	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 5
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-04-19
		PÁGINA: 1 de 1

16

<b>FECHA</b>	14 de Junio 2021
--------------	------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Facatativá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Pasantía
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Arevalo Rodriguez	Leydi Yurani	1016094634
APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	
Orozco Castro	Alvaro	

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Apoyo En El Seguimiento De Los Procesos Administrativos Mediante Indicadores De Gestión En La Empresa GJ Asesores Y Consultores Sede Mosquera.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Administrador de Empresas

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
2021	29

**DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
---------	--------

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

**Resumen**

El informe de pasantía busca reflejar una serie de conocimientos prácticos y teóricos aprendidos durante los estudios en Administración de Empresas, para dar respuesta a actividades planteadas y desarrolladas en la empresa GJ Asesores y Consultores, esto con el fin de proporcionar información del cumplimiento según los objetivos y actividades establecidos por la empresa, se muestra el desempeño que tiene la oficina de Mosquera frente a los indicadores de calidad e indicadores de procesos evaluados mensualmente por el área de calidad, de esta misma manera se verifica cuáles son los que no están en un 100% y se procede a realizar un análisis de los resultados obtenidos dando una posible solución frente a lo que se presenta para cada día mejorar tanto interna como externamente, brindando la efectividad necesaria en los procesos que se manejan en la organización.

**Abstract**

The internship report seeks to reflect a series of practical and theoretical knowledge learned during the studies in Business Administration, to respond to activities proposed and developed in the company GJ Asesores y Consultores, this in order to provide information on compliance according to the objectives and activities established by the company, the performance of the Mosquera office is shown against the quality indicators and process indicators evaluated monthly by the quality area, in the same way it is verified which ones are not in a 100 % and an analysis of the results obtained is carried out, giving a possible solution to what is presented each day to improve both internally and externally, providing the necessary effectiveness in the processes that are managed in the organization.

**FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético )**

1. blog, L. (24 de Noviembre de 2020). ¿Qué son indicadores? Obtenido de <https://blog.lemontech.com/que-son-indicadores-y-cuantos-tipos-existen-ejemplos/#:~:text=Los%20indicadores%20son%20unidades%20de,gesti%C3%B3n%20del%20tiempo%2C%20entre%20otros.>
2. Blogspot. (2021). Indicadores de rentabilidad. Obtenido de <http://nandis21.blogspot.com/p/indicadores-de-rentabilidad.html>
3. Calidad, G. (03 de 09 de 2016). ¿Que es un Indicador de Calidad? Obtenido de <http://gestion-calidad.com/indicadores-calidad>
4. Economipedia. (2021). Auditoría. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
5. Edenred. (s.f.). Eficiencia, eficacia y efectividad: diferencias y cálculo. Obtenido de [https://blog.edenred.es/eficiencia-eficacia-y-efectividad-diferencias-y-calculo/#:~:text=Efectividad%3D\(\(Puntuaje%20de%20eficiencia,efectividad%20de%20la%20acci%C3%B3n%20medida.](https://blog.edenred.es/eficiencia-eficacia-y-efectividad-diferencias-y-calculo/#:~:text=Efectividad%3D((Puntuaje%20de%20eficiencia,efectividad%20de%20la%20acci%C3%B3n%20medida.)
6. empresa, A. (28 de Noviembre de 2013). EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>  
29
7. GJ. (2020 - 2021). GJ Asesores y Consultores. Obtenido de <https://www.gjasesoresconsultores.com/>
8. López, J. F. (2021). Economipedia. Obtenido de Proceso administrativo: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
9. PeopleNext. (2014). Realizar una evaluación de desempeño en tu empresa. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/7-pasos-para-realizar-una-evaluacion-de-desempeno-en-tu-empresa>
10. Raffino, M. E. (Septiembre de 2020). Concepto.de. Obtenido de <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
11. Roncancio, G. (19 de Agosto de 2019). Indicadores de Gestión (KPI's): Tipos y Ejemplos. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	

2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento, medio físico, electrónico y digital	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional con motivos de publicación, en pro de su consulta, vicivilización académica y de investigación.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI\_\_\_ NO\_X\_\_\_

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

#### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del trabajo.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1 Apoyo En El Seguimiento De Los Procesos Administrativos Mediante Indicadores De Gestión En La Empresa GJ Asesores Y Consultores Sede Mosquera.pdf	Texto
2,	
3,	
4,	
En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:	
APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
Arevalo Rodriguez Leydi Yurani	

**PASANTÍA: APOYO EN EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA  
EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES SEDE MOSQUERA.**

**LEYDI YURANI AREVALO RODRIGUEZ**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FACATATIVÁ  
2021**

**PASANTIA: APOYO EN EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA  
EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES SEDE MOSQUERA.**

**LEYDI YURANI AREVALO RODRIGUEZ**

**TRABAJO PARA OPTAR EL TITULO DE ADMINISTRACION DE EMPESAS**

**DIRECTOR DE PROYECTO**

**Álvaro Orozco Castro**

**Docente universitario**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTA DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FACATATIVÁ  
2021**

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado especialmente a mis papás que fueron, son y serán la fuente principal de mi crecimiento como profesional, son personas que me han enseñado a afrontar de la mejor manera cualquier obstáculo que se presente y saliendo adelante siempre con la frente en alto, son los que diariamente me motivan para ser una gran persona y profesional.

Mi hermana es la fuente de inspiración y motivación que tengo diariamente para demostrarle que se puede salir adelante sin importar las circunstancias, siempre teniendo claro que ser una buena persona vale más que otra cosa.



## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero empezar agradeciéndole a Dios porque a él le debo todo lo que tengo y todo lo que soy, gracias a él que me regala el entendimiento, el conocimiento y la sabiduría día a día.

A mis padres por enseñarme que, con esfuerzo, trabajo y mucha dedicación todo se consigue de la mejor manera, gracias a ellos estoy donde estoy, son las personas que me motivan y me impulsan junto con mi hermana a seguir soñando y poder llegar a cumplir cada uno de esos sueños y metas que tengo para mi vida.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	TÍTULO .....	7
2.	RESUMEN.....	8
3.	PALABRAS CLAVE .....	8
4.	INTRODUCCIÓN .....	9
5.	JUSTIFICACIÓN .....	10
6.	OBJETIVOS .....	11
	<b>6.1 Objetivo general</b> .....	11
	<b>6.2 Objetivos Específicos</b> .....	11
7.	MARCOS DE REFERENCIA.....	12
	<b>7.1 Marco teórico</b> .....	12
	<b>7.2 Marco conceptual</b> .....	13
	<b>7.3 Marco institucional</b> .....	14
	<b>7.3.1 Razón social</b> .....	14
	<b>7.3.2 Logo</b> .....	14
	<b>7.3.3 Misión</b> .....	14
	<b>7.3.4 Visión</b> .....	15
	<b>7.3.5 Valores corporativos</b> .....	15
	<b>7.3.7 Servicios</b> .....	16
	<b>7.3.8 Organigrama</b> .....	16
8.	COMPETENCIAS DESARROLLADAS .....	17
9.	RESULTADOS .....	18
	<b>9.1 Indicadores Gj Asesores y Consultores</b> .....	18
	<b>9.2 Desempeño de la empresa Gj Asesores y Consultores sede Mosquera</b> .....	20
	<b>9.3 Análisis de los resultados</b> .....	22
9	CONCLUSIONES.....	26
10	RECOMENDACIONES .....	27
11	BIBLIOGRAFIA.....	28

## **1. TÍTULO**

PASANTÍA: APOYO EN EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES SEDE MOSQUERA.

## **2. RESUMEN**

El informe de pasantía busca reflejar una serie de conocimientos prácticos y teóricos aprendidos durante los estudios en Administración de Empresas, para dar respuesta a actividades planteadas y desarrolladas en la empresa GJ Asesores y Consultores, esto con el fin de proporcionar información del cumplimiento según los objetivos y actividades establecidos por la empresa, se muestra el desempeño que tiene la oficina de Mosquera frente a los indicadores de calidad e indicadores de procesos evaluados mensualmente por el área de calidad, de esta misma manera se verifica cuáles son los que no están en un 100% y se procede a realizar un análisis de los resultados obtenidos dando una posible solución frente a lo que se presenta para cada día mejorar tanto interna como externamente, brindando la efectividad necesaria en los procesos que se manejan en la organización.

## **3. PALABRAS CLAVE**

Indicadores, Proceso, Calidad, Auditoria, Efectividad

#### **4. INTRODUCCIÓN**

En el presente informe se identifican, se verifican y se analizan los resultados obtenidos de los procesos en cuanto a seguimiento de afiliaciones, gestión de nómina y recaudos tanto en efectivo como por medios electrónicos que se manejan en la organización mediante indicadores de calidad e indicadores de procesos para cumplir con la efectividad y eficacia de los procesos evaluados mensualmente en la oficina de Mosquera de la empresa Gj Asesores y Consultores, para la realización del análisis y la verificación de estos resultados es necesario adquirir información suministrada por el personal de la organización; especialmente, la persona que ocupa el cargo de auditor.

Los métodos utilizados para la recolección de información serán mediante la observación; revisando detalladamente cuales son las falencias más representativas que se encuentran en cada uno de los indicadores que van ligados con los procesos y procedimientos que se manejan dentro de la organización para así mismo poder proponer la solución que sea más pertinente en Gj Asesores y Consultores.

## 5. JUSTIFICACIÓN

Los indicadores de gestión dentro de una organización son de vital importancia para evaluar la calidad y el desempeño frente a sus metas u objetivos basados en los procesos o servicios brindados dentro de la misma, asegurando de esta manera la satisfacción de los clientes.

Con el fin de proponer acciones encaminadas al mejoramiento del desempeño de los procesos administrativos realizados en GJ asesores y consultores sede Mosquera, es necesario hacer la identificación de los indicadores de evaluación que inciden negativamente dentro de la organización; para tal fin, se analizan los resultados obtenidos en cuanto a el seguimiento de afiliaciones, gestión de nómina y recaudos tanto en efectivo como por medio electrónico, mediante los indicadores de calidad y los indicadores de procesos establecidos por auditoria, seguido de esto se realiza un plan de mejoramiento para lograr el objetivo propuesto, generando a la organización una mayor efectividad en los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de la misma.

La pasantía realizada en la organización, fue de gran ayuda para observar las falencias que se están presentando internamente en la oficina de Mosquera, adquiriendo la experiencia laboral necesaria para poder apoyar este tipo de procesos y situaciones que se presentan en Gj asesores y consultores.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo general**

Apoyar el seguimiento de cada uno de los indicadores de gestión con los que se evalúa la efectividad de los procesos administrativos en la empresa GJ asesores y consultores sede Mosquera desde el mes de Octubre del 2020 hasta el mes de Marzo del 2021.

### **6.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los indicadores con los cuales se le hace seguimiento a los objetivos propuestos por la organización.
- Verificar el desempeño de los procesos administrativos de la empresa a través de los indicadores evaluados mensualmente.
- Analizar los resultados de los procesos administrativos mediante los indicadores de evaluación.

## **7. MARCOS DE REFERENCIA**

### **7.1 Marco teórico**

El proceso administrativo está conformado por 4 etapas importantes, se habla de la planificación, organización, dirección y control cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible. (Raffino, 2020)

El proceso administrativo dentro de una organización como su mismo nombre lo dice es un proceso que se debe llevar a cabo por etapas, se debe primeramente planear y programar las tareas o actividades a realizar, seguido de esto organizar quién se encargará de cada tarea, en qué orden y que estructura tendrá el proyecto en su ejecución, se debe direccionar muy bien cada proceso que se esté realizando pero así mismo encargarse de que las cosas salgan de la mejor manera y para esto el trabajo en equipo es primordial, empezando por que todos en la organización deben estar dispuestos a ayudar en pro de las metas establecidas, respaldar e intervenir ante cualquier situación que se presente en la consecución de objetivos y por ultimo tener un control que permita supervisar que se logren los objetivos más grandes de la organización (López, 2021)

Los indicadores de gestión son una forma de medir si una organización está logrando a cabalidad sus metas y objetivos estratégicos.

Las organizaciones utilizan los indicadores de gestión para lograr alcanzar el éxito dependiendo lo definido en la planeación estratégica de las mismas, estos



indicadores se dividen en dos, los cuales son los de alto nivel que son los que pueden enfocarse en el desempeño general de la organización y se encuentran los de bajo nivel que son los que se enfocan en los procesos o los trabajadores de cada departamento como puede ser atención al cliente, gestión del talento humano o finanzas; estos indicadores fortalecen la motivación del equipo de trabajo, dan soporte e influyen en los objetivos estratégicos y fomentan el crecimiento personal y organizacional. (Roncancio, 2019)

## 7.2 Marco conceptual

- **Proceso:** Un proceso siempre debe estar relacionado con la planeación, la organización, la dirección y el control teniendo en cuenta el objetivo propuesto aprovechando de cierta manera los recursos humanos, técnicos y materiales con los que cuenta la organización para hacerlo efectivo. (Raffino, 2020)
- **Eficiencia:** Obtener los mejores resultados con la mínima cantidad de recursos, optimizando de cierta manera los mismos. (empresa, 2013)
- **Efectividad:** Capacidad o habilidad que posee y demuestra una persona dentro de la organización para obtener determinado resultado a partir de una acción a realizar. (empresa, 2013)
- **Auditoria:** Procedimiento que evalúa a la organización identificando su desempeño frente a sus objetivos, para hacerse una idea sobre lo efectivo de

su modelo de gestión. (Economipedia, 2021)

- **Indicadores:** Unidades de medición que permiten evaluar el rendimiento de los procesos internos de la organización, ya sea para medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo, entre otros. (blog, 2020)

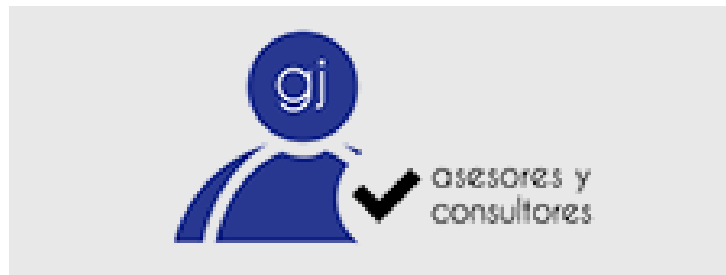
### 7.3 Marco institucional

#### 7.3.1 Razón social

Gj Asesores y Consultores

#### 7.3.2 Logo

**Figura 1 Logo Gj Asesores y Consultores**



(Gj, 2020 - 2021)

#### 7.3.3 Misión

Proporcionar soluciones integrales e innovadoras en temas laborales, administrativos, comerciales y financieros, convirtiéndonos en un aliado estratégico para nuestros clientes; satisfaciendo las necesidades de forma eficiente y oportuna.

### **7.3.4 Visión**

Para el año 2020 ser una compañía reconocida en el mercado por su calidad de servicio y dinamismo, convirtiéndonos en la primera alternativa generadora de soluciones integrales e innovadoras de las micro, pequeñas y medianas empresas; contribuyendo al desarrollo empresarial mediante la consultoría y asesoría laboral, administrativa, comercial y financiera.

### **7.3.5 Valores corporativos**

- Solidez
- Responsabilidad
- Respeto
- Solidaridad
- Transparencia
- Cumplimiento
- Compromiso
- Trabajo en equipo

### **7.3.6 Ubicación**

La empresa GJ Asesores y Consultores S.A.S, cuenta con una sede principal ubicada en la ciudad de Facatativá en el departamento de Cundinamarca, Calle 12 No. 5 – 30 Barrio santa Rita; y cuenta con 4 sucursales ubicadas en Calle 8 N. 4 –

62 Barrio Versalles Facatativá, Madrid Centro comercial los pinos Local 42,  
 Mosquera Avenida 13 N. 4 - 05 Local 115 Centro comercial Villanueva y Funza Calle  
 15 N. 10 -50 Centro comercial Chamalu.

### 7.3.7 Servicios

- Administración de nómina
- Liquidación y pago de aportes a seguridad social
- Asesoría contable y tributaria
- Asesoría integral en temas laborales
- Pólizas

### 7.3.8 Organigrama

Figura 2 Organigrama GJ Asesores y Consultores



(Gj, 2020 - 2021)

## **8. COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

Para la realización del análisis de los resultados de los procesos administrativos mediante los indicadores de calidad y los indicadores de procesos de GJ asesores y consultores, es de gran importancia el desarrollo de habilidades y competencias adquiridas mediante el proceso de formación, siendo esto un factor fundamental para la elaboración de los objetivos propuestos, por esta razón el trabajo en equipo, la comunicación, y la planeación son muy importantes en este proceso puesto que todo va enfocado en estas competencias.

## 9. RESULTADOS

### 9.1 Indicadores Gj Asesores y Consultores.

Los indicadores son medios para evaluar en que punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos de la organización.

En la empresa Gj Asesores y Consultores se aplican los siguientes indicadores estratégicos:

- **Indicadores de calidad:** Son indicadores cuantificables que permiten evaluar la calidad de los procesos administrativos asegurando la satisfacción de los clientes en cuanto a la radicación de sus afiliaciones a seguridad social, teniendo en cuenta que ellos mediante la aplicación que se implementó podrán realizar un seguimiento al proceso que se solicitó en su debido momento.

Con estos indicadores se evalúa la calidad del servicio en cuanto a los soportes de afiliación al igual que la efectividad en el seguimiento y control de afiliaciones, lo que hace que se deba tener al día la documentación solicitada por el área de calidad y llevar un mejor control de este proceso.

Dentro de los indicadores de calidad en Gj Asesores y consultores se encuentra la calidad en gestión de nómina, el cual está relacionado a la correcta ejecución de procedimientos según la cantidad de empresas con las que se cuenta en la sede de Mosquera, partiendo de que la gestión de nómina es uno de los procesos más importantes dentro de la administración de empresas y de la misma organización.

Existen tres tipos de indicadores de calidad:

- **Indicadores de eficacia:** Son aquellos que miden la manera en la que un proceso cumple sus objetivos en el caso de GJ asesores y consultores se mide el % de aumento de ventas.
- **Indicadores de eficiencia:** Son los que miden la cantidad de recursos que necesita el proceso para conseguir un determinado nivel de eficacia, para GJ asesores y consultores sede Mosquera se verifica el tiempo dedicado a cada proceso que se realiza dentro de la organización mediante los planes de acción entregados a la auditora. (Calidad, 2016)
- **Indicadores de efectividad:** Este indicador correlaciona los dos anteriores y mide el impacto en el logro de los resultados, se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos.

### **Fórmulas de medición**

**Eficacia:**  $(\text{Resultado alcanzado} \times 100) / \text{Resultado previsto}$

**Eficiencia:**  $((\text{Resultado alcanzado} / \text{costo real}) \times \text{Tiempo invertido}) / ((\text{Resultado previsto} / \text{costo previsto}) \times \text{Tiempo previsto})$

**Efectividad:**  $((\text{Puntaje de eficiencia} + \text{Puntaje de eficacia}) / 2) / (\text{Máximo puntaje})$

(Edenred, s.f.)

- **Indicadores de procesos:** Son los indicadores que se encargan de medir los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización, mostrando los cambios y el progreso que se va realizando en GJ Asesores y Consultores, dentro de este

proceso se evalúa la rentabilidad que va generando la oficina de Mosquera, se ve reflejado gráficamente, de forma trimestral cuales han sido las cantidades recaudadas en efectivo o por otros medios, así como los montos efectuados mensualmente, dentro de estos indicadores se encuentran los siguientes:

- **Indicadores de rentabilidad:** Son los indicadores financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa en cuanto al control de costos y gastos, de esta misma manera convirtiendo las ventas en utilidades, se considera que los indicadores de rentabilidad dentro de GJ asesores y consultores son de suma importancia teniendo en cuenta que con estos se puede comprender si se están generando las ganancias más pertinentes para la organización.

#### **Formula de medición**

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

(Blogspot, 2021)

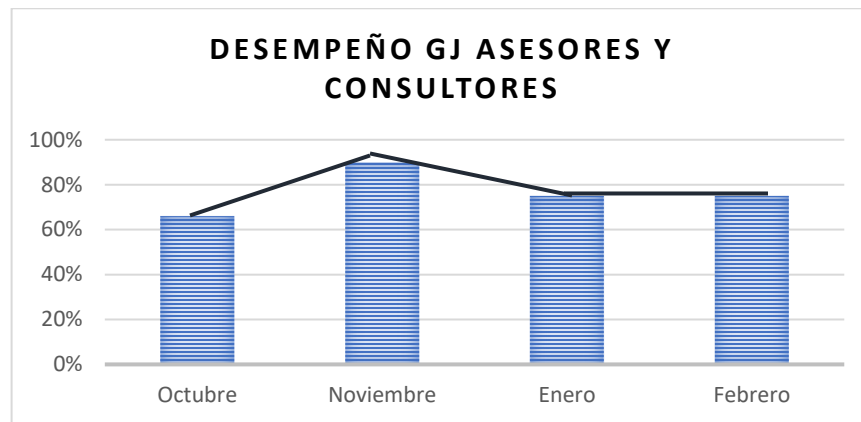
#### **9.2 Desempeño de la empresa GJ Asesores y Consultores sede Mosquera.**

El desempeño de la empresa GJ Asesores y consultores se verifica mediante los indicadores de calidad e indicadores de procesos entregados mensualmente por el área de calidad, se realiza una comparación de meses anteriores al mes actual con el cual se refleja que el desempeño de la sede de Mosquera no es el esperado, no



se encuentra en un 100% por lo cual se deben tomar decisiones estratégicas para cumplir con lo propuesto. (Figura 3)

**Figura 3 Desempeño de los procesos administrativos mediante indicadores de gestión durante los últimos 4 meses en GJ asesores y consultores.**



(Figura 3)  
*Elaboración propia*

En la organización se refleja el proceso administrativo mediante la planeación, la organización, la dirección y el control siendo estas, etapas muy importantes dentro de la empresa y a través de estas buscar alcanzar las metas u objetivos propuestos, permitiendo controlar de manera más organizada los recursos de la organización como lo es el sistema operativo utilizado en GJ asesores y consultores “SIGAP” (sistema de información para la gestión administrativa de procesos).

Evaluar el desempeño de la organización es de vital importancia teniendo en cuenta que se identifican tanto las falencias como los puntos fuertes, se pueden establecer planes de mejoramiento con base en los resultados obtenidos y se establecen las metas a corto plazo para lograr con el objetivo propuesto por la organización y de la misma manera plantear como se van a lograr esos objetivos. (PeopleNext, 2014)

### **9.3 Análisis de los resultados.**

Se verifica el comportamiento de los indicadores evaluados mensualmente dentro de la organización entregados por el área de calidad y se evidencia que la efectividad de los procesos realizados no es la esperada, teniendo en cuenta que cada periodo analizado tiene una disminución representativa en cada indicador, basándose en estos resultados no se observa la calidad ni la efectividad que se realiza dentro de GJ Asesores y Consultores; la organización en este momento se encuentra en un 75,0% en cuanto a la calidad y eficiencia en soportes de afiliación (Figura 4), en efectividad de seguimiento y control de afiliaciones la oficina se encuentra en un 66,7% (Figura 5), esto se da debido a la falta de certificados de las respectivas entidades y adicional a esto no se agregan las notas pertinentes solicitadas por la auditora para tener conocimiento del porque no se han cargado los documentos requeridos, en cuanto a la calidad en gestión de nómina se encuentra en un 75,0% (Figura 6), lo que indica que no se realizó una gestión adicional a la de los meses anteriores, este aumento en el mes actual se da a que en su momento el líder de sede indagó sobre aquellos aspectos que hacen falta para lograr cumplir con el 100%, la falencia de este indicador está en la falta de cargue de documentos relacionados con la única empresa de nómina con la cual cuenta la oficina de Mosquera, aclarando que son los siguientes: la política en tratamiento de datos, exámenes de ingreso, ficha de ingreso, que los contratos estén firmados por ambas partes, el otro si firmado y volantes de nómina; los indicadores de procesos se relacionan de forma trimestral mostrando cuales han

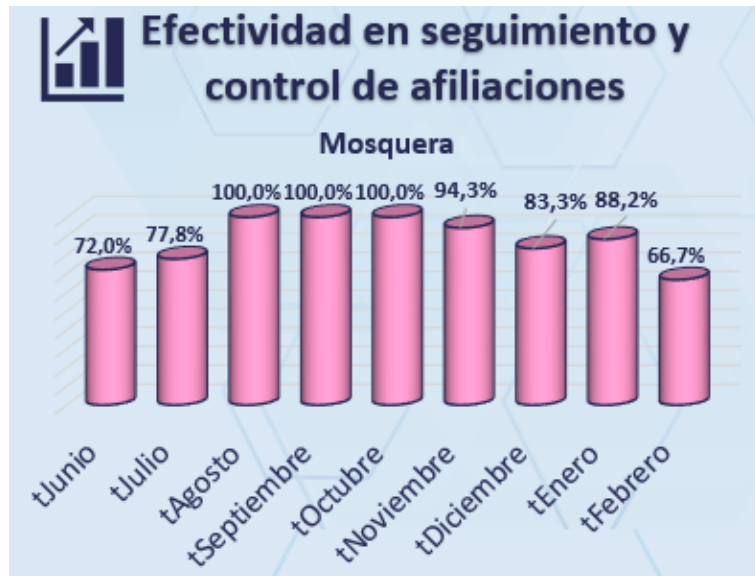
sido las cantidades recaudadas en efectivo o por otros medios, así como los montos efectuados por cada mes, se evidencia que los pagos ejercidos por los clientes en su mayoría son en efectivo y no por medios digitales sin embargo para el mes de febrero estos pasaron de 20 a 41 con en el uso de otros medios de pago mientras que las cantidades de efectivo pasaron de 35 a 31 lo que se puede ver reflejado en la gráfica de montos (Figura 7), se puede notar que para ambos casos las recaudaciones han estado decreciendo y por este motivo sigue siendo necesario buscar estrategias para que la recaudación logre tener un crecimiento; aquí también es importante tener en cuenta las metas planteadas desde la gerencia y el objetivo propuesto de recaudaciones.

**Figura 4 calidad y eficiencia en soportes de afiliación en GJ asesores y consultores sede Mosquera.**



(Figura 4)

**Figura 5 Efectividad en seguimiento y control de afiliaciones en GJ asesores y consultores sede Mosquera.**



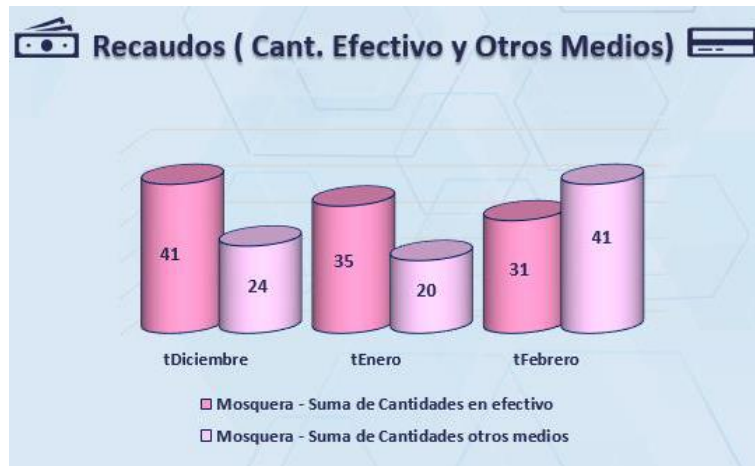
(Figura 5)

**Figura 6 Calidad en gestión de nómina en GJ asesores y consultores sede Mosquera.**



(Figura 6)

**Figura 7 Recaudos en efectivo y por medios electrónicos de Gj asesores y consultores sede Mosquera.**



(Figura 7)

Teniendo en cuenta lo anteriormente nombrado se realiza un plan de mejoramiento para lograr la efectividad y calidad requerida por gerencia (Figura 8)

Objetivo: Tener un mejor control de cada uno de los informes, datos, seguimiento de afiliaciones y nomina.				
Estrategia: Encontrar los indicadores clave de cada proceso de la empresa para su mejora continua				
Acción	Resultados esperados	Fechas	Medidas de control	Departamento
Estudio detallado de los resultados obtenidos mensualmente en cada informe entregados por el área de calidad.	Evolución positiva y rapida de cada uno de los indicadores que se evaluan en los informes que son entregados mensualmente, obteniendo resultados del 100%.	Octubre, 2020 - Marzo, 2021	Informe de resultados estudiado por gerencia para su aceptación e implementación de las acciones propuestas.	Administrativo
Revisión periodica de los datos suministrados por los clientes verificando que estén actualizados para obtener una mejor comunicación con los mismos.	Actualización periodica de cada uno de los datos que se consideren importantes para la comunicación efectiva con los clientes.	Octubre, 2020 - Marzo, 2021	Verificar que los clientes nuevos queden con la información necesaria logrando que la base de datos quede actualizada y se siga con esta implementación en tiempo futuro.	Administrativo
Estudio detallado de los radicados y soportes de afiliación según sea el caso de los clientes.	Tener al día los documentos requeridos por auditoria en cada corte mensual para obtener una mejora continua de este proceso sin llegar a presentar retrocesos del mismo.	Octubre, 2020 - Marzo, 2021	Verificar diariamente en las entidades encargadas de emitir los certificados correspondientes como soporte de afiliación, para tener los documentos de cada cliente al día.	Administrativo
Revisión de los documentos requeridos a la empresa de nomina para cumplir con todo lo legal y no tener inconvenientes a largo plazo.	Según la información brindada por el area encargada se van diligenciando los documentos necesarios para ser firmados por parte y parte teniendo toda la documentación al día sin presentar inconvenientes.	Octubre, 2020 - Marzo, 2021	Documentación aceptada por gerencia para la implementación y diligenciamiento de cada desprendible y/o carta necesaria para estar al día.	Administrativo

(Figura 8)

*Elaboración propia*

## 9 CONCLUSIONES

Una vez analizados los indicadores utilizados en GJ asesores y consultores sede Mosquera se observan algunas falencias respecto a los procesos administrativos que se ejecutan diariamente, lo que hace que no se tenga ni la efectividad, ni la calidad requerida por gerencia en el servicio brindado.

Se evidencia que dentro de la organización todos los trabajadores tienen la misma responsabilidad, por esta razón los encargados de mantener el 100% que se busca en cada indicador es tanto el gestor como el coordinador de sede.

El apoyo brindado en la sede de Mosquera permitió dar respuesta a ciertas falencias presentadas en cada proceso administrativo y con esto poder tomar las decisiones pertinentes beneficiando a la organización en cada uno de los procesos realizados.

## 10 RECOMENDACIONES

Tomando como soporte los resultados del análisis realizado de los indicadores de evaluación para determinar el desempeño de los procesos administrativos se procede a realizar las siguientes recomendaciones para lograr mejorar la efectividad y la calidad de los mismos.

- Para la empresa Gj Asesores y consultores sede Mosquera es recomendable efectuar el plan de mejoramiento realizado con cada uno de los procesos que se realizan dentro de la organización, propuesto durante el desarrollo de este informe teniendo así una efectividad y una calidad máxima que es la esperada y la recomendada por el área de calidad y por gerencia.
- Es aconsejable que la empresa implemente un formato Balance Scorecard para lograr con los objetivos propuestos y de esta misma manera lograr un equilibrio entre indicadores de procesos, y resultados internos de la empresa en este caso son los indicadores de calidad implementados dentro de Gj asesores y consultores.

## 11 BIBLIOGRAFIA

blog, L. (24 de Noviembre de 2020). *¿Qué son indicadores?* Obtenido de <https://blog.lemontech.com/que-son-indicadores-y-cuantos-tipos-existen-ejemplos/#:~:text=Los%20indicadores%20son%20unidades%20de,gesti%C3%B3n%20del%20tiempo%2C%20entre%20otros.>

Blogspot. (2021). *Indicadores de rentabilidad.* Obtenido de <http://nandis21.blogspot.com/p/indicadores-de-rentabilidad.html>

Calidad, G. (03 de 09 de 2016). *¿Que es un Indicador de Calidad?* Obtenido de <http://gestion-calidad.com/indicadores-calidad>

Economipedia. (2021). *Auditoría.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>

Edenred. (s.f.). *Eficiencia, eficacia y efectividad: diferencias y cálculo.* Obtenido de [https://blog.edenred.es/eficiencia-eficacia-y-efectividad-diferencias-y-calculo/#:~:text=Efectividad%3D\(\(Puntuaje%20de%20eficiencia,efectividad%20de%20la%20acci%C3%B3n%20medida.](https://blog.edenred.es/eficiencia-eficacia-y-efectividad-diferencias-y-calculo/#:~:text=Efectividad%3D((Puntuaje%20de%20eficiencia,efectividad%20de%20la%20acci%C3%B3n%20medida.)

empresa, A. (28 de Noviembre de 2013). *EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO.* Obtenido de <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>



- Gj. (2020 - 2021). *Gj Asesores y Consultores*. Obtenido de <https://www.gjasesoresconsultores.com/>
- López, J. F. (2021). *Economipedia*. Obtenido de Proceso administrativo: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- PeopleNext. (2014). *Realizar una evaluación de desempeño en tu empresa*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/7-pasos-para-realizar-una-evaluacion-de-desempeno-en-tu-empresa>
- Raffino, M. E. (Septiembre de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Roncancio, G. (19 de Agosto de 2019). *Indicadores de Gestión (KPI's): Tipos y Ejemplos*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>