

INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL VENTURA PLAZA CENTRO  
COMERCIAL Y DE NEGOCIOS PH, CÚCUTA NORTE DE SANTANDER.

JOHANNA MARCELA CAMARGO FLÓREZ

Código: 1094280639

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
PAMPLONA  
2019

INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL VENTURA PLAZA CENTRO  
COMERCIAL Y DE NEGOCIOS PH, CÚCUTA NORTE DE SANTANDER.

JOHANNA MARCELA CAMARGO FLÓREZ

Código: 1094280639

Informe presentado como requisito final para optar al título de contaduría pública

Supervisor de práctica:

KAREN LISETH PEÑA JAIMES

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
PAMPLONA  
2019

## CONTENIDO

<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>5</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>LISTA DE ANEXOS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA: .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.1. ASPECTOS CORPORATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA ...</b>	<b>12</b>
<b>1.2. RESEÑA HISTORICA PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1. ASPECTOS CORPORATIVOS DEL PROGRAMA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3. RESEÑA HISTÓRICA DEL VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.1. ASPECTOS CORPORATIVOS .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4. DIAGNOSTICO .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA:.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.2. LOGOTIPO .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.3. DIAGNOSTICO DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.4. MATRIZ DOFA .....</b>	<b>20</b>
<b>1.4.5. ORGANIGRAMA.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.6. DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.7. FUNCIONES ASIGNADAS .....</b>	<b>23</b>
<b>1.5. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>24</b>
<b>1.5.1. TITULO .....</b>	<b>24</b>
<b>1.5.2. OBJETIVOS.....</b>	<b>24</b>
<b>1.5.2.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>24</b>
<b>1.5.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>24</b>
<b>1.5.3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>24</b>
<b>1.5.4. CRONOGRAMA.....</b>	<b>25</b>
<b>2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1. TITULO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>26</b>

<b>2.2. DESARROLLO:</b> .....	26
<b>2.2.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	26
<b>2.2.2. OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	26
<b>2.2.3. VENTAJAS:</b> .....	27
<b>2.2.4. MARCO TEORICO</b> .....	27
<b>2.2.5. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	28
<b>2.2.6. MARCO LEGAL</b> .....	30
<b>3. CONCLUSIONES</b> .....	42
<b>4. RECOMENDACIONES</b> .....	43
<b>5. ALCANCE DE LA PRÁCTICA</b> .....	44
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	45

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logo Universidad de Pamplona.....	10
Figura 2. Logo Ventura Plaza centro comercial y de negocios PH.....	17
Figura 3. Organigrama Ventura Plaza.....	21
Figura 4. Flujograma proceso de ejecución del manual.....	32
Figura 5. Flujograma procedimientos de facturación y cartera.....	36
Figura 6. Flujograma ejecución del formato de Excel.....	40

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz DOFA.....	19
Tabla 2. Cronograma.....	24
Tabla 3. Descripción del flujograma.....	37

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de autorización para realizar el proyecto.....	45
Anexo 2. Ficha de inscripción a práctica.....	46
Anexo 3. Carta de presentación a la empresa.....	47
Anexo 4. Funciones asignadas por la empresa.....	48
Anexo5. ARL .....	50



## **ABSTRACT**

This work seeks to improve the billing process of common areas of the mall, and by giving a clear vision of the procedures to be followed; it becomes a guide that serves all kinds of people involved in this process.

It shows tools that allow users to make better use of this service, perform the procedures easily. It is a manual that shows step by step. The procedure to follow to make an adequate invoice, and provide guidelines that allow a successful process to be carried out.

It will bring benefits to the company in terms of avoiding inconveniences when it comes to billing, as it will be done in an organized, timely and adequate way, providing or customers with a better service.

## INTRODUCCIÓN

La Universidad de Pamplona dentro de sus componentes fundamentales en la formación de sus estudiantes se basa en la enseñanza, la investigación y la asistencia a empresas para desarrollar la vinculación laboral mediante la práctica profesional, de esta manera es posible adquirir conocimientos y experiencias a través de la prestación de sus servicios a entidades de carácter público y privado.

En el proceso de formación se encuentra establecida la realización de las prácticas profesionales que permiten mostrar y afianzar las competencias laborales del estudiante en donde como pasante en el área contable me integro a la empresa Ventura Plaza Centro Comercial y de Negocios PH.

Teniendo en cuenta que; un centro comercial o plaza comercial, es uno o varios edificios, por lo general de gran tamaño, que alberga locales y oficinas comerciales, cuyo fin es aglutinarlos en un espacio determinado para así reducir espacio y tener mayor cantidad de clientes potenciales. Estos grandes centros de consumo son también espacios de sociabilidad y de relación interpersonal. (Kluwer, 2019)

Ventura Plaza Centro Comercial y de Negocios Propiedad Horizontal, es una de las empresas más importantes de la ciudad, único por su diseño y desarrollo innovador, ubicando estratégicamente a los negocios, marcas nacionales e internacionales, moda, comercio, tecnología y gastronomía, donde su misión es hacer de las compras y visitas, una experiencia única, emocionante e inolvidable.

Desde mi cargo de pasante en el área financiera observo constantes errores en cuento al proceso de facturación de contratos de áreas comunes y espacios publicitarios ya que no hay una guía y un control que pueda mantener más organizado y completo este proceso.

Por esta razón me veo motivada a proporcionar a Ventura Plaza Centro Comercial y de Negocios, un mejoramiento y estandarización de los procesos de facturación de contratos de áreas comunes y espacios publicitarios por medio de una guía o manual que facilite este proceso.

# 1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS

## 1.1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA:



Figura 1. Logo universidad de pamplona

La Universidad de Pamplona nació en 1960, como institución privada, bajo el liderazgo de Presbítero José Faría Bermúdez. En 1970 fue convertida en Universidad Pública del orden departamental, mediante el decreto No 0553 del 5 de Agosto de 1970 y en 1971 el Ministerio de Educación Nacional la facultó para otorgar títulos profesionales según Decreto No. 1550 del 13 de Agosto

Durante los años sesenta y setenta, la Universidad creció en la línea de formación de licenciados y licenciadas, en la mayoría de las áreas que debían ser atendidas en el sistema educativo: Matemáticas, Química, Biología, Ciencias Sociales, Pedagogía, Administración Educativa, Idiomas Extranjeros, Español – Literatura y Educación Física.

En los años ochenta la Institución dio el salto hacia la formación profesional en otros campos del saber, etapa que inició a finales de esa década con el Programa de Tecnología de Alimentos.

Posteriormente en los años noventa fueron creados en los campos de las Ciencias Naturales y Tecnológicas, los Programas de Microbiología con énfasis en Alimentos, las Ingenierías de Alimentos y Electrónica y la Tecnología en Saneamiento Ambiental. En el campo de la Ciencias Socioeconómicas, el programa de Administración de Sistemas, inicialmente como tecnología y luego a nivel profesional.

## **1.1.1. ASPECTOS CORPORATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

### **1.1.1.1. MISIÓN**

La Universidad de Pamplona, en su carácter público y autónomo, suscribe y asume la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental.

### **1.1.1.2. VISIÓN**

Ser una Universidad de excelencia, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo y tecnológico con impacto binacional, nacional e internacional, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz.

## **1.2. RESEÑA HISTORICA PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

El programa de Contaduría Pública, fue creado mediante Acuerdo No. 0083 del 14 de septiembre de 1999 emanado del Consejo Superior Universitario en el marco de la política de ampliación de la oferta educativa, eje fundamental del Plan de Desarrollo Decenal de la Universidad de Pamplona 2000-2010. El cual se remitió al instituto Colombiano ICFES y fue incorporado al Sistema Nacional de pregrado y autorizado para abrir matriculas para el segundo semestre del año 2000 según código 94.

El Programa de Contaduría Pública, durante su trayectoria se ha caracterizado por la formación de profesionales integrales, compenetrados con el desarrollo regional, nacional e internacional, capaces de transformar el entorno socio-económico y de fortalecer el sector productivo, comprometidos con la solución de las necesidades del país en general y de la región en particular.

### **1.2.1. ASPECTOS CORPORATIVOS DEL PROGRAMA**

#### **1.2.1.1. MISIÓN**

Acorde con la Misión de la Universidad, el Programa de Contaduría Pública ha definido su misión: “Formar contadores públicos integrales compenetrados con el desarrollo regional, nacional e internacional, con espíritu creador y emprendedor, basados en la búsqueda constante de la verdad y la confianza ante la sociedad, promoviendo el conocimiento fundamentado en los saberes propios de la profesión contable, la ética y la responsabilidad social.”

#### **1.2.1.2. VISIÓN**

Ser un programa reconocido por su excelencia en la formación de contadores públicos integrales, con liderazgo académico, desarrollo investigativo, proyección social e internacionalización, capaces de promover el desarrollo integral de la sociedad, planteando respuestas a la problemática contable, mediante una gestión ética, eficiente y eficaz en la aplicación del recursos tecnológicos y la normatividad vigente.

#### **1.2.1.3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

- ✓ Visualizar el pasado y el futuro de un ente económico a través del análisis ante la globalización de la economía, y del entorno con responsabilidad social, ética, humanística y ambiental.
- ✓ Fomentar la transparencia, la utilidad y la confiabilidad de la información, que permita la generación de la confianza pública.
- ✓ Presentar a la sociedad un profesional con bases científicas, tecnológicas y técnicas que pueda ofrecer soluciones a los diferentes problemas propios del ejercicio profesional.
- ✓ Tener autonomía y conciencia en el proceso de formación constante.
- ✓ Incentivar una cultura de investigación como herramienta de apropiación de los cambios y retos de la profesión.
- ✓ Diseñar herramientas que permitan generar sistemas fiables de información contable y de aseguramiento como soporte del ejercicio profesional.
- ✓ Desarrollar competencias de liderazgo que permitan al profesional ser un gestor de cambio, asesores y consultores empresariales con el fin de lograr el desarrollo de su entorno y que pueda aportar para la toma de decisiones en el proceso administrativo, financiero, económico y tributario en las organizaciones.

## **VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS**

Ventura Plaza es el centro comercial más importante de la ciudad, único por su diseño y desarrollo innovador, ubicando estratégicamente a los negocios, marcas nacionales e internacionales, donde los visitantes encuentran entretenimiento, moda, comercio, tecnología y gastronomía.

Catalogado como una plataforma comercial segura, exitosa y la más grande de la zona fronteriza. Cuenta con 179 locales comerciales, 6 salas de cine, plazoleta interna y externa, comidas y helados, terrazas, entre otros. .

Actualmente cuenta con una torre empresarial que ofrece al sector empresarial, oficinas y consultorios médicos, adaptados para satisfacer las necesidades del mercado; alberga 25 oficinas y 26 consultorios, brindando seguridad y comodidad a sus usuarios, la torre cuenta a su vez con locales comerciales, restaurantes y un banco.

### **1.3. RESEÑA HISTÓRICA DEL VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS**

El 9 de agosto del 2007 fue un día memorable en la mente de la población cucuteña, día de la inauguración del centro comercial más importante y único de la ciudad, Ventura Plaza con 165 locales comerciales, formándose como pieza clave de la renovación urbana de San José de Cúcuta, ubicada en el corazón de la ciudad, a la entrada y salida del centro entre las calles 10 y 11, con las avenidas más importantes de la ciudad Santander y Cerro, en el sector quinta Vélez frontera con Venezuela.

Ventura Plaza alberga 5 almacenes anclas Metro, librería y papelería Panamericana, Arturo Calle, City Park y cine Mark, además zonas de esparcimiento, diversión y entretenimiento, formándose como el mejor centro comercial de la ciudad.

El 13 de agosto del 2010 se llevó a cabo la inauguración de la torre empresarial denominada HUB Ventura que comprende la ampliación del centro comercial, cuenta con 51 oficinas y consultorio, restaurantes, 14 locales comerciales y una entidad financiera.

### 1.3.1. ASPECTOS CORPORATIVOS

#### 1.3.1.1. MISION

Hacer de las compras y visitas de nuestros clientes, una experiencia única, emocionante e inolvidable. Por eso generamos el mejor ambiente y las condiciones para brindar la más amplia oferta comercial de productos y servicios, y la mejor propuesta de entretenimiento y esparcimiento.

#### 1.3.1.2. VISION

En el 2021 ser reconocidos como “ciudad ventura”, un territorio comercial de experiencias incomparables, con excelente servicio y responsabilidad social y ambiental, que construye con sus clientes una cultura propia. Además, seguir siendo el centro comercial preferido por los cucuteños.

#### 1.3.1.3. POLÍTICA INTEGRAL

VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS, en el desarrollo de su mejoramiento continuo, se compromete con el Sistema Integral de Gestión en:

**Calidad:** Somos arquitectos de felicidad para nuestros clientes ofreciéndoles experiencias realmente únicas e inolvidables, trabajando permanentemente en la identificación de necesidades y expectativas de nuestros clientes e implementando acciones que aseguren su satisfacción y fidelidad, basados en una cultura de innovación y excelencia. Contamos con un grupo de colaboradores talentosos, creativos, comprometidos en el mejoramiento continuo y en mantener una rentabilidad atractiva para nuestros copropietarios, y lo más importante orgullosos de ser parte de “Ciudad Ventura”.

**Ambiente:** Estamos comprometidos en desarrollar todas nuestras actividades de manera responsable con el medio ambiente, optimizando el uso de los recursos naturales y previniendo, mitigando y/o eliminando los impactos ambientales que se puedan generar. A través de los programas ambientales Eco Ventura, diseñamos estrategias para dar cumplimiento a la normatividad legal, preservación del medio ambiente y mejora continua de nuestra gestión ambiental.

### **Seguridad y salud en el trabajo:**

Es una de nuestras prioridades proteger la salud y seguridad de nuestros trabajadores y velar por el bienestar de todas las personas en nuestras instalaciones. Por tal razón nos comprometemos a:

- Ofrecer un lugar de trabajo seguro y saludable para nuestros trabajadores, contratistas y subcontratistas, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Proporcionar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión.
- Identificar los peligros, valorar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados a las actividades de la organización para proteger la salud y seguridad de nuestros trabajadores.
- Comunicar a los trabajadores, contratistas, subcontratistas y demás partes interesadas los riesgos a los cuales se encuentran expuestos y su responsabilidad sobre la prevención y seguridad.
- Gestionar los riesgos prevalentes: biomecánicos, condiciones de seguridad y psicosocial.

Fomentamos el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, con el fin de mantener y mejorar continuamente el desempeño de nuestros procesos y la calidad de nuestros servicios, a través de nuestro sistema integral de gestión, dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables.

#### **1.3.1.4. VALORES:**

- **RESPONSABILIDAD:** Cumplimos con nuestras obligaciones, con eficiencia y calidad.
- **RESPECTO:** Brindamos el trato que todas las personas merecen.
- **HONESTIDAD:** Actuamos con verdad, honradez y total transparencia.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Unimos esfuerzos y trabajamos por un propósito común.

- CREATIVIDAD: Pensamos diferente y generamos nuevas ideas.
- COMPROMISO: Ponemos todo nuestro empeño y dedicación en cada actividad o labor realizada.
- PASIÓN: Ponerle corazón, sentimiento y energía a lo que se hace.

## 1.4. DIAGNOSTICO

### 1.4.1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA:

**Nombre:** Ventura Plaza Centro Comercial y de Negocios P.H

**Nit:** 900168868-0

**Dirección comercial:** Cll 11 y 10 diagonal Santander sector quinta Vélez

**Gerente:** Diego Yáñez Ariza

**Teléfono:** 5756194

### 1.4.2. LOGOTIPO



Figura 2. Logo Ventura Plaza centro comercial y de negocios PH

### 1.4.3. DIAGNOSTICO DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA

#### 1.4.3.1. DIAGNOSTICO DEL AREA DE TALENTO HUMANO

##### VINCULACIÓN DEL PERSONAL

Manual de procesos gerenciales, es la guía por la cual talento humano lleva a cabo las pautas a seguir a la hora de realizar un reclutamiento de personal, donde le garantiza la vinculación de personal competente debido a que contiene unas actividades a desarrollar. Este manual posee 16 actividades que debe realizar el personal encargado de talento humano al vacante.

## SELECCIÓN DE PERSONAL

Para la selección de personal, se analizara y evaluara toda la información del aspirante que fue recolectada en el manual de procesos gerenciales y de acuerdo al perfil del cargo disponible, para así proceder a ser contratado y se finaliza el proceso con una inducción por su área de trabajo.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LOS EMPLEADOS

En cuanto a la formación y desarrollo de los trabajadores, el área de recursos humanos ofrece a los empleados de VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS, capacitaciones de aprendizaje.

### **1.4.3.2. DIAGNOSTICO DEL AREA FINANCIERA**

La función principal del área o departamento financiero del centro comercial ventura plaza es velar el manejo adecuado con transparencia, honestidad, de forma oportuna, veraz y de acuerdo a los principios legalmente aceptados en las normas contables a los recursos de los copropietarios de las unidades privadas.

Para llevar a cabo este propósito es necesario contar con personas capacitadas e idóneas, además con recursos que le contribuyan a lograr su objetivo. el área financiera cuenta con auxiliar contable(1), analista de compras(1), tesorera(1), director financiero(1), contador (1) y revisor fiscal (1); también ha sido necesario implementar un software llamado "SIAF"(Sistema Integrado Administrativo y Financiero); este es un sistema integral que maneja el presupuesto, compras y contratación, activos fijos y recaudos de estacionamiento creado con el fin de facilitar y darle un mejor manejo a la información financiera y la emisión de informes inmediatos y de forma oportuna y confiable, por supuesto para la información contable cuenta con el software TNS y después de un trabajo en equipo, con ética y principios se logra generar la información contable y financiera para presentarla ante el consejo de administración para ser aprobada.

### **1.4.3.3. DIAGNOSTICO DEL AREA DE MERCADEO**

El área de Marketing del centro comercial Ventura Plaza, se encarga del posicionamiento y el relacionamiento de la marca con todos sus clientes, a través de una dirección y dos coordinaciones. Desde la dirección y de la mano con la gerencia se diseña el Plan estratégico de Mercadeo, el cual esta articulado a los demás objetivos y planes de acción de la compañía. Este Plan mencionado

anteriormente diseña la ruta a seguir en cuanto a las campañas de mercadeo y publicidad para resaltar las fechas comerciales y otras actividades que apuntan a generar recordación en los clientes e impactar en su preferencia de compra y visita.

Las coordinaciones se dividen en dos: La de eventos y comunicaciones que se encarga de comunicar y ejecutar las actividades plasmadas en el plan. Esta coordinación también recibe la evolución de las actividades así como la administración del sistema PQRS. La segunda coordinación, la comercial, se encarga de vender los espacios publicitarios y las zonas comunes dentro del centro comercial y generar ingresos para el Centro Comercial.

#### 1.4.4. MATRIZ DOFA

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILDADES</b>
 <p><b>VENTURA</b> P L A Z A CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS</p>	Mercadeo, publicidad y ventas	Poco aprovechamiento de las herramientas gerenciales como CRM
	Infraestructura	Problemas de comunicación
	Ubicación geográfica (en el centro de la ciudad)	Reglamento en cuanto a exclusividad y restricciones
	Uso de sistemas de información gerenciales y operativos	Inseguridad a las afueras del centro comercial
	Satisfacción del cliente	Limitación, fuentes de ingreso
	Capital de trabajo	Realizar seguimiento
	Motivación del personal	Cartera de cobro
	Seguridad	Innovación tecnológica
	Mix comercial	Desorganización en el proceso de facturación de contratos de áreas comunes
	Posicionamiento de la marca	Accesibilidad al centro comercial, por congestión vial
	Rentabilidad	
	Cumplimiento con la normatividad aplicable	
	Creatividad para el diseño de campañas atractivas	
	Uso de las redes sociales	
	Certificación en calidad y medio ambiente	
	Cumplimiento en la normativa SST	

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
Relaciones internacionales	Crear alianza con las marcas del centro comercial y empresas de la ciudad para el desarrollo de campañas atractivas que generen recordación, ventas, satisfacción y tráfico.	Elaborar campañas atractivas con valores agregados y estrategias de ventas que nos permitan fidelizar a los compradores cucuteños y así acostumbrarse a ser independientes de los compradores venezolanos.
Tendencias de estilos de vida saludable		
Tendencias de innovaciones tecnologicas	Aprovechar la innovación tecnológica y la globalización de la información para llegar a más personas, fidelizar clientes, e impulsar mercadeo, publicidad y ventas.	Modernizar la infraestructura del centro comercial para convertirlo en un lugar más atractivo para los visitantes y promocionar nuestros puntos fuertes como la ubicación y mix comercial.
Tendencias al uso de fuentes de energia alternativa		
Mejoramiento de la infraestructura vial	Desarrollo e implementación de nuevas tecnologías que conlleven a ahorros energéticos, y ayuden al medio ambiente. (Implementación de luces led y análisis de sistema de paneles solares).	Mantener el esquema de seguridad con el fin de garantizar la seguridad en el centro comercial y trabajar de la mano con las instituciones gubernamentales para aumentar la seguridad en la zona y sobre todo el tema de los venezolanos.
Alianzas estrategicas		
Globalización de la información	Aprovechar las fortalezas del centro comercial, el mejoramiento de la infraestructura vial, la llegada de compradores venezolanos, las necesidades de los consumidores para lograr atraer nuevas marcas e inversionistas que nos ayude a mejorar	Fortalecer las brigadas de emergencias mediante capacitaciones, simulacros y alarmas de emergencia; con el fin de contar con personal competente en el momento que ocurra un evento catastrófico y disminuir la gravedad de las consecuencias.
Necesidades de los consumidores		
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
Inestabilidad economica de venezuela	Aprovechar las tendencias tecnológicas para modernizar y optimizar la operación del centro comercial.	Estudiar y cumplir la normatividad actual que aplica a los centros comerciales.
Apertura de nuevos centros comerciales		
Nivel de inseguridad y delincuencia	Aprovechar el CRM para fidelizar y conocer mejor a nuestros clientes y poder así elaborar campañas que cumplan con sus expectativas y necesidades.	Implementar una campaña de comunicación organizacional orientada al fortalecimiento de imagen, posicionamiento y diferenciación, con el fin de reposicionar el centro comercial como un lugar de categoría superior.
Alza del precio del dólar		
Crecimiento del comercio electronico	Implementar un Plan de comunicación interno.	Realizar ciclos de empowerment y coaching dirigidos a los tres segmentos del cliente interno: Propietarios, Administradores y vendedores, Personal administrativo, con el fin de mejorar el nivel del servicio.
Inmigración por inestabilidad politica y economica de Venezuela	Implementar herramientas automatizadas para realizar seguimiento a las actividades planeadas	Reforzar el sistema CCTV del centro comercial.
Reforma tributaria	Tomar capacitaciones y estudiar a cerca de las reformas tributarias para tener en cuenta cuales son las obligaciones o beneficios que tiene el centro comercial.	
Desempleo en la ciudad		

Tabla 1. [Matriz DOFA](#)

### 1.4.5. ORGANIGRAMA

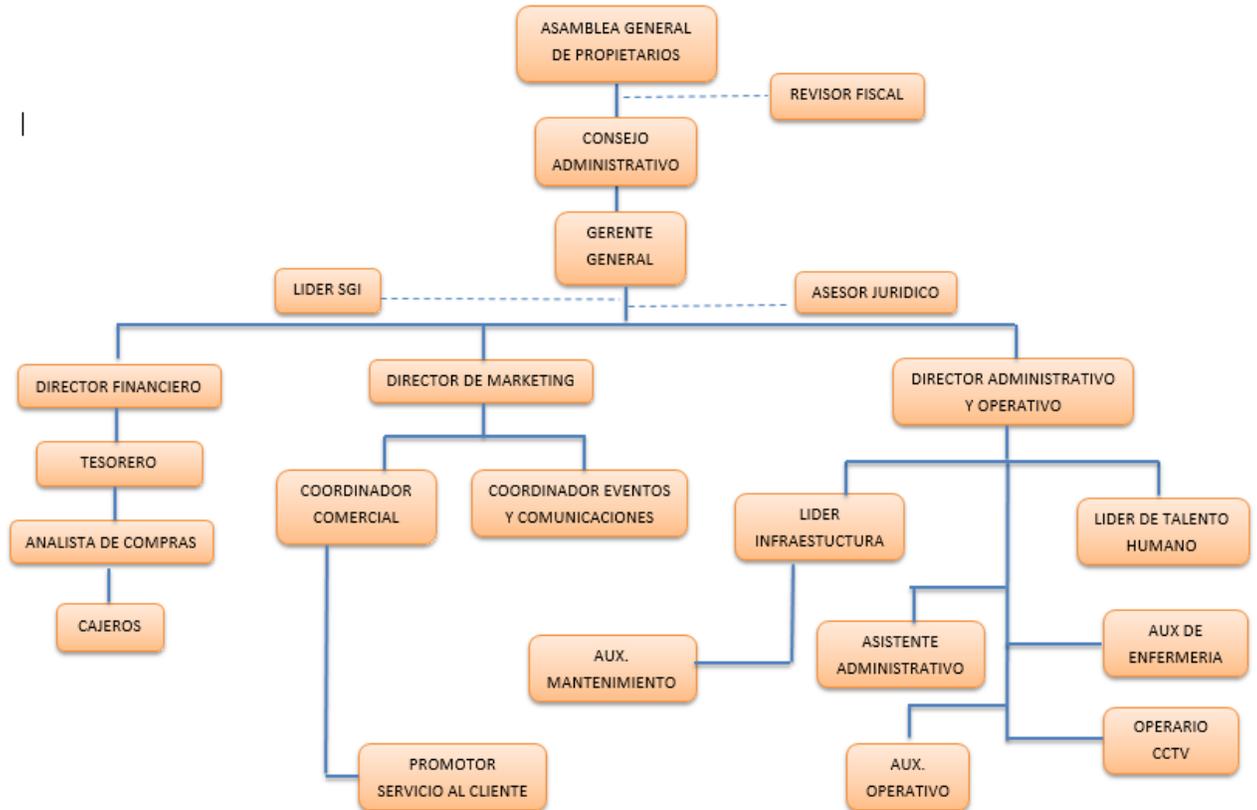


Figura 3. Organigrama Ventura Plaza

### 1.4.6. DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

El área de trabajo asignada es financiera para realizar el cargo de auxiliar de tesorería de la empresa VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIO.

Esta área cuenta con el apoyo del director financiero, tesorera, contadora pública, revisor fiscal, analista de compra y cajeros.

En esta área se desempeña labores como:

- ✓ Facturación de servicio de administración, áreas y espacios comunes para los clientes de la empresa.
- ✓ Facturación de compra para los enseres necesarios del centro comercial como servicio de mantenimiento, papelería, aseo y vigilancia y todo lo necesario para el área de mercadeo.

- ✓ Pagar las facturas a los proveedores por medio de comprobantes de egreso.
- ✓ Elaboración de declaraciones tributarias.
- ✓ Recibos de caja para las consignaciones recibidas por parte de los clientes internos y externos.
- ✓ Realización de legalizaciones por anticipo realizados en el programa software llamado "SIAF", Sistema Integrado Administrativo y Financiero.
- ✓ Verificar y soportar documentación necesaria para la elaboración de ajustes e informes financieros y contables.
- ✓ Pago de nómina y libranza.
- ✓ Control y seguimiento e informes de recaudo de estacionamiento.
- ✓ Preparación, control y manejo del presupuesto.
- ✓ Ordenar y archivar adecuadamente los soportes generados en esta área (facturas, recibos de caja, notas de contabilidad, comprobantes de egreso, conciliaciones bancarias, declaraciones tributarias y legalizaciones).
- ✓ Realización de la información exógena cada año
- ✓ Inspección y vigilancia por parte del revisor fiscal en cada uno de los documentos realizados en esta área.

Se labora en buenas condiciones tanto ambientales, como los recursos que se suministran para el desarrollo de cada una de las actividades mencionadas anteriormente, se cuenta con una oficina amplia dotada con equipos de cómputo, impresora multifuncional, aire acondicionado, escritorios, archivadores.

#### **1.4.7. FUNCIONES ASIGNADAS**

- Apoyar en la Elaboración y Entrega de Facturación de Cuotas de Administración y Áreas Comunes
- Aplicar Pagos por Cuotas de Administración y Áreas Comunes (Recibos de Caja)
- Apoyar en las Conciliaciones Bancarias
- Elaborar Comprobantes de Egreso por pago a Proveedores, Servicios y otros.
- Manejar el Sistema SIAF para Legalizaciones de caja menor, anticipos, tarjetas regalo, tarjetas de crédito.
- Realizar el Informe de Pagos mensualmente (Archivo de Excel).
- Archivar la información generada en el Área (Facturas, Recibos de Caja, Comprobantes de Egreso, entre otros), cumpliendo con el procedimiento de gestión documental.

## **1.5. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **1.5.1. TITULO**

“Diseño e implementación de un manual para el mejoramiento y estandarización de los procesos de facturación de contratos de áreas comunes y espacios publicitarios del Ventura Plaza centro comercial y de negocios PH”

### **1.5.2. OBJETIVOS**

#### **1.5.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e implementar un manual para la mejora y estandarización de los procesos de facturación de contratos de áreas comunes y espacios publicitarios del Ventura Plaza centro comercial y de negocios PH.

#### **1.5.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diseñar un manual que mejore la organización de este proceso de facturación de contratos de áreas comunes y los espacios publicitarios.
- Realizar un formato de Excel donde se desglose la información requerida en el proceso de facturación de áreas comunes.
- Subir la información del proceso y el formato de Excel a la red pública, donde los usuarios puedan ver toda la información y así mismo sea actualizada cada mes.
- Socializar el trabajo con las personas involucradas en este proceso.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN**

La guía para el proceso de facturación de contratos de áreas comunes y espacios publicitarios es importante tanto para el área financiera como de mercadeo ya que permite implementar los conocimientos que he adquirido en el transcurso de mi carrera, los cuales pondré en práctica durante el desarrollo de mi trabajo.



## **2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **2.1. TITULO DE LA PROPUESTA**

**“Diseño e implementación de un manual para el mejoramiento y estandarización de los procesos de facturación de contratos de áreas comunes y espacios publicitarios del Ventura Plaza centro comercial y de negocios PH”**

### **2.2. DESARROLLO:**

#### **2.2.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Los manuales de procedimientos son un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes pasos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática. (UNAM, 2019)

#### **2.2.2. OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

- Dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.
- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar las tareas sin ningún inconveniente.
- Evitar duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar omisiones.
- Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.
- Facilitan la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.
- Permite la integración de todos los colaboradores así como la funcionalidad integral del personal.
- Propicia el ahorro de esfuerzos y recursos
- Es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno.

Elaborando el presente manual de procedimientos se desarrollan los siguientes componentes del control interno que contribuirán en la mejora continua de la organización:

- ✓ Evaluación de riesgo.
- ✓ Actividades de control.
- ✓ Seguimiento y monitoreo.

(CIENFUEGOS, 2019)

### **2.2.3. VENTAJAS:**

- Ayuda y facilita el procedimiento de facturación de la empresa.
- Permite dirigir, controlar y mantener actualizados los registros de terceros y la realización de facturas.
- A través del manual obtenemos información oportuna y comprensible, y se toma decisiones en forma efectiva.
- Sirve como guía de trabajo a realizar.
- Coordinación de actividades.
- Permite la uniformidad en la información.
- Reduce el trabajo como análisis de tiempo.

(EUMED.NET, 2019)

### **2.2.4. MARCO TEORICO**

Las empresas deben contar con una sólida y organizada estructura que le facilita a través del tiempo el apropiado manejo de sus recursos y el control de los procesos que intervienen.

Los manuales de procedimientos son los documentos que contiene la descripción de actividades que debe seguirse en la realización de las funciones de una organización incluyendo la información desde lo general a lo específico, entre las múltiples bondades de los manuales de procedimientos se pueden resaltar:

- Establecer Un sistema de información o detectar irregularidades existentes en el proceso para poder modificarlos.
- La inducción del personal nuevo y adaptación a las funciones del puesto.
- Analizar y auditar de manera eficaz los procedimientos de cada área.

- Determinar funciones por responsable para los intervinientes en el proceso.
- Incrementar la eficiencia de los empleados.
- Facilitar la ejecución de las acciones correctivas.

Los manuales de procedimientos empiezan a tener importancia desde la segunda guerra mundial donde se convirtieron en una herramienta muy importante y útil para la inteligencia militar, debido a la gran cantidad de soldados los manuales unificaron las instrucciones y se hacía más eficiente transmitirla a los militares por rangos y batallones, pero fue mediante la implementación del control interno que se ven como un componente que le permitirá a las organizaciones controlar y hacer más eficientes sus procesos.

El control interno comprende métodos y procedimientos que acoge una organización para proteger y asegurar los activos, proporcionar información financiera correcta y segura, que haya más eficiencia en los procesos, mediante políticas y manuales de procedimientos, donde se incluye todas las actividades y responsabilidades a los encargados de todas las áreas, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Vergara, 2019).

(UNAD , 2019)

### **2.2.5. MARCO CONCEPTUAL**

**CONTROL INTERNO:** El Control interno es un conjunto de procedimientos que guían no solo el control del resultado, sino también la elección del comportamiento de los que deben tomar decisiones para que actúen lo más eficientemente posible a fin de alcanzar los objetivos de la organización a partir de los recursos disponibles.<sup>3</sup>

**CONTROL DE PROCESO:** Verificaciones que se realizan durante la fabricación para asegurar que un producto y el proceso que se realiza, estén de acuerdo a especificaciones determinadas.

**MANUAL:** Es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información o instrucciones sobre historia, organización, política y/o

procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:** es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

**PROCEDIMIENTO:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas.

**PROCESOS:** Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada los convierten en resultados.

**DIAGRAMAS DE FLUJO:** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento 19 general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

**DOCUMENTO:** Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual.

**FACTURA:** Son todas aquellas personas a quienes van dirigidos los productos, bienes o servicios que transforma la organización. Una factura es un documento que refleja, que hace constar la adquisición y entrega de un bien o servicio, en el cual se especifica la fecha de la operación, el nombre de la partes que intervinieron en el negocio, la descripción del producto o servicio objeto del negocio, el valor del negocio, la forma de pago entre otros conceptos.

**CARTERA:** El conjunto de todas las posiciones en todos los activos, ya sean largas o cortas, que tiene un individuo o una institución. Es frecuente que nos

centremos más exhaustivamente en las carteras que tienen individuos o departamentos dentro de una institución.

**CLIENTES O USUARIOS:** Son todas aquellas personas a quienes van dirigidos los productos, bienes o servicios que transforma la organización.

### **2.2.6. MARCO LEGAL**

#### **LEY 145 DE 1960:**

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de contador público

**Ley 87 del 29 Noviembre de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones<sup>5</sup>.

Teniendo en cuenta que los objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación

#### **La Norma ISO 9004:**

Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

**Ley 1437 de 2011:**

Por lo cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Decreto 397 de 2011:** Por el cual se establece el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

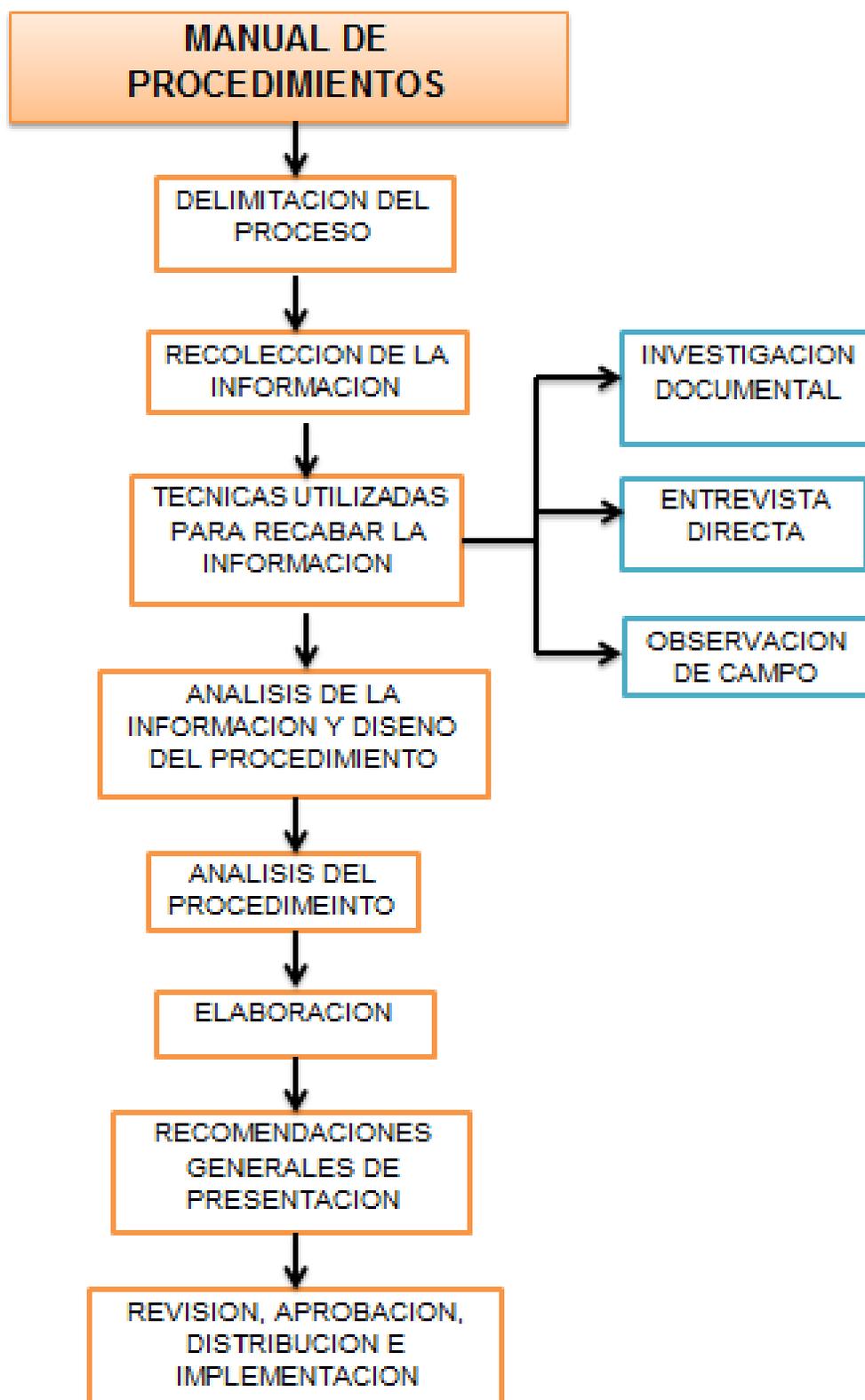
**Circular 03 de 2015:** Deber constitucional y legal de adelantar gestión de cartera.

**CÓDIGO DE COMERCIO, ART. 774.** Requisitos de la factura.

La factura deberá reunir, además de los requisitos señalados en los artículos 621 del presente Código, y 6176 del Estatuto Tributario Nacional o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan. No tendrá el carácter de título valor la factura que no cumpla con la totalidad de los requisitos legales señalados en el presente artículo. Sin embargo, la omisión de cualquiera de estos requisitos, no afectará la validez del negocio jurídico que dio origen a la factura.

**LEY 1066 DE 2006:** por lo cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.

(OAS, 2019)



# VENTURA PLAZA CENTRO COMERCIAL Y DE NEGOCIOS PH

**NIT. 900168865-0**



**VENTURA**

---

P L A Z A  
CENTRO COMERCIAL  
Y DE NEGOCIOS

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN DE ÁREAS COMUNES Y ESPACIOS PUBLICITARIOS.</b>	<b>VERSIÓN:</b>	1
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>12/12/2019</b>
		<b>PAGINA:</b>	<b>1</b>

**OBJETIVO:**

Sistematizar los procedimientos de facturación de contratos de áreas comunes y espacios publicitarios, en cuanto al registro de terceros, creación de facturas, entrega de las mismas y descargo de pagos. Utilizando las herramientas necesarias como es el Excel y el software contable TNS, cumpliendo con las normas de contabilidad y de la empresa; de tal manera que les sea fácil a las personas que estén a cargo de este proceso, de organizarse y tomar decisiones.

**ALCANCE:**

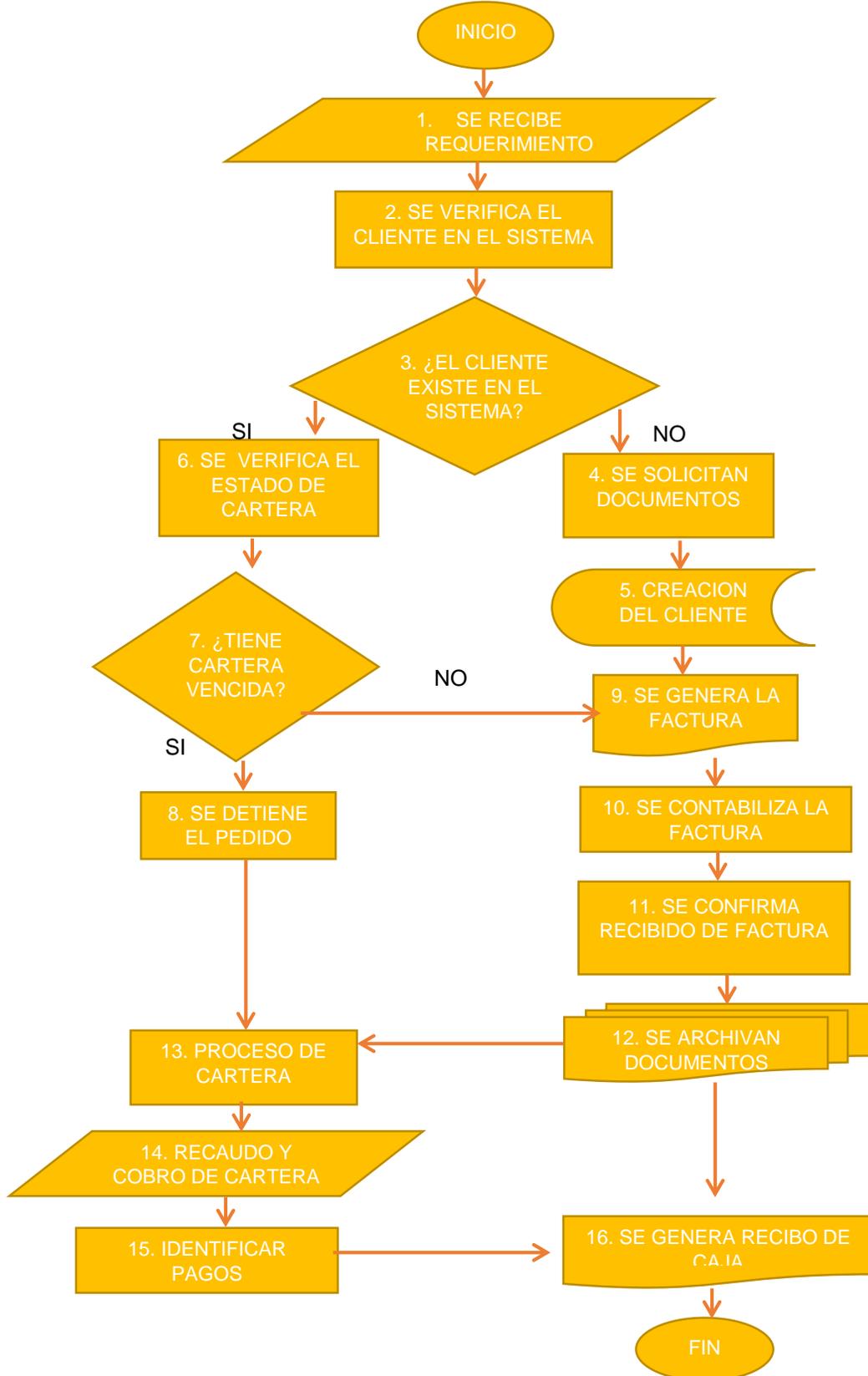
Este procedimiento cubre desde el momento en que se emite la factura hasta el registro y pago de la cartera. Proporcionando información acerca del proceso de facturación de contratos de áreas comunes y espacios publicitarios del centro comercial. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el manual no debe ser rígido sino flexible, adaptándose al mismo sentido que lo hace la estructura de la empresa, modernizando los contenidos y ajustándose a las nuevas estructuras organizativas.

**DEFINICIONES:**

- **SISTEMA DE INFORMACION:** Software contable, financiero, administrativo y operativo con el cual se administra y contrala la información y procesos de la empresa.
- **FACTURACION:** Ingresos de una empresa por ventas, o prestación de servicios, durante un determinado periodo de tiempo después de la deducción de impuestos como el IVA.
- **ESPACIOS PUBLICITARIOS:** Los espacios publicitarios o ad space se constituyen por medio de una relación entre un anunciante y un proveedor. Quien dispone del espacio publicitario y quien lo requiere para colgar un anuncio. En tal sentido el espacio publicitario brinda beneficios tanto al proveedor como al anunciante.

- **ZONAS COMUNES:** en la propiedad horizontal hacen referencia al conjunto de inmuebles que pertenecen a todos los propietarios y arrendatarios que se encuentran sujetos a la propiedad horizontal. Entre las zonas comunes tenemos los pasillos, corredores, escaleras, ascensores, calles internas de parqueaderos, piscinas, zonas de juegos, salones sociales, cimientos, losas o placas, corredores de acceso o ductos, techos, zonas verdes, parque social, circulación peatonal, ascensores, etc.
- **CARTERA:** La cartera es un grupo de activos que tiene un inversor o una sociedad de inversión. Los activos de una cartera de inversión pueden ser de varios tipos: por ejemplo, acciones, bonos, materias primas o derivados. Por regla general, una cartera reflejará el perfil del inversor que la ha creado, en cuanto a su tolerancia al riesgo y a los componentes clave de estrategia de inversión que la forman.

## FLUJOGRAMA



### FLUJOGRAMA

DESCRIPCIONES DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1 El cliente solicita el pedido y el coordinador comercial pasa el requerimiento.	Coordinador comercial	Solicitud, contrato
2 Se verifica que el cliente se encuentre en el sistema	Asistente contable	Contrato, tercero
3 ¿El cliente existe en el sistema? <b>No</b>	Asistente contable	
4 Se solicita los documentos al coordinador comercial para crear el cliente en el sistema	Coordinador comercial	Rut, o cedula, contrato
5 Se crea el cliente en el sistema	Asistente contable	
<b>Si</b> 6 Se verifica el estado de cartera del cliente en el sistema	Asistente contable	Movimiento de cartera
7 ¿tiene cartera vencida? <b>si</b>		
8 Se detiene el pedido, no se realiza la factura, se realiza proceso de cartera. <b>NO</b>		
9 Se genera la factura cumpliendo con los requisitos establecidos por la empresa.	Asistente contable	Factura de venta
10 Después de generar la factura se procede a contabilizarla, generando una cuenta por cobrar	Asistente contable	Factura de venta

11 Se confirma el recibido de la factura, teniendo los recibidos de la factura por parte del cliente	Asistente contable, coordinador comercial	Factura de venta, copia de la misma.
12 Después de confirmar con el cliente el recibido de la factura se archivan los documentos.	Asistente contable	Copia con su respectivo recibido de la factura de venta
13 Proceso de cartera		
14 Se realiza el recaudo y cobro de cartera por medio de e-mail, teléfono o carta.	Asistente contable	E-mail, teléfono
15 Se realiza identificación de los pagos, verificando NIT, número de factura y cartera vencida	Asistente contable	Extracto bancario y soportes de pagos
16 se genera recibo de caja después de haber sido identificado, si es abono a deuda o pago de factura del mes correspondiente	Asistente contable	Recibos de caja

### **PLAN DE IMPLEMENTACION**

Una vez identificadas las oportunidades de mejora en el proceso de facturación y cartera, y como aprovechando estas oportunidades de forma adecuada se pueden obtener grandes beneficios para la EMPRESA Ventura Plaza Centro Comercial y de Negocios PH, se vale de herramientas como el control interno, aplicando algunos de sus componentes para elaborar el diagnóstico y reconocimiento inicial de la entidad y el posterior diseño del manual de procedimientos para el área de facturación y cartera.

El manual de procedimientos para el área de facturación y cartera se diseña bajo la siguiente estructura:

Encabezado: Por normas de calidad en el levantamiento de los procesos se debe estandarizar el diseño de la presentación de los manuales de procedimientos.

- ✓ Logo de la empresa
- ✓ Procedimiento
- ✓ Código

- ✓ Versión
- ✓ Fecha de emisión
- ✓ Páginas

Inicio:

- Índice
- Control de firmas
- Objetivo
- Alcance
- Definiciones

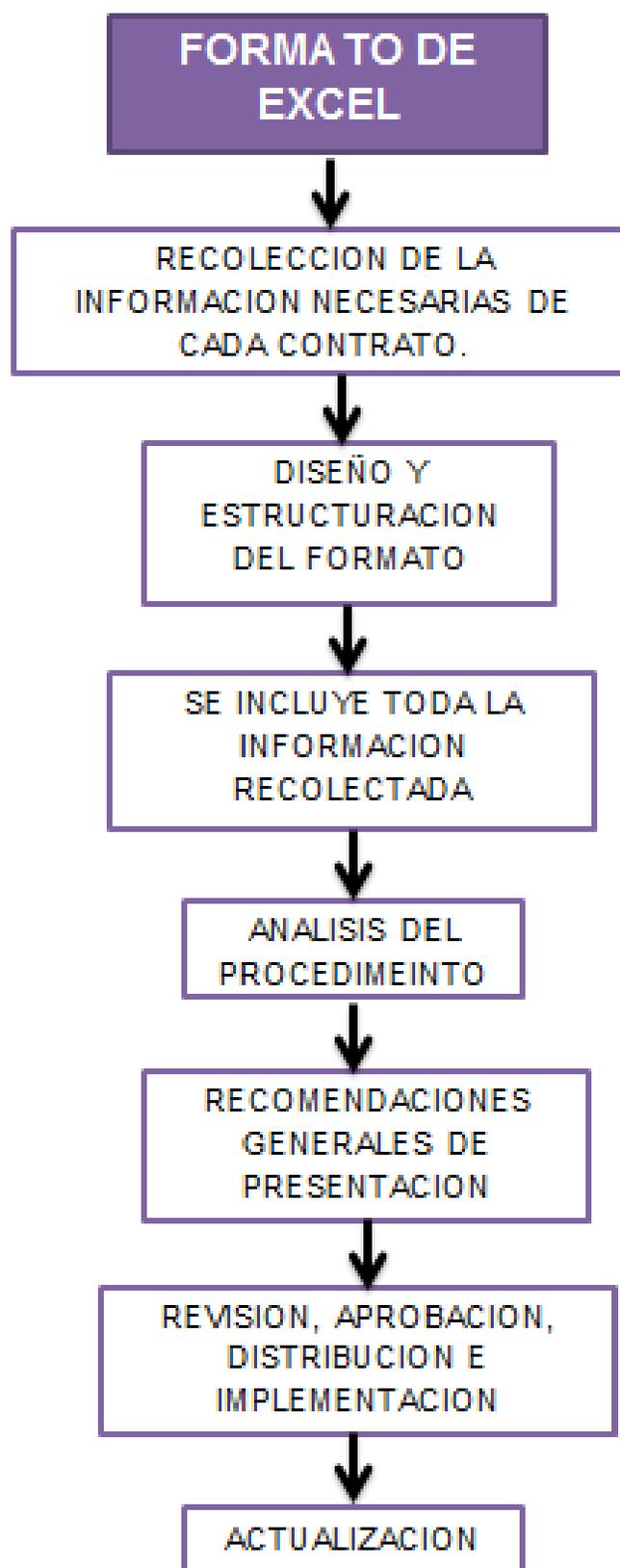
Flujograma:

- Diagrama
- Descripción de la actividad
- Responsable
- Registros o formatos a utilizar en esta actividad.

Desarrollo del procedimiento: Donde se detalla cada una de las actividades intervinientes en el proceso, y se hace una descripción de su ejecución.

Políticas de cartera: se establecen las condiciones de pago y cobro para el recaudo de la compañía, así como los parámetros generales para el manejo del proceso de facturación y cartera.

El coordinador comercial deberá reportar la novedad cuando exista un contrato de arriendo de área común o espacio publicitario, ya que cuando la facturación tenga incidencia en dos periodos se debe facturar la fracción de mes correspondiente. (Ejemplo: si el contrato empieza el 18 de noviembre se deberá facturar del día 18 del mes al 30 del mismo, cumpliendo con las políticas adecuadas de este proceso).



## EJECUCIÓN

El plan de implementación se ejecuta de acuerdo a las actividades establecidas en el cronograma del proyecto, una vez finalizado el diseño del manual de procedimientos y sus complementos de control y seguimiento se procede a desarrollar las siguientes actividades para la implantación del presente proyecto:

- Presentación formal y oficial a la Gerencia general para su debida aprobación:

Se realiza una reunión con la Gerencia general para la presentación oficial del proyecto y aprobación de implementación, (Se anexa soporte del Visto Bueno y aprobado para implementación en el proceso).

- Circularización del comunicado de socialización del manual de procedimientos a los intervinientes:

Se elabora un comunicado anunciando e indicando la fecha y hora de socialización del manual de procedimientos del área de facturación y cartera, y se envía vía e-mail a las partes intervinientes (Gerencia General, Comerciales, Contabilidad y calidad).

- Presentación y socialización del manual de procedimientos para el área de facturación y cartera:

Se lleva a cabo la reunión de socialización del manual de Procedimientos y se presentan los registros y/o formatos, diseñados para dejar trazabilidad en el manejo de la información y control documental del proceso de facturación y cartera, (se anexa soporte de la reunión)

- Entrega Oficial del manual de procedimientos del área de facturación y cartera:

Se hace entrega oficial del manual de procedimientos de forma física a la Gerencia General para que este sea incluido en su sistema de control interno.

- Seguimiento, control y evaluación:

El asistente de facturación es el encargado de ejecutar y hacer monitoreo al cumplimiento del manual de procedimientos diseñado e implementado para el área de facturación y cartera.

La dirección financiera y contable se encargara de evaluar el cumplimiento y desempeño del mismo mediante los indicadores de Gestión, de tal forma que se pueden identificar los cambios y mejoras del proceso.

### 3. CONCLUSIONES

- ✓ El diagnóstico realizado en el Ventura Plaza Centro Comercial y de Negocios, permitió conocer fortalezas esenciales que pueden maximizar el desarrollo financiero y administrativo de la compañía, entre las cuales se destacan: Buen ambiente laboral, buenas relaciones comerciales y cumplimiento de contratos, fortalezas que no podrán ser aprovechadas si no se cuenta con la ejecución de un sistema de control interno adecuado.
- ✓ Para los procesos en el área de facturación y cartera de la compañía, se realizó el respectivo manual de procedimientos, detallando el objetivo, alcance, responsabilidades, flujogramas, desarrollo de actividades, formatos de trazabilidad y control de los mismos.
- ✓ Se diseñó un formato de acuerdo a la información recolectada y a las necesidades identificadas, donde se encuentra todo lo requerido de cada contrato, lo cual permitirá llevar la trazabilidad y evidencia de lo facturado mes a mes.
- ✓ Toda la información es compartida en la red pública de la empresa para que todos tengan acceso a ella, mejorando y agilizando el proceso de facturación.
- ✓ Se realizó la socialización con las personas involucradas en este proyecto, dándoles a conocer el manual y el formato de Excel que ayudara en gran parte a todo lo que conlleva la facturación de expensas comunes.

#### 4. RECOMENDACIONES

- Realización, verificación y seguimiento de un cronograma de reporte de cumplimientos y vencimientos con los diferentes órganos de control empresarial a los que reporta la empresa. Le permitirá visualizar sus obligaciones fiscales, tributarias y legales, dar cumplimientos a las mismas, programarse y consolidar la información.
  
- Capacitación y actualización permanente del personal, otorgando las herramientas necesarias para el desempeño de las funciones, facilitara la ejecución de labores y reducción de tiempos, garantizando un trabajo más eficiente y eficaz.
  
- Verificar el cumplimiento de los procesos y procedimientos conforme lo establecido, una vez entregado en mapa de procesos y definición de procedimientos claros y establecidos por áreas para determinar responsables y facilidades o soluciones a posibles fallas en el sistema.
  
- Realizar evaluación periódica de funciones y evitar duplicidad de las mismas, contando con el manual de funciones y procedimientos, es más fácil asignar responsabilidades, cargas y objetivos de las obligaciones para controlar y medir.
  
- Ir actualizando la información mes a mes en el formato de Excel, modificando las prórrogas o el valor facturar. Tener en cuenta que de esta parte se encarga el coordinador comercial.

## 5. ALCANCE DE LA PRÁCTICA

El proceso de práctica profesional se convirtió en una gran experiencia para mi vida, donde adquirí muchos conocimientos, habilidades; personales, laborales y profesionales, los cuales se verán reflejados más adelante en el ámbito laboral.

Los estudiantes en este proceso nos enfrentamos a nuevas situaciones, y nuevos retos que además del dominio de conocimientos técnicos, se requiere de los estudios y habilidades adquiridas al pasar por las diferentes etapas de la vida como lo es la escuela, el colegio, la universidad, y a su vez los valores y principios aprendidos en nuestro hogar, identificándonos como personas integrales, responsables y comprometidas; lo cual nos ayudará a entrelazar relaciones con personal interno y externo de la empresa, a trabajar en equipo, tolerar la presión, darle cumplimiento a las actividades asignadas, entre otras cosas más.

El propósito fundamental de la práctica profesional es que aprendamos a construir propios conocimientos dando paso a reconocer nuestras capacidades y definir el rol de la carrera convirtiéndonos en profesionales independientes y capaces, que el día de mañana podamos valernos con autonomía en el medio laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- CIENFUEGOS. (03 de 12 de 2019). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- EUMED.NET. (03 de 12 de 2019). Obtenido de EUMED.NET: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/VENTAJAS%20DE%20UTILIZAR%20EL%20MANUAL.htm>
- Kluwer, W. (27 de 09 de 2019). *Diccionario empresarial*. Obtenido de Diccionario empresarial:  
[http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMjUwtztbLUouLM\\_DxblwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOCSoABW44ljUAAAA=WKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMjUwtztbLUouLM_DxblwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOCSoABW44ljUAAAA=WKE)
- OAS. (03 de 12 de 2019). Obtenido de OAS:  
[https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_reptom\\_pj\\_anep.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_reptom_pj_anep.pdf)
- UNAD . (03 de 12 de 2019). Obtenido de UNAD:  
<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/1244/1/6805703.pdf>
- UNAM. (03 de 12 de 2019). Obtenido de UNAM:  
<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>
- Vergara, I. M. (3 de 12 de 2019). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)