaduría Pública, es de gran importancia el ofrecer la oportunidad de realizar prácticas laborales en su programa, ya que este amplía los conocimientos del estudiante que está próximo a culminar con sus principales estudios superiores y cuyo conocimiento anteriormente solo fue limitado a la parte teórica ofrecida al interior de la institución educativa. Por medio de la práctica, el estudiante obtendrá la posibilidad de desarrollar un ambiente laboral, los conocimientos adquiridos en un salón de clase, enfrentando día a día los diversos escenarios que se plantean en materia contable y financiera para el que la institución educativa lo ha formado y preparado.

El practicante de Contaduría Pública tendrá la posibilidad de adquirir y reforzar conocimientos al interior de una entidad en el área administrativa y financiera,

preparándose de esta forma para enfrentar una vida laboral posterior en la que podrá desarrollarse utilizando los conocimientos adquiridos tanto en la institución educativa como en la entidad en la cual desarrollo este proceso. De esta forma se crearán profesionales con un pensamiento crítico que pueda reforzar la profesión contable en el país generando iniciativas que conlleven al cambio y al mejoramiento de los procesos y conocimientos contables actuales.

Para el estudiante a punto de culminar sus estudios profesionales, es de gran importancia la realización de sus prácticas laborales ya que en estas se buscará el reflejar el conocimiento anteriormente adquirido en la institución en un ambiente laboral, además el estudiante tendrá la oportunidad de evidenciar y adquirir experiencia de los verdaderos retos y situaciones que enfrenta una entidad en su parte contable en el transcurso del tiempo. También se resalta que el estudiante en prácticas podrá pulir y aclarar más sus conocimientos, relacionándose con profesionales con mayor experiencial los cuales también son pilares de conocimiento para la formación profesional del estudiante. Cabe señalar que el estudiante generara un valor agregado con sus aportes en el interior de la entidad, colocando así un reconocimiento personal para su vida y un refuerzo en los lazos y convenios que pueda tener la entidad con la institución educativa que continúe enviando sus estudiantes a la entidad a realizar sus prácticas.

Para la entidad que posee en su plantel a personal bajo el contrato de practicante o aprendiz, además de estar cumpliendo con parámetros legales, también contará con personas cuya mentalidad cada vez es más actualizada y por ende tendrán la oportunidad de percibir ideas y sugerencias innovadoras que puedan aprovecharse como ventajas e incentivos de sana competencia empresarial, ampliando más la evolución empresarial en nuestro país.

3 Objetivo General

Analizar la implementación del programa de formación profesional y complementaria para practicantes de áreas contables financieras y a fines.

3.1 Objetivos Específicos

- Analizar las actividades y procesos realizados por los practicantes en el área administrativa y financiera.
- Identificar posibles desventajas o debilidades en los procesos realizados por los practicantes del área administrativa y financiera.
- Determinar la alternativa de solución óptima a aplicar en el área administrativa y financiera, reflejando beneficios y aportes que pueda adquirir la entidad con la aplicación de esta.

4 Diagnóstico

Actualmente la entidad cuenta con un área administrativa y financiera, donde las actividades a realizar son llevadas por 4 subdivisiones, Financiera, Presupuestos, Contabilidad y Compras. Las subdivisiones cuentan con un practicante cada uno, exceptuando a compras, que cuenta con 4 practicantes. Las labores que lleva acabo cada subdivisión es diferente una de la otra, pero todas buscan el mismo fin, de revelar la información contable lo más clara posible. Un ejemplo de esto es el llamado cotejo de

facturas, en donde la subdivisión de contabilidad hace el registro de facturas de proveedores de la entidad, facturas que en un principio llega al sector de compras para realizar la respectiva revisión y distribución del costo en que se incurre con la factura, y verificar que los impuestos y retenciones aplicados a esta factura sean los correctos. Anticipadamente la subdivisión de presupuesto debe tener una cuenta provisionada para las diferentes facturas ingresadas al sistema, generalmente se provisionan las facturas que son por servicios públicos y arrendamientos que posee la empresa de varios proveedores. Finalizando el proceso de cotejo de facturas esta la subdivisión financiera que es la encargada de ejecutar los desembolsos y pagos que incurre la factura ya contabilizada en el sistema.

La entidad cuenta con una organización administrativa y financiera bastante estructurada lo que la convierte en una gran fortaleza en la que no se presentan problemas de orden en las actividades o retrasos de gran magnitud en los procesos, que ocasionen demoras en la generación de informes a la gerencia o quien pudiera requerirlos.

Generalmente los practicantes del área administrativa y financiera desempeñan labores únicamente en su subdivisión, lo cual impide el adquirir conocimientos de las demás partes que conforman el área, además al ingresar un practicante nuevo, este tan solo cuenta con 3 a 5 días para poder retroalimentarse de las labores que debe desempeñar durante su labor en la práctica, por parte del practicante que está terminando su contrato. Es notable que el limitado tiempo para retroalimentar al personal nuevo no es suficiente, por lo que a los auxiliares y asistentes del área les corresponde iniciar con este proceso desde cero, ocasionando leves retrasos en sus labores; aspecto que se suma a la falta de experiencia del practicante, desventaja a la que se debe enfrentar en el transcurrir de la práctica.

“Como nunca ha trabajado, el practicante siente que no entiende el funcionamiento de su área y cree que no podrá hacer bien sus tareas. Por eso es recomendable que se busque a los que tienen experiencia, asesorarse y realizar todo lo mejor posible. Esto le ayudará a desarrollar las tareas básicas y a poder recibir unas más específicas.” (PUBLICACIONES SEMANA S.A, 2017)

Esta labor de retroalimentar puede ser tomada por los practicantes que aun estén a una fecha larga de la terminación de su contrato, solo si estos también cuentan con los conocimientos necesarios para suplir esa actividad, conocimientos que se busca generar con la implementación de este programa de formación.

Para visualizar de una manera más resumida el anterior diagnóstico, se procedió a realizar una matriz DOFA, identificando en primera instancia, las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en las cuales incurre la entidad en su parte administrativa y financiera; posteriormente se añaden las diferentes estrategias que son la base de este proyecto.

Tabla 4-1 Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	Fortalezas	Debilidades
	1- Distribución de actividades entre las áreas 2- Cada persona del equipo de trabajo tiene pleno conocimiento de sus funciones 3- Suficientes procesos para abarcar las diferentes operaciones del área	1- Tiempo limitado para realizar los procesos asignados por cada miembro del equipo de trabajo
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
1- Existencia de tiempos de poca productividad 2- Existencia de miembros del equipo de trabajo con menor carga laboral	1- Utilizar el tiempo de poca productividad para que los miembros de un equipo compartan conocimientos de sus procesos a cargo. 2- Despertar la iniciativa por aprender sobre más procesos, a aquellos que puedan tener menor carga laboral.	1- Los miembros del equipo con menor carga laboral pueden aprovechar los tiempos de poca productividad para adquirir conocimientos de otros procesos y ser un apoyo en los momentos de mayor productividad.
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
1- Actividad frenada o retrasada por la incapacidad o inasistencia de alguien que debe culminar un proceso	1- Compartir conocimientos de los procesos a cargo por cada persona para suplir momentos que afecten la continuidad de la operación para terminar con una actividad.	1- Con un equipo que posea varios integrantes con pleno conocimiento en funciones además de las propias, el riesgo de culminar procesos y actividades fuera de tiempo se reduce.

(Fuente: Elaboración Propia)

5 Resumen de la Práctica

Durante seis meses el estudiante de la facultad de contaduría pública Jeisson David Gutiérrez Valencia, de la Universidad Santo Tomas, realizo su proceso de prácticas en la entidad Entelco S.A.S bajo el contrato de “practicante universitario”. Desempeñando las

funciones correspondientes al cargo de “Asistente contable”; las funciones principales a cargo del practicante fueron:

- **Contabilización de facturas:** En donde el practicante reflejó su conocimiento de manejo de cuentas utilizadas para el registro de facturas a proveedores y la respectiva aplicación de retenciones e impuestos de acuerdo al tipo de empresa y servicio prestado por el proveedor.
- **Realización de conciliación del pasivo temporal:** El estudiante comprendió la importancia de realizar la conciliación de la cuenta de pasivo temporal ya que en esta se reflejan las respectivas provisiones realizadas a facturas que aún no ingresan a la entidad pero cuyo costo ya fue reconocido al interior de la misma. Usualmente la provisión es aplicada para entidades que le prestan a Emtelco servicios públicos, pólizas de seguros arrendamientos de locales, transporte de personal entre sedes de la compañía y servicios de contratación de personal por terceros.
- **Realización de conciliación de acreedores estimados:** Con esta función el estudiante adquiría el conocimiento de la importancia de realizar provisión de bienes y servicios recibidos por la entidad, pero cuya factura aun no era recibida para realizar su contabilización. El estudiante procedía a analizar la existencia de variaciones interrogándose del motivo de estas y realizando un respectivo seguimiento con el supervisor encargado de la factura en cuestión, obteniendo respuestas por parte de él, que culminaban en una observación realizada a través de la conciliación.
- **Realización de conciliación de otros deudores:** También conocida como conciliación de exempleados, la realización de esta por parte del estudiante le ayudo

a comprender la importancia de realizar seguimiento a aquellas cuentas que son deudas de antiguos empleados de la entidad con la entidad. Estas deudas principalmente fueron adquiridas por conceptos de, créditos de vivienda o vehicular y que por razones ajenas al estudiante, aquella persona ya no continua laborando en la entidad pero aún continúa adeudando sumas de dinero a esta.

En el tiempo que transcurrió el estudiante en la entidad cumpliendo con las funciones mencionadas anteriormente, desempeño de manera autónoma el análisis de las labores desempeñadas por los demás practicantes del área administrativa y financiera, logrando identificar el problema del “retraso en actividades ejecutadas por algún practicante”, que puede surgir por la amenaza de solo contar con un practicante capacitado para desempeñar labores diferentes a la de los demás y que pueda llegar a generar retrasos en el funcionar del área administrativa y financiera de la entidad por la posible inasistencia a su jornada laboral por alguna situación imprevista.

El hallazgo del problema se logró realizando una matriz DOFA en donde se identifican las principales características reflejadas en debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del área administrativa y financiera. Y cuyo problema fue abordado de una manera eficiente generando un cuadro comparativo de alternativas de solución, que refleja las posibles opciones que podrían generar el mayor beneficio a la entidad reduciendo el riesgo del problema de “retraso en actividades ejecutadas por algún practicante”. Fueron un total de 3 alternativas tenidas en cuenta para este problema, denominadas como:

- **Contratación de practicantes extras:** Donde se contempló la posibilidad de contratar un número superior de practicantes para que desempeñaran las mismas

funciones que los practicantes actuales, y así disminuir el problema de “retraso en actividades ejecutadas por algún practicante”.

Esta opción fue descartada por los altos costos que tendría que asumir la entidad al contratar practicantes extras para desempeñar las mismas funciones que otros practicantes.

- **Cronograma de Capacitación y Retroalimentación entre Practicantes:** Con esta posibilidad se logró plasmar un cronograma que identificaba los tiempos con menos carga laboral entre los practicantes del área administrativa y financiera, con el fin de realizar actividades de capacitación y retroalimentación en donde se transmitían los conocimientos y labores que cada practicante desempeñaba para asegurar que en el caso de la posible inasistencia imprevista de algún practicante, otro tuviera la capacidad y formación adecuada para sustituirle y realizando las labores pertinentes logrando disminuir el riesgo del problema “retraso en actividades ejecutadas por algún practicante”.

Esta fue la opción más acorde para traer beneficios a la entidad sin necesidad de incurrir en gastos.

- **No practicantes:** Con esta alternativa de solución se quería distribuir las labores de los practicantes del área administrativa y financiera al resto del equipo de trabajo de la misma área, con el fin de no recibir más practicantes en esta área y aumentar los practicantes en otras áreas para no afectar los requerimientos de ley que exigen la contratación cierta cantidad de practicantes para la entidad.

La opción fue descartada ya que es importante para la entidad poseer practicantes en la mayoría de las áreas y más que todo en áreas de nivel administrativo que puedan generar beneficios a la entidad, además los costos para esta alternativa eran

elevados considerando que a los miembros del equipo se les hubiere sumado más carga laboral de las que ya tenían, provocando que pudieran ocasionar deficiencias en estos procesos nuevos como en los antiguos.

Con el culminar de la practica el estudiante logro percibir las responsabilidades y competencias que se deben adquirir para resaltar en un mercado laboral bastante competitivo y es consiente que solo por medio de la autoevaluación y el crecimiento autónomo será posible alcanzar mayores resultados como profesional cada vez.

6 Planteamiento del Problema

Observando la operación diaria de la entidad y analizando la matriz DOFA elaborada anteriormente se procedió a realizar un árbol de problemas que ejemplifica y aborda el problema principal a solucionar por parte del practicante que elabora este proyecto.

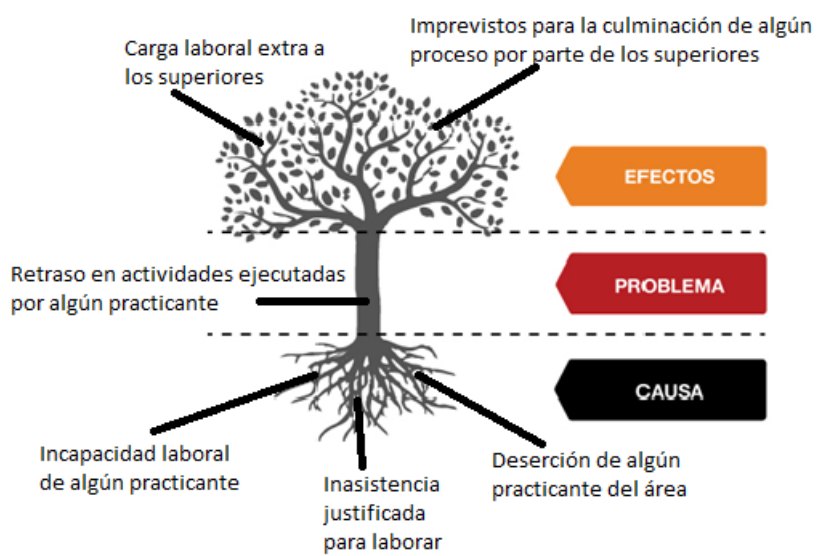


Ilustración 8 Árbol de Problemas

En el área administrativa y financiera, se puede observar que existe gran afluencia de labores durante varios periodos en un solo mes; labores que son repartidas en el equipo de trabajo de acuerdo con las capacidades y competencias que cada uno posee. En entelco, los practicantes reciben el mismo trato que cualquier otro integrante del equipo, así que también le son asignadas actividades y responsabilidades de acuerdo con su perfil y conocimientos.

Durante el transcurso del mes se pueden presentar diversas situaciones que no llegan a ser contempladas por la entidad, situaciones imprevistas que pueden ocasionar que algún miembro del equipo no realice la actividad encomendada; estas situaciones pueden ser enfermedades o accidentes que impiden que la persona afectada pueda cumplir con sus responsabilidades laborales; y entre los practicantes puede existir un fenómeno de deserción laboral, ocasionando que las actividades que eran de su responsabilidad, tengan que ser retomadas ya sea por otro practicante o distribuidas entre los demás miembros del equipo, generando labores extras y en algunos casos, el retraso para la terminación de procesos que conllevan a la realización de informes para los directivos o gerencia; esta deserción laboral por parte del practicante puede presentarse por motivos presentados en la vida del estudiante al momento de llegar a la práctica de acuerdo a lo expuesto por la revista semana en el siguiente párrafo de uno de sus artículos referenciado a continuación:

“Muchos practicantes se quejan porque no tienen nada que hacer en su práctica o sus tareas son muy básicas. El pasante debe aprovechar la experiencia para conocer el ambiente laboral. El graduado que trabaja por primera vez tiende a rotar muy rápido de empleo precisamente porque puede descubrir que ese puesto no era lo que imaginó. Esto para las compañías no es conveniente, porque tienen que asignar gastos y tiempo

de entrenamiento a otra persona.

El salario no es lo más importante: este aspecto no debe ser determinante a la hora de aceptar o no una práctica. Muchas empresas importantes no pagan tan buen salario a sus practicantes, pero si le ofrecen la oportunidad de quedarse o sirven para abrir muchas puertas una vez se gradúe.” (PUBLICACIONES SEMANA S.A, 2017)

7 Alternativas de Solución

Analizando el problema anterior, se han contemplado tres posibles alternativas para la lograr una correcta solución a este problema; estas alternativas son tomadas en cuenta observando también el ambiente laboral y la manera de desarrollar las actividades por parte de todos los miembros del equipo.

- **Alternativa Nro 1 “Contratación de practicantes extras”:** Esta alternativa consiste en la contratación de más practicantes destinados a una misma área y por ende a realizar simultáneamente las mismas actividades o procesos que normalmente le son asignadas a un solo practicante. Con el fin de disminuir el riesgo y proporcionar seguridad que los procesos no se van a retrasar o detener por la inasistencia imprevista o deserción de uno de los practicantes.
- **Alternativa Nro 2 “Cronograma de Capacitación y Retroalimentación entre Practicantes”:** Implementando un cronograma que determine los diferentes lapsos de tiempo y flujo de labores durante el mes en el área administrativa y financiera de la entidad a cargo de los practicantes de cada

área; con el fin de que los practicantes puedan compartir y retroalimentarse entre ellos, de las labores que le competen a cada uno, preparándose así para suplir aquellos momentos que se puedan presentar en los que algún practicante pueda faltar por algún motivo.

- **Alternativa Nro3 “No practicantes”:** Debido a que la entidad está catalogada como Gran Contribuyente, mediante la ley 789 de 2002 en su artículo 32 se le obliga a la entidad a contratar cierta cantidad de practicantes ya sean de instituciones de educación superior o del SENA, en proporción a la cantidad de trabajadores de la entidad; estos practicantes son contratados para desempeñar funciones en las diferentes áreas que componen a la entidad, desde la parte operativa en la prestación de servicios de Contac center, hasta la parte administrativa como contabilidad. Esta alternativa propone ampliar el personal practicante para áreas diferentes a la administrativa y financiera, y por consiguiente, generar una disminución de practicantes en estas áreas. Optando por esta alternativa, los demás miembros del equipo administrativo y financiero procederán a distribuir las actividades realizadas anteriormente por el practicante, aprovechando así su profesionalismo y aceptando la responsabilidad generadas por estas actividades; teniendo en cuenta que en el momento que alguno de los miembros del equipo pueda presentar inasistencia a su trabajo por algún motivo ajeno a su voluntad, los demás contarán con la capacidad y responsabilidad de distribuirse aquellas funciones para cumplir con ellas y no generar algún tipo de retrasos y altos inesperados en los procesos.

Tabla 7-1 Comparativo Alternativas de Solución

Alternativas de Solución						
N°	Descripción de la alternativa	Costo	Tiempo	Resultado	Impactos	Responsables
1	Contratación de practicantes extras para realizar mismas labores	\$900.000 (por cada practicante contratado de más)	Durante el transcurso de las operaciones	Disminuir el riesgo y proporcionar seguridad que los procesos no se van a retrasar o detener.	Negativo ya que la entidad asumirá costos de personal elevados.	Practicantes del área administrativa y financiera
2	Cronograma de Capacitación y Retroalimentación entre Practicantes	\$0	Durante el transcurso de las operaciones	Disminuir el riesgo y proporcionar seguridad que los procesos no se van a retrasar o detener.	Positivo, ya que no se asumen costos extras y genera resultados requeridos	Practicantes del área administrativa y financiera
3	No contratación de practicantes en el área administrativa y financiera	\$500.000 (por aumento de salario a cada miembro del equipo para asumir más carga laboral)	Durante el transcurso de las operaciones	Disminuir el riesgo y proporcionar seguridad que los procesos no se van a retrasar o detener y aumenta carga laboral.	Negativo, la carga laboral para los demás miembros del equipo será mayor	Miembros del equipo del área administrativa y financiera

(Fuente: Elaboración Propia)

La tabla 7-1 *Comparativo Alternativas de Solución*, refleja de manera resumida las alternativas de solución con mayor probabilidad de ser utilizadas para logra el mejor resultado posible sobre el problema identificado anteriormente en el planteamiento del problema.

7.1 Selección de Alternativa

Con el propósito de generar un cambio favorable para la entidad en términos de productividad y competitividad se observa que la alternativa con mayores beneficios futuros a obtener con su implementación es la numero 2 denominada ***“Cronograma de Capacitación y Retroalimentación entre Practicantes”***.

Con la implementación de esta alternativa se genera un cronograma que recopila y refleja los diferentes tiempos, la frecuencia y cantidad de actividades realizadas por cada uno de los practicantes del área administrativa y financiera, buscando así los momentos con menor carga laboral posible, para que en conjunto, aquellos momentos sean aprovechados para realizar actividades de capacitación y retroalimentación de las labores por las que cada practicante debe responder de manera individual.

Beneficios

La implementación de la alternativa ***“Cronograma de Capacitación y Retroalimentación entre Practicantes”*** generara beneficios en cuanto a la productividad, eficiencia y eficacia en los procesos realizados por el área administrativa y financiera de la entidad; que faciliten y generen nuevos cambios en la manera como se ejecutan actividades para cumplir con procesos correspondientes al área y al encargado de a labor.

- Los practicantes ampliaran su conocimiento en diversos temas y casos que se presentan en toda el área administrativa y financiera de la entidad.
- Cada practicante estará capacitado para desempeñar y cumplir con las funciones y responsabilidades de los demás practicantes.

- A partir de la retroalimentación en conjunto de los practicantes se pueden generar mejoramientos en algunas actividades que faciliten la obtención de resultados y el culminar con mejor resultado algún proceso.
- Los tiempos improductivos se reducen.
- La posibilidad de realizar un contrato laboral entre la entidad y el practicante después de haber finalizado su etapa de prácticas laborales es mayor debido a que su conocimiento será amplio.

Aportes

A continuación, se reflejan los aportes para la entidad, que dan lugar a la implementación de la alternativa ***“Cronograma de Capacitación y Retroalimentación entre Practicantes”***:

- Utilizar esta alternativa en diferentes áreas que componen la entidad con el fin de generar resultados similares.
- Aumentar el valor agregado del personal que genere resultados positivos para la entidad con la implementación de la alternativa.
- Poseer un marco diferenciador en términos del apoyo e importancia a los practicantes de la entidad.
- Funcionar como marco referente para las entidades del sector e incentivar la sana competencia entre ellas.
- Ofrecer al mercado laboral, personas con mayor conocimiento y experiencia en el área competente, con cualidades que sobresalgan y generen valor agregado en su nueva entidad contratante.

7.2 Referentes Teóricos que Fortalecen la Practica

Para aquella persona que han realizado estudios en instituciones de educación superior, la oportunidad de realizar prácticas en una entidad de cualquier tipo de características, es indispensable para la adquisición y fortalecimiento de conocimientos cuya teoría es asimilada por el estudiante en el tiempo de formación académica.

“El contacto con las empresas les permite a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos en su formación académica y fortalecer sus competencias de formación profesional, señaló la maestra Gloria Amador Tardiff, coordinadora de Prácticas Profesionales de la IBERO” (González, 2017).

Aunque las instituciones de educación superior son el primer escalón para ascender en un camino profesional, debe complementarse con el conocimiento práctico; comprendiendo así, los diferentes escenarios que se presentan en la cotidianidad de un profesional de su misma línea de estudio, escenarios a los que debe reaccionar con las herramientas que son los conocimientos a su disposición forjados y pulidos por las experiencias adquiridas a través de su vida académica y laboral.

Esta oportunidad de desarrollar conocimientos teóricos en un campo práctico también es la oportunidad de afianzar y crear nuevos lazos de amistad con diferentes tipos de personas, cuyos pensamientos diferentes aportan nuevas perspectivas y fortalecen más el aspecto crítico de la formación del practicante.

Por otro el acompañamiento otorgado por la institución de educación superior, a cargo de un tutor, que tiene las funciones de supervisar y guiar al estudiante a realizar un buen proceso de prácticas en la entidad contratante. No obstante, el tutor también se encarga de

ser mediador entre el estudiante y los superiores de la entidad, en caso de que existiere alguna dificultad o problemática entre ambas partes; también es el encargado de garantizarle al estudiante que el trabajo a realizar en la entidad es acorde al perfil académico y laboral para la cual ha adquirido conocimientos anteriormente.

“Es importante que las empresas se comprometan con la orientación y el acompañamiento del estudiante para enseñarle y seguir su proceso de trabajo, asegura Echavarría” (Fernández, 2011)

Durante el proceso de prácticas laborales, el estudiante contratado como practicante es el encargado de representar a la institución de educación superior en el mundo laboral, ya que de su profesionalismo y forma como enfrenta las situaciones laborales es la que depende las futuras relaciones entre la entidad contratante y la institución educativa, además es la ventana que deja observar la calidad de la formación ofrecida por la institución. Por lo tanto, la práctica laboral es utilizada como fuente de información para la entidad contratante, la institución educativa y el estudiante practicante; en donde se pueden identificar oportunidades de mejora de los procedimientos utilizados por cada parte en el funcionar de la vida laboral profesional, como entre otras palabras se menciona a continuación:

“Las prácticas tienen que retroalimentar a todos los actores implicados. Por un lado, las organizaciones forman personal cualificado (estudiantes universitarios) y por lo tanto hacen de agentes sociales para la promoción y desarrollo profesional y al mismo tiempo pueden provocar una futura inserción laboral en la misma organización o en otra distinta.” (Codinas, 2007)

El estudiante practicante es el encargado de generar un valor agregado a su profesionalismo en la realización del proceso de prácticas, este valor agregado puede surgir mediante la implementación de un proyecto de mejora empresarial que suele ser la herramienta más usada por las instituciones para cumplir este objetivo. Por medio del proyecto de mejora, el estudiante practicante tendrá la oportunidad de conocer en gran manera las actividades y procesos de una entidad, con el fin de observar algún tipo de amenaza o debilidad que pueda estar afectando o vaya a afectar a la entidad en un determinado tiempo y encontrar la solución más conveniente para la entidad. Por otro lado, el estudiante practicante también puede hallar la oportunidad de mejora de alguna actividad o proceso en la entidad, aprovechando las fortalezas para potencializar los resultados y beneficios en la entidad. Entre mayor impacto genere un proyecto de mejora realizado por el estudiante practicante, al interior de la entidad contratante, mayor será el crecimiento de su perfil personal y laboral a la hora de culminar el proceso de prácticas e ingresar a un mercado laboral con competidores de sus mismas características que buscan acceder al mejor empleo posible.

“Sin embargo, tal vez lo más importante es que el estudiante comprenda que el ingreso al mercado laboral es el comienzo de mucha disciplina, investigación y actualización permanente, que garantice que su perfil sea una opción competitiva para empresarios nacionales e internacionales”. (Fernández, 2011)

En acuerdo con la anterior opinión, también es de resaltar las responsabilidades y madurez que adquiere un practicante después de culminar con su proceso de práctica, encontrándose un mundo laboral con infinidad de conocimientos y retos a enfrentarse en las que solo logran sobresalir aquellos que pusieron su total empeño y dedicación en realizar sus labores

con excelencia, tanto en su formación teórica en la institución educativa como en su crecimiento práctico al interior de una entidad.

8 Plan de acción

Para lograr el mejor aprovechamiento de la alternativa “*Cronograma de Capacitación y Retroalimentación entre Practicantes*” y dar la mejor solución al problema planteado anteriormente sobre los retrasos en procesos por la inasistencia de algún practicante encargado de una actividad se procedió a realizar el plan de acción que se refleja a continuación y que no realizara labores ajenas a su campo de estudio.

Tabla 8-1 Plan de Acción

N°	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	PROPOSITOS	ESTRATEGIAS	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Capacitación por parte del practicante de contabilidad a un practicante aprendiz del área administrativa y financiera.	El practicante aprendiz conocerá y aprenderá sobre la contabilización de facturas de proveedores, teniendo en cuenta el tiempo de actividad prestada y la clase de entidad que es, para así aplicar los respectivos impuestos y retenciones.	*Enseñar el paso a paso de la contabilización de facturas. *El practicante aprendiz ejecutara lo aprendido. *El practicante de contabilidad validara lo realizado por el practicante aprendiz y aplicara correctivos	Se dispondrá de 2 días por semana en los primeros 15 días del mes, durante 4 horas distribuidas entre la mañana y la tarde durante la jornada laboral para realizar la actividad	Practicante contabilidad
2	Capacitación por parte del practicante de compras a un practicante aprendiz del área administrativa y financiera.	El practicante aprendiz conocerá y aprenderá sobre la asignación de valores a los centros de costos que incurra en una factura, además de la elaboración de contratos y cotizaciones para proceder a negociar con un proveedor	*Enseñar el paso a paso de la asignación de valores a los centros de costos y la elaboración de contratos y cotizaciones. *El practicante aprendiz ejecutara lo aprendido. *El practicante de compras validara lo realizado por el practicante aprendiz y aplicara correctivos.	Se dispondrá de 2 días por semana en los primeros 15 días del mes, durante 4 horas distribuidas entre la mañana y la tarde durante la jornada laboral para realizar la actividad	Practicante de compras

3	Capacitación por parte del practicante de presupuesto a un practicante aprendiz del área administrativa y financiera.	El practicante aprendiz conocerá y aprenderá sobre los parámetros tenidos en cuenta para realizar provisiones a facturas que llegaran en un futuro y cuyo presupuesto generara posteriormente una compensación al ingresar la factura.	*Enseñar el paso a paso de la asignación de provisiones a diferentes proveedores que prestan sus servicios a la entidad. *El practicante aprendiz ejecutará lo aprendido y comprenderá la importancia de la realización de provisiones *El practicante de compras validara lo realizado por el practicante aprendiz y aplicara correctivos	Se dispondrá de 2 días por semana en los primeros 15 días del mes, durante 4 horas distribuidas entre la mañana y la tarde durante la jornada laboral para realizar la actividad	Practicante de presupuestos
4	Capacitación por parte del practicante de financiera a un practicante aprendiz del área administrativa y financiera.	El practicante aprendiz conocerá y aprenderá el proceso de pago a proveedores teniendo en cuenta parámetros de negociación como descuentos por pronto pago, y manejo de cartera.	*Enseñar el paso a paso del proceso de pago a proveedores y los parámetros a tener en cuenta para realizarlos. *El practicante aprendiz ejecutará lo aprendido teniendo conocimiento de los parámetros utilizados para realizar el pago a proveedores. *El practicante de financiera validara lo realizado por el practicante aprendiz y aplicara correctivos	Se dispondrá de 2 días por semana en los primeros 15 días del mes, durante 4 horas distribuidas entre la mañana y la tarde durante la jornada laboral para realizar la actividad	Practicante de presupuestos

(Fuente: Elaboración Propia)

Generalidades para tener en cuenta en el desarrollo del plan de acción:

- El practicante encargado de las labores a enseñar será el responsable de los resultados posteriores que pueda generar el practicante aprendiz.
- El practicante aprendiz será responsable de cumplir las labores para las cuales le fue contratado por la entidad.
- Los días escogidos para realizar la actividad de capacitación serán dispuestos por los practicantes del área involucrada, teniendo en cuenta la carga laboral y la disponibilidad de tiempo para llevar acabo con esta.
- La capacitación se llevará a cabo de manera personal con cada uno de los practicantes con el fin de despejar dudas y asegurar un correcto aprendizaje.
- El practicante que presente falencias durante sus labores propias, mientras realizo su participación en el cronograma, podrá dejar de participar en este cuando su jefe inmediato lo disponga con el fin de no perjudicar los procesos realizados por el área.

9 Resultado de la Práctica

El actual informe quedará para la entidad como un aporte identificando problemas desde la perspectiva del practicante de contabilidad y ofreciendo una alternativa que puede generar diversos beneficios y contribuir con la solución al problema observado. Si el actual informe llega a obtener su aprobación por parte de los jefes directos del área y del encargado en la entidad que corresponda otorgar autorización para implementar este en la compañía, quedara con los derechos y responsabilidades de aplicar o modificar el presente

trabajo con el fin de implementar la mejor alternativa para los requerimientos que la entidad pudiere necesitar.

Durante el transcurso de la practica laboral en la entidad Emtelco, el practicante obtuvo resultados positivos adquiriendo la experiencia y responsabilidad laboral que se ofrecen en condiciones operativas y administrativas en una entidad catalogada como gran contribuyente. Durante los 6 meses de practica el practicante estuvo en la capacidad de proponer por medio de sus conocimientos adquiridos en la institución de educación superior, varias oportunidades de mejora de actividades que se realizaban en la empresa las cuales se pudo percibir alguna falencia o amenaza; un caso puntal es en el seguimiento de las facturas ingresadas al área contable, en donde se aplicaron correctivos a los formatos de seguimiento, que permitieran adquirir la suficiente información para garantizar el correcto registro en contabilidad y su optimo archivado adjuntando los documentos parafiscales actualizados, que son requisito esencial a la hora de realizar negocios con entidades catalogadas como régimen común y grandes contribuyentes, entre otros regímenes especiales.

El practicante a logrado adquirir y fortalecer sus conocimientos en el manejo del sistema contable SAP, en la realización de conciliaciones de pasivos temporales, que es la cuenta utilizada por la empresa para contabilizar las provisiones aplicadas a servicios que aún no tiene recepción de factura por la entidad. Además, la contabilización de facturas logrando diferenciar los tipos de empresas y las clases de retenciones e impuestos a aplicar de acuerdo con la ubicación, concepto de facturación y monto a facturar; es otro de los conocimientos adquiridos por el practicante.

El practicante obtuvo resultados positivos con la experiencia obtenida de laborar en la entidad, ya que esta contribuyó a su desarrollo profesional y personal que son motivantes para la generación de confianza en el practicante a la hora de ofertarse como buena opción en el mercado laboral al cual se expondrá al finalizar sus estudios académicos y sus prácticas laborales.

10 Conclusiones

Mediante la elaboración del informe en el periodo de prácticas, se han logrado dar respuesta positiva tanto a los alcances como los objetivos planteados y expresados al inicio de este aporte; respuestas que se expresan a continuación con las siguientes conclusiones:

- Como resultado principal está el análisis de la implementación del programa de formación profesional y complementaria para practicantes de áreas contables financieras y a fines, ofreciendo a la entidad un aporte informativo que permitió identificar una posible amenaza y generar posibles alternativas de solución para beneficio de la entidad.
- En el transcurso de la operación y cumpliendo con las responsabilidades y labores que le competían al practicante, se obtuvo conocimiento de las actividades realizadas por los demás practicantes miembros del área administrativa y financiera de la entidad. Logrando de esta manera percibir la amenaza de que se generen retrasos o altos inesperados en los procesos a causa de las actividades que se

pudieran dejar de realizar por la inasistencia imprevista de uno de los practicantes del área administrativa y financiera.

- Con el hallazgo de la amenaza que puede traer efectos negativos a la entidad, se ha procedido a generar 3 diferentes alternativas de solución, las cuales fueron contempladas para proporcionar la mejor seguridad conveniente para evitar riesgos en la operación de la entidad. Las alternativas de solución contempladas fueron, contratación de practicantes extras; cronograma de capacitación y retroalimentación entre practicantes y no practicantes. Las alternativas fueron relacionadas en un cuadro de comparación que se ubica en el título 7 del actual documento, y realizando su respectivo análisis se obtuvo que la alternativa de solución número 2 “cronograma de capacitación y retroalimentación entre practicante” fue la opción más óptima para aplicar a la amenaza, ya que no produce costos extras para la entidad y la respuesta es permitente a lo requerido para disminuir la amenaza del problema identificado.
- Culminar el informe y lograr generar un aporte estructurado para libre uso de la entidad, que pueda ser implementado al interior de la entidad con el fin de disminuir riesgos en la continuidad de la operación de la entidad en el área administrativa y financiera o cualquier área que se crea conveniente utilizar o modificar este aporte.

11 Recomendaciones

Aunque la estructura administrativa de la entidad está compuesta de diferentes áreas en su interior y personal adecuado y competente que realizan sus actividades con pleno conocimiento y se puede afirmar que su operar hasta el momento es garante y con mínimas fallas en él. A continuación, se generan recomendaciones que permitan aprovechar las fortalezas actuales de la compañía para aumentar sus resultados y obtener un equipo de trabajo óptimo para enfrentarse a los retos venideros en el transcurso del tiempo:

- Incentivar el aprendizaje de los practicantes en labores diferentes a las que principalmente fueron contratados con el fin de aumentar su conocimiento para generar profesionales con valor agregado al mercado laboral.
- Utilizar el aporte generado con este informe para implementarlo en áreas diferentes a la tratada durante el contenido de esta, con el propósito de encontrar oportunidades de crecimiento en cada área de la entidad.
- Realizar un respectivo acompañamiento y seguimiento por parte de los jefes superiores integrantes del equipo de trabajo a los practicantes, con el fin que el practicante desarrolle y potencialice las habilidades y conocimientos adquiridos durante sus estudios en instituciones de educación superior.

12 Lecciones Aprendidas

La responsabilidad adquirida durante la realización de las prácticas en ámbitos académicos y laborales fue de gran aprendizaje y refleja una perspectiva de la vida laboral y las situaciones cotidianas a los que se enfrenta un profesional contable en una entidad de gran magnitud como lo es una gran contribuyente.

Las relaciones interpersonales en un equipo de trabajo son de vital importancia para la realización de las labores correspondientes al equipo y asegurar los beneficios producidos con una correcta realización de actividades y proceso.

El tener responsabilidades y compromisos con actividades sin recibir un trato diferente al de los demás miembros del equipo, ocasiona en uno el sentido de pertenencia a la institución ya que demuestran el valor del trabajo realizado por un practicante el mismo valor a un trabajo realizado por alguien con cargo superior. (González, 2017)

13 Bibliografía

Adecco, M. (08 de Junio de 2016). *Mundo Adecco*. Obtenido de <https://mundoadecco.com/la-importancia-de-las-practicas-profesionales/>

Codinas, L. (22 de Octubre de 2007). *Educaweb*. Obtenido de <https://www.educaweb.com/noticia/2007/10/22/importancia-practicas-universitarias-empresas-instituciones-2571/>

Editorial. (28 de Junio de 2014). *Importancia*. Obtenido de <https://www.importancia.org/practica-profesional.php>

EMTELCO. (02 de ABRIL de 2018). *EMTELCO*. Obtenido de <http://www.emtelco.com.co/ZonaE/el-%C3%A1rea-de-contabilidad>

Fernández, C. L. (18 de Abril de 2011). *Guia Academica*. Obtenido de http://www.guiaacademica.com/educacion/personas/cms/colombia/pregrados/2011/ARTICULO-WEB-EEE_PAG-9186543.aspx

González, V. (19 de Julio de 2017). *¿Por qué son importantes las prácticas profesionales?* Obtenido de <http://www.iberomx.com/prensa/por-que-son-importantes-las-practicas-profesionales>

Personal de Talento Humano. (2018). *Inducción Corporativa 2018*. Medellín. Obtenido de <http://www.emtelco.com.co/>

PUBLICACIONES SEMANA S.A. (2017). *Finanzas Personales*. Obtenido de <http://www.finanzaspersonales.co/trabajo-y-educacion/articulo/guia-del-buen-practicante/42441>

14 Anexos

A continuación, se reflejan imágenes que fueron tomadas en la entidad donde El estudiante de la Universidad Santo Tomas desempeño sus funciones de practicante y donde logro generar el aporte plasmado en el actual informe denominado **“Programa de Formación Profesional y Complementaria Para Practicantes de Áreas Contables Financieras y a fines”**.



Ilustración 9 Capacitación entre practicantes

La imagen anterior fue captada en el momento que el practicante de la subdivisión de contabilidad (parte derecha de la imagen), realizo proceso de capacitación a la estudiante practicante de la subdivisión de financiera (parte izquierda de la imagen).



Ilustración 10 Capacitación entre practicantes 2

Imagen captada en el momento que el practicante de la subdivisión de compras (parte derecha de la imagen), realiza proceso de capacitación al estudiante practicante de la subdivisión de contabilidad (parte izquierda de la imagen).

La imagen refleja al equipo de trabajo de la subdivisión de contabilidad, que obtuvieron el reconocimiento de ser el personaje de la primera semana del mes de abril del

2018. ¹



Ilustración 11 Equipo de trabajo subdivisión de contabilidad

¹ Imagen obtenida de Emtelco (EMTELCO, 2018)

Las siguientes imágenes fueron captadas en las visitas realizadas por el tutor universitario responsable de llevar el respectivo seguimiento al practicante en la entidad.



Ilustración 12 Recorrido por la entidad



Ilustración 13 Visita 1 del tutor universitario en la entidad



Ilustración 14 Visita 2 del tutor universitario en la entidad