

**INCIDENCIA DEL CONSULTORIO CONTABLE JAVERIANO EN LAS PYMES  
CAPACITADAS ENTRE EL 2010 Y EL 2017**



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
BOGOTÁ, D.C. 2018**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>Resumen.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Justificación .....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>Problema de Investigación .....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>Pregunta de Investigación .....</b>	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>8</b>
<b>8.</b>	<b>Hipótesis.....</b>	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>Metodología .....</b>	<b>9</b>
<b>10.</b>	<b>Marco Referencial.....</b>	<b>16</b>
	I. Origen del vínculo entre responsabilidad social y contabilidad .....	16
	II. Coyuntura actual .....	20
	III. Responsabilidad Social Universitaria con enfoque Javeriano .....	24
	IV. El Consultorio Contable Javeriano .....	26
<b>11.</b>	<b>Origen y evolución del Consultorio Contable.....</b>	<b>29</b>
	I. Precedentes del Consultorio Contable Javeriano .....	30
	II. Inicios del Consultorio Contable Javeriano .....	37
	III. Consultorio Contable Javeriano puesto en marcha .....	41
<b>12.</b>	<b>Satisfacción por parte de los usuarios del Consultorio Contable Javeriano frente a las capacitaciones realizadas.....</b>	<b>52</b>
	I. DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES .....	52
	II. DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD .....	57
	III. DIMENSIONES 3, 4 y 5 - CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD Y EMPATÍA.....	63
<b>13.</b>	<b>Resultados de la implementación de los conocimientos adquiridos por los usuarios del Consultorio Contable Javeriano .....</b>	<b>67</b>
<b>14.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>73</b>
<b>15.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>77</b>
<b>16.</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>79</b>
<b>17.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>81</b>

## **1. Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la incidencia de las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano en las pymes capacitadas entre el 2010 y el 2017. En un primer escenario, se realizó una lectura de los informes presentados semestralmente por estudiantes y profesores, así como una serie de entrevistas a los principales actores del Consultorio Contable Javeriano. Esto se hizo con el fin de lograr una reconstrucción de la memoria histórica y conocer las actividades realizadas. Posteriormente, se trabajó bajo una metodología de enfoque cualitativo, a través de un estudio descriptivo de lo sucedido alrededor de las pymes capacitadas por el Consultorio Contable Javeriano después de tomar las capacitaciones. Tal estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta, que se desarrolló en dos aspectos: 1) el nivel de satisfacción de los usuarios frente a las capacitaciones recibidas; y 2) los resultados obtenidos al implementar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones. Entre los principales resultados, se evidencia la incidencia positiva que han tenido las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano, con un 52% de total satisfacción en los encuestados. Estos resaltan aspectos como el trabajo realizado por los capacitadores y los resultados de la aplicación de los conocimientos en sus negocios.

### **Palabras Clave:**

Pymes – Capacitaciones contables - Práctica Social - Consultorio Contable Javeriano

## **Abstract**

The purpose of this research is to evaluate the incidence of the Consultorio Contable Javeriano trainings in the smes trained between 2010 and 2017. First of all, this research begun with reading the reports presented by students and professors at the end of every semester, also by reading a series of interviews that were applied to the main actors of the Consultorio Contable Javeriano, in order to obtain a reconstruction of the historical memory and get to know the activities who took place between the Consultorio Contable Javeriano and the smes. On the second phase of this research, a qualitative approach was used, through a descriptive study of what happened with the smes who were assisted by the Consultorio Contable Javeriano after taking the provided training. For this approach, a poll was made taking into account two main aspects: 1) the level of satisfaction achieved by the users against the received training and 2) the results obtained by the users when implementing the acquired knowledge in the trainings. The main results show the positive impact that the Consultorio Contable Javeriano has had through the training provided to the users, with 52% of total satisfaction over the total number of respondents, who highlight aspects such as the work done by the trainers and the good results from applying the acquired knowledge in their businesses.

## **Keywords:**

SMEs - Accounting training - social practice - Consultorio Contable Javeriano

## 2. Introducción

La contabilidad nace como una ciencia social aplicada que busca solucionar las necesidades de poseer y controlar información como resultado de las relaciones humanas. Dicha ciencia ha estado a disposición de la sociedad, sin distinciones. Sin embargo, con el desarrollo de nuevas economías, se ha convertido en un proceso mecánico, enfocado únicamente en el servicio al capitalismo y la globalización. Por ende, tiende a no tener en cuenta a la población de *pequeñas empresas*, aquellas que tienen entre 10 y 50 empleados, ni las *medianas empresas*, cuyo número de empleados se encuentra entre 50 y 200 (Ley 905, 2004). Al conjunto de pequeñas y medianas empresas se le conoce como pymes. Las pymes, sin importar su capacidad económica, siguen siendo usuaria de la información (Rivera Arbeláez, 2013). En el caso colombiano, las pymes se enfrentan a diario con dificultades en áreas de mercadeo, financiación y gestión de recursos que condicionan sus actividades (Correa García, 2006), pues no cuentan con los medios económicos necesarios para contratar un contador.

El Consultorio Contable Javeriano es el resultado de un trabajo que inició con las actividades de la práctica social del programa de contaduría pública de la Pontificia Universidad Javeriana, sede Bogotá. El trabajo de la práctica social se desarrollaba inicialmente en las fundaciones del Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá. Esta labor adelantada en el banco de alimentos, poco a poco, empezó a construir los pilares de lo que después se consolidaría como el Consultorio Contable Javeriano, a través de un:

(...) Convenio con el Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá, donde los estudiantes desarrollaban un proyecto social específico, reconocían una problemática puntual relacionada y adelantaban acciones relacionadas con su formación disciplinar, contribuyendo así con la

solución de una dificultad de las fundaciones que operan a través del Banco de Alimentos.  
(Consultorio Contable Javeriano, 2018)

A medida que el proyecto fue creciendo, se formalizó y consolidó la figura del Consultorio Contable Javeriano, en el año 2011, en las Parroquias San Francisco Javier y San Alberto Hurtado, donde se empezó un proyecto para identificar las necesidades contables de los negocios ubicados en el sector. Los estudiantes del programa de Contaduría Pública de la Universidad Javeriana realizaron visitas *in situ* y capacitaciones, generando gran interés por los resultados que obtuvieron.

Teniendo en cuenta las dificultades a las que se enfrentan las pymes, este ejercicio de investigación reconoce la labor realizada por el Consultorio Contable Javeriano, a través de la revisión documental de los informes generados por los estudiantes y los directivos de este proyecto. De esta manera, busca dar cuenta de los acercamientos que se han tenido con las pymes capacitadas entre el año 2010 y 2017. Todos los acercamientos han generado una incidencia en los usuarios del Consultorio Contable Javeriano, que fue determinada a través del grado de satisfacción que han alcanzado los usuarios sobre las capacitaciones como tal y sobre los resultados obtenidos a partir de la implementación de los conocimientos adquiridos (y si estos han logrado solucionar las dificultades a las que se enfrentan las pymes).

### **3. Justificación**

Actualmente, el panorama nacional contable se ha enfocado en la implementación de las Normas de Información Financiera Internacional (NIIF). Estas normas tienen como principales usuarios a las empresas que cuentan con un sistema contable que les ayuda a preparar su información financiera, nivel que se aleja considerablemente de la realidad de la gran mayoría de

empresas colombianas. “Según el Registro Único Empresarial y Social (RUES), en el país 94,7% de las empresas registradas son microempresas y 4,9% pequeñas y medianas” (Dinero, 2016). Si la mayoría de los esfuerzos nacionales regulatorios están enfocados en empresas de gran nivel de formalización, se debe preguntar: ¿con qué acciones desde la academia se aporta a las pequeñas empresas para que logren estar al nivel de las políticas nacionales?

Desde el área de responsabilidad social de la Pontificia Universidad Javeriana, especialmente en el programa de Contaduría Pública, se ha intentado responder a la problemática anterior a través del Consultorio Contable Javeriano: “el estudiante Javeriano, mediante un trabajo de campo, reconoce una problemática puntual de un grupo social vulnerable y adelanta acciones, relacionadas con su formación disciplinar, para contribuir a una solución continua y sostenible” (Consultorio Contable Javeriano, 2018).

#### **4. Problema de Investigación**

Se desconoce la incidencia que han tenido las capacitaciones dictadas por el Consultorio Contable Javeriano entre el año 2010 y el 2017.

#### **5. Pregunta de Investigación**

¿Cuál es la incidencia del Consultorio Contable Javeriano en las pymes capacitadas entre el 2010 y el 2017?

#### **6. Sistematización de la pregunta de Investigación**

¿Cuáles han sido las actividades realizadas por el Consultorio Contable Javeriano con las pymes entre 2010 y 2017?

¿Qué nivel de satisfacción han alcanzado las pymes atendidas por el Consultorio Contable Javeriano frente a las capacitaciones recibidas?

¿Qué resultados han obtenido las pymes capacitadas por el Consultorio Contable Javeriano al implementar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones?

## **7. Objetivos**

### **Objetivo General:**

Evaluar la incidencia de las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano en las pymes capacitadas entre el 2010 y el 2017.

### **Objetivos Específicos:**

Revisar la documentación de los acercamientos del Consultorio Contable Javeriano a nivel académico y social en las pymes, para reconstruir una historia de sus intervenciones.

Determinar el nivel de satisfacción por parte de las pymes atendidas por el Consultorio Contable Javeriano, frente a las capacitaciones en los territorios donde se ha hecho presencia.

Identificar los resultados de la implementación de los conocimientos adquiridos por las pymes capacitadas por el Consultorio Contable Javeriano.

## **8. Hipótesis**

La labor realizada por el Consultorio Contable Javeriano con las pymes entre 2010 y 2017 se ha caracterizado por una incidencia positiva sobre el funcionamiento de las operaciones. Esto se soporta en el alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, así como el alto porcentaje de aplicación de los conocimientos adquiridos por parte de los empresarios.



## **9. Metodología**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, debido a que, por medio de la recolección y análisis de datos, se pretende comprobar una hipótesis y, en el proceso, responder a las preguntas de investigación que se han mencionado anteriormente. El enfoque cualitativo busca que los investigadores realicen su estudio a partir de percepciones obtenidas de un proceso de profunda atención, empatía y desarraigo de todo tipo de preconcepciones relacionadas con el estudio (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, 1996).

El estudio que se realiza en la investigación cualitativa se hace sobre una realidad tal como sucede, para así poder interpretar los significados que tienen los fenómenos observados para las personas implicadas. El desarrollo de la investigación cualitativa consiste en “la utilización y recogida de una gran variedad de materiales: entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos, que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas” (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, 1996).

Inicialmente, para evaluar la incidencia de las capacitaciones dictadas por el Consultorio Contable Javeriano en las pymes desde el año 2010 hasta el 2017, fue preciso conocer cuáles han sido las actividades con las que se han realizado los acercamientos del Consultorio Contable Javeriano a estas pymes y, así, entender la manera en la que se ha incidido. Para ello, se realizó una lectura de las memorias del Consultorio Contable Javeriano, que reposan en los informes semestrales que presentan los estudiantes y profesores que desarrollan las actividades del Consultorio Contable Javeriano. De la lectura de los informes, se logró una familiarización con la labor realizada por el Consultorio Contable Javeriano, así como una identificación de los agentes estratégicos en la labor de capacitar a las pymes. Las personas identificadas estuvieron

de acuerdo en realizar una entrevista para relatar su experiencia con el Consultorio Contable Javeriano y complementar cómo fueron los acercamientos del Consultorio a nivel académico y social en las pymes, para la reconstrucción de una memoria histórica sobre las intervenciones.

El primer paso a seguir en el momento de formular la entrevista es plantear los objetivos que se pretenden alcanzar al aplicarla, dado que “la calidad de la información y del conocimiento dependen de la precisión con que se formulen los objetivos” (Létourneau, 1956). Es importante tener claro cuál es el resultado esperado, para posteriormente establecer las temáticas a tratar durante la entrevista, de modo que se logre obtener el resultado esperado, según lo desarrollado por Restrepo Uribe (2018). Con ayuda del fundamento teórico presentado por los autores, se pretende reconstruir la memoria histórica de las intervenciones del Consultorio Contable Javeriano. Asimismo, se busca que las personas entrevistadas respondan lo que corresponde al vínculo que tienen con el Consultorio Contable Javeriano, en qué contexto se desarrolló dicho vínculo y los aspectos a resaltar y a mejorar en el ejercicio de la labor; para, así, determinar las oportunidades de mejora que tiene el Consultorio Contable Javeriano y la incidencia que ha alcanzado en las pymes.

A continuación, se procedió a la delimitación de algunas de las personas claves en la historia del Consultorio Contable Javeriano, a quienes se les realizó la entrevista. Teniendo en cuenta la revisión de los textos disponibles, se determinó que las personas a entrevistar son:

- Hernando Bermúdez Gómez
- Braulio Rodríguez Castro
- Fabiola Torres Agudelo

- Diana Lozano
- Jesús Edmundo Rueda
- Margarita Rodríguez Fonseca

Para la selección del método de registro de entrevista, se plantean dos recursos: la grabación y los apuntes (Restrepo Uribe, 2018). Para efectos de esta investigación, se utilizaron las grabaciones de voz, debido a que permiten la recopilación exacta de la información que se espera obtener de las entrevistas, así como mayor facilidad al momento de procesarla para el análisis.

Una vez realizada la revisión histórica de las memorias del Consultorio Contable Javeriano, y con una clara visión de la labor que realiza este con las pymes, se aplicó una encuesta a las pymes de las que se encontró registro de capacitación por parte del Consultorio Contable Javeriano, entre el año 2010 y el 2017.

La construcción de la encuesta que se aplicó a los usuarios del Consultorio Contable Javeriano se formuló de tal manera que se desarrollara en dos apartados. El primer apartado pretende determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano, a través de preguntas que se enfocan en distintas áreas de satisfacción del usuario. El segundo apartado tendrá como objetivo precisar los resultados de la implementación de los conocimientos transferidos a las pymes, por medio de preguntas que intentan identificar la utilidad que los usuarios encuentran en las temáticas abordadas en las capacitaciones.

La construcción de las preguntas de la primera parte de la encuesta tuvo, como punto de referencia, las cinco dimensiones que componen el modelo de encuesta de satisfacción

SERVQUAL (instrumento utilizado para conocer la percepción de los usuarios de un servicio, por medio de dimensiones que representan la calidad del mismo). Estas dimensiones son:

- DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES: Hace referencia a la manera en que el usuario percibe la infraestructura del lugar, recursos físicos, audiovisuales y humanos.
- DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD: Consulta al usuario si el servicio se ejecutó de manera fiable y cuidadosa.
- DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA: Indaga acerca de la actitud del personal al prestar su servicio.
- DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD: Abarca el dominio del tema por parte del prestador del servicio, que transmiten credibilidad y confianza al usuario.
- DIMENSIÓN 5 - EMPATÍA: Comprensión de las necesidades individuales y el contexto de los usuarios.

Después de delimitar las dimensiones con las que se realizó la evaluación de satisfacción de los usuarios, se procedió a la formulación de la primera parte de la encuesta, compuesta por una serie de preguntas que representan las dimensiones establecidas. De esta manera, a medida que cada usuario desarrolló la encuesta, otorgó la información necesaria para concluir su grado de satisfacción.

La segunda parte de la encuesta tiene como objetivo precisar los resultados de la implementación de los conocimientos adquiridos, debido a que “se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo” (Rey Martín, 2000) . Para lograr este objetivo, y con base en

la lectura de los informes generados semestre a semestre, se formuló una serie de preguntas relacionadas con los temas más comunes de las capacitaciones. Así, se pudieron precisar los resultados de la implementación de los conocimientos adquiridos por los usuarios, como responsables únicos en la trascendencia del conocimiento a lo largo del tiempo.

Durante la revisión de la documentación y el archivo histórico del Consultorio Contable Javeriano, también se realizó el rastreo de todos registros de pymes capacitadas y de las que se tuviera algún indicio que permitiera ubicarlas, con el fin de aplicarles la encuesta diseñada. Una de las dificultades que se presentó durante la labor de rastreo tuvo que ver con que, en algunos informes, no se encuentra una relación detallada de las pymes que fueron capacitadas. En los informes presentados entre 2010 y 2014, se hace, en la mayoría de los casos, una descripción de las actividades realizadas durante el semestre; solo a partir de los informes de 2015 es que se empieza a identificar puntualmente los usuarios con los que se desarrollaron las actividades.

Para realizar la construcción de una población representativa, se hizo uso de todos los informes presentados por los estudiantes desde el 2010 hasta el 2017, para así poder identificar los agentes a los que se les podría aplicar la encuesta. El registro de pymes capacitadas se consolidó a partir de una base general conformada por los informes de los estudiantes presentados al final de cada semestre; adicionalmente, se complementaron algunos datos de personas que hoy en día siguen asistiendo a las capacitaciones.

Además, para tener un mayor alcance de usuarios que hicieron parte del Consultorio Contable Javeriano, se realizaron distintos acercamientos a la comunidad para contactar a las pymes capacitadas. Tales acercamientos incluyeron la divulgación al final de la eucaristía dominical en el barrio Villa Javier y la ubicación de comunicados en puntos estratégicos de la comunidad, así

como el contacto con el Programa Social PROSOFI de Ingeniería, con el fin de acceder a los datos de contacto de las personas asistentes a las capacitaciones del Consultorio que tenían en su registro.

Al finalizar las actividades mencionadas anteriormente, se obtuvieron los datos de contacto de 134 usuarios que fueron capacitados entre los años 2010 y 2017, que eran propietarios de pymes. La mayoría de estos registros fueron encontrados en la información que corresponde al año 2015 en adelante, donde el registro de usuarios es identificable de manera más puntual. Con este número de usuarios, se dio inicio a la aplicación de la encuesta descrita como instrumento de medición en la metodología.

En el momento en que se intentó establecer contacto con los distintos usuarios de los que se tenía registro, se encontraron diferentes dificultades. De los 134 usuarios que se encontraron en los registros:

- 21 usuarios de los que se lograron contactar aseguraron que no habían sido capacitados por el Consultorio Contable Javeriano, a pesar de que el nombre de la persona que contestó la llamada coincidía con el que se encontraba en los informes. Esto puede deberse a los cambios en los datos de contacto y a su antigüedad.
- 7 de los usuarios mencionados en los informes fueron bastante difíciles de rastrear, debido a que no se tenía ningún tipo de registro de dirección física o electrónica ni de teléfono de contacto.
- 4 de los usuarios encontrados en los informes solo tenían un correo electrónico como contacto; a pesar de los intentos de comunicación, no se tuvo éxito.

- 11 de los usuarios registrados en los informes tenían un número de teléfono como contacto. Al intentar llamar, resultaron siendo números equivocados. Posiblemente, esta situación se presenta debido a cambios de número telefónico.
- 9 de las líneas de celular de los usuarios que se encontraron registrados en los informes se encontraban fuera de servicio; mientras otros 13 números de contacto habían sido desactivados. De igual manera, es posible que las personas cambien sus líneas telefónicas con el tiempo, por lo que se puede presentar esta situación.
- 5 números de contacto de usuarios en los informes resultaron siendo números errados. Seguramente, esta situación se presentó debido a que el registro del contacto se hizo de forma errada.

Luego de realizar esta depuración de los usuarios encontrados en los registros del Consultorio Contable Javeriano, se contó con un total de 65 contactos de pymes que habrían sido capacitados durante el periodo 2010–2017, dado que contestaron el teléfono en un primer momento. Sin embargo, solo 46 aceptaron realizar la encuesta (39 personas vía telefónica y 7 personas de manera presencial); las 19 personas restantes no accedieron a contestar la encuesta.

A continuación, se presenta la una tabla con una descripción detallada de la población encontrada por año:

**Tabla 1***Distribución del registro de pymes encontradas***Distribución registro de pymes encontradas**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Asegura no haberse capacitado	0	1	0	8	0	11	0
Difícil de rastrear	2	1	2	0	2	0	0
Correo no respondido	0	0	0	0	4	0	0
Números equivocados	0	0	0	1	2	5	3
Fuera de servicio	0	0	0	0	3	2	4
Números desactivados	0	0	0	0	8	3	2
Números errados	0	0	0	2	0	3	0
No respondieron encuesta	0	0	0	3	10	4	2
Respondieron encuesta	0	0	0	0	8	19	19
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>30</b>

**Total población****134****10. Marco Referencial****I. Origen del vínculo entre responsabilidad social y contabilidad**

La contabilidad es una ciencia social aplicada que surge de la necesidad de poseer y controlar la información resultado de las relaciones humanas. Además, es una práctica que data desde la Antigüedad en Egipto y Grecia, en formas de registros rústicos y jeroglíficos, hecho que evolucionó con el paso del tiempo. Dicha ciencia ha estado a disposición de la sociedad, sin distinciones. Sin embargo, con el desarrollo de nuevas economías, se ha convertido en un proceso mecánico, enfocado únicamente al servicio del capitalismo. Por ende, ha olvidado a la población marginada; que, sin importar su capacidad económica, sigue siendo usuaria de la información (Rivera Arbeláez, 2013). Rivera sugiere que la contabilidad debe recuperar su esencia en la práctica, pues ahí se da el entendimiento de las relaciones sociales para beneficio de



la sociedad; de ahí que el contador cobre protagonismo, al ser el agente que permite directamente la transformación de la información para su entendimiento y la toma de decisiones.

En relación con lo anterior, la contabilidad social se define como:

La preparación y la publicación de información sobre las interacciones y actividades de carácter social, medioambiental, vinculadas a los recursos humanos, a la comunidad, a los clientes, entre otras, de una organización y, cuando sea posible, las consecuencias de dichas interacciones y actividades. La Contabilidad social puede contener información financiera, pero es más deseable que consista en una combinación de información no financiera y cuantificable, por un lado, e información no cuantificable y descriptiva, por el otro. (Gray, 2000)

Asimismo, la contabilidad, particularmente en la Modernidad, se ha caracterizado por ser una ciencia capaz de gestionar elementos de extrema sensibilidad dentro de las organizaciones. Por ello, los esfuerzos de los profesionales de las ciencias contables se han concentrado en construir y perfeccionar sistemas de información que sean, en realidad, una herramienta para la óptima toma de decisiones y gestión de recursos. Por lo tanto, se busca que estos sistemas logren trascender el enfoque legalista en el que la profesión se ha estancado. No obstante:

No se debe considerar solamente la contabilidad como la única expresión de la contaduría pública con asiento en las organizaciones; han de reconocerse otros campos de acción como la auditoría y el control, la gestión tributaria, el análisis financiero, la gestión de costos, entre otros. (Correa García, 2006)

Sin embargo, se busca que los profesionales contables puedan desarrollar una tarea integral en las organizaciones, para generar valor a través de la historia.

Por otra parte, la contaduría ha logrado, desde su surgimiento, defender su posición en el sector económico. Con el tiempo, ha incursionado en otros sectores, como educación, salud, entidades de beneficencia, entre otros. La contaduría se volvió una herramienta efectiva en la que el profesional contable asume un rol gerencial, conocido como managerialismo, retóricas del valor del dinero, eficiencia y una administración equitativa (Broadbent, Richard, & Laughlin, 1991; Power, 1994). En otras palabras, “continuamente las prácticas y vocabulario contable han logrado permearse en el día a día de contextos organizacionales, sociales y políticos” (Hopwood, 1994, p. 15). Así pues, los cálculos e instituciones contables se empiezan a volver más indispensables en la mayoría de los sectores de la sociedad, lo que ha facilitado que la contabilidad colonice posiciones importantes en procesos de regulación, impartiendo principios de verdad, justicia y conductas de negocio apropiadas (Sikka, Puxty, & Willmott, 1995). En suma, la contabilidad ha sido herramienta fundamental para la legitimación del modelo económico que hoy en día gobierna el contexto global: el crecimiento de los mercados capitalistas funciona gracias al soporte que le brindan los sistemas de información contable.

La exclusión o marginación social a través de la historia de la contabilidad data del surgimiento del sistema capitalista (Rivera Arbeláez, 2013). En este contexto, se puede evidenciar que el concepto de responsabilidad social ha sido una necesidad presente desde la Antigüedad en Grecia y Egipto. No obstante, el desarrollo económico del mundo, en términos generales, puede ser percibido en la coyuntura actual, donde se observa que incluso en países en vía de desarrollo, como Colombia, las políticas y proyectos encaminados a contribuir al desarrollo social de los excluidos no son eficientes para la consecución de la verdadera responsabilidad social. De este modo, se mantiene la continuidad con el pasado, reflejada en la brecha entre ricos y pobres del contexto empresarial e individual. Lo anterior soporta que el

concepto de responsabilidad social es un mecanismo factible para continuar con la función y esencia social de la contabilidad.

Al planteamiento de Rivera (2013) se suma el análisis realizado por Hopper y colaboradores (2009) sobre las diferentes economías (desarrolladas y menos desarrolladas) y los sistemas contables, como normatividad y métodos, adoptados en cada una de ellas. De lo anterior, se puede apreciar la importancia de definir un modelo contable de aplicación para un sector específico, dependiendo su contexto cultural, económico y político. Esto se debe a que, según dicha investigación, la contabilidad abarca procesos, estructuras e información para las decisiones, la gobernanza, el control y la rendición de cuentas, lo que tiene un efecto directo en el desarrollo de los microempresarios. Esto no se entiende únicamente en términos económicos, sino que incluye la degradación del medio ambiente, el bienestar infantil, la calidad de vida y el empoderamiento de los ciudadanos.

En efecto, un aspecto clave para dimensionar la importancia de la responsabilidad social en la era del conocimiento como factor diferenciador es el usufructo de la información y la consecución del éxito microempresarial. Esto permitirá que se desarrollen, simultáneamente, competencias y habilidades que propenden a generar soluciones que contribuyan al progreso de la sociedad en general (Casate Fernández, 2007). De esta forma, surge una relación entre la responsabilidad social y la contabilidad, a través de la sostenibilidad en términos sociales, que narra desde sí misma la realidad socioeconómica de las comunidades. Aras y Crowther (2008) analizan lo anterior a partir de la diferencia existente entre el desarrollo de los países, originada, en su mayoría, por el nivel de avance tecnológico, los recursos financieros y el uso de estos factores en un país. Las situaciones anteriormente mencionadas suelen visibilizarse y generar interés en las partes involucradas, lo que refleja la importancia de la información financiera y no

financiera, así como su necesidad de ser transparente para satisfacer a los usuarios de la información en la toma de decisiones.

## **II. Coyuntura actual**

La situación de la economía actual, donde el capitalismo ha imperado desde el siglo XVII como modelo económico en la mayoría de los países del mundo occidental (incluyendo Colombia), dio origen a la globalización y la posterior apertura de mercados. Esto ha generado beneficios para los sectores modernos y exportadores de las economías en desarrollo; pero, a su vez, ha ocasionado costos sociales no previstos. Ello obedece a que los consensos mundiales en favor de dichas transformaciones, que priorizaron la aplicación de las políticas macroeconómicas de estabilización, apertura comercial y liberación financiera, prometiendo mejores condiciones de vida y empleo para la población, han causado también desigualdad y pobreza en un porcentaje considerable de la población (Mungaray et al, 2007). De esta manera, en la actual sociedad del conocimiento y, especialmente, en el mundo de los negocios, surge la importancia de la utilidad de la información como ventaja competitiva (Rivera Arbeláez, 2013).

El porcentaje de microempresas asciende al 99% del total de organizaciones en Colombia, lo que representa la base de la economía nacional y, a su vez, confirma la marginación social como efecto de la globalización (Correa García, 2006). Esto evidencia que el conocimiento de los profesionales de las ciencias económicas y administrativas ha impulsado el desarrollo de las grandes organizaciones. Ello da cuenta de una desventaja competitiva de las microempresas, debido a que la mayoría de los líderes de su gestión no completaron estudios apropiados y, además, carecen de los recursos necesarios para costear profesionales. Por esto, se hace necesario pensar en desarrollar actividades de responsabilidad social enfocadas a impulsar el desarrollo

microempresarial, a través la innovación como herramienta que les asegure un desarrollo sostenible para no ser marginadas (Mungaray et al, 2007).

La financiación es uno de los factores importantes en el inicio y crecimiento de las microempresas (Schwarze, 2008). Existen dos tipos de financiación adecuadas de acuerdo con la etapa de desarrollo en la que se encuentran las microempresas (y la fuente de apalancamiento más conveniente en cada una de estas): la puesta en marcha del negocio y el crecimiento o expansión del negocio, que requieren financiación a corto y largo plazo respectivamente. No obstante, para los microempresarios resulta muy difícil acceder al sistema financiero, donde existen menores probabilidades de quiebra, debido a la carencia de habilidades financieras de los líderes y su imposibilidad de costear profesionales. Por ello, los negocios carecen de información financiera básica que permita soportar sus operaciones y resultados ante las instituciones financieras.

El concepto de responsabilidad social es un factor clave en el desarrollo de actividades que promueven el crecimiento microempresarial, que implica tener en cuenta el impacto en su ejecución. Ello comprende dos ámbitos principales: individual y colectivo. El primero puede ser entendido desde el concepto de reflexividad, para indicar que los profesionales deben ser capaces de analizar el impacto de la actividad que ejecutan. Este se logra a través de tres dimensiones: reflexividad operacional, reflexividad conceptual y reflexividad en la escritura. La primera se refiere a las habilidades profesionales y personales en el desarrollo de la actividad profesional e investigativa. La segunda describe una estructura y organización de su labor de análisis, de acuerdo con sus propósitos originales y no con satisfacer o cumplir otros objetivos. La última aclara que la producción o comunicación de conocimiento debe encaminarse al cambio de la

realidad y al desarrollo global, desde el entendimiento de los acontecimientos económicos y sus consecuencias sociales (Drevetón & De La Ville, 2014).

En las dinámicas actuales de formación profesional, especialmente en las administrativas y contables, es usual que se le reste importancia al impacto social que genera y el compromiso que se adquiere con las comunidades. Lo anterior es resultado de una formación basada únicamente en conocimientos técnicos y vinculación con entidades privadas como las grandes empresas. Sin embargo, no se abre campo a un acercamiento con la sociedad marginada como la de nuestro contexto. Desde una perspectiva educativa, el involucramiento entre estudiantes y comunidades marginadas les permitiría observar otra cara de la realidad social, para así lograr un verdadero impacto en la interacción con el entorno. Esta reconstrucción de identidad solo se da si los profesionales en formación implicados hacen conciencia voluntariamente de la importancia de ejecutar acciones de responsabilidad social, al poner a disposición sus capacidades a los actores sociales que las requieran (Whitchurch, 2010).

El propósito que tiene la responsabilidad social con la sostenibilidad de la sociedad y la empresa puede ser alcanzado a través de la formación de redes de trabajo entre las organizaciones y los grupos de acción locales (LAG, por sus siglas en inglés). Tales grupos representan la sociedad civil en varios aspectos e intereses y poseen características históricas, sociales y de identidad cultural específicas. Estas deberían ser tenidas en cuenta para evitar fallos en el entendimiento de las necesidades de estas comunidades. En este contexto, se invita a que los LAG se conviertan en los nuevos aliados para el desarrollo de la responsabilidad social, con el fin de obtener estrategias económicas exitosas para un desarrollo social y ambiental en la comunidad en la que se encuentran inmersos (David, Abreu, & Pinheiro, 2013).

La idea de generar redes de trabajo conjuntas entre las diferentes organizaciones y grupos de acción locales conforma el nuevo paradigma para la responsabilidad social, que consiste en entender de manera más profunda y veraz las necesidades que tiene la sociedad. A partir de este nuevo paradigma, resulta muy útil la capacidad que tienen los intelectuales y profesionales de generar discursos alternativos capaces de trastornar las verdades rígidas y facilitar los procesos de cambio (Sartre, 1967). Por ello, se cree que estos se encuentran llamados a definir el futuro de las profesiones: se espera que los intelectuales tomen el papel de filósofos y, como filósofos, sean “capaces de ir más allá de los discursos predominantes de su actualidad para percibir y revelar la verdad a la humanidad” (Sikka, Puxty, & Willmott, 1995). En conclusión, desde la perspectiva de Abraham Briloff, los investigadores deberían abarcar problemáticas donde la contabilidad esté implicada a un nivel social, económico, legal y político (y no únicamente en el estudio de la técnica, que no deja espacio para filosofar sobre la profesión).

Después de la revisión literaria desarrollada, se tiene la convicción de que sí es posible ayudar a las pymes a través de estudios sobre liderazgo e instrucción sobre sostenibilidad y, al tiempo, impactar positivamente la sociedad. Algunos propietarios de pymes desarrollan emprendimientos que van mucho más allá de la utilidad monetaria, para llegar un cuidado de la comunidad y el medio ambiente (Basu et al, 2008; Jamail et al, 2009; Kempster & Cope, 2010; Murillo & Lozano, 2006). Así pues, mientras que la mayoría de estas empresas se preocupan por maximizar sus utilidades para el beneficio interno de los dueños, existen otras que sí consideran el impacto externo a largo plazo en las familias, la sociedad, el medio ambiente y las futuras comunidades (Basu et al, 2008; Jamail et al, 2009; Murillo & Lozano, 2006). No obstante, el preocuparse por el impacto externo trae consigo conflictos que surgen cuando los propietarios intentan proponer acciones sociales y ambientales y, al mismo tiempo, tratan de concentrarse en las metas

económicas necesarias para sobrevivir (Avram & Kuhne, 2008; Basu et al, 2008; Choi & Gray, 2008; Lange & Fenwick, 2008).

### **III. Responsabilidad Social Universitaria con enfoque Javeriano**

Actualmente, la responsabilidad social de las instituciones educativas es vista como un mero valor agregado para los programas educativos. Las universidades han olvidado que, sin tener en cuenta su forma de administración (pública o privada), son un bien social. Como lo expresa el sacerdote jesuita Gerardo Remolina, “la Universidad es un bien social. Es decir, ella ha surgido y se explica en función de la sociedad. La Universidad es para ella y, en ese sentido, le pertenece: no es un bien privado sino social” (Remolina Vargas, 1998).

Las universidades no pueden ser ajenas a reflexionar y tomar acción sobre la responsabilidad social, debido a que tienen un compromiso con la sociedad al formar a los futuros profesionales que se desempeñarán en el mundo laboral, a los ciudadanos que respaldaron los derechos humanos y a los futuros funcionarios que buscarán el bien común con su accionar (Martínez de Carrasquero et al, 2008). La Pontificia Universidad Javeriana se ha propuesto desarrollar conocimiento que permita una mayor y mejor calidad de vida, a través de sus estudiantes, formados en el precepto de que son “mujeres y hombres para los demás”. La formación de la Universidad Javeriana se esfuerza por crear una mentalidad social, ética y humanística enfocada en la solidaridad y en la excelencia en el servicio.

De esta manera, la Pontificia Universidad Javeriana plantea su objetivo de Responsabilidad Social Universitaria como una línea que:

busca contribuir en la transformación social a través de procesos, que, con visión ignaciana, promuevan la formación ciudadana para el servicio dirigida a los miembros de



la Comunidad Educativa Javeriana, la cooperación con comunidades con desafíos sociales en el logro de alternativas de cambio y la apropiación social del conocimiento en diferentes zonas del país, favoreciendo el desarrollo humano sostenible (Medio Universitario Pontificia Universidad Javeriana, 2016).

Para la consecución de este objetivo de responsabilidad social, la Universidad Javeriana, en su proyecto educativo, describe cómo se deben desarrollar tales acciones. Estas deben adentrarse en la realidad colombiana, con el fin de generar conocimientos relevantes sobre los problemas. Dicho conocimiento permitirá formular estrategias y alternativas para que, de manera seria y responsable, se logre la transformación de la sociedad.

Asimismo, en consecución con este trabajo de investigación, se identifica cómo la Universidad Javeriana, desde sus primeros documentos sobre prácticas sociales, otorga la importancia suficiente al proceso de evaluación de los efectos producidos en el entorno de las prácticas, al determinar que:

Las acciones realizadas a través de las Prácticas Sociales Universitarias deben tener seguimiento continuo y evaluación sistemática, por parte de las Facultades, en relación con:

1. El efecto sobre la población beneficiaria involucrada en las distintas modalidades de Práctica Social Universitaria.
2. La generación de un conocimiento estratégico a través de la sistematización de las experiencias.

3. La producción de conocimiento disciplinario e interdisciplinario generado a partir de las acciones investigativas articuladas a las Prácticas.

4. La socialización de las acciones investigativas de las Prácticas Sociales Universitarias en grupos académicos, en entidades gubernamentales y en otros grupos que comparten este interés.

Lo que sugiere que la evaluación del impacto de la Práctica Social, debe ser un aspecto para tener en cuenta para permitir avanzar en esta labor asignada a los diferentes programas de la Universidad y que debe involucrar la retroalimentación de los actores sociales involucrados. (Pontificia Universidad Javeriana, 2002)

#### **IV. El Consultorio Contable Javeriano**

Dentro de la propuesta del programa de Contaduría Pública de la Pontificia Universidad Javeriana, “el consultorio contable es un aporte al perfil profesional del Contador público egresado de la Pontificia Universidad Javeriana” (Consultorio Contable Javeriano, s.f.). Este permite la formación integral del profesional, así como una visión más amplia de la realidad colombiana. De esta forma, desde el programa, se apunta a que el perfil del Contador Público Javeriano posea un “valor social de los contadores públicos egresados de la Universidad, los cuales deben distinguirse por su visión histórica, universal y teleológica de la profesión contable.” (Consultorio Contable Javeriano, s.f.). Todo lo anterior, con el fin de que tenga un factor diferenciador e integral en su ejercicio profesional frente a la sociedad.

El Consultorio Contable Javeriano se ha propuesto, como misión, “fortalecer la formación integral del Contador Público Javeriano, logrando que éste sea un profesional competente, de alta calidad en el mercado laboral y con un alto grado de responsabilidad social, mediante la

realización de labores que le permitan: reconocer una realidad empresarial y social, aplicando los conocimientos adquiridos durante su programa y desarrollando nuevas habilidades y destrezas” (Consultorio Contable Javeriano, s.f.). Para la consecución de su objetivo, el Consultorio presta un “servicio gratuito de consultoría, asesoría, asesoría In Situ y capacitación en las áreas contables, administrativas, tributarias, financieras y de gestión a los establecimientos de comercio” (Consultorio Contable Javeriano, s.f.).

A continuación, se realiza una breve explicación de los servicios ofrecidos por el Consultorio Contable Javeriano:

- *Asesorías in situ:*

Las asesorías son desarrolladas de manera que los estudiantes realicen una visita para conocer la situación en la que se encuentra la familia o empresa. Luego, por medio de la aplicación de conocimientos, redactan un informe con recomendaciones que den solución a la situación observada. El informe debe ser explicado por parte de los estudiantes a detalle, para después monitorear la aplicación de las recomendaciones y asegurar que el usuario quedará satisfecho con los resultados.

- *Capacitaciones:*

Tiene, como fin, mejorar las prácticas de negocios, por medio de jornadas de capacitaciones en temas sugeridos por los beneficiarios. Las áreas que abarcan las capacitaciones son: contabilidad básica general, formalización de empresas, manejo de inventarios, estrategias de mercadeo, emprendimiento, finanzas personales, flujo de efectivo y estrategias para el ahorro.

- *Trabajo realizado en fundaciones:*

El trabajo, realizado en conjunto con el Banco Arquidiocesano de Alimentos, pretende llevar a cabo un diagnóstico sobre las falencias administrativas y financieras de las fundaciones que conforman el Banco; para, de esta manera, implementar un modelo de administración que permita a las fundaciones desarrollar de mejor manera sus actividades. Todo esto, guiado desde la formación académica que han recibido los estudiantes (Consultorio Contable Javeriano, s.f.).

El Consultorio Contable Javeriano tiene, además, convenio con la Fundación DOMUS Colombia desde el 2016. Esta busca generar acciones para erradicar la pobreza en poblaciones vulnerables en Colombia, a través de programas que se desarrollan en los ejes de prevención, asistencia y formación. El Consultorio actúa dentro de los programas de formación que promueve la Fundación en la sede de Bogotá, ubicada en el barrio San Gabriel. La participación del Consultorio consiste en brindar capacitaciones gratuitas a las personas que se encuentran vinculadas con la Fundación (Consultorio Contable Javeriano, 2018).

La Fundación Fuerza Verde, ubicada en Soacha, también se encuentra aliada al Consultorio Contable Javeriano, desde 2018, para mejorar las condiciones de vida de población vulnerable, a través de la transformación social y la mejora en la calidad de vida. Sus lineamientos permiten la participación del Consultorio, pues la Fundación Fuerza Verde pretende que la transformación social y el mejoramiento de calidad de vida se generen por medio de la educación para el trabajo. El Consultorio Contable Javeriano ofrece todo el conocimiento necesario a las personas interesadas para que potencialicen sus proyectos (Consultorio Contable Javeriano, 2018).

- *Proyecto “Javeriano, alguien necesita de Ti”:*

Este proyecto pretende la sensibilización de la comunidad javeriana por medio de espacios compartidos con personas menos favorecidas. Los estudiantes gestionan un aporte en

especie, para que sea entregado a los párrocos y distribuido por ellos (Consultorio Contable Javeriano, 2018).

- *Trabajo realizado por PROSOFI:*

El programa de Contaduría Pública, por medio del Consultorio Contable Javeriano y la alianza con el Programa Social “PROSOFI” de la Facultad de Ingeniería, brindan apoyo a microempresarios en diferentes áreas, para que estos generen procesos de desarrollo integral, auto-gestionado y sostenible. Todo esto, a través de propuestas orientadas a solucionar las problemáticas de cada individuo. El Consultorio participa en este proceso por medio de los estudiantes que realizan su práctica social, quienes deben acompañar a los usuarios para orientar y resolver sus necesidades en temas contables (Consultorio Contable Javeriano, 2018).

## **11. Origen y evolución del Consultorio Contable**

Para efectos de esta investigación, con el deseo de evaluar la incidencia de las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano en las pymes capacitadas entre el 2010 y el 2017, se llevaron a cabo, en un primer momento, acciones para identificar cuáles han sido los acercamientos académicos y sociales que ha tenido el Consultorio con las pymes. Para identificar los acercamientos, se realizó una revisión de la información histórica del Consultorio Contable Javeriano desde el 2005 al 2017, pues desde el año 2005 se instaura la Práctica Social en el programa de Contaduría Pública. Esta información histórica reposa en los archivos digitales del Departamento de Ciencias Contables de la Pontificia Universidad Javeriana, así como en los informes semestrales que presentan los colabores del Consultorio Contable Javeriano.

Por medio de la revisión de la información, se pudo observar cómo se constituyó lo que hoy se conoce como Consultorio Contable Javeriano y conocer su proceso evolutivo. El crecimiento

del Consultorio se ha dado en aspectos como cobertura de usuarios, temáticas, metodología desarrollada, documentación y aportes en la formación, tanto de los estudiantes que se involucran cada semestre como de la población atendida.

## **I. Precedentes del Consultorio Contable Javeriano**

La Práctica Social, desarrollada por estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad Javeriana, ha sido una experiencia que permite el reconocimiento del entorno en el que se encuentra inmersa una población y de las necesidades que presentan. La labor social que realiza el Consultorio es el resultado de una evolución a lo largo de los años, que dio inicio como:

Un proceso de alfabetización que prestaban algunos estudiantes en colegios de la ciudad, donde enseñaban temas tales como participación ciudadana. Posteriormente, hacia el año 2005, se estableció que las prácticas del programa de Contaduría deberían tener un componente práctico en temas de la profesión, por lo cual se escogió la Práctica Social en convenio con el Banco Arquidiocesano de Alimentos de Bogotá. (Consultorio Contable Javeriano, s.f.)

En 2005, inicia la modalidad de prácticas en el programa de Contaduría Pública de la Pontificia Universidad Javeriana. La modalidad se inició con la opción de Práctica Social. Durante el 2005, se inscribieron 72 estudiantes de Contaduría Pública. Los estudiantes inscritos en la práctica debían desarrollar un proyecto basado en el reconocimiento de una problemática puntual de alguna de las Fundaciones que pertenecen al Banco de Alimentos. El proyecto desarrollado debía hacer uso de la formación disciplinar del estudiante y, así, contribuir a la solución de la problemática identificada (Programa de Contaduría Pública - Pontificia Universidad Javeriana, 2011).

**Tabla 2***Estudiantes que participaron en practica desde el 2006 hasta el 2010*

<b>Estudiantes de Contaduría Pública inscritos en Prácticas</b>			
<b>Año</b>	<b>Práctica Social</b>	<b>Práctica Empresarial</b>	<b>Práctica en Investigación</b>
<b>2005</b>	72	0	N/A
<b>2006</b>	58	1	N/A
<b>2007</b>	45	16	N/A
<b>2008</b>	56	18	3
<b>2009</b>	71	16	6
<b>2010</b>	68	26	0
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>77</b>	<b>9</b>

En 2006, se instaura la modalidad de Práctica Empresarial, en la que se inscribió un estudiante, mientras otros 58 ingresaron a Práctica Social en el programa de Contaduría Pública.

Para el año 2007, los estudiantes inscritos a Práctica Social disminuyeron de forma considerable, posiblemente debido a la apertura de la nueva modalidad de Practica Empresarial [Tabla 2]. Los estudiantes inscritos en Práctica Social recibieron un taller denominado “Taller de Habilidades Sociales para la Práctica Social y la convivencia cotidiana”, promovido por la Vicerrectoría Académica y asistidos por la Facultad de Educación de la Universidad. En este, se buscaba inducir en los estudiantes el sentido solidario de la Práctica Social y desarrollar habilidades sociales en el campo comunicativo, por medio de temáticas como “Comunicación a través del lenguaje verbal y no verbal” y “Trabajando con otros”.

De acuerdo a lo consignado en el Marco de Prácticas Universitarias publicado por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Javeriana en 2007, la principal misión de las Prácticas Universitarias es la formación integral de los estudiantes por

medio de acercamientos a la realidad. En estos acercamientos, debe motivarse la aplicación de sus criterios disciplinares desde valores de responsabilidad social. El documento indica que la Práctica Social debe tener, como objetivo, contribuir a la solución de una problemática puntual por medio de acciones relacionadas con su formación disciplinar. Según el mismo documento, el estudiante que desarrolla la Práctica Social deberá presentar tres informes que permitan evidenciar el desarrollo de la Práctica y los resultados que se han alcanzado. Este grupo de tres informes está compuesto por: plan de trabajo, informe de avance e informe final. Estos informes deben soportar la evaluación que realizará la entidad donde el estudiante realiza la Práctica Social; si es posible, la comunidad beneficiaria del proyecto del estudiante hará una evaluación sobre su rendimiento. (Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 2011)

De acuerdo con el informe de gestión de Prácticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas del año 2008, el programa de Contaduría Pública maneja el proceso de Práctica Social de manera independiente a la oficina de Prácticas de la Facultad (Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 2008). Asimismo, en 2008 se inicia la modalidad de Práctica en Investigación; en este semestre, se inscribieron 3 estudiantes. Para las demás prácticas, el número de estudiantes inscritos no varió de manera significativa con respecto al año anterior. [Tabla 2]

Para el año 2009, se observa que el acompañamiento y evaluación de la Práctica Social para el programa de Contaduría Pública se hace directamente en el programa y departamento de Ciencias Contables, dado que en el Informe de Gestión 2009 de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas no se hace mención del programa de Contaduría Pública. Sin embargo, no se encuentra un informe específico que rinda cuenta de la gestión en la Práctica Social de ese año en el programa de Contaduría Pública.



Entre los documentos encontrados correspondientes al año 2009, se encuentra el trabajo del profesor Oscar Beltrán Macías, documento de gran valor denominado “Guía metodológica Práctica Social”. Este documento surge de la necesidad de establecer pautas en la formación del estudiante de Contaduría Pública de la Pontificia Universidad Javeriana en el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este objetivo, se realizó un proyecto en conjunto el Banco de Alimentos de Bogotá, con el que se buscó realizar una exploración en algunas fundaciones sin ánimo de lucro que, en términos generales, carecen de estructura administrativa, financiera y contable. El proyecto estaba enfocado hacia la implementación de un modelo que facilitara la aplicación de la legislación tributaria, aspectos procedimentales y legales y herramientas de contabilidad que son requeridos para las entidades del sector de economía solidaria con las que se trabajó. Según las reflexiones del profesor Beltrán, este proyecto brindaría a los estudiantes, además, las herramientas necesarias para que en un futuro pudieran auditar procesos de aportes y donaciones con fines humanitarios y sociales.

Según lo planteado en el documento, las temáticas que se debían tratar durante la Práctica Social están enfocadas en la enseñanza de procesos: el proceso administrativo, que se componía de temas como la organización administrativa y aspectos operativos (tesorería, presupuesto y manejo de bienes); el proceso contable, que consistía en la implementación de un modelo de contabilidad confiable y eficaz; y el proceso tributario, orientado a verificación, seguimiento y acompañamiento al proceso tributario de la fundación.

Para el desarrollo de las temáticas, la guía proponía el desarrollo de tres fases: inicio de la elaboración de un diagnóstico, planeación y, posteriormente, desarrollo. Según lo que se desarrolla en la guía, los estudiantes deberán, como mínimo, presentar dos informes parciales de seguimiento y, además, un informe final que consolide toda la labor realizada durante el

semestre. En el documento, se establece que el horario dispuesto para la Práctica Social es todos los sábados de 9 am a 2 pm.

Otro de los documentos relevantes encontrados es el denominado “Prácticas Universitarias Contaduría Pública”. Este documento, publicado en 2009, describe la misión, la visión y los diferentes tipos de prácticas. Sobre la Práctica Social, se menciona que se desarrolla en el marco de un proyecto que busca reconocer una problemática puntual y adelantar acciones que están relacionadas con su formación disciplinar. En este documento ya se hace mención del trabajo que realizado con las fundaciones del Banco de Alimentos en la Práctica Social. Adicionalmente, el documento denominado “Prácticas Sociales Universitarias: una estrategia para la proyección social en la formación de los estudiantes de pregrado” aclara que “las Prácticas Sociales Universitarias se articulan alrededor de fenómenos sociales significativos de diversos sectores poblacionales. Por lo tanto, no son acciones puntuales y esporádicas, sino acciones coherentes, sistemáticas y articuladas, con base en las cuales se genera un conocimiento relevante” (Pontificia Universidad Javeriana, 2002). Desde este marco, se trabajan tres componentes:

1. Docente: busca fortalecer elementos teóricos y metodológicos en ellos y desarrollar un compromiso social.
2. Investigativo: promueve el uso de procedimientos investigativos para comprender fenómenos sociales.
3. Servicio: permite la inserción de los miembros de la comunidad javeriana en diferentes escenarios sociales, con el fin de generar alternativas acordes a las problemáticas identificadas.

El profesor de la Pontificia Universidad Javeriana Hernán Pedraza, en 2009, redacta un informe sobre la Práctica Social del primer periodo 2009. Según este informe, se realizó el

trabajo con 12 fundaciones (10 del Banco de Alimentos y 2 asignadas por la Universidad Javeriana), en las que “el 60% de las fundaciones están enfocadas a fortalecer la educación y la alimentación de los niños, el 20% a la protección de los abuelos y el 20% restante a jóvenes y desplazados víctimas de la violencia” (Pedraza, 2009). Allí se expone que las falencias más comunes en estas fundaciones son la organización de la dirección administrativa, la toma de decisiones, el manejo de dinero y la asignación de funciones; adicionalmente, no se tiene la información financiera suficiente para elaborar Estados Financieros. Tampoco se tienen los recursos financieros suficientes para cumplir con sus obligaciones. De esta forma, terminan recurriendo a la realización de actividades de cualquier índole para suplir sus necesidades.

La participación en la Práctica Social durante el año 2009 fue de 71 estudiantes de Contaduría Pública. Todos los estudiantes que participaron en la práctica aseguran que, con los temas tratados en las capacitaciones, se compartió todo el conocimiento profesional que tenían. Como resultado, se obtuvo el cumplimiento de logros como la organización la documentación de la información de años anteriores, el registro de la información contable y presupuestal, la elaboración de estados financieros y de declaraciones de retención en la fuente, la impresión de libros oficiales, la realización de informes de gestión, la presentación de estados financieros en las alcaldías menores de Bogotá, el control y realización de inventarios, y el control interno y auditoría a estados financieros. Los conocimientos compartidos alcanzaron a llegar a un total de 11 fundaciones. Durante el 2009, los estudiantes de Práctica Empresarial y Práctica en Investigación fueron 16 y 6, respectivamente.

Durante el año 2010 el número de estudiantes de Contaduría Pública que participaron en la Práctica Social fue de 68, trabajando con 10 fundaciones. Los temas que se trataron fueron: elaboración de estados financieros, asesoría en aspectos tributarios, elaboración de presupuestos,

elaboración de propuestas de proyectos productivos y capacitación en procesos contables. Se encontró evidencia de que, durante este año, se realizó también el “Taller de habilidades sociales para la práctica social y convivencia cotidiana”, que se enfocó en desarrollar habilidades sociales en el campo comunicativo e inducir el sentido solidario de la Práctica Social. Se compartieron, con los estudiantes que participaron, el entendimiento, el deseo y la capacidad de relacionar su ejercicio de Práctica Social con la solución de problemas sociales y ayudar a proponer alternativas que generen mejoría de las condiciones de vida y desarrollo integral en las personas que se impacta con el trabajo (Agenda diciembre-enero, 2010). En el Informe de Gestión de Prácticas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, se reconoce que las prácticas sociales enfrentan varios retos, debido a que las instituciones donde los estudiantes realizan sus prácticas cuentan con recursos muy escasos para su funcionamiento y no poseen el personal calificado ni los materiales para mejorar sus procesos. Por ello, es necesario que, desde la Universidad, se genere un mayor acompañamiento y seguimiento al estudiante, con el fin de despertar una actitud más proactiva en este. De acuerdo con lo anterior, la Facultad decidió implementar un espacio de preparación para la Práctica Social. Por esto, se decidió establecer dos jornadas de trabajo en las que se aborden los temas necesarios para que los estudiantes desarrollen su práctica. Las jornadas empezaron desde el segundo semestre del 2010: la primera trataba sobre el análisis del contexto (indicadores de pobreza y desarrollo, análisis por localidades, análisis de grupos poblacionales vulnerables), mientras la segunda se ocupaba de gerencia social (matriz de marco lógico).

Durante el informe de gestión, se menciona la creación del programa “Escuela de Tenderos”, que se viene trabajando desde el 2006 junto con la empresa de Inversiones Nacional de Chocolates. En este programa, estudiantes de Administración de Empresas brindaron apoyo

técnico a cada uno de los tenderos inscritos. Para este año, fueron 68 estudiantes inscritos en Práctica Social, 26 en Práctica Empresarial y ninguno en Práctica en Investigación.

## **II. Inicios del Consultorio Contable Javeriano**

En las entrevistas realizadas a Fabiola Torres, Hernando Bermúdez y Braulio Rodríguez, se logró identificar que el acto con el que se dio inicio al Consultorio Contable Javeriano fue un acercamiento con un teólogo jesuita, egresado del programa de Contaduría Pública de la Pontificia Universidad Javeriana, en la capilla de Villa Javier. Este teólogo fue el canal de conexión que permitió concretar una reunión en la que se planteó el deseo que se tenía desde el programa de Contaduría Pública en contribuir, de alguna forma, a la obra que la Compañía De Jesús adelantaba en la zona. Esto, mediante un trabajo de campo de los estudiantes, donde realizaran un acercamiento a la comunidad, levantaran información y, acto seguido, generaran un plan de trabajo basado en la información conseguida.

Para el 2011, con el ánimo de ampliar el campo de acción en la ejecución de las Prácticas Sociales, se formula una propuesta para diseñar e implementar el Consultorio Contable Javeriano. Este se plantea como un espacio en el que propietarios de negocios pertenecientes a grupos sociales vulnerables en los barrios de las parroquias de San Francisco Javier y San Albero Hurtado (de las localidades de San Cristóbal y Santa Fe, respectivamente) cuenten con apoyo técnico suficiente para una adecuada administración de sus negocios, buscando mejores rentabilidades, lo que se espera redunde en la mejora de las condiciones sociales y económicas para reducir la vulnerabilidad y pobreza de la población.

Lo que motivó la creación del Consultorio Contable Javeriano fueron los requerimientos por parte de los estudiantes. Tal es el caso de la necesidad de que aporten sus conocimientos a las

obras que adelanta la Compañía de Jesús en Colombia, para dar apertura a otros espacios para el desarrollo de las prácticas sociales. El programa de Contaduría Pública, para dar respuesta a los requerimientos, decidió crear un Consultorio Contable Javeriano, como política de proyección social del Departamento de Ciencias Contables de la Pontificia Universidad Javeriana en la Obras de la Compañía de Jesús. Por otra parte, como mecanismo de práctica para los estudiantes de Contaduría, mediante el aporte de sus conocimientos profesionales a personas de escasos recursos de las localidades en las que se encuentran las parroquias de la Compañía de Jesús (San Francisco Javier y San Alberto Hurtado, en Bogotá).

Para la creación del Consultorio Contable Javeriano, se procede con la aplicación de una encuesta a los comerciantes y administradores de los establecimientos ubicados en las áreas cercanas a las parroquias. Desde el primer momento, las personas encuestadas expresaron de saber más sobre cómo administrar eficiente de su negocio, por lo que requerían un apoyo en las áreas de “contabilidad, la organización y administración del negocio, legislación comercial y laboral, el control y la tributación” (Departamento de Ciencias Contables, 2011).

Hernando Bermúdez, uno de los pioneros del Consultorio Contable Javeriano, cuenta cómo la idea que surge de él mismo, al querer servir en las obras de la Compañía de Jesús. Esta cobra vida al contactarse con un antiguo alumno jesuita, que vivía en teologado jesuita en Villa Javier, con el fin de que el párroco pudiera convocar a la comunidad. Él afirma que:

Al principio, no sabíamos muy bien qué era lo que podíamos hacer, entonces se hizo una encuesta original entre las personas del barrio, a ver qué servicio ellos podían apreciar. Ahí por cierto hubo una respuesta muy curiosa, porque “Nosotros si queremos que nos ayuden con los temas contables, pero no queremos que vengan a presionarnos a que

paguemos impuestos”. Nos pusieron pues un límite fuerte las personas ahí. (Bermúdez Gómez, 2018)

Al testimonio de Hernando Bermúdez, se suma el de Braulio Rodríguez y Fabiola Torres. Esta última nos cuenta que se encontraban

Buscando, digamos, llevar a la práctica y a la realidad la ayuda y el devolverle algo a la sociedad de los beneficios que tanto estudiantes como profesionales reciben a través del tiempo. Buscamos un contacto en la Compañía de Jesús. En la Compañía de Jesús en ese momento estaba aquí en Bogotá como parte de los formadores de los juniors, de los potenciales sacerdotes jesuitas, un compañero mío que se llama Carlos Cardona, que es actualmente jesuita (...) Entonces tuvimos una reunión con él en la parroquia de Villa Javier, allí le planteamos lo que nosotros queríamos, la posibilidad de contribuir en algo a esa obra en concreto de la Compañía de Jesús, le planteamos pues lo que nosotros queríamos en relación con que nuestros estudiantes tuvieran la posibilidad de ir y generar primero algunos reconocimientos de sitio, levantar alguna información y, además de eso, como que empezaran ellos a plantearse un proceso de trabajo durante los semestres siguientes. (Torres Agudelo, 2018)

El resultado de la aplicación de la encuesta otorgó, como diagnóstico, el alto grado de informalidad que presentaban los negocios. Esto se debía a que desconocían los beneficios de llevar un negocio adecuadamente formalizado, a pesar de que algunos ya habían recibido capacitaciones en temas administrativos y contables.

En el momento de su planeación, el Consultorio Contable Javeriano se creó con el objetivo de “prestar el servicio de consultoría, asesoría y capacitación contable, administrativa, tributaria,

financiera y de gestión a los establecimientos (...) mediante la implementación del Consultorio Contable del programa de Contaduría Pública de la Universitaria Javeriana, logrando aportes significativos en el crecimiento de los establecimientos, cumpliendo de esta forma con la responsabilidad social asociada al profesional de la contaduría y apoyando a los programas sociales que desarrolla las parroquias en beneficio de su comunidad” (Departamento de Ciencias Contables, 2011). Las personas que se indicaron como actores involucrados en las implementaciones del Consultorio Contable Javeriano fueron: comerciantes (propietarios de establecimientos de comercio), profesores (encargados de realizar un acompañamiento a los estudiantes mediante una asesoría y a mediando con las parroquias) y estudiantes (encargados de desarrollar las actividades del consultorio mediante los servicios de asesoría, capacitación y rendición de avances para que haya una retroalimentación constante).

De acuerdo con Braulio Rodríguez, actual director del Departamento de Ciencias Contables y pionero del Consultorio Contable Javeriano, mediante este proyecto, se buscaba potencializar un tema de servicio en los estudiantes, a través del ejercicio académico en lugares vulnerables de la ciudad. Con este ejercicio, se buscaba que las comunidades identificaran al Consultorio Contable Javeriano mediante “ese espíritu de servicio, el empoderar y consolidar en esas zonas el nombre de la Universidad y obviamente el nombre de Contaduría Pública Javeriana” (Rodríguez Castro, 2018).

En el momento en que se ideó el Consultorio Contable Javeriano, se establecieron tres tipos de servicios que ofrecería: cursos de formación y capacitación, asesorías y consultorías. Los servicios prestados por el Consultorio Contable Javeriano se realizarían mediante la metodología *Learning by Doing It* (aprender haciendo). Este método se considera de autoaprendizaje, pues el aprendizaje se realiza a medida que se va ejecutando la tarea.



Todas las actividades que se planearon para el Consultorio Contable Javeriano estaban soportadas por un modelo financiero. Se presupuestó que existirían ingresos provenientes de los procesos de enseñanza en ámbitos contables y de los servicios profesionales para solución de problemas de tipo administrativo, contable, tributario y demás. Los gastos presupuestados para el proyecto incluían: espacio físico donde se ubicaría el consultorio, personal (profesores y consultores externos), desplazamiento del personal a cada una de las parroquias e implementos usados en las actividades del consultorio.

En el documento “Procesos Práctica Social Contaduría Pública” del 2011, se hace una descripción detallada del procedimiento que deben seguir los estudiantes que se inscriben a la Práctica Social. En el proceso para la inscripción se resalta que uno de los pasos obligatorios es la participación de las actividades pre-prácticas (el “Taller de habilidades”).

En este año, se formula el plan de creación del Consultorio Contable Javeriano dentro de la ejecución de las Prácticas Sociales. El Consultorio se ideó como un espacio para los propietarios de negocios de sectores vulnerables donde se encuentran parroquias de la Compañía de Jesús. En este espacio, se brinda un apoyo técnico para la adecuada administración de los negocios y el logro de mejores rentabilidades. El Consultorio se fundó con el ánimo de ayudar a las mejoras en condiciones económicas y sociales, para reducir la vulnerabilidad y pobreza de la población.

### **III. Consultorio Contable Javeriano puesto en marcha**

El profesor Luis Hernán Pedraza Calderón, en su informe “Conclusiones Práctica Social 2011”, narra que los estudiantes tuvieron dificultades para hacer el levantamiento de los estados financieros de las fundaciones con las que trabajaron, debido a la falta de información y documentación soporte. A raíz de este problema, los estudiantes se dedicaron a brindar asesoría

en procesos administrativos de las fundaciones, puesto que presentaban dificultades en la toma de decisiones y administración de recursos. En Práctica Social, este año, se inscribieron 59 estudiantes, 46 en Práctica Empresarial y ninguno en Práctica en Investigación.

Se logra evidenciar que formalizar la figura del Consultorio Contable Javeriano no implicó dejar de lado la labor que se venía realizando con las Fundaciones y el Banco de Alimentos, sino que, por el contrario, se buscaron otros espacios donde también se podía hacer presencia. El testimonio de Diana Lozano, actualmente profesora del Consultorio Contable Javeriano y estudiante del programa de Contaduría Pública en el 2009, resulta clave, dado que logró ver la transición de esta figura. Ella comenta que participa en esta experiencia, ya que

Es la entrega, el servicio a la comunidad, el servicio a las personas más necesitadas, el saber que no solamente con donaciones materiales podemos apoyar a estas personas, sino que también con nuestro tiempo podemos apoyar a estas personas y ver la alegría cuando uno va, cuando uno les ayuda a hacer la parte contable, la parte administrativa. Ellos siempre tienen una sonrisa en la cara cuando uno llega, siempre tienen algo para ofrecerle, que nosotros a veces no somos capaces de hacer con otras personas. (Lozano Bermúdez, 2018)

En los registros de 2012, se hace referencia a las capacitaciones que se dictaron en las parroquias de San Javier y San Alberto Hurtado. Para el inicio de las actividades, el profesor encargado realizó una contextualización de los resultados de los semestres anteriores, con base en el trabajo ejecutado. Los estudiantes definieron los temas a incorporar en las capacitaciones.

Las personas que realizaron su Práctica Social en el 2013 trabajaron con habitantes de los barrios pertenecientes a las parroquias de San Javier y San Alberto Hurtado (de las localidades de

San Cristóbal y Santa Fe, respectivamente) y tuvieron la oportunidad de prestar asesoría en la modalidad *in situ*. Para esta labor, los estudiantes, primero, presentaron un manual de asesoría al docente, identificaron cada uno de los negocios y realizaron un diagnóstico de cada negocio con sus respectivas oportunidades de mejora. En las actividades pendientes por hacer, se indica que aún falta realizar la documentación sobre el diagnóstico y seguimiento que se le hace al negocio.

El informe final de la Práctica Social del año 2014 expone cómo los estudiantes se propusieron, en sus objetivos, “estimular el sentido de responsabilidad social y desarrollar habilidades en la búsqueda de soluciones prácticas a soluciones reales, encaminadas al beneficio social” (Programa de Contaduría Pública - Pontificia Universidad Javeriana, 2014). Para poder alcanzar estos objetivos, se inició la Práctica Social con el reconocimiento de los barrios El Dorado, Los Laches y San Javier, lugares donde se realizaron las capacitaciones. Además, se realizó el acercamiento a la comunidad por medio de la circulación de 4 folletos informativos: “Cuentas no son cuentos”, “Comerciante minorista El Rey del Barrio”, “Cómo puedo ser más próspero” y “Finanzas personales a tu alcance”. Estos folletos tenían, como finalidad, promocionar los servicios del Consultorio Contable Javeriano, haciendo énfasis en el carácter gratuito y las distintas modalidades de capacitaciones. El desarrollo de la Práctica Social fue a través de la modalidad *in situ*, capacitación en la parroquia, consultas virtuales, apoyo en gestión contable a las parroquias, actividad “Javeriano, alguien necesita de ti” y taller de música de flauta dulce.

Fueron varios los acercamientos a las pymes durante el 2014 en las asesorías *in situ*. Uno de estos fue el trabajo realizado con el “Restaurante y Pescadería La Abuela del Pacífico”, atendido por Dayra Melba Valencia González y su familia. El inicio de la asesoría se dio con el diagnóstico de los costos que hacen parte del proceso de producción, para proseguir a

clasificarlos como costos fijos o variables. En cuanto al volumen de venta, se pudo calcular cuál era la cantidad de almuerzos que se vendían durante la semana, pero se descubrió que no existe un control de venta sobre los productos secundarios (helados y ensaladas de frutas). El diagnóstico del manejo contable evidenció que se llevaba una contabilidad de caja, donde registran los ingresos y egresos en un cuaderno. Sin embargo, el restaurante no tenía control sobre el efectivo ni vinculación a una entidad bancaria. En cuanto al cumplimiento de la regulación laboral, la propietaria del negocio no tiene afiliadas a sus cuatro empleadas al sistema de seguridad social. La propuesta de mejoramiento incluyó la formulación de visión, misión, valores y principios del restaurante; asimismo, se recomendó implementar un mejor proceso de compras para reducir los costos de producción.

Otra de las asesorías *in situ* prestadas durante 2014 fue con el negocio “Avioncito Mágico”. El negocio se dedica a la venta al detal de distintos productos, como elementos de aseo, papelería, ropa, productos de belleza, juguetes, entre otros. El negocio es atendido por Dioser Giraldo. Durante la capacitación, se intentó conocer información detallada sobre el negocio, pero el señor Dioser expresó que su intención era conocer sobre temas contables, pero no deseaba que se aplicaran a su negocio. Por ello, durante las capacitaciones, se trataron temas como introducción y manejo del PUC, estados financieros y documentos legales. Después de la oportunidad de capacitar en los temas mencionados con anterioridad, el señor Dioser accedió a contestar una serie de preguntas que permitieron realizar un diagnóstico de su negocio, pero no estuvo abierto a recibir el plan de mejoras.

Las capacitaciones que se realizaron en las capillas estuvieron enfocadas en las temáticas de controlar las finanzas personales, controlar los ingresos y gastos bajo los principios de presupuestar ingresos y gastos, definir de metas a corto y largo plazo, aprender a vivir de acuerdo

al nivel de ingresos y aprender a ahorrar dinero si sobra. Además, se capacitó a los participantes sobre lineamientos para administrar debidamente sus deudas.

En el 2015, el número de estudiantes que decidieron vincularse a la Práctica Social sobrepasó expectativas, por lo que fue necesaria la vinculación de tres docentes nuevos. Ello permitió consolidar un grupo de trabajo multidisciplinar que ayudó a que la gama de servicios que ofrecía el Consultorio Contable Javeriano se fortaleciera más. Principalmente, las estrategias del Consultorio Contable Javeriano, hasta el momento, se enfocaban a la cultura del ahorro y manejo financiero familiar.

De acuerdo con el informe del segundo semestre de 2015, se vincula un nuevo lugar a la Práctica Social: la comunidad de la parroquia San Martín de la Caridad. Las capacitaciones durante el 2015 se planearon, en un principio, con el objetivo de

Promover la asesoría in situ en los negocios y pequeñas empresas de la comunidad, suministrar herramientas financieras y administrativas a los microempresarios y la comunidad en general que permitan el mantenimiento de sus recursos y óptima utilización de los mismos. (Carrillo et al, 2015)

A lo largo del desarrollo de las capacitaciones, los temas tratados por los estudiantes fueron finanzas personales, donde se explicó temáticas como ahorro, inversión y crédito. Además, se abordaron temas de contabilidad básica sobre conceptos de teoría de la partida doble, kardex, nómina y retención en la fuente.

Asimismo, en el 2015 se realiza la alianza con el Programa Social de la Facultad de Ingeniería (PROSOFI), en la que se realizó un trabajo con algunos barrios del sector de Usme. El trabajo en la localidad de Usme en el 2015 se enfocó en la capacitación de negocios como el de Alba

Yaneth Prieto, un taller de confección de prendas, como uniformes, sudaderas, ropa deportiva y delantales. Este taller cuenta con una propiedad planta y equipo propio (una máquina plana y fileteadora). Otro negocio que recibió las capacitaciones bajo la modalidad *in situ* fue el negocio de Luzmary Camacho, también taller de confección que, junto con el taller de la señora Alba, recibieron la capacitación en temas contables. Se realizó la entrega de un cuaderno para el registro de la información suministrada y se capacitó en temas como tipos de sociedad, creación de empresas, contabilidad básica y temas tributarios. Se dio instrucción sobre la teoría contable, inventario, materia prima, inventario inicial, inventario en proceso, inventario final y manejo de kardex.

En la parroquia de Villa Javier, las capacitaciones dictadas trataron sobre temas de contabilidad básica, contabilidad gerencial y herramientas para las finanzas. La capacitación fue dictada a la señora Emperatriz, que tiene un negocio propio ubicado en otro barrio, lo que impedía que la capacitación se hiciera directamente en la ferretería.

Además, con las pymes que se encuentran cerca de la parroquia de Villa Javier, se hicieron acompañamientos en la modalidad *in situ*. La empresa “Comí – Mascotas”, propiedad de José Giovanni Quintero Rincón, ya contaba con estados financieros contruidos con ayuda del grupo de capacitadores del semestre anterior. Se intentó iniciar el proceso con un análisis de las cifras de los estados financieros, pero, por un percance del propietario con el computador donde se tenía toda la información de la empresa, no se pudo realizar la labor. A pesar de las dificultades, el grupo de capacitadores logro hacer recomendaciones a la empresa con respecto a mejor distribución de los ingresos que provienen del negocio, *stock* de inventarios, ahorro y enfoque de mercado.

El señor Marco Eliecer González Garibello, propietario de la empresa “D Gabriel Calzado”, recibió capacitaciones sobre la manera en la que se debe realizar el costeo de un producto. Además, con la ayuda del señor Marco, se logró identificar cuál era la naturaleza de las transacciones del día a día de la empresa para construir estados financieros. Además de los estados financieros, los estudiantes realizaron una serie de recomendaciones con el fin de motivar frente al ahorro, mantener un *stock*, vender la maquinaria que no era utilizada y buscar medios para diversificar los ingresos.

Maxi Plásticos y Desechables P&G es una empresa dirigida por Ida Patricia Huérfano y Yesid Ríos Castro, que había abierto sus puertas recientemente. Hasta el momento que llegaron los estudiantes del Consultorio Contable Javeriano, no se había realizado un inventario, lo que dificultaba que la empresa manejara cifras reales. La primera tarea que se realizó fue enseñar la manera en que se realiza el inventario y recomendar a los propietarios que se debe mantener el registro de los productos que entran y salen, para que conozcan con certeza cuáles son sus existencias.

Durante el año 2016, en la localidad de Usme, se capacitaron nuevos talleres, como el taller de confección de Deyanira y el taller de llaveros de Yuly Cortés. En Usme, por medio del programa de PROSOFI, los estudiantes trabajaron con el taller de confección de la señora Alba Yaneth Prieto, ubicado en el sector de Bolonia en Usme, donde se pretende reforzar los conceptos básicos contables adquiridos previamente y aplicarlos a la operación diaria del establecimiento. El equipo de aquel periodo realizó recomendaciones de mejora con respecto al registro físico de las órdenes de producción y control de gastos, así como un acompañamiento en la gestión de documentación necesaria para el registro ante Cámara de Comercio; además, se capacitó en temas de registros y bosquejo de elaboración de estados financieros. Asimismo, se

trabajó con el taller de confección de la señora Luz Mila Villada Valencia, donde se explicaron los principales conceptos contables que debe conocer para el manejo de su negocio y, finalmente, se realizó la recomendación de llevar un control permanente de ingresos.

En San Martín de la Caridad, para el 2016, entre los principales participantes de las capacitaciones estuvo Alexander Raigoza Gallego, con quien se trataron temas de formación contable y principios. Con Orlando Portilla se trataron temas relacionados con: finanzas personales, contabilidad básica, costos, técnicas de mercadeo y ventas. En cuanto a asesorías *in situ*, se evidencian dos negocios principales: el primero es “Donde Enrique Restaurante y Cafetería”; el segundo, “Punto el Costeño”. En estos, se abordaron temas de contabilidad básica, nómina, capacitación en herramientas ofimáticas, ingresos y costeo.

En el año 2017, el trabajo realizado en la parroquia de San Martín de la Caridad se caracterizó por explicar a los asistentes cómo realizar una correcta amortización de un crédito. Se enseñó sobre la manera correcta en la que se debe construir la tabla de amortización, además de instruir cómo se usa esta, junto con la importancia de saber manejar el dinero a través del tiempo. Adicionalmente, a petición de uno de los participantes de las capacitaciones, se realizó un estudio de la situación económica actual de Ecuador, debido a que uno de los participantes deseaba iniciar una sociedad en el vecino país.

Dentro de las asesorías *in situ* que se prepararon durante este año, se resalta el trabajo que se adelantó en el negocio “Carnes Alexandra Martines”. Se capacitó sobre los temas de inventarios de productos, pues su deseo era conocer la manera de realizar presupuestos y poder surtir mejor su negocio. También se realizó la capacitación acerca del cálculo de margen de ganancia, pero la falta de tiempo impidió profundizar en este tema.



Hubo tres casos más de pymes que estuvieron interesadas, en un principio, por los servicios del Consultorio Contable Javeriano, como la heladería “Ice Fruit”, cuya propietaria María Rincón expresó inquietudes en temas contables y financieros; y la tienda “Dorby Den”, que deseaba saber por qué su negocio no era tan rentable. Los estudiantes ofrecieron ayuda para determinar la rentabilidad de su negocio, pero en el informe no se menciona si estos planes efectivamente se aplicaron.

En el sector de USME, el trabajo se focalizó en 3 negocios:

- *Los Chiros de Valentina:*

La labor adelantada con esta pyme se centró en el manejo de inventario, la manera en que se almacena y la organización para el aprovechamiento de mermas. Además, en control de ingresos y egresos, se ayudó a la implementación de un talonario para llevar un control de las ventas, abonos, etc. De esta manera, a la propietaria se le facilita registrar todos sus ingresos y egresos. Se enseñaron las prácticas para determinar los elementos del costo del producto.

- *La Oficina:*

Los trabajos realizados durante el proceso incluyeron la asesoría en la distribución de ingresos y gastos que se presentan en el bar. Toda esta información no pudo ser plasmada en un documento, debido a que la señora María Constanza nunca logró entregar una relación de ingresos y gastos. Se insistió en que se debe llevar un registro minucioso de las operaciones. Se instruyó en el manejo de inventarios y el cálculo de los elementos del costo.

- *Confecciones Cleovick:*

Se capacito en la diferenciación entre costos y gastos para que sea aplicada, además de la manera en que se debe emplear el kardex. Se propuso empezar a tomar los tiempos de los empleados en sus actividades para realizar una correcta asignación del costo de mano de obra.

En la Fundación DOMUS también se registran las capacitaciones dictadas a las pymes durante 2017: Batercol, Droguería, La Playita, Almacén de Aceites y Lubricantes. Estas pymes recibieron capacitaciones en inventarios, manejo de kardex, retenciones en la fuente y sanciones en las que se incurre al no pagar impuestos, cálculo de nómina y construcción del estado de resultados.

A continuación, se presenta una línea del tiempo que resume los hechos más relevantes encontrados en la revisión documental del Consultorio Contable Javeriano [Figura 1].

# CONSULTORIO CONTABLE JAVERIANO

Datos históricos del Consultorio Contable Javeriano tomados de archivos digitales del Departamento de Ciencias Contables de la Pontificia Universidad Javeriana y en los informes semestrales que presentan los colaboradores del Consultorio Contable Javeriano.

\*\*\*\*\*

Trabajo de grado INCIDENCIA DEL CONSULTORIO CONTABLE JAVERIANO EN LAS PYMES CAPACITADAS ENTRE EL 2010 Y EL 2017 realizado por los estudiantes Diago Alberto Moreno Meza y Angie Lizeth Velandia Guasca

## LINEA DE TIEMPO

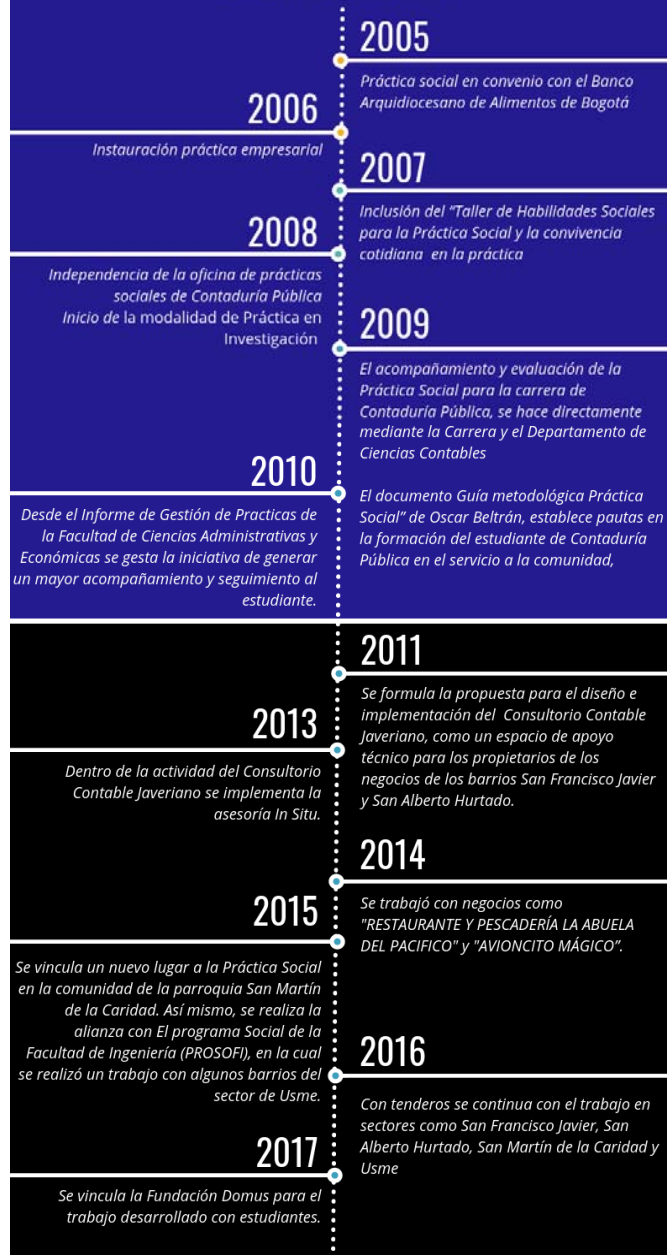


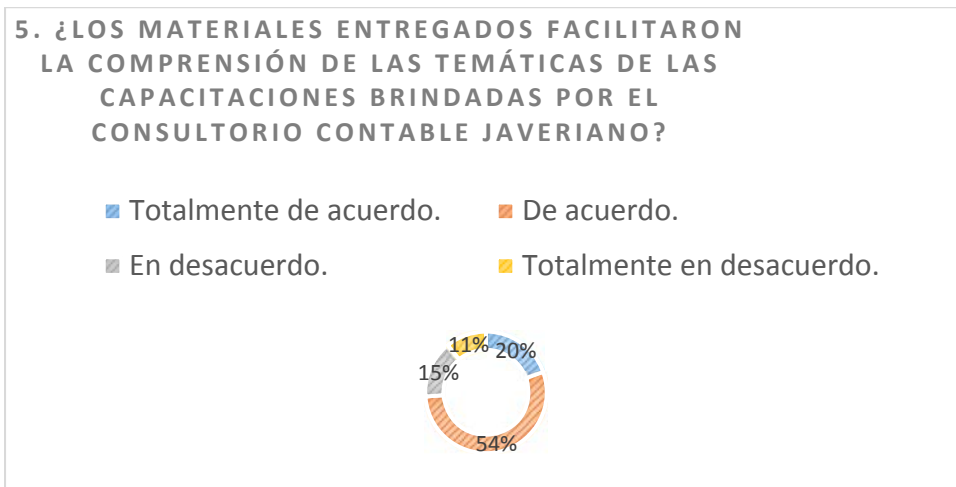
Figura 1. Línea de tiempo: Consultorio Contable Javeriano.

## 12. Satisfacción por parte de los usuarios del Consultorio Contable Javeriano frente a las capacitaciones realizadas

Después de identificar los acercamientos por parte del Consultorio Contable Javeriano a las pymes usuarias de sus servicios, se hace necesaria una retroalimentación que permita conocer la satisfacción de los usuarios del Consultorio. Esto se debe a que el grado de satisfacción de los usuarios refleja la manera en que las acciones del Consultorio Contable Javeriano incidieron y generaron una percepción en estos. La satisfacción será medida a través de una encuesta que comprende las cinco dimensiones del modelo de encuesta de satisfacción SERVQUAL. Cada pregunta formulada en la encuesta tiene la intención de indagar sobre alguna de las dimensiones del modelo. A continuación, se realiza la relación entre cada una de las dimensiones de SERVQUAL y la pregunta que corresponde a tal dimensión (con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los usuarios).

### I. DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES

Esta dimensión busca evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a los recursos físicos y audiovisuales. Para efectos de la encuesta aplicada, las preguntas 4 y 5 indagan acerca de los materiales usados durante las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano.



**Figura 2.** Efectividad materiales utilizados en la comprensión de las temáticas.  
Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas

La pregunta 5 [Figura 2] tiene como fin dar a conocer la percepción del usuario frente a los materiales utilizados durante las capacitaciones, para saber si estos influenciaron en la comprensión de las temáticas trabajadas. En la aplicación, se pidió a los usuarios encuestados que indicaran si se encontraban “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo”, “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo” sobre la efectividad de los materiales al momento de facilitar la comprensión de las temáticas de las capacitaciones.

Los resultados obtenidos después de la aplicación de la pregunta 5 señalan que el 54% de la población encuestada está de acuerdo con que los materiales utilizados durante las capacitaciones dictadas por el Consultorio Contable Javeriano facilitaron la comprensión de las temáticas abordadas, un 20% de las personas encuestadas se encuentra totalmente de acuerdo con la afirmación, el 15% se encuentra en desacuerdo y el 11% se encuentra totalmente en desacuerdo.

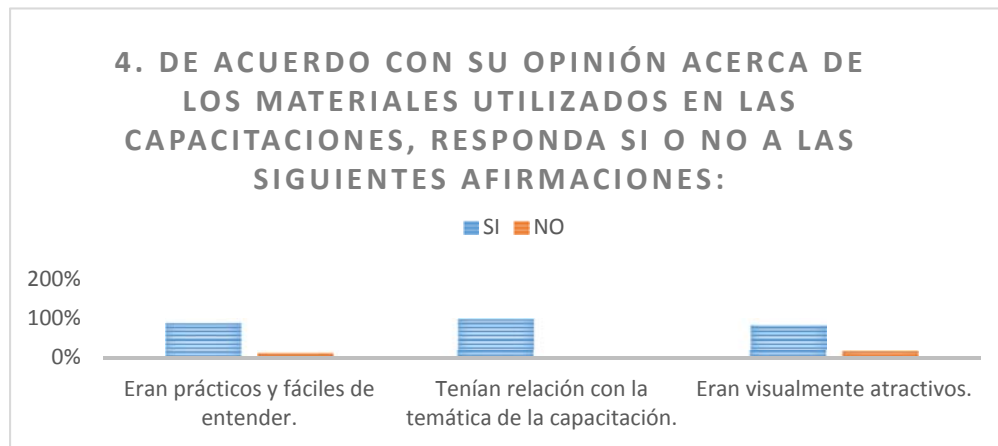
Las cifras que se han obtenido de las encuestas aplicadas reflejan que, en total, un 74% de los usuarios encuestados, desde su perspectiva, consideran que los materiales utilizados durante las capacitaciones fueron una herramienta que apoyó en la tarea educativa de las personas que desarrollaron las actividades del Consultorio Contable Javeriano. El grado de satisfacción que presentan los encuestados frente a los materiales utilizados durante de las capacitaciones es muy confortable, pero no opaca al 26% de los usuarios cuya retroalimentación sobre los materiales del Consultorio Contable Javeriano fue negativa.

Al observar los resultados obtenidos con la aplicación de la pregunta 5, es preciso conocer las razones que llevaron a cada encuestado a tener esta percepción con respecto a los materiales utilizados. Para este fin, se formuló la pregunta 4 [Figuras 3 y 4].



**Figura 3.** Uso de materiales durante las capacitaciones.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.



**Figura 4.** Afirmaciones sobre los materiales utilizados en las capacitaciones.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

Esta pregunta tuvo como finalidad conocer si se hizo uso de algún tipo de material en el desarrollo de la capacitación. Como resultado de la aplicación de esta pregunta, se presentaron dos posibles escenarios según la respuesta del encuestado. En el primer escenario, si la persona encuestada aseguró que no se hizo uso de algún tipo de material, se da por concluida la pregunta. En el segundo, si la persona afirmó el uso de materiales, se procedió a indagar acerca de la practicidad y facilidad de entendimiento de estos materiales, la relación con la temática de la capacitación y el atractivo visual.

Una vez aplicada la pregunta 4 a los usuarios de las capacitaciones dictadas por el Consultorio Contable Javeriano, se identifica que en las capacitaciones de un 74% de los usuarios encuestados (es decir, 34 personas) se emplearon materiales, mientras en el 26% restante (que representa 12 personas) no se usó material alguno.

De las personas que aseguraron que sí utilizaron materiales durante sus capacitaciones, 88% opinaron que los materiales eran prácticos y fáciles de entender; 100%, que los materiales tenían relación con la temática de la capacitación; y, finalmente, 82%, que los materiales eran visualmente atractivos. Al momento de intentar entender las características que han facilitado que los materiales entregados sean una herramienta que apoya la labor del Consultorio, se concluye que, para la totalidad de los usuarios encuestados, los materiales reflejan de manera asertiva las temáticas que se están explicando durante las capacitaciones. Esta característica facilita la labor del Consultorio Contable Javeriano y permite alcanzar los objetivos planteados. Después de revisar los informes semestrales de los estudiantes involucrados en el Consultorio Contable Javeriano, se conoce que los materiales más empleados en las capacitaciones son las cartillas que plasmaban la teoría de las temáticas tratadas en las capacitaciones y las plantillas de Excel preparadas para facilitar el análisis y registro de información financiera.

Si bien las respuestas obtenidas en las preguntas 4 y 5 permiten visualizar la percepción de los usuarios con respecto a los materiales utilizados en las capacitaciones, es aún más provechoso para el análisis realizar una correlación entre las preguntas 4 y 5. De esta manera, se conocerá qué factores contribuyeron a que los usuarios encuestados opinaran que los materiales utilizados facilitaron el entendimiento de la temática tratada en cada capacitación.

**Tabla 3****Correlación entre los puntos 4 y 5***Correlación pregunta 4 y 5***Percepción del uso de los materiales para facilitar la comprensión de las temáticas de las capacitaciones \* Aspectos acerca de los materiales**

			Tabla cruzada								Total		
			Totalmente de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo				
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Total
<b>Aspectos acerca de los materiales utilizados en las capacitaciones</b>	a) Se hizo uso de materiales de ayuda	Recuento	9	0	25	0	0	7	0	5	34	12	46
		% dentro de la percepción de los materiales	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	100%			100%
	b) Eran prácticos y fáciles de entender	Recuento	7	2	23	2	0	7	0	5	30	16	46
		% dentro de la percepción de los materiales	78%	22%	92%	8%	0%	100%	0%	100%			100%
	c) Tenían relación con la temática de la capacitación	Recuento	9	0	25	0	0	7	0	5	34	12	46
		% dentro de la percepción de los materiales	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	100%			100%
	d) Eran visualmente atractivos	Recuento	7	2	21	4	0	7	0	5	28	18	46
		% dentro de la percepción de los materiales	78%	22%	84%	16%	0%	100%	0%	100%			100%

*Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.*

Gracias a esta correlación, se conoce que, de las 9 personas que emplearon materiales y están totalmente de acuerdo con que facilitaron la comprensión de la temática de las capacitaciones, el 78% pensó que se debía a que los materiales eran prácticos y fáciles de entender; el 100%, a que tenían relación con la temática de la capacitación; y el 78%, a que eran visualmente atractivos.

De los 25 usuarios que usaron materiales y estuvieron de acuerdo con que facilitaban la comprensión de las temáticas, el 92% pensó que los materiales eran prácticos y fáciles de entender; el 100%, que tenían relación con la temática tratada en la capacitación; y el 84%, que eran visualmente atractivos.

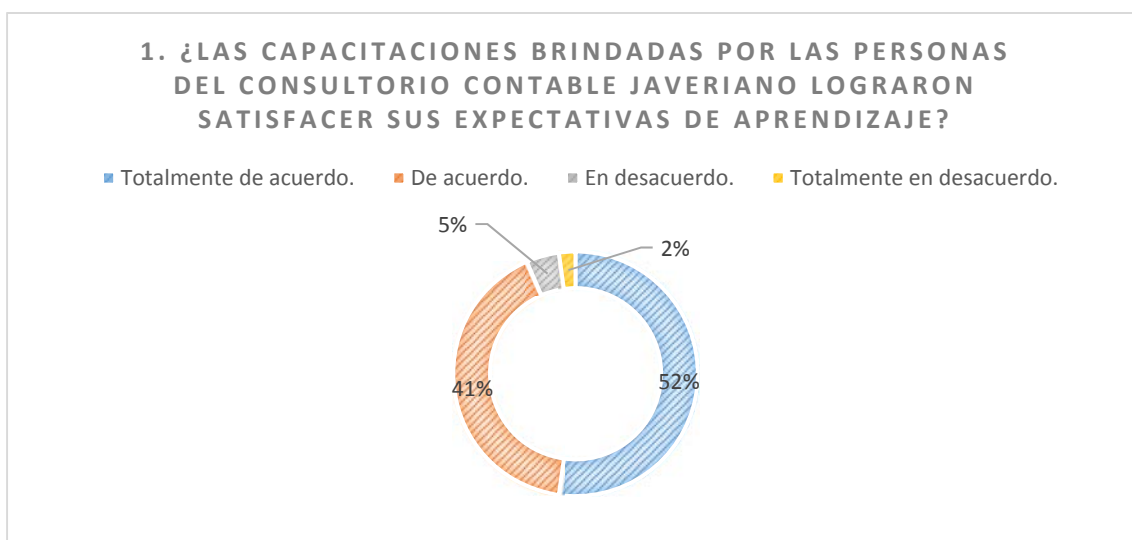
A través de los datos que arroja la correlación entre las preguntas 4 y 5, resaltan a la vista los resultados sobre los 7 usuarios en desacuerdo con que los materiales usados en las capacitaciones facilitaban la comprensión de las temáticas. Además, hay 5 totalmente en desacuerdo con la misma afirmación. Es necesario detenerse y reflexionar sobre estos resultados, pues las personas que han dado esta retroalimentación negativa sobre los materiales del Consultorio Contable Javeriano representan un 26% de la población encuestada. La razón que justifica la respuesta



negativa de estos 12 usuarios se encuentra en la misma correlación. Según los resultados, las personas que se encuentran en desacuerdo con la afirmación de los materiales del Consultorio Contable Javeriano no tuvieron ningún material durante sus capacitaciones. Sobre el uso de materiales durante las capacitaciones, se puede afirmar, basados en los resultados de la encuesta, que incrementa el grado de satisfacción de los usuarios, pues ayuda a que los conocimientos impartidos sean comprendidos en su totalidad por las personas que asisten a las capacitaciones.

## II. DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD

Por medio de esta dimensión, se pretende es indagar si, para los usuarios de los servicios prestados por el Consultorio Contable Javeriano, se cumplieron con las garantías que ofrecían y las expectativas que generaron en ellos; es decir, si, después de participar en la experiencia, los usuarios piensan que el Consultorio Contable Javeriano es fiable con relación a lo que ofrece.



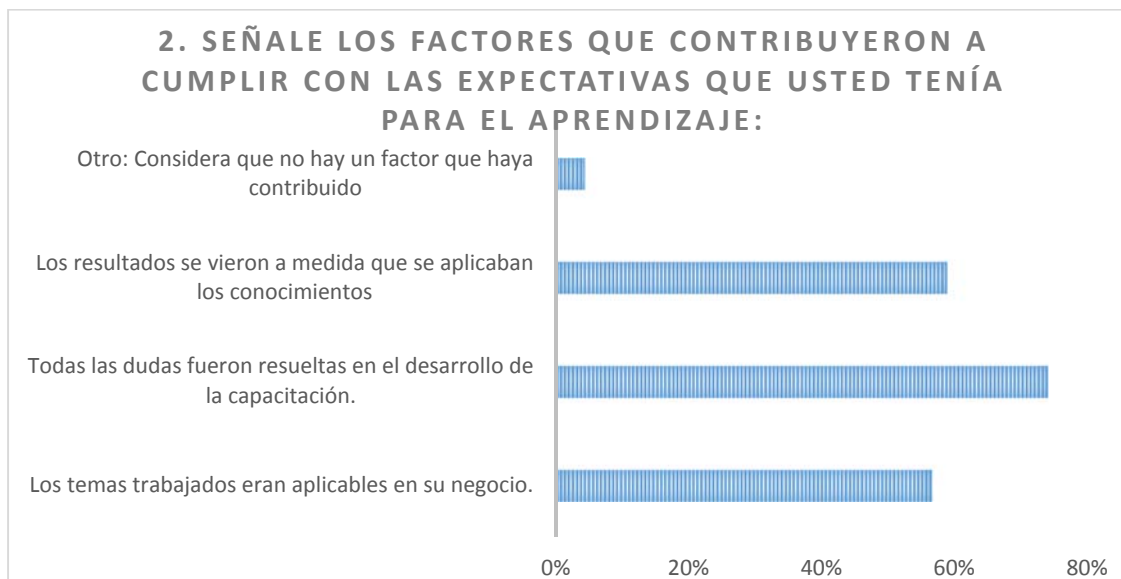
**Figura 5.** Satisfacción de expectativas sobre las capacitaciones.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

La pregunta 1 [figura 5] pretende, de manera general, saber si, al final del servicio prestado, los usuarios piensan que todas las garantías ofrecidas se cumplieron y, de esta manera, si se cumplieron todas las expectativas generadas cuando el Consultorio ofreció sus servicios.

Según los datos arrojados por la encuesta, se observa que un 52% se encuentra totalmente de acuerdo en que la labor realizada por el Consultorio Contable Javeriano logró satisfacer las expectativas que tenían antes de participar en las capacitaciones. Adicional a este satisfactorio resultado, el 41% aseguró estar de acuerdo con la misma afirmación. El grado de satisfacción de las capacitaciones del Consultorio es, en total, de un 93%, grado bastante sólido que deja clara la percepción positiva de los usuarios sobre el Consultorio. Aunque los resultados de la aplicación de la pregunta 1 fueron positivos, no se debe ignorar al 5% de los usuarios en desacuerdo ni al 2% totalmente en desacuerdo con la afirmación.

Si bien hay una opinión generalizada sobre la satisfacción de las expectativas de las capacitaciones del Consultorio, se desarrolló aún más esta dimensión del modelo SERVQUAL, indagando en la pregunta 2 [Figura 6] sobre los factores que permitieron que la labor del Consultorio satisficiera las expectativas generadas en sus usuarios.



**Figura 6.** Factores que contribuyeron a la satisfacción.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

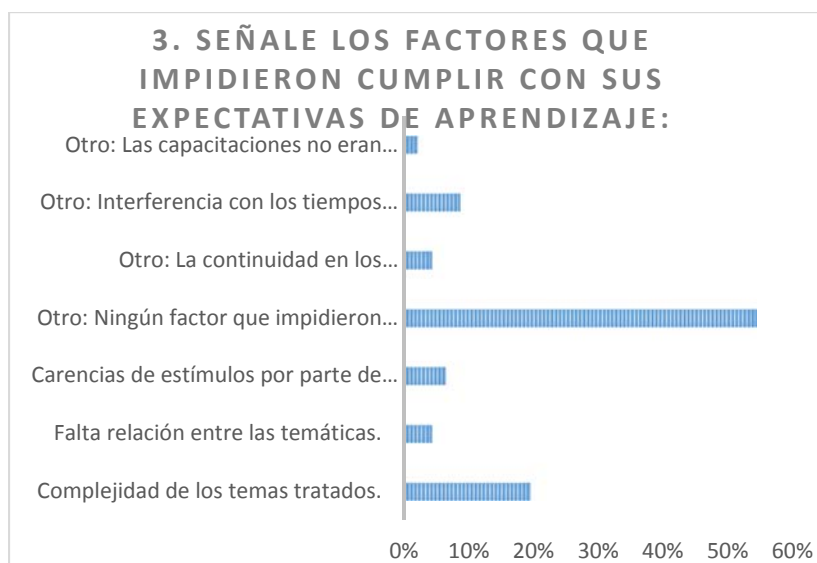
La aplicación de esta pregunta tenía como objetivo ir un poco más allá de los resultados obtenidos en la pregunta 1, para conocer cuáles eran los factores que contribuyeron a que los usuarios sintieran que la labor realizada por el Consultorio Contable Javeriano logró satisfacer sus necesidades. Las opciones de respuesta brindadas fueron planteadas con base en los resultados más comunes obtenidos en las conclusiones de los informes presentados al final de cada semestre, revisados para efectos de esta investigación.

Entre los factores que ayudaron a satisfacer las expectativas de los usuarios, se encuentra el hecho de que, durante el desarrollo de las capacitaciones, todas las dudas fueron resueltas, según lo indicó un 79% del total de encuestados. Este resultado reafirma uno de los principales objetivos del Consultorio, pues una de las principales necesidades que este pretendía solucionar eran las dudas de los comerciantes sobre la administración efectiva de sus negocios (Proyecto Consultorio Contable Javeriano, 2011). Es satisfactorio saber que, con el pasar de los años y el crecimiento del Consultorio Contable Javeriano, este no se ha distanciado de su misión original.

Un 59% del total de los encuestados aseguró que, a medida que los conocimientos eran aplicados en sus negocios, los resultados positivos fueron fáciles de identificar, razón por la que sus expectativas acerca de las capacitaciones fueron satisfechas. Cabe resaltar la anterior afirmación hecha por los usuarios del Consultorio Contable Javeriano, debido a que es una prueba concreta de que el trabajo realizado en las capacitaciones trasciende el carácter teórico y se materializa en la realidad individual de cada uno de los negocios. De nada serviría que, todos los semestres, un gran número de estudiantes disponga de su tiempo para compartir lo aprendido en la academia si, al momento de replicarlo en la realidad, no es posible identificar resultados. Los usuarios son capaces de identificar el progreso en sus negocios gracias a la labor adelantada por el Consultorio.

El 57% de los usuarios encuestados opina que las temáticas enseñadas en las capacitaciones del Consultorio eran aplicables a sus negocios y, por esto, se sintieron satisfechos con respecto a las expectativas sobre las capacitaciones. Que los usuarios del Consultorio Contable Javeriano afirmen que las temáticas abordadas en las capacitaciones podían ser aplicadas en sus negocios permite reconocer que el proyecto está cumpliendo con el objetivo de identificar problemáticas de los usuarios y, por medio de los conocimientos técnicos de los estudiantes, realizar acciones para solucionar estas problemáticas.

Como es de esperarse, no todas las retroalimentaciones recibidas por parte de los usuarios de las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano son positivas. Un 4% de los usuarios encuestados aseguró que, durante el desarrollo de las capacitaciones, no existió ningún factor que ayudara a cumplir con las expectativas que se tenían sobre las capacitaciones del Consultorio. Si existen situaciones en las que los usuarios responden que no han satisfecho sus expectativas, deben existir factores que lo impidieron.



**Figura 7.** Factores que impidieron la satisfacción.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

La formulación de la pregunta 3 [Figura 7] pretende indagar sobre los posibles factores que, durante el desarrollo de las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano, impidieron que las expectativas de los usuarios se satisficieran. Las opciones de ofrecidas en esta pregunta están respaldadas en las retroalimentaciones de los usuarios de las capacitaciones plasmadas en los informes semestrales presentados por los estudiantes.

Los resultados arrojados indican que, del total de los usuarios encuestados, el 54% piensa que no existieron factores que dificultaran la satisfacción de sus expectativas; el 20% considera que la complejidad de los temas tratados pudo representar un impedimento para que sus expectativas lograran satisfacerse; 4% piensa que el impedimento fue la falta de relación entre las temáticas; y el 7% señaló las carencias de estímulos por parte de los capacitadores en el proceso. Entre las posibles opciones de respuesta, existía la opción “Otro”, donde el encuestado podía expresar un factor ausente en las opciones que impidió la satisfacción de sus expectativas. En este “otro”, el 4% opinó que la falta de continuidad y comunicación en los capacitadores dificultó la satisfacción de sus expectativas; el 9% señaló la interferencia con los tiempos y locación; y un 2% mencionó que las capacitaciones no eran certificadas.

El análisis de la pregunta 3 representa un desafío mayor que el de la pregunta 2, puesto que una gran mayoría de los usuarios contestaron en la pregunta 1 que sus expectativas sobre las capacitaciones habían sido satisfechas. No obstante, al observar los resultados de la pregunta 3, no todos respondieron que no hubo factores que dificultaran la satisfacción de sus expectativas, algo que se esperaría basándose en los resultados de la pregunta 1. Para entender mejor las respuestas de los usuarios a las preguntas 1 y 3, se realizó una correlación [Tabla 4].

La tabla 4 relaciona, según el grado de satisfacción indicado en la pregunta 1, los factores que impidieron la satisfacción de las expectativas. El 54% de la población total (24 personas), indicó estar totalmente de acuerdo con que las capacitaciones lograron satisfacer sus expectativas. 16 personas indicaron que ningún factor impidió que sus expectativas fueran satisfechas; 5 personas señalaron la complejidad de los temas; 2 personas indicaron la interferencia con los tiempos y locación; y 1 persona mencionó la carencia de estímulos por parte de los capacitadores.

**Tabla 4**  
*Correlación entre las preguntas 1 y 3*

Factores que impidieron cumplir con las expectativas * Satisfacción de las capacitaciones frente a las expectativas de aprendizaje						
Tabla cruzada						
		Satisfacción de las capacitaciones frente a las expectativas de aprendizaje				
		Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Total
		5	4	0	0	9
a) Complejidad de los temas tratados.	Recuento					
	% dentro de la satisfacción frente a las expectativas	11%	9%	0%	0%	20%
b) Falta relación entre las temáticas.	Recuento	0	1	1	0	2
	% dentro de la satisfacción frente a las expectativas	0%	2%	2%	0%	4%
c) Carencias de estímulos por parte de los capacitadores en el proceso.	Recuento	1	2	0	0	3
	% dentro de la satisfacción frente a las expectativas	2%	4%	0%	0%	7%
Factores que impidieron cumplir con las expectativas que el usuario tenía para el aprendizaje	d) Otro: Ningún factor que impidieron cumplir con sus expectativas de aprendizaje	Recuento				
	% dentro de la satisfacción frente a las expectativas	16	9	0	0	25
		35%	20%	0%	0%	54%
	e) Otro: La continuidad en los capacitadores, falta de comunicación entre ellos	Recuento				
	% dentro de la satisfacción frente a las expectativas	0	2	0	0	2
		0%	4%	0%	0%	4%
	f) Otro: Interferencia con los tiempos y locación	Recuento				
	% dentro de la satisfacción frente a las expectativas	2	0	1	1	4
		4%	0%	2%	2%	9%
	g) Otro: Las capacitaciones no eran certificadas	Recuento				
	% dentro de la satisfacción frente a las expectativas	0	1	0	0	1
		0%	2%	0%	0%	2%
Total	Recuento	24	19	2	1	46
	% dentro de la satisfacción frente a las expectativas	52%	41%	4%	2%	100%

Las personas que indicaron estar de acuerdo con respecto a la satisfacción de sus expectativas sobre las capacitaciones del Consultorio representan el 41% de la población total encuestada (19 personas). Estas personas respondieron de la siguiente manera: 9 personas indicaron que no existieron factores que impidieran la satisfacción de las expectativas; 4 personas señalaron la complejidad de los temas; 2 personas mencionaron la falta de continuidad en las capacitaciones y

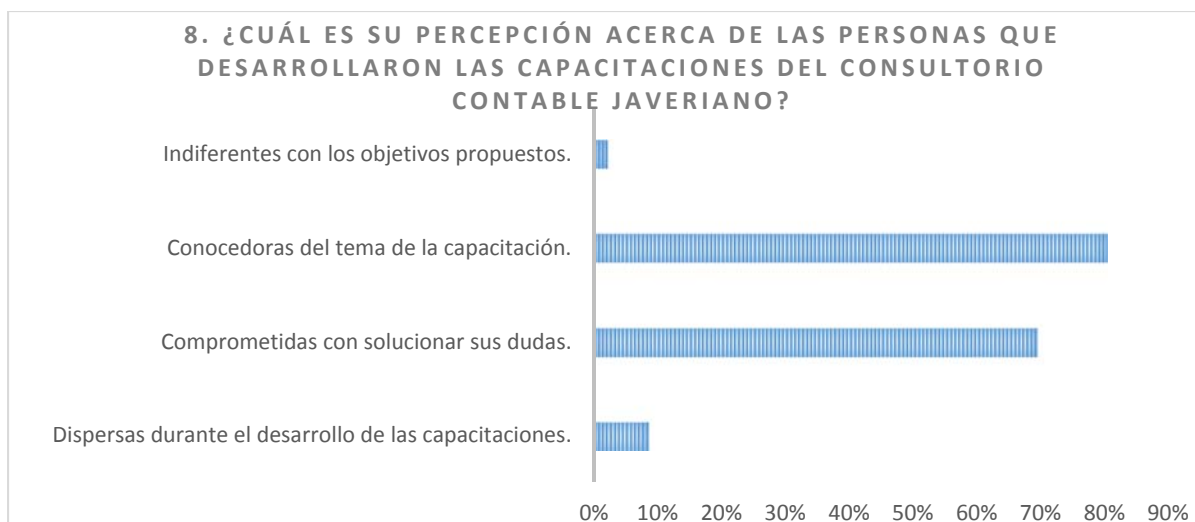
la falta de comunicación entre los capacitadores; 2 personas indicaron la carencia de estímulos por parte de los capacitadores en el proceso; una persona señaló la falta de relación entre las temáticas; y otra mencionó el hecho de que las capacitaciones no eran certificadas.

En cuanto a las personas que indicaron estar en desacuerdo con respecto a la satisfacción de sus expectativas frente a las capacitaciones, una estuvo en desacuerdo debido a la interferencia con los tiempos y locación y la otra persona vio su satisfacción impedida por la falta de relación en las temáticas. Solo existe una persona que se encuentra en total desacuerdo, lo que se debió a la interferencia con los tiempos y la locación.

Los resultados de la aplicación de las preguntas 1 y 2 sugieren que, aunque el grado de satisfacción que de los usuarios del Consultorio Contable Javeriano es muy alto, existen algunos detalles en la ejecución de sus actividades que impiden la satisfacción total de las expectativas de los usuarios de las capacitaciones. Estos detalles son los que el Consultorio debe tener en cuenta como oportunidades de mejora. La complejidad de los temas tratados en las capacitaciones es uno de los detalles que más se identifica como limitantes para satisfacer las expectativas de estas.

### **III. DIMENSIONES 3, 4 y 5 – CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD Y EMPATÍA**

Al unificar estas tres dimensiones, se pretendió indagar, por medio de la encuesta, la actitud frente al personal que desarrolla las actividades del Consultorio Contable Javeriano al prestar el servicio. Se desea saber si el personal exhibe un nivel de dominio aceptable sobre el tema de las capacitaciones y si, al mismo tiempo, logra transmitir credibilidad y confianza a los usuarios del Consultorio.



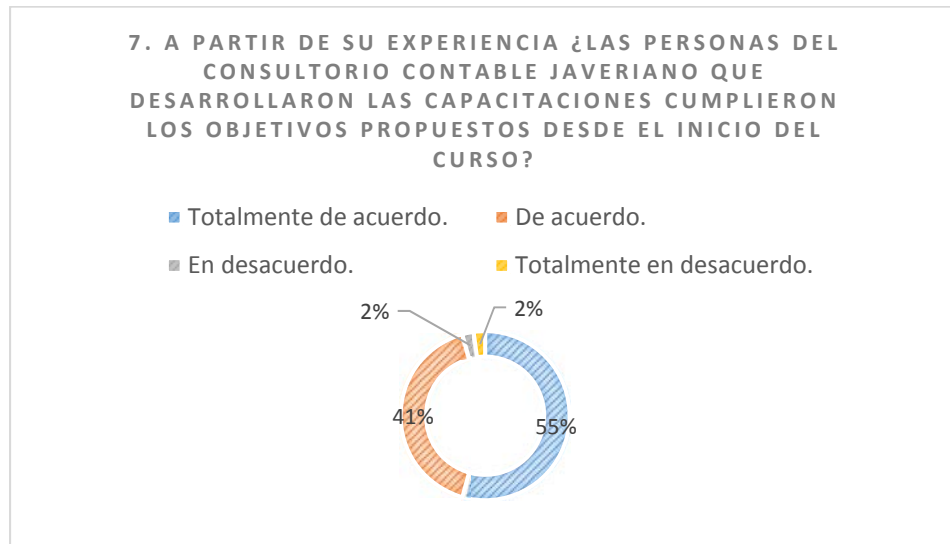
**Figura 8.** Percepción sobre las personas que desarrollaron las capacitaciones.  
 Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

La pregunta 8 [Figura 8] tiene como objetivo conocer la percepción que tuvieron los usuarios del Consultorio sobre los estudiantes encargados de las actividades de capacitación. La retroalimentación de los usuarios es un insumo de gran valor, pues ellos, mejor que nadie, han vivido cada fase de la labor que realizaron los estudiantes. La opinión que tienen los usuarios sobre los estudiantes se ha construido a través de los esfuerzos de estos últimos en cada acción aplicada.

La aplicación de la pregunta 8 refleja la positiva imagen que los estudiantes lograron causar en los usuarios del Consultorio Contable Javeriano. Del total de las personas encuestadas, el 80% considera que los estudiantes que dictaban las capacitaciones eran personas conocedoras del tema de la capacitación; además, un 70% aseguró que eran personas comprometidas con resolver sus dudas. Las retroalimentaciones negativas hacia los estudiantes corresponden a un 2% de las personas encuestadas, que opina que los estudiantes eran indiferentes a los objetivos que se planeaban; y a un 4%, que afirmó que eran dispersos durante el desarrollo de las capacitaciones. Los resultados obtenidos confirman la idoneidad de los estudiantes a la hora de transmitir el conocimiento adquirido a las comunidades que no tienen la oportunidad de acceder a estos.



Cuando los usuarios del Consultorio aseguran que los estudiantes estuvieron dispuestos a solucionar las dudas que tenían, se reafirma la actitud de servicio que se infunde en el perfil del Contador Público Javeriano, pues los estudiantes tienen conocimiento y dominio sobre los temas tratados en las capacitaciones. Sin embargo, lo fundamental es la disposición de compartirlo con las personas que acuden a ellos con preguntas relacionadas con su formación profesional.

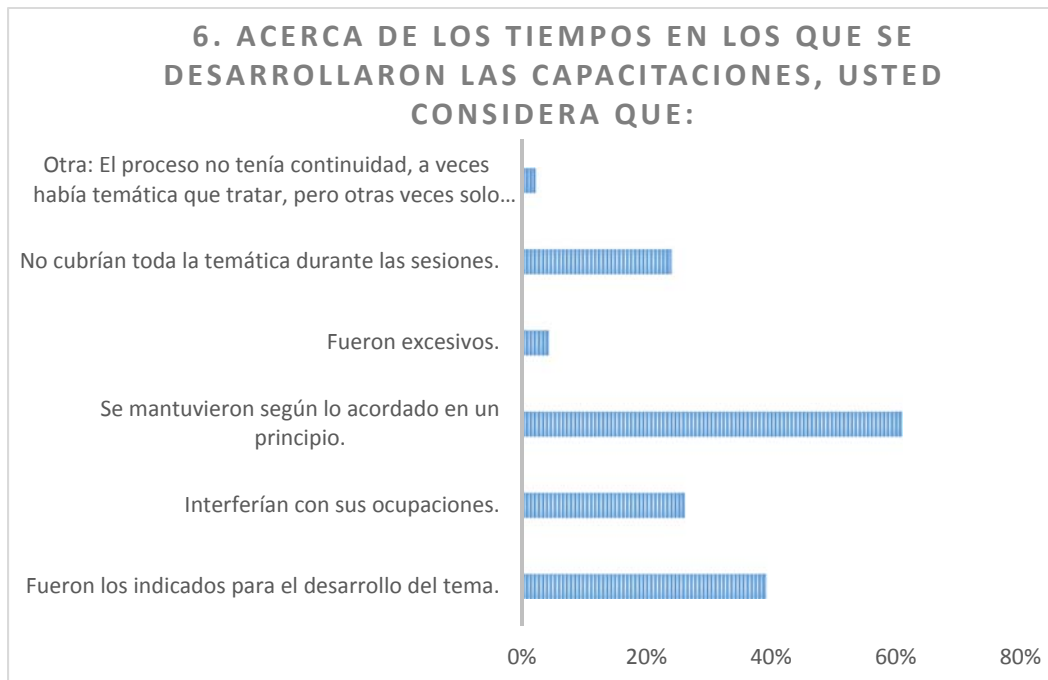


**Figura 9.** Cumplimiento de objetivos.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

Si los usuarios del Consultorio Contable Javeriano tienen una opinión sobre los estudiantes que dictan las capacitaciones, resultaría provechoso conocer su opinión sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos por los mismos estudiantes. Esta cuestión se aborda en la pregunta 7 [Figura 9]. En los registros del Consultorio Contable Javeriano, únicamente se tiene los informes de gestión y cumplimiento de los estudiantes, donde la mayoría asegura el cumplimiento de la mayor parte de los objetivos, salvo los casos en los que algunos comerciantes no continúan con las capacitaciones por motivos como falta de tiempo, falta de recursos, falta de interés o situaciones ajenas a su voluntad. Esta pregunta permitiría un registro de la opinión de los usuarios sobre el cumplimiento de objetivos y metas trazados antes de iniciar las capacitaciones.

La mayoría de los usuarios del Consultorio Contable Javeriano (55%) respondieron estar totalmente de acuerdo con que los estudiantes cumplieron con los objetivos propuestos desde un inicio del curso. Otro 43% de los usuarios manifestaron estar de acuerdo con la afirmación. En conclusión, el 96% piensa que los estudiantes alcanzaron los objetivos propuestos, resultado que se apega a los informes entregados por los estudiantes. Durante la aplicación de la encuesta, únicamente el 4% manifestó que no se alcanzaron los objetivos propuestos (2% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo).



**Figura 10.** Manejo de los tiempos.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

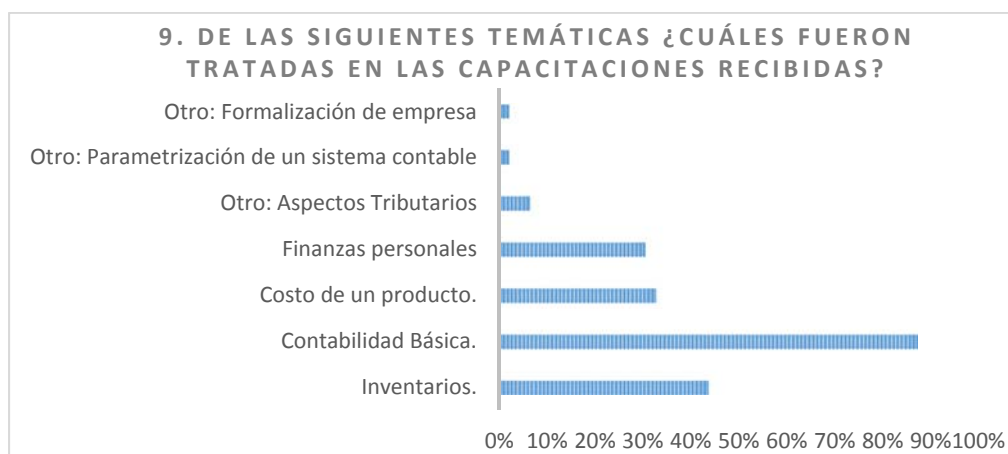
Si bien los encuestados manifestaron que los objetivos propuestos se cumplieron durante la capacitación, resulta necesario identificar de qué manera fue administrado el tiempo que los estudiantes tenían para cumplir con estos. Ello se aborda en la pregunta 6 [Figura 10].

El 61% de la población encuestada respondió que los tiempos dispuestos para las capacitaciones se mantuvieron según lo acordado en un principio. En complemento, un 39%

asegura que los tiempos fueron los indicados para el desarrollo de las temáticas. Esto significa que hubo una planeación detallada previa por parte de los estudiantes, determinando los tiempos prudentes para cada temática; para que, al ejecutarse según lo pactado, se cumplieran con los objetivos que se perseguían durante de las capacitaciones. En la retroalimentación recibida por parte de los usuarios, se obtienen algunos datos que pueden servir para reflexión sobre la manera en que funciona el Consultorio Contable Javeriano: el 24% de los encuestados piensa que no se alcanzaba a cubrir toda la temática durante las sesiones, mientras el 26% señala que el tiempo durante el que se desarrolló las capacitaciones interfería con sus ocupaciones; por otro lado, el 4% de los encuestados indicó que los tiempos fueron excesivos.

### 13. Resultados de la implementación de los conocimientos adquiridos por los usuarios del Consultorio Contable Javeriano

El presente trabajo de investigación busca identificar si las temáticas instruidas en el Consultorio fueron aplicadas y resultaron útiles para los negocios. Para determinar los resultados de la implementación del conocimiento, la construcción de las preguntas se hizo con base en los informes presentados semestralmente por los estudiantes.



**Figura 11.** Temáticas tratadas en las capacitaciones.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

La pregunta 9 [Figura 11] de la encuesta aplicada a los usuarios que participaron en las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano señala los temas tratados durante las capacitaciones para, de esta manera, determinar la mejor forma de comprobar la aplicación de los conocimientos adquiridos. A continuación, se muestran los temas en que los encuestados aseguran haber tomado capacitaciones.



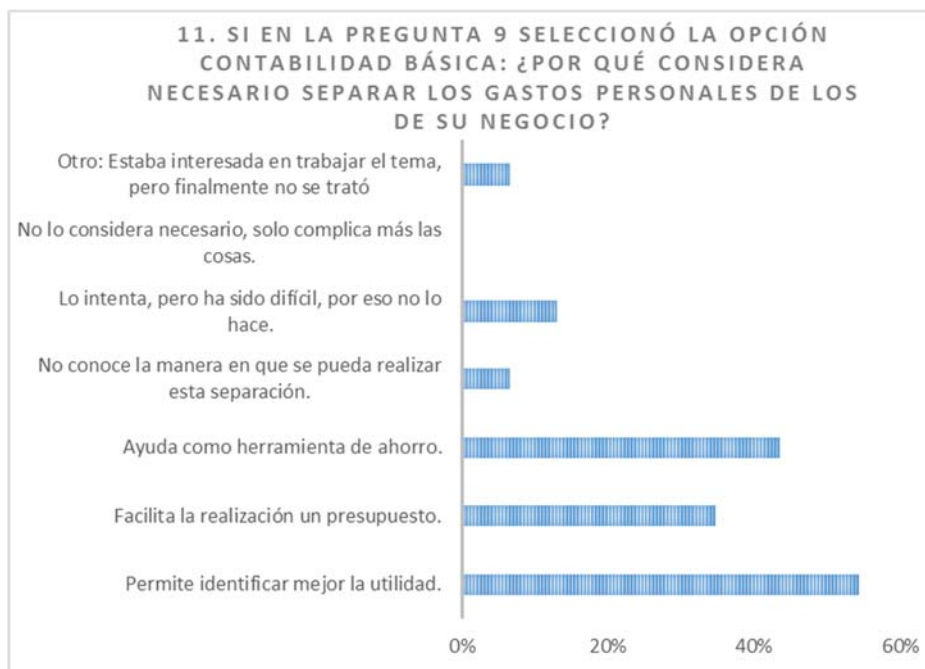
**Figura 12.** Tipo de control sobre los inventarios.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

La pregunta 10 de la encuesta [Figura 12] únicamente estaba dirigida a las personas que aseguraron haber tomado capacitaciones en temas de inventarios. Según la información obtenida, un 43% de la población encuestada se capacitó en temas de inventarios. Las opciones de respuestas que ofrecía la pregunta estaban basadas en las temáticas que, según los informes, se tratan en las capacitaciones de inventarios. De acuerdo con la información que reposa en los informes las capacitaciones sobre inventarios, están dedicadas a enseñar a los usuarios a manejar los diferentes métodos de control de inventarios según el modelo de negocio de cada uno. La pregunta 10 pretende conocer cuál de los métodos maneja el usuario y, de esta manera, comprobar si verdaderamente ha mantenido el conocimiento recibido en la capacitación. Si el

usuario no mantiene el conocimiento, se le presentan distintas opciones para conocer la razón por la que ya no aplica lo aprendido.

Los resultados obtenidos en la pregunta 10 son bastantes alentadores: el 80% de las personas que recibieron capacitación sobre inventarios aplican en sus negocios uno de los sistemas de control de inventarios. El 55% lleva un sistema de control periódico, mientras el 25% lleva un sistema de control por juegos de inventarios. El 10% de las personas asegura que no sabe cómo llevar un control de inventarios; el 15% lo intentó, pero desistió debido a la dificultad; y el 5% solo tomó la capacitación para ampliar su conocimiento.



**Figura 13.** Contabilidad básica.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

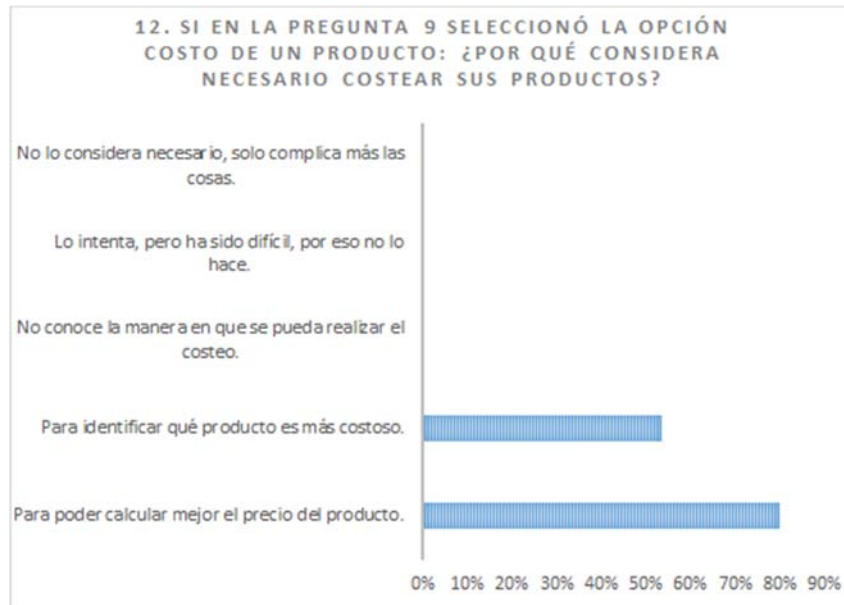
La pregunta 11 de la encuesta [Figura 13] estaba dirigida únicamente a quienes aseguraron haber tomado capacitaciones en temas de contabilidad básica. Según la información obtenida, el 87% de la población encuestada tomó dichas capacitaciones. Las opciones de respuestas se basaron en las temáticas señaladas en los informes. Según la información que reposa en los

informes presentados por los estudiantes, las capacitaciones sobre contabilidad básica buscan ayudar a los comerciantes a que separen los gastos personales de los de la empresa, pues es común entre los propietarios de las pymes el no separar los recursos propios de los de la empresa, lo que dificulta considerablemente el levantamiento de la información y registros financieros. La pregunta 11 pretende conocer si el encuestado aún mantiene la división entre las finanzas personales y las de sus negocios. Si el usuario no mantiene el conocimiento enseñado en las capacitaciones, se le presentan distintas opciones para identificar la razón por la que ya no aplica lo aprendido.

Los resultados demuestran que, después de haber recibido la capacitación, el 63% de los usuarios considera que es necesario mantener separados los gastos personales de los de la empresa, porque permite identificar mejor la utilidad. El 40% asegura que la separación de gastos personales y de la empresa facilita la realización de un presupuesto, y el 50% considera que ayuda como herramienta de ahorro. Por otro lado, existen usuarios que, aunque tomaron la capacitación sobre temas de contabilidad básica, han tenido problemas para aplicar los conocimientos. El 8% no conoce la manera en que se puede realizar la división entre gastos personales y del negocio; mientras el 15% asegura haber intentado realizar la separación de gastos, pero abandonó el intento debido a la dificultad. Tres personas manifestaron que, aunque participaron en una capacitación de contabilidad, el tema de la separación de gastos personales de los del negocio no se vio, pero se encontraban muy interesados en el tema.

El desarrollo de esta temática durante las capacitaciones fue de gran beneficio para los usuarios del Consultorio Contable Javeriano, pues no solo han reconocido conceptualmente los beneficios de mantener los gastos personales separados de los de la empresa, sino que han logrado mantener el conocimiento después de la capacitación y lo aplican. Llama la atención el

caso de las personas que, a pesar de participar en las capacitaciones, no vieron la temática de separación de gastos personales de los de la empresa. Esta temática, de gran utilidad, llama mucho la atención de quienes escuchan de ella.



**Figura 14.** Costo de producto.

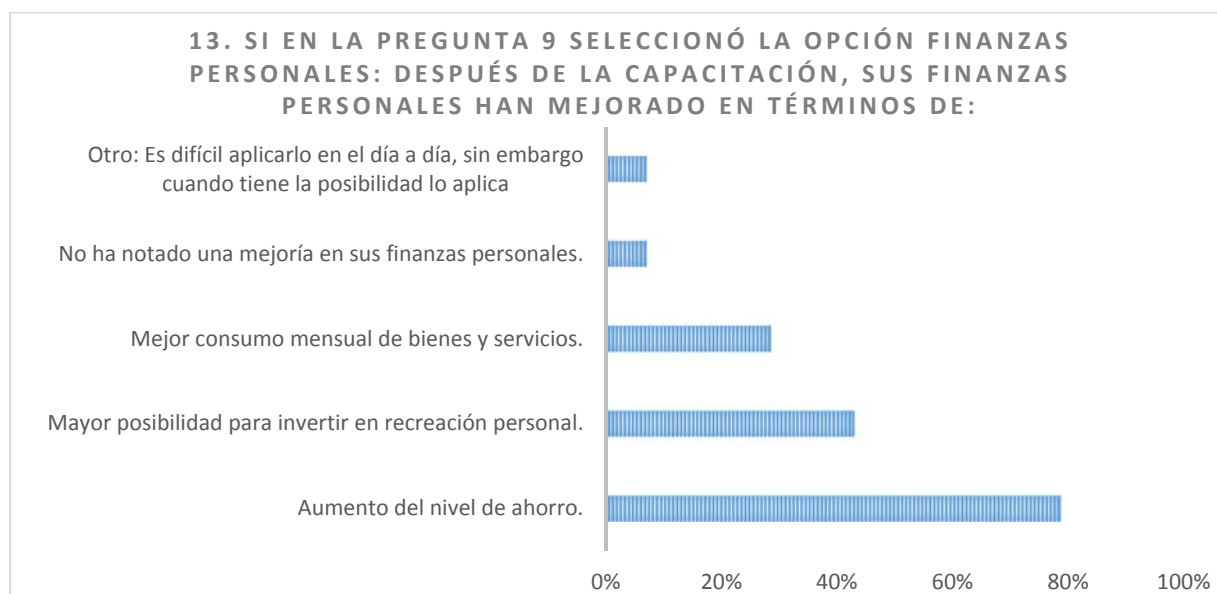
Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

Durante el desarrollo de la pregunta 9, algunos usuarios indicaron que, en sus capacitaciones, se dictó la temática de costo de un producto. En total, entre todas las personas que respondieron la encuesta, el 33% tomó las capacitaciones sobre costo de producto. En estas capacitaciones, según lo que reposa en los informes preparados por los estudiantes, generalmente enseñaban o reforzaban, primero, los conocimientos sobre el uso del libro mayor de diario; después, se hacen capacitaciones en término de control de mercancía, en proceso y producto terminado, y en cómo llevar un adecuado control de la mano de obra; y, al final, se realizaba el costeo para alguno de los productos. La pregunta 12 [Figura 14] fue diseñada de tal manera que el usuario, al responder, indica el nivel de conocimiento que tiene sobre las ventajas de realizar el debido costeo de un producto. Esta pregunta la podría responder desde el conocimiento teórico o desde

la experiencia práctica que puede haber ganado al aplicar las capacitaciones sobre costo de un producto en su negocio.

Del total de personas encuestadas, un 33% asegura haber tomado capacitaciones relacionadas con costo de un producto. De estas, el 80% considera que es necesario costear un producto para poder calcular mejor el precio del producto; mientras un 53% piensa que se debe hacer para identificar el producto más costoso.

Los resultados de la pregunta 12 son muy especiales: según los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta, el 100% de las personas tomó la capacitación muestra dominio sobre el tema (ninguno tiene dudas o dificultades para poner en práctica lo aprendido).



**Figura 15.** Finanzas personales.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados de las encuestas aplicadas.

En la pregunta 13 de la encuesta [Figura 15], las personas que tuvieron capacitaciones sobre finanzas personales debían contestar, según los conocimientos aprendidos en las capacitaciones y aplicados en su vida, cómo se han beneficiado sus finanzas. Según los informes que presentaban los estudiantes, las capacitaciones sobre finanzas personales giraban en torno a los conceptos de



ingresos, gastos, ahorro, crédito e inversión. El objetivo era que la persona se familiarizara con los conceptos básicos de finanzas, para que pueda utilizarlos en el día a día, sin ningún problema. Ante la pregunta 13, los usuarios que recibieron capacitaciones en temas de finanzas personales contestaron de la siguiente manera: el 79% aseguró que, gracias a la aplicación de los conocimientos de las capacitaciones, se incrementó el nivel de ahorro; el 43% compartió que, gracias a las capacitaciones, ahora tiene más recursos para gastar en recreación personal; y un 29%, después de las capacitaciones, ha mejorado sus compras de bienes y servicios.

La manera en que la labor del Consultorio Contable Javeriano ha logrado incidir en la vida de los usuarios de las capacitaciones tiene que ver con que estos han logrado mejorar la forma en la que hacen uso de sus recursos y, al mismo tiempo, han podido disfrutar de nuevas experiencias. La aplicación de los conocimientos sobre finanzas personales ha permitido los escenarios anteriormente mencionados, que inciden positivamente en las vidas de las personas.

#### **14. Conclusiones**

La búsqueda de evaluar la incidencia de las capacitaciones del Consultorio Contable Javeriano en las Pymes que se han capacitado entre los años 2010-2017 se emprendió con una revisión documental que permitiera conocer cómo ha sido la manera en la que el Consultorio interactúa con sus usuarios. Gracias a esta revisión, se puede concluir que:

1. La historia del Consultorio Contable Javeriano es el resultado de varios procesos adelantados por el Programa de Contaduría Pública de la Pontificia Universidad Javeriana, dentro de las Prácticas Sociales que iniciaron con el trabajo realizado para fundaciones que pertenecen al Banco Arquidiocesano de Alimentos desde el año 2005. En el año 2011, el trabajo realizado en la Práctica Social logra consolidarse como el

Consultorio Contable Javeriano. Este proyecto buscó que los estudiantes tuvieran la oportunidad de acercarse a comunidades de las parroquias de la Compañía de Jesús y fueran capaces de identificar una problemática a la que pueda darse solución desde los conocimientos que habían adquirido. Se concluye que el Consultorio, desde que se consolidó, tuvo como meta incidir en los usuarios de sus servicios, pues se desea que, por medio de estos, el efecto sea la solución de las problemáticas identificadas.

2. Desde el momento en que se instauró y se puso en marcha el Consultorio Contable Javeriano, se empezaron a generar procesos que surgen del deseo de los comerciantes de mejorar la administración de sus negocios. Los comerciantes dueños de pymes se acercan al equipo del Consultorio Contable Javeriano para que, de la mano de sus integrantes, se logren potencializar las oportunidades de los pequeños negocios a través de sus servicios. Hoy en día, el Consultorio Contable Javeriano cuenta con servicios de asesorías *in situ*, capacitaciones y consultorio contable virtual. Ha incrementado sus convenios, como, por ejemplo: NAF (Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal), PROSOFI, BANCO DE ALIMENTOS, Fundación DOMUS Colombia y el programa de VIDAS MÓVILES. Se concluye que el Consultorio, gracias a su incidencia positiva en los usuarios, ha mostrado un crecimiento notable desde sus inicios en el año 2011. En los últimos siete años, gracias a sus efectos positivos en las pymes, poco a poco ha ido posicionándose en nuevos espacios que le dan cada día un mejor reconocimiento, debido a los resultados de su labor.
3. Gracias a la retroalimentación recibida por parte de los usuarios del Consultorio Contable Javeriano en las encuestas, se puede concluir que la interacción con las pymes usuarias tiene una incidencia positiva a razón de su dinamismo. Esto se debe a que los

capacitadores siempre están abiertos a comentarios y sugerencias sobre el transcurso de las capacitaciones. Por ello, las capacitaciones siempre se adaptan a las necesidades puntuales del usuario, logrando incidir de la mejor manera en este.

4. Desde lo que ha podido observar Margarita Rodríguez, coordinadora del Departamento de Ciencias Contables de la Pontificia Universidad Javeriana, son los estudiantes que participan en el Consultorio Contable Javeriano quienes evidencian un sentido de entrega del “110%”, fenómeno que no se intuía cuando se formuló la propuesta (Rodríguez Fonseca, 2018). Gracias al trabajo de los estudiantes que dedican el tiempo y los recursos que disponen, el Consultorio ha logrado acercarse a todos los usuarios interesados y cumplir con los compromisos que adquiere con cada uno de ellos. A raíz de a los esfuerzos de los estudiantes, se concluye que la incidencia del consultorio es un resultado de estos esfuerzos, que se ven reflejados en los resultados obtenidos en las pymes y en que estas deseen seguir utilizando los conocimientos.
5. Los usuarios que han tenido la oportunidad de integrarse al Consultorio Contable Javeriano no dudan al momento de expresar lo positiva que ha sido su experiencia durante los servicios prestados. Resaltan que las enseñanzas recibidas son aplicables a sus negocios y, sobre todo, generan resultados tangibles y visibles que logran satisfacer las expectativas generadas. Gracias a que todos los objetivos que se pactan se cumplen, los miembros que conforman el Consultorio siempre están dispuestos a solucionar las dudas y son percibidos como personas conocedoras y comprometidas con las labores que realizan. Se concluye que la experiencia positiva de los usuarios en el proceso de capacitación genera una incidencia positiva, lo que se soporta en el cumplimiento de objetivos que resaltan los usuarios, pues los resultados son tangibles y visibles.

6. Gracias a las encuestas aplicadas, se puede concluir que, si bien la labor del Consultorio Contable Javeriano con la mayoría de sus usuarios tiene una duración de solamente 6 meses, los usuarios mantienen el conocimiento presente en sus prácticas mercantiles, pues reconocen los beneficios de continuar con las prácticas aprendidas en las capacitaciones del Consultorio. Por ello, la incidencia del Consultorio, además de ser positiva, logra una permanencia en las prácticas de sus usuarios a través del tiempo.
7. Los usuarios, después de recibir las capacitaciones, reconocen que, gracias a la aplicación de los conocimientos, pueden llevar un control sobre sus inventarios. Además, dentro de sus negocios, son capaces de identificar mejor la utilidad de cada uno de sus productos, así como conocer cuáles productos resultan más costosos. Todos estos conocimientos han permitido a los usuarios incrementar la posibilidad de ahorro y mejorar, incluso, los fines en los que gastan sus recursos. La situación anteriormente descrita permite concluir que los usuarios han mantenido las prácticas aprendidas en sus negocios y han logrado instaurarse dentro de las prácticas de las pymes capacitadas durante los años transcurridos desde el momento en que se capacitaron. Ello da cuenta, nuevamente, de la incidencia positiva que ha tenido el Consultorio Contable Javeriano.

En continuación con los puntos anteriormente mencionados, se concluye que, en la evaluación de la incidencia del Consultorio Contable Javeriano, se observa que sus actividades parten de un primer acercamiento a la realidad del usuario, en el que debe identificarse su entorno para conocer a fondo sus necesidades y problemáticas. Después, los encargados de realizar las actividades adelantan planes para dar solución a las problemáticas identificadas; para, finalmente, aplicar la solución mediante un plan de trabajo que se pone en práctica en conjunto con los usuarios del Consultorio. Una vez se pone en práctica el plan, las pymes, usuarias de los

servicios del Consultorio, no solo terminan solucionando una problemática, sino que adquieren el conocimiento necesario para replicar estas soluciones. Por esto, se considera que la incidencia del Consultorio Contable Javeriano es de carácter positivo.

## **15. Recomendaciones**

- Durante este ejercicio de investigación, se generaron dificultades con respecto a la documentación que presentan semestre a semestre los miembros del Consultorio Contable Javeriano. A pesar de que, a partir del año 2015, la información encontrada mejora de manera sustancial, en algunos de los informes se encontró carencia de la información necesaria que permitiría conocer a fondo la labor que se desarrolla en el periodo de tiempo que se desea describir. Es por esto que se realiza la recomendación de exigir tres informes que evidencien tres etapas: reconocimiento de problemática, informe de avance del trabajo e informe final. De esta manera, se podrá tener un mejor registro de las actividades que se desarrollan durante el semestre.
- Aunque se reconoce que, desde el año 2015, el registro de pymes capacitadas por el Consultorio Contable Javeriano es mucho mejor (en comparación con años anteriores), se recomienda que se lleve un registro de los usuarios con diligencia a la de la lista de los estudiantes. Resultó muy sencillo encontrar los estudiantes que participaban en cada una de las sesiones, pero no fue el caso con los usuarios que participaron en cada una de estas.
- Recomendamos que se consideren procedimientos que faciliten el empalme entre el semestre saliente con el semestre entrante. Esto puede ponerse en práctica invitando los estudiantes que van a cursar la Práctica Social en el próximo semestre a la actividad de

cierre semestral del Consultorio Contable Javeriano, para que se empapen de los procesos que van a recibir. También podría considerarse que los estudiantes que terminaron su Práctica Social acompañen a los nuevos estudiantes en la primera sesión, para que puedan hacer una entrega más personalizada del trabajo realizado. Otra opción es que, en las primeras sesiones de cada semestre, un estudiante del semestre anterior participe activamente para introducir en el trabajo a sus compañeros.

- Con el fin de apostarle a un mejor desarrollo académico de las capacitaciones y dar continuidad y fluidez a los procesos de aprendizaje, debería considerarse como “una oportunidad de desarrollo el fortalecer a la práctica con procesos editoriales donde se editen o se desarrollen cartillas, manuales, guías, que puedan ser utilizadas por los empresarios y por los estudiantes que siguen la huella de los que ya pasaron por ahí” (Rueda Guerrero, 2018). Esta recomendación se complementa con el punto de vista de Margarita Rodríguez: al Consultorio Contable Javeriano le vendría bien incursionar en el ámbito editorial, para que se generen cartillas, manuales y guías que fortalezcan sus procesos internos. Estos productos, incluso, podrían llegar a ser utilizados por usuarios externos.

## 16. Referencias

- Aras, G., & Crowther, D. (2008). Governance and sustainability: An investigation into the relationship between corporate governance and corporate sustainability. *Management Decision*, 46(3), 433-448. doi: 10.1108/00251740810863870
- Broadbent, J., Richard, L., & Laughlin, R. (1991). Recent financial and administrative changes in the NHS: A critical theory analysis. (E. Ltd, Ed.) *Critical Perspectives on Accounting*, 1-29. doi:10.1016/1045-2354(91)90017-8
- Casate Fernández, R. (2007). La dirección estratégica en la sociedad del conocimiento. Parte II. Resultados del proceso de diseño e implementación del cuadro de mando integral en un centro de información de nivel provincial. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n1/aci03707.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2004). Ley 905 de 2004, "Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones". Diario Oficial No. 45.628 de 2 de agosto de 2004. Bogotá, Colombia.
- Consultorio Contable Javeriano. (s.f.). *Nuestra Historia*. Recuperado el 10 de febrero de 2017, de Página web de la Pontificia Universidad Javeriana: <http://cea.javeriana.edu.co/consultorio-contable-historia>
- Correa García, J. A. (2006). Algunas reflexiones en torno a la interacción de los contadores públicos en pequeñas empresas. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 49, 71-86.
- David, F., Abreu, R., & Pinheiro, O. (2013). Local action groups: accountability, social responsibility and law. *International Journal of Law and Management*, 55, 5-27. doi:10.1108/17542431311303796
- Departamento de Ciencias Contables. (2011). *Proyecto Consultorio Contable*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Dinero. (4 de diciembre de 2016). Mipymes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia. Recuperado el 6 de febrero de 2017, de página web *Revista Dinero*: <https://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>
- Drevetón, B., & De La Ville, V.-I. (2014). The ongoing monitoring of societal responsibility in management research activities: A secondary analysis and a heuristic instrumentation. *Society and Business Review*, 9, 23-35. doi:10.1108/SBR-06-2013-0045
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. (2008). *Informe de Gestión Prácticas Universitarias*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. (2011). *Marco Prácticas Universitarias*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

- Gray, R. (2000). Current Developments and Trends in Social and Environmental Auditing, Reporting and Attestation: A Review and Comment. (W. Blackwell, Ed.) *International Journal of Auditing*, 4, 247-268. doi:10.1111/1099-1123.00316
- Hopper, T., Tsamenyi, M., Uddin, S., & Wickramasinghe, D. (2009). Management accounting in less developed countries: what is known and needs knowing. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 22, 469-514. doi:https://doi.org/10.1108/09513570910945697
- Hopwood, A. G. (1994). Accounting and everyday life: An introduction. *Accounting, Organizations and Society*, 18(3), 299-301. doi:10.1016/0361-0361-3682(94)90037-X
- Létourneau, J. (1956). *LA CAJA DE HERRAMIENTAS DEL JOVEN INVESTIGADOR: Guía de iniciación al trabajo intelectual*. (J. A. Amaya, Trad.) Medellín: La Carreta Editores.
- Martínez de Carrasquero, C., Mavárez, R., Rojas, P., & Carvallo, B. (2008). La responsabilidad social universitaria como estrategia de vinculación con su entorno social. *FRONESIS Revista de Filosofía Jurídica, Social y Política*, 81-103.
- Medio Universitario Pontificia Universidad Javeriana. (2016). Documento de Fundamentación. Recuperado el 27 de mayo de 2017, de Página web Pontificia Universidad Javeriana: <http://www.javeriana.edu.co/medio-universitario/pastoral/informe-gestion>
- Mungaray, A., Ocegueda, J. M., Ledezma, D., Ramírez, N., Ramírez, M., & Carmen, A. (2007). Formación por medio del servicio, un modelo de servicio social universitario en apoyo a microempresas marginadas. *El trimestre económico*, 54(296), 987-1011.
- Pedraza, H. (2009). *Práctica Social I semestre*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Pontificia Universidad Javeriana. (2002). *Prácticas Sociales Universitarias: una estrategia para la proyección social en la formación de los estudiantes de pregrado*. Bogotá: PUJ.
- Power, M. (1994). The Audit Explosion. *DEMOS*.
- Programa de Contaduría Pública - Pontificia Universidad Javeriana. (2011). *Proyecto Consultorio Contable Javeriano*. Bogotá: PUJ.
- Programa de Contaduría Pública - Pontificia Universidad Javeriana. (2014). *PRÁCTICA SOCIAL I-2014*. Bogotá: PUJ.
- Remolina Vargas, G. (28 de octubre de 1998). La responsabilidad social de la universidad frente a la problemática del país. Obtenido de Página web Pontificia Universidad Javeriana Cali: [https://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/node/field-documents/field\\_document\\_file/la\\_responsabilidad\\_social\\_de\\_la\\_universidad\\_frente\\_a\\_la\\_problemativa\\_del\\_pais\\_remolina.pdf](https://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/node/field-documents/field_document_file/la_responsabilidad_social_de_la_universidad_frente_a_la_problemativa_del_pais_remolina.pdf)
- Restrepo Uribe, E. (s.f.). Hecho histórico. Recuperado el 13 de junio de 2018, *Hecho histórico*: [http://www.hechohistorico.com.ar/archivos/seminario\\_de\\_metodologia/la%20entrevista%20-%20eduardo%20restrepo.doc](http://www.hechohistorico.com.ar/archivos/seminario_de_metodologia/la%20entrevista%20-%20eduardo%20restrepo.doc)



- Rey Martín, C. (2000). LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA. *Anales de documentación*, 139-153. Obtenido de:  
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>
- Rivera Arbeláez, N. A. (2013). La contabilidad al servicio de la sociedad, una memoria deformada. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 63, 97-126. Obtenido de Proquest:  
<http://search.proquest.com/docview/1721965102?accountid=13250>
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe.
- Sartre, J. P. (1967). *What is literature*. London: Methuen Publishing.
- Schwarze, C. (2008). Involving the accounting profession in the development of financial management skills of micro-enterprise owners in South Africa. *Meditari Accountancy Research*, 16, 139-151. doi:10.1108/10222529200800017
- Sikka, P., Puxty, T., & Willmott, H. (1995). The mountains are still there: Accounting academics and the bearings of intellectuals. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. doi:10.1108/09513579510094723
- Whitchurch, C. (2010). Some implications of 'public/private' space for professional identities in higher education. *Higher Education*, 627-640. doi:10.1007/s10734-010-9320-z

## 17. Anexos