

**ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATEGICO DE MEJORAMIENTO PARA LA
EMPRESA ASOPROINCO DE FUSAGASUGA DURANTE EL PERIODO ENERO 2017
ENERO 2018.**

**LINA ALEJANDRA GONZALEZ HEREDIA
MARIA ANGELICA MONTAÑEZ TORRES**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FUSAGASUGA
2017**

**ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATEGICO DE MEJORAMIENTO PARA LA
EMPRESA ASOPROINCO DE FUSAGASUGA DURANTE EL PERIODO ENERO 2017
ENERO 2018.**

LINA ALEJANDRA GONZALEZ HEREDIA

MARIA ANGELICA MONTAÑEZ TORRES

**PROYECTO MONOGRÁFICO TIPO INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

Directora:

YUDYCONSTANZA ROJAS RUIZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONÓMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FUSAGASUGA

2017

NOTA DE ACEPTACION

JURADO 1

JURADO 2

JURADO 3

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus más sinceros agradecimientos a:

A la directora de investigación **YUDY CONSTANZA ROJAS RUIZ** quién con sus conocimientos y experiencias nos guio y acompañó en todo el proceso investigativo.

A la universidad de Cundinamarca, facultad de ciencias administrativas económicas y contables, porque con ella nuestros sueños se hacen realidad.

A la empresa **ASOPROINCO** Especialmente al Señor Héctor Benítez y a la señora María Gladys Cendales, quien deposito su confianza y nos abrieron las puertas de su empresa permitiéndonos aprender y guiarla para lograr un mayor éxito.

TABLA DE CONTENIDO

1	TÍTULO	10
2	ÁREA Y LINEA DE INVESTIGACION	11
2.1	PROGRAMA:	11
2.2	AREA:	11
2.3	LINEA:.....	11
2.4	ACTIVIDAD INVESTIGATIVA:	11
3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
4	OBJETIVOS	14
4.1	OBJETIVO GENERAL.....	14
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
5	JUSTIFICACIÓN	15
6	MARCO INSTITUCIONAL.....	16
7	MARCO TEÓRICO.....	17
7.1	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	17
7.2	PLANEACIÓN POR OBJETIVOS.....	18
7.3	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	20
8	MARCO CONCEPTUAL.....	21
9	MARCO GEOGRÁFICO.....	22
10	MARCO LEGAL	25
11	MARCO METODOLÓGICO	27
11.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
11.2	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:.....	27
11.3	RECURSOS HUMANOS MATERIALES, INSTITUCIONALES, FINANCIEROS REQUERIDOS PARA LLEVAR A CABO LA INVESTIGACIÓN:	28
12	DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA ASOPROINCO Y SUS ASPECTOS CLAVES QUE CARCTERIZAN LA ORGANIZACIÓN.....	30
12.1	PERFIL CORPORATIVO ACTUAL DE LA EMPRESA.....	30
1.1	IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	30
12.2	NOMBRE	31
12.3	IMAGEN CORPORATIVA	31
13	SISTEMAS.....	36
13.1	SISTEMAS DE RESPONSABILIDAD	36
13.2	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	36
13.3	FUNCIONES DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	36

13.4	CLIENTES DE LA EMPRESA.....	37
13.5	COMPETIDORES DIRECTOS DE LA EMPRESA	37
14	MATRIZ ESTRATÉGICA.....	38
15	MATRIZ EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (EFI-MEFI)	41
15.1	ANALISIS DE MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS	42
16	MATRIZ DOFA.....	42
16.1	ESTRATEGIAS DE LAS DO - FA	44
16.2	ESTRATEGIAS DE DO- DA	45
17	ANALISIS PEST.....	46
18	LAS 5 FUERZAS DE PORTER	47
19	RELACIÓN PATRON- EMPLEADO EN LA EMPRESA.....	49
19.1	ADMINISTRACIÓN DE GASTOS.....	49
19.2	ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO DE LA EMPRESA	50
19.3	FACTORES DE FRACASO EN EL PASADO.....	51
20	PROVEEDORES.....	51
20.1	LAS FACILIDADES QUE OFRECEN LOS PROVEEDORES.....	51
20.2	CUÁLES SON LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA	52
21	RECURSOS DE LA EMPRESA	52
21.1	CAPACIDAD DE PAGO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES	52
21.2	RECURSOS HUMANOS.....	52
21.2.1	<i>REQUISITOS LEGALES DE CONTRATACIÓN.....</i>	<i>52</i>
21.2.2	<i>POLÍTICA ACTUAL DE SUELDOS DE LA EMPRESA.....</i>	<i>52</i>
21.2.3	<i>ASIGNACIÓN DE SUELDOS.....</i>	<i>53</i>
21.3	CONOCIMIENTO DEL PERFIL CORPORATIVO DE LA EMPRESA DE PARTE DE LOS EMPLEADOS	53
22	DISEÑO PLAN DE ACCIÓN QUE DEFINE LAS ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA.....	54
22.1	PERFIL CORPORATIVO	54
22.1.1	<i>MISIÓN.....</i>	<i>54</i>
22.1.2	<i>VISIÓN.....</i>	<i>54</i>
22.2	OBJETIVOS.....	54
22.2.1	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	<i>54</i>
22.2.2	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	<i>54</i>
22.3	VALORES CORPORATIVOS.....	55
22.4	POLÍTICAS	55
22.5	POLÍTICAS EMPRESARIALES.....	56
22.5.1	<i>POLÍTICA FINANCIERA</i>	<i>56</i>
22.5.2	<i>POLÍTICA AMBIENTAL.....</i>	<i>56</i>
22.5.3	<i>POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</i>	<i>56</i>
22.5.4	<i>POLÍTICA DEL CONTROL INTERNO.....</i>	<i>57</i>
22.6	OBJETIVOS CORPORATIVOS.....	57

22.6.1	OBJETIVO GENERAL DE LA EMPRESA	57
22.6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EMPRESA.....	57
22.7	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	57
22.7.1	DISCIPLINA DE VALOR	58
22.8	PROCESOS DE LA EMPRESA.....	58
22.9	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROYECTADA	63
22.10	IMAGEN CORPORATIVA.....	64
23	PLAN DE ACCION EMPRESA ASOPROINCO	65
23.1	INTRODUCCIÓN	65
24	ANEXOS.....	94
24.1	ENTREVISTAS DE SELECCIÓN	105
24.2	PRUEBAS PSICOLÓGICAS Y DE ACTITUD	106
25	CONCLUSIONES.....	123
26	RECOMENDACIONES	124
27	BIBLIOGRAFIA	125

TABLA DE TABLAS

Table 1 Recursos	28
Table 2 Proceso: de selección y contratación	32
Table 3 Proceso de tesorería	34
Table 4 Clientes de la empresa	37
Table 5 Clientes potenciales	37
Table 6 Competidores directos	38
Table 7 Matriz estratégica	38
Table 8 Matriz evaluación factores internos.....	41
Table 9 Matriz dofa.....	42
Table 10 Estrategias de las dofa	44
Table 11 Estrategias de do-da.....	45
Table 12 Proceso de gastos	50
Table 13 Proveedores	52
Table 14 Escala salarial	53
Table 15 Proceso de selección y contratación.....	59
Table 16 Proceso de tesorería	61
Table 17 Manual de función gerente	66
Table 18 Manual de funciones auxiliar administrativo.....	73
Table 19 Manual de funciones asistente de servicios y tesorero	78
Table 20 Manual de funciones asesor comercial.....	83
Table 21 Manual de funciones aseadora.....	88
Table 22 Manual de funciones celador	91
Table 23 Tabla convención de flujogramas	94
Table 24 Delegación de tareas.....	94
Table 25 Atención al cliente	95
Table 26 Requisiciones de pedidos.....	96
Table 27 Recorridos de revisión en la empresa.....	97
Table 28 Atención a clientes.....	98
Table 29 Actualización de precios	100
Table 30 Programas de comunicación	101
Table 31 Proceso de reclutamiento, selección y contratación.....	103
Table 32 Portafolio de servicios.....	112
Table 33 Aspectos financieros.....	112

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ubicación	22
Ilustración 2 Imagen 1. Ubicación Sede principal Asoproinco Fusagasugá.....	23
Ilustración 3 Ubicación Asoproinco Armenia Quindío	24
Ilustración 4 Logo	31
Ilustración 5 Fuerzas de porter	47
Ilustración 6 Organigrama	63
Ilustración 7 Imagen corporativa.....	64
Ilustración 8 Imagen corporativa.....	64
Ilustración 9 Encuesta	116
Ilustración 10 Encuesta 1	117
Ilustración 11 Encuesta 3	118
Ilustración 12 Evidencias trabajo de campo.....	118
Ilustración 13 Carta compromiso	120
Ilustración 14 Aspectos legales	121
Ilustración 15 Manual de funciones	122

1 TÍTULO

ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA ASOPROINCO DE FUSAGASUGA DURANTE EL PERIODO ENERO 2017 ENERO 2018.

2 ÁREA Y LINEA DE INVESTIGACION

2.1 PROGRAMA:

Administración De Empresas.

2.2 AREA:

Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.

2.3 LINEA:

Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.

2.4 ACTIVIDAD INVESTIGATIVA:

Proyecto de Emprendimiento.

3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ASOPROINCO es una empresa de Prestaciones de Seguridad Social ubicada en la ciudad de Fusagasugá, con una trayectoria de 7 años en la región y con una sucursal en la Ciudad de Armenia-Quindío, cuenta con 30 empleados lo cuales son contratados por contrato a término fijo, actualmente cuenta con instalaciones adecuadas y espacios amplios para la comodidad y buena atención al usuario, teniendo en cuenta el crecimiento que ha tenido la empresa en los últimos 3 años.

Actualmente se presenta puntos interesantes de fondo para su estudio y análisis; en cuanto a su estructura administrativa donde se refleja deficiencias internas en el clima organizacional debido a que no se ha proyectado un diagnóstico en dicha área, lo cual genera dificultades porque no se cuenta con estrategias que ofrezcan un rendimiento de calidad en la prestación del servicio que se ofrece a la población y que por tanto, ha llevado a un panorama poco alentador para la empresa; esto caracterizado por la deficiencia en la selección y contratación del personal que allí labora, ya que estos no cuentan con el perfil profesional idóneo para desempeñar la labor, lo cual ha generado el decaimiento en la calidad del servicio al público.

Los procedimientos de tipo administrativo y operativo no son específicos, por lo mismo, estos procesos se hacen sujetos a la voluntad del cliente porque no se cuenta con un cronograma organizado donde se facilite la ejecución del cronograma de actividades a realizar, generando de esta forma la incompetencia frente a la demanda.

Otros aspectos hallados son: la falta de definición de las líneas de autoridad, ya que no hay claridad sobre las responsabilidades que cada funcionario debe cumplir, no existe control de las tareas que a diario se realizan, tampoco se tiene una estructura diseñada que permita la socialización en este ambiente, por tanto, no se realiza análisis de puesto de trabajo ni del perfil profesional que se requiere para desempeñar cierta labor por parte del servidor, del mismo modo, se aprecia deficiencia en la comunicación asertiva hacia el personal que allí labora y la falta de capacitación a los mismos;

aspectos que vienen afectando directamente la sostenibilidad de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Por lo anterior, se hace necesario diseñar un plan de mejoramiento organizacional que permita fortalecer los diferentes departamentos de la empresa, con el fin de ofrecer una mejor calidad en los procesos de afiliación y orientación.

Logrando dar solución a las dificultades de la empresa por medio de acciones concretas que el personal que labora debe cumplir en la empresa con el ánimo de mejorar la organización a nivel interno y externo, de esta forma, las estrategias que se implementaran fortalecerá la empresa en la parte administrativa, lo cual se verá reflejado en la parte exterior de la organización.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaboración de un plan estratégico de mejoramiento para la empresa ASOPROINCO de Fusagasugá durante el periodo enero 2017 enero 2018.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de la empresa y sus aspectos claves que caracterizan la organización
- Diseñar un plan de acción que defina las estrategias organizacionales para el crecimiento de la empresa
- Realizar la socialización del Plan Estratégico a las directivas de la empresa para su aprobación y puesta en marcha.

5 JUSTIFICACIÓN

Es importante para la empresa **ASOPROINCO** lograr sobresalir en el mercado y ser competitiva en la calidad del servicio, para ello se debe definir un factor diferenciador que permita llegar a un mayor número de clientes brindando de esta manera un servicio de calidad al sistema de seguridad social.

Con este propósito se realizara un diagnostico actual de todas las áreas de la gestión en el que se evidencie las causas estructurales de las debilidades que se presentan analizando sus puestos de trabajo, las funciones que cumplen sus empleados y el clima laboral que hay dentro de la misma, para así plasmar de forma organizada un plan de mejoramiento que les permita una mejor cobertura de clientes, estrategias de competitividad, objetivos y beneficios para su empresa.

Esta investigación se realizó con el fin de aplicar algunos conceptos básicos y teóricos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, de allí se genera un plan de mejoramiento administrativo acorde con las necesidades o requerimientos específicos, así mismo la finalidad de generar un documento base que sirva a los directivos de la empresa, en la cual puedan ver la forma adecuada de llevar procesos de mejoría para su organización y brindando de esta manera un valor agregado ante la competencia del mercado.

6 MARCO INSTITUCIONAL

ASOPROINCO fue creada en el año 2010 por el señor **HECTOR EDUARDO BENITEZ MORENO** en donde actualmente se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Fusagasugá, calle 17ª # 11-20 barrio Balmoral allí ofrece sus servicios de afiliación y asesoría al sistema de seguridad social, el 14 de agosto del año 2013 crean una sede en la Ciudad de Armenia- Quindío calle 2# 14-00 centro comercial bolívar local D-2 quien es liderada actualmente por la Vicepresidenta de la organización, señora **MARIA GLADYS CENDALES PARRA** y cuenta con más de quinientos usuarios afiliados a la seguridad social.

Tiene como objeto principal propender por la representación de los intereses, estudiar las características de las respectivas actividades u oficios, salarios, honorarios, sistemas de protección o prevención de accidentes y demás condiciones de trabajo, referentes a sus asociados procurando su mejoramiento y la defensa de sus afiliados con el fin de lograr el ejercicio de su actividad u oficio sobre las bases de justicia, de mutuo respeto y colaborar en el perfeccionamiento de los métodos peculiares de la respectiva actividad.

En donde gracias a esta perspectiva poco a poco fue creciendo tanto en su infraestructura como en su personal, donde actualmente trabajan 13 personas las cuales están comprometidas con la microempresa, dentro de los cambios que se han realizado de su sistema interno ha sido los de la implementación de nuevas tecnologías, las cuales han servido para el mejoramiento de los procesos. La empresa en toda su trayectoria ha tenido una estabilidad en el mercado a pesar de la competencia desleal dada por el acelerado crecimiento del sector en la región.

7 MARCO TEÓRICO

7.1 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Según **IDALBERTO CHIAVENATO** el Desarrollo Organizacional aplicado con un enfoque especial y adecuado para cada organización seguirá siendo la herramienta adecuada para el buen funcionamiento de cualquier empresa en la actualidad y en el futuro ya que solamente el Desarrollo Organizacional dará los cambios que permitirán a las empresas evolucionar conforme los escenarios proactivos dando lugar a colocarse entre las empresa competitivas ante el mundo actual y del futuro.

Los altos mandos en su intento y deseo por sacar adelante a la empresa, solamente les interesa obtener resultados, ellos necesitan del apoyo total de todo el personal de la empresa, pero no toman en cuenta la interacción y relación que existe entre ellos la cual debe ser buena para que la gente aporte lo mejor de sí mismas la buena relación con los superiores, induce a la gente a tomar iniciativa personal, está en manos y decisión de cada trabajador llevar a cabo el trabajo de la mejor manera: me refiero a la iniciativa privada y a la administración pública¹.

En otros casos, los jefes tienen entendido que entre más nivel menos responsabilidad. Y de esta manera están los jefes esperando ver el trabajo hecho para que le recaben su firma y se entregue a donde corresponda sin supervisarlo se escudan diciendo que están haciendo a través de otros, consideran que el lugar que ocupan en el organigrama es más importante que atender necesidades y resolver problemas, esto existe sobre todo en la Administración Pública así como los conocimientos, capacidad, habilidad y derechos de los trabajadores en los niveles más bajos no se respetan².

Para **Newton y David, 1993** existen 7 características del desarrollo organizacional³.

¹ <http://www.gestiopolis.com/teoria-desarrollo-organizacional/>

² http://teoriasdelaadministracion113.blogspot.com.co/2013/03/administracion-por-objetivos_9540.html

³ <http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/CON-ESTRATEGICA-%20FRED%20DAVID.pdf>

1. **Valores humanísticos.** Creencias positivas sobre el potencial de los empleados
2. **Orientación a los sistemas.** Todas las partes de la organización, esto incluye la estructura, tecnología, las personas deben trabajar en conjunto
3. **Aprendizaje a través de experiencias.** Los aprendizajes a través de experiencias, en el ambiente de entrenamiento, deben ser iguales a los que los individuos encuentran en el trabajo. El entrenamiento no debe ser enteramente teórico y leído.
4. **Resolución de problemas.** Los problemas son identificados, los datos recopilados, se toman acciones correctivas, se evalúa el progreso y los ajustes en el proceso de resolución de problemas son necesarios.
5. **Orientación hacia la contingencia.** Las acciones se seleccionan y se adaptan para que respondan a las necesidades
6. **Agente del cambio.** Se estimula, facilita y coordina el cambio
7. **Niveles de intervención.** Los problemas pueden ocurrir en las de un nivel de la organización así que la estrategia requerirá una o varias intervenciones.

7.2 PLANEACIÓN POR OBJETIVOS

Según Drucker, la dirección por objetivos se basa en definir áreas claves en la compañía para establecer retos y evaluar los resultados. Las variables a medir son:

- La posición de la empresa en el mercado en función del mercado potencial que tiene.
- La innovación tanto en productos y servicios como en procesos
- La productividad
- La rentabilidad
- Los recursos físicos y financieros

- El rendimiento y desarrollo del directivo
- El rendimiento y la actitud de los trabajadores
- Y lo que hoy llamamos la responsabilidad social de la empresa

Drucker explica que los directivos se veían envueltos en una rutina diaria que les hacía perder la noción de hacia donde se dirigían. Pero gracias a la Dirección por Objetivos estos son claramente definidos y acordados y cada área puede decidir por su cuenta cómo conseguirlos. Esto proporciona gran flexibilidad a la hora de tomar decisiones. Así el proceso de planificación deja de ser exclusivo de los directivos para pasar a formar parte del día a día de toda la organización. Y en donde se define que si conoce la dirección de los objetivos de la empresa sabrá con claridad cuáles serán sus objetivos para el desarrollo de la misma.

7.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Según **DAVID, Fred R.** La planeación estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar, y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos.

DAVID, Fred R. también detalla su finalidad con estas palabras: "La finalidad de la planeación estratégica es aprovechar las oportunidades existentes y crear otras nuevas y diferentes para el futuro; en contraste la planeación a largo plazo busca optimizar para el mañana las tendencias de hoy"

8 MARCO CONCEPTUAL

ASOPROINCO es una empresa Colombiana con amplia trayectoria en prestaciones de seguridad Social. Ubicada en la calle 17ª # 11-20 barrio Balmoral, de la ciudad de Fusagasugá, contando con una sucursal en la calle 2# 14-00 centro comercial bolívar local D-2 Armenia – Quindío. Esta compañía tiene una trayectoria de 7 años donde su evolución ha sido constante. Se encarga de realizar los pagos y aportes de sus afiliados a cada una de las aseguradoras. Entre su portafolio de servicios se incluye:

- Afiliación EPS
- Riesgos profesionales (ARL)
- Pensión

ASOPROINCO quiere lograr el mejoramiento de las áreas administrativas de la empresa, generando compromiso y empoderamiento por parte de los empleados, confianza y fidelización de los clientes y mejores resultados para la empresa. Por ende realiza un análisis general de la organización, en el cual se evidencia un panorama de la estructura actual, y cambio organizacional, por medio de la observación, y se evidencian algunas debilidades que permiten plantear algunas propuestas, fundamentadas en la teoría organizacional y la administración por objetivos (APO), permitiendo de esta manera realizar de una forma más sólida los manuales y perfiles de cargo.

(CERÓN, 2011), se tendrá como referencia la teoría positiva, científica o experimental (Fayol, 1979), quien se enfoca en los procedimientos administrativos para la buena dirección de toda empresa, permitiendo con el diagnóstico brindar soluciones de clima administrativo; de igual forma se trabajara con la estructura organizacional (AdGeo, 2009), la cual está relacionada con coordinación del trabajo, estandarización, supervisión y control.

De igual forma se habla de un mejoramiento organizacional, planteado mediante el desarrollo organizacional, dos de los grandes representantes de esta teoría son los señores Warren Bennis y Richard Beckhard (David, 2012) quienes plantean un cambio en las creencias, actitudes y estructura de la organización; los cambios deben realizarse desde la gerencia: todo ello para lograr un mejor desempeño administrativo.

9 MARCO GEOGRÁFICO

Fusagasugá: Ubicada en la vía Bogotá-Girardot está a una hora de cada ciudad. Capital de la Provincia del Sumapaz. Es un importante eje de mercadeo agropecuario y de servicios regionales, destacándose también como ciudad educadora y gran centro universitario, con una tendencia poblacional creciente. Su economía se centra principalmente en el comercio y el mercadeo agropecuario, con una importante producción de vegetación ornamental y de flores para la exportación, por lo que es conocida como la ciudad jardín de Colombia.



Ilustración 1 Ubicación

Fuente: Elaboración propia

Fusagasugá se encuentra ubicada entre los 4° 20' latitud norte y los 74° 21' 00" longitud oeste, la ciudad ocupa una verde meseta enmarcada por los ríos Cuja y Chocho y los cerros Quininí y Fusacatán que conforman el valle de los sutagaos. Dista 64 kilómetros (39,76 millas), hacia el suroeste, de la capital del país, Bogotá. Limita con los municipios:

- Norte: con los municipios de Silvania y Sibaté;
- Sur: con los municipios de Arbeláez, Pandí e Icononzo;
- Oriente: con los municipios de Pasca y Sibaté;

- Occidente: con los municipios de Tibacuy y Sylvania.
- **Ubicación Sede Principal (Fusagasugá- Barrio Balmoral)**

La estructura de la empresa ASOPROINCO en la ciudad de Fusagasugá tiene un área total de 18 metros cuadrados, los cuales son utilizados para la comodidad de los usuarios que asisten mensualmente a cancelar su seguridad social.

Se encuentra ubicado en la calle 17ª # 11-20 barrio Balmoral de la ciudad de Fusagasugá.

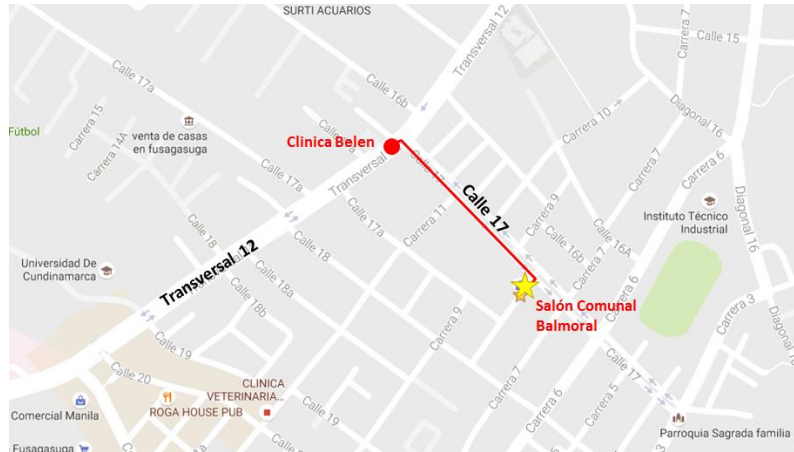


Ilustración 2 Imagen 1.

Ubicación Sede principal Asoproinco Fusagasugá

- **Sucursal armenia- Quindío**

Se encuentra ubicado en la calle 2# 14-00 centro comercial bolívar local D-2 Armenia – Quindío.

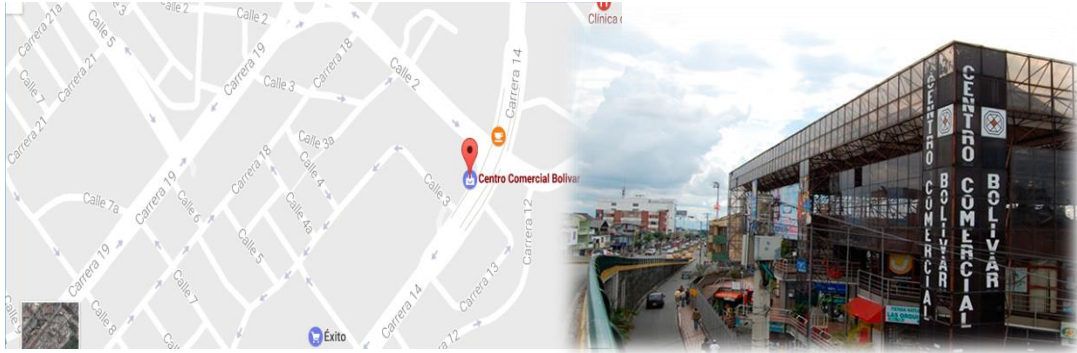


Ilustración 3 Ubicación Asoproinco Armenia Quindío

Fuente: Elaboración propia

10 MARCO LEGAL

El marco legal dentro del cual se regula las actividades de las empresas del sistema de seguridad social integral enmarcado en la ley 100 de 1993 el cual integra unos principios generales⁴.

ARTICULO. 1º- Sistema de seguridad social integral. El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro.

PARAGRAFO.-La seguridad social se desarrollará en forma progresiva, con el objeto de amparar a la población y la calidad de vida.

ARTICULO. 3º- Del derecho a la seguridad social. El Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional, el derecho irrenunciable a la seguridad social.

Este servicio será prestado por el sistema de seguridad social integral, en orden a la ampliación progresiva de la cobertura a todos los sectores de la población, en los términos establecidos por la presente ley.

ARTICULO. 4º- Del servicio público de seguridad social. La seguridad social es un servicio público obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado y que será prestado por las entidades públicas o privadas en los términos y condiciones establecidos en la presente ley.

⁴ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

Este servicio público es esencial en lo relacionado con el sistema general de seguridad social en salud. Con respecto al sistema general de pensiones es esencial sólo en aquellas actividades directamente vinculadas con el reconocimiento y pago de las pensiones.

11 MARCO METODOLÓGICO

11.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva, Se llevara a cabo un proceso de observación en donde se pretende demostrar por medio, de datos las falencias que esta presenta tanto interna como externa con la que cuenta la empresa y de igual manera reflejar la importancia de los cambios que se pretende a través, de un diagnóstico y un plan de acción a un año, permitiendo de esta manera nuevas oportunidades de crecimiento, un cambio de posición y actitud por parte de las directivas de la empresa.

11.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

- **Observación directa:** Instalaciones de la empresa.
- **Documentación privada de la empresa** (acceso contable y financiero, registros de legalidad, estatutos etc.)

11.3 RECURSOS HUMANOS MATERIALES, INSTITUCIONALES, FINANCIEROS REQUERIDOS PARA LLEVAR A CABO LA INVESTIGACIÓN:

- **Recursos Humanos:** Disponibilidad del gerente de la empresa y sus empleados para llevar a cabo el proceso de investigación de la empresa ASOPROINCO, asesor temático que acompaña este proceso, y estudiantes investigadores de la monografía.
- **Recursos materiales:**
 - ✓ Computador.
 - ✓ Internet
 - ✓ Material en físico investigativo (archivo de la empresa)
 - ✓ Entregables.
 - ✓ Ayudas audiovisuales (videocámara, cámara fotográfica etc)
- **Recursos financieros:**

Table 1 Recursos

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Fotocopias	30	\$75	\$2.250
Servicio a internet	50horas	\$1000	\$50.000
Transporte	80	\$1450	\$116.000
Almuerzo	22	\$ 8000	\$176.000
Impresiones	15	\$100	\$1.500
SUBTOTAL			\$345,750
Imprevistos	15% del subtotal		\$51.900
TOTAL			\$ 397.650

Los instrumentos mencionados anteriormente fueron necesarios para la realización del estudio, el servicio de internet, fotocopias e impresiones fueron necesarias para el trabajo realizado con los empleados de la organización en donde se les explicaba todo el proceso que íbamos aplicar para el mejoramiento administrativo. Al dirigirnos a la oficina en horas de la mañana fue necesario el transporte y el almuerzo. Los imprevistos fueron destinados para fotocopias como evidencia para nuestra asesora o transportes no planeados. Cabe resaltar que todos los gastos descritos anteriormente corrieron por cuenta de las autoras de la monografía.

12 DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA ASOPROINCO Y SUS ASPECTOS CLAVES QUE CARACTERIZAN LA ORGANIZACIÓN.

12.1 Perfil corporativo actual de la empresa

1.1 Identificación de la empresa

- **RAZON SOCIAL:** ASOPROINCO
- **NIT:** 900645886-1

- **REPRESENTANTE LEGAL:** HECTOR EDUARDO BENITEZ MORENO.

- **OBJETO SOCIAL:** PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL (SALUD, PENSION Y RIESGOS PROFESIONALES).

- **TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO:** FUNDADA EN 2010, CON 6 AÑOS EN EL MERCADO.

- **NUMERO DE SEDES:** 2 SEDES, distribuidas en, una la ciudad de Fusagasuga (sede principal), y una en la ciudad de Armenia-Quindío.

- **NUMERO DE EMPLEADOS:** 25.

12.2 Nombre

ASOPROINCO (PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL)

12.3 Imagen corporativa

La empresa ASOPROINCO cuenta con un logo, que les permite identificarse con sus clientes, proveedores y empleados de la organización. En donde se considera importante realizar una modificación para hacerlo más comercial, interesante y llamativo para los afiliados y comunidad en general.

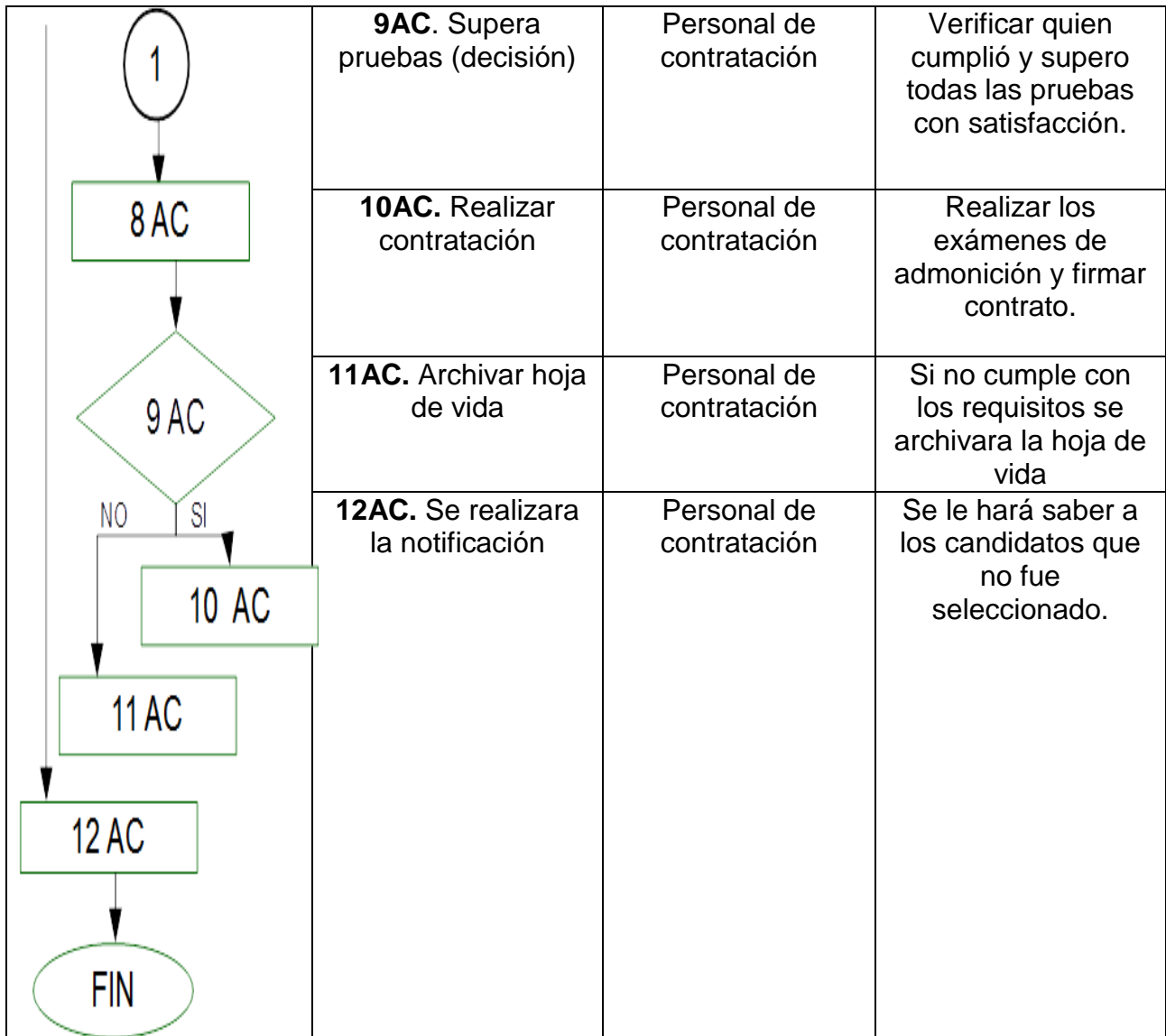
Este logo lo encontraremos en el numeral

Ilustración 4 Logo



Table 2 Proceso: de selección y contratación

PROCESO: DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC{5 AC} 5AC -- NO --> 6AC[6 AC] 5AC -- SI --> 6AC 6AC --> 7AC[7 AC] 7AC --> 1((1)) </pre>	1AC. Necesidad del personal	Jefes de áreas de la empresa	Los jefes de cada una de las áreas de la empresa reportaran la necesidad de contratar a una persona.
	2AC. Revisar perfil de la vacante	Personal de contratación	Revisar cuales son las actividades, funciones y responsabilidades de la vacante.
	3AC. Publicar anuncio de la vacante	Personal de contratación	Utilizar las herramientas tecnológicas y los medios de comunicación
	4AC. Hojas De Vida Recibidas	Personal de contratación	Ordenar las hojas de vida recibidas por digital o físico.
	5AC. Verificar si cumplen (decisión)	Personal de contratación	Revisar las H.V. a ver si cumplen con las características de la vacante
	6AC. Entrevistar el personal	Personal de contratación	Conocer a los posibles candidatos de la vacante.
	7AC. Realizar pruebas	Personal de contratación	Realizar pruebas acordes de la vacante y psicológicas.
	8AC. Verificar datos	Personal de contratación	Llamar para cotejar los datos que se dieron en la hoja de vida o entrevista.



Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

La empresa **ASOPROINCO** Cuenta con un proceso de selección y contratación de personal muy general para cada uno de sus cargos, para darle una mejora a este proceso se realizará un programa de reclutamiento, selección y contratación el cual se encontrará en el anexo 5 del trabajo.

Table 3 Proceso de tesorería

ASOPROINCO			
PROCESO: DE TESORERÍA			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC --> 6AC[6 AC] 6AC --> 7AC[7 AC] 7AC --> FIN([FIN]) </pre>	<p>1AC. Recaudo de dinero el primer día de la semana</p>	Tesorería	La persona encargada de recibir el pago de seguridad social debe entregar el dinero con soportes
	<p>2AC. Verificar el dinero con los soportes de venta</p>	Tesorería	Verificar que los soportes coincidan con el dinero entregado

	3AC. Recibir pagos	Tesorería	Recibir los pagos entre semana, por cualquier concepto
	4AC. Emitir soporte del pago	Tesorería	Emitir factura del pago realizado o remisión para solicitar lo comprado.
	5AC. Revisar pagos a realizar durante el día	Tesorería	Revisar si hay cuentas pendientes por pagar durante el día
	6AC. Generar reporte a gerencia	Tesorería	Generar un reporte donde estén los ingresos y las obligaciones apagar para el gerente
	7AC. Realizar pagos	Tesorería	Realiza los pagos autorizados por gerencia durante el día.

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

El proceso de tesorería de la empresa **ASOPROINCO**. Es una actividad que se tiene dentro de la empresa pero que no está bien adecuada dentro del cargo ya que esta función también la realiza la secretaria general.

Los procesos de contratación y de tesorería de la empresa **ASOPROINCO** Son las actividades más importantes que tiene la empresa para su funcionamiento administrativo, pero que no tienen ese valor e importancia todavía en la empresa.

Estos procesos se evidenciaran en el transcurso del trabajo en el anexo 1 y 5 donde se generan la importancia y las responsabilidades de cada uno de los cargos y sus funciones.

13 SISTEMAS

13.1 Sistemas de responsabilidad

La empresa **ASOPROINCO** actualmente no dispone de un manual de funciones ni una estructura organizacional establecido y conocido por los empleados de la empresa, por lo tanto no se están cumpliendo las diferentes responsabilidades, tareas y funciones respectivas para cada uno de los cargos. De igual manera se observa que al momento de contratación del personal se efectúa de una manera verbal.

13.2 Sistemas de información

La empresa no cuenta con un sistema de información.

Empleados: comunicación telefónica y de forma personal.

Proveedores: Comunicación telefónica para requisición de pedidos y para pagos de facturas.

Clientes: vía telefónica y personalmente, aunque se tiene un correo manejado por la secretaria para recordación de cancelación de pagos de seguridad social.

Dentro de las propuestas que se tiene para mejorar la empresa, se diseñara un programa de comunicación interna en cual lo encontraran en el anexo 2 del trabajo.

13.3 Funciones de administración del personal

La empresa **ASOPROINCO** no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección del personal establecido y adecuado para ocupar cada uno de los puestos de trabajo establecidos por la empresa.

Para mejorar este tipo de falencias se creó un programa de reclutamiento, selección y contratación de personal administrativo y operativo que estará explícito en el anexo 5 del trabajo.

13.4 Clientes de la empresa

Table 4 Clientes de la empresa

PRODUCTO	TIPO DE CLIENTE *	UBICACION	VOLUMEN ANUAL DE COMPRA (\$)	FRECUENCIA	PLAZO DE PAGO (DIAS)
Pueden adquirir cualquiera de los paquetes pero siempre incluyendo salud.	Consumidor Particular minorista	Fusagasugá y alrededores.		Mensual	10 dias hábiles

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

ASOPROINCO se ha caracterizado por tener tres tipos de clientes:

- A continuación presentaremos un cuadro donde se evidencian los clientes potenciales de la empresa.

Table 5 Clientes potenciales

PRODUCTO	TIPO DE CLIENTE (*)	UBICACIÓN
El que el cliente desee según la necesidad.	Consumidor persona particular	Fusagasugá
Salud/ riesgos/ ARL / paquete	Minorista	Alrededores región del sumapaz.

Fuente: Elaboración propia autoras monografía

13.5 Competidores directos de la empresa

ASOPROINCO desde sus inicios ha contado con diferentes tipos de competidores que con el tiempo unos se mantienen en el mercado como otros que por motivos de ingresos optaron por dar fin con su empresa de seguridad social.

A continuación se evidenciará por medio de una tabla los competidores directos que hacen parte de la empresa.

Table 6 Competidores directos

RAZON SOCIAL	PRODUCTOS / SERVICIOS OFRECIDOS	UBICACION	VENTAS	¿Qué DESTACA DE ELLOS? *
Afiliaciones	Salud /pensión/ riesgos profesionales/ caja de compensación.	Diagonal clínica belén FUSAGASUGA.	Aproximadamente 40%	La afiliación a caja de compensación. Localización.

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

14 MATRIZ ESTRATÉGICA

Table 7 Matriz estratégica

DESCRIPCION DE ASPECTO A MEJORAR	SITUACION ACTUAL	EFECTO ESPERADO	PLAN DE ACCION	RESPONSABLE	RECURSOS
reclutamiento y selección del personal idóneo para la empresa	No existe un proceso de reclutamiento y selección del personal adecuado	Realización del proceso adecuadamente	Vinculación con la bolsas de empleo para que realicen el proceso	Nivel Administrativo de la empresa	Humanos-Financieros
Capacitaciones administrativas para el personal de la empresa.	Los empleados no cuenta con capacitaciones en enfoques administrativos	Mejorar el rendimiento y funciones de los cargos de la empresa	Capacitarlos por medio de plataformas virtuales	Nivel Administrativo de la empresa	Humanos-Financieros
plataforma estratégica para la empresa	La empresa no tiene la plataforma estratégicas-filosofía institucional para su identificación	Que la empresa cuente con la plataforma estratégica	Crear la plataforma estratégica-filosofía institucional con la ayuda de las herramientas tecnológicas	Nivel Administrativo de la empresa	Humanos-Financieros

Reglamento interno	La organización no ha establecido un reglamento interno para mejorar las funciones de la organización	la empresa este regida por un reglamento interno	Propuesta del reglamento interno de la empresa	Nivel Administrativo de la empresa	Humanos
manual de funciones	Falta de un manual de funciones para cada cargo	implementar los manuales de funciones para cada cargo que permitan desarrollar eficientemente las actividades	elaboración de manuales de funciones que describan las actividades que debe desarrollar cada cargo	Nivel Administrativo	Humanos
políticas de servicio al cliente	Carece de políticas de servicio al cliente	cumplir con las políticas de servicio al cliente	Diseñar las políticas de servicio al cliente	Nivel Administrativo	Humanos
percepción de los clientes frente al servicio ofrecido	la empresa no conoce cuál es la percepción que tienen los clientes acerca de los servicios prestados	Identificar la percepción de los clientes	Diseñar encuestas que permitan conocer la percepción de los clientes de la empresa frente a los servicios prestados	Nivel Administrativo	Humanos-Financieros
nuevos clientes	Incrementar la afiliación de nuevos clientes	Atraer nuevos clientes potenciales	Afiliar nuevos clientes por medio de portafolio de servicios que evidencia la facilidad en el acceso del servicio	Nivel Administrativo	Humanos-Financieros
Sistematizar el	la empresa no	incorporar	Utilizar las	Nivel	Humanos-

área financiera de la empresa	cuenta con una sistematización en los procesos financieros	nuevas herramientas tecnológicas acorde al área financiera	herramientas tecnológicas como un software o Excel que ayude a llevar el control financiero de la empresa	Administrativo - Financiero	Financieros-Tecnológicos
Fuentes de Financiamiento	La empresa no cuenta con una fuente de financiamiento que cubra con los recursos necesarios para prestar un buen servicio	Establecer alianzas estratégicas para el financiamiento	Solicitud y aprobación de los créditos	Nivel Administrativo - Financiero	Humanos
Control de Ingresos por afiliados	la empresa no tiene una base de datos que evidencia la cantidad de afiliados nuevos en el mes y el valor de cotización	manejar de una forma sistematizada el ingreso de los valores de las cotizaciones de los afiliados	Diseñar una base de datos que permita ingresar la información de las afiliaciones por mes	Nivel Administrativo	Humanos
Control y conocimiento del valor que devengan los empleados	la empresa no cuenta con una contabilidad que permita hacer la nómina mensual	manejar un formato de nómina que permita realizar el pago a los empleados	Diseñar una plantilla para ingresar los datos de los empleados para realizar la nómina mensual	Nivel Administrativo-Tesorero	Humanos

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

La información recopilada evidencia que la empresa tiene falencias internas y externas donde se deben crear estrategias para mejorar los procesos internos de la empresa para que tenga un crecimiento en el mercado que actualmente está incursionando.

Mediante el diagnóstico organizacional se da a conocer las carencias que la empresa tiene como lo es la plataforma estratégica (Misión, Visión, Objetivos, Estrategias.), en

la contabilidad y en la estructura de la organización, desconociendo del entorno donde ejercen su actividad y desconocimiento en la parte administrativa.

15 MATRIZ EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (EFI-MEFI)

Table 8 Matriz evaluación factores internos

MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS (EFI - MEFI)							
NOMBRE DE LA EMPRESA							
CRITERIO DEL VALOR DE LA CLASIFICACIÓN			NÚMERO	FACTORES CRITICOS DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACIÓN	PONDERADO (PESO*CLASIFICA
VALOR	PARAMETRO	CONDICION SEMAFORO	FORTALEZAS				
1	Mayor Debilidad		1	La gerencia delega funciones y motiva al personal	0,08	3	0,24
2	Menor Debilidad		2	Buen clima laboral	0,07	3	0,21
3	Menor Fortaleza		3	Satisfacción de los empleados	0,09	3	0,27
4	Mayor Fortaleza		4	Junta directiva conformada	0,10	4	0,40
			5	Cumplimiento de la ley sobre el sistema de seguridad social integral y la forma del recaudo.	0,11	4	0,44
			6	Hay un control en los procesos	0,09	3	0,27
CRITERIO DEL VALOR DEL RESULTADO TOTAL DEL PESO PONDERADO			7				0,00
VALOR	PARAMETRO	MAXIMO VALOR	8				0,00
< 2,50	Estrategias de Mejoramiento para superar las Debilidades	0,00 2,49	9				0,00
2,50	Valor promedio	2,50 3,00	10				0,00
> 2,50	Estrategias para Aprovechar las Fortalezas	3,01 4,00	11				0,00
			12				0,00
CRITERIO DE LOS FACTORES CRITICOS DE EXITO			DEBILIDADES				
VALOR	PARAMETRO	RANGO	1	Carencia de plata forma estratégica	0,15	1	0,15
			2	Personal no calificado	0,09	2	0,18
10	Entre Fortalezas y Debilidades	Mínimo	3	No hay un manual de funciones	0,09	1	0,09
12	Entre Fortaleza y Debilidades	Máximo	4	No hay programas de capacitación	0,07	2	0,14
			5	No hay organigrama	0,06	1	0,06
			6				0,00
PARAMETRO DE PESO			7				0,00
Se colocan en forma decimal los números teniendo en cuenta que la sumatoria es 1,0 que es un 100%			8				0,00
			9				0,00
			10				0,00
PARAMETRO PARA EL ANALISIS			11				0,00
Se realiza el análisis sobre el resultado total del peso ponderado y del valor mínimo y máximo			12				0,00
			TOTAL PESOS		1,00		2,45

Con la anterior matriz se plasmaron algunos factores internos de la empresa como lo son las debilidades y fortalezas que allí se evidencian con el desarrollo y la respectiva ponderación asignada identificamos que **ASOPROINCO** tiene falencias internas las cuales son las debilidades que actualmente no han permitido que la empresa crezca administrativamente por lo cual es necesario buscar estrategias que permitan cambiar o mejorar la situación de la empresa. La organización cumple con la aplicación de la ley 100 de 1993 del sistema de seguridad social integral, en el recaudo de las cotizaciones que hacen los usuarios, por otro lado la empresa debe mejorar su estructura organizacional donde se debe realizar el organigrama de la empresa que nos da a conocer como esta conformada por puestos de trabajo mejorando estas debilidades la empresa obtendrá un puntaje superior de 2.45.

15.1 ANALISIS DE MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS

La empresa asoproinco prestación de seguridad social tiene falencias internas las cuales son las debilidades que actualmente no han crecido la empresa administrativamente por lo cual es necesario buscar estrategias que permitan cambiar o mejorar la situación de la empresa. La organización cumple con la aplicación de la ley 100 de 1993 del sistema de seguridad social integral, en el recaudo de las cotizaciones que hacen los usuarios, por otro lado la empresa debe mejorar su estructura organizacional donde se debe realizar el organigrama de la empresa que nos da a conocer como está conformada por puestos de trabajo mejorando estas debilidades la empresa obtendrá un puntaje superior de 2.45.

16 MATRIZ DOFA

Table 9 Matriz dofa

N°	FACTOR CLAVE A EVALUAR ENTORNOS	N°	FACTOR CLAVE A EVALUAR ENTORNOS
OPORTUNIDADES		FORTALEZAS	
O1	Nivel de ahorro de inversión de la población	F1	La gerencia delega funciones y motiva al personal.
O2	Análisis de la situación y tendencia en el empleo, desempleo y subempleo	F2	La dirección se considera eficaz, y el proceso de la toma de decisiones importantes para la empresa lo realiza la junta directiva, estableciendo políticas, para el buen desempeño empresarial.
O3	Cotizar al sistema de seguridad social integral (Salud, Pensión, Riesgos Laborales) trabajadores de empresas públicas y privadas	F3	satisfacción en los clientes
O4	Ley sobre la cotización de personas independientes al sistema de seguridad social integral	F4	Buen clima laboral
O5	Sistematización de procesos administrativos	F5	Empresa comprometida en el cumplimiento del pago de la seguridad social integral de sus afiliados
O6	Clasificación del personal,	F6	Satisfacción de los empleados

	conocimiento del manejo de herramientas tecnológicas		
O7	Fidelización de los clientes	F7	Hay un tesorero para realizar los estudios de posibles previsiones que se presentan en la empresa
O8	Recordación del Servicio y Clientes Fieles	F8	Se realiza planeación y control financiero de la empresa anualmente por medio de un balance general.
O9	Crecimiento Social y Económico de la ciudad	F9	Contratos de trabajo
O10	Buena localización de la empresa para prestar los servicios a ciudades, pueblos aledaños	F10	Cumplimiento del lay sobre el sistema de seguridad social integral y la forma del recaudo.
O11	Participación en el mercado	F11	control de procesos
O12	Buena Prestación del servicio (Servicio al Cliente)	F12	junta directiva conformada
O13	Nuevos clientes	F13	calidad en el servicio
O14	Prestación del servicio para cualquier nivel socioeconómico	F14	campaña publicitaria
		F15	satisfacción en los clientes
AMENAZAS		DEBILIDADES	
A1	Incrementos de gastos para la prestación del servicio	D1	Falta de la plataforma estratégica de la empresa
A2	Aumento de las personas de la tercera edad	D2	Personal no Calificado
A3	incumplimiento de la norma por parte de los trabajadores públicos privados e independientes y empleadores	D3	No hay un Manual de funciones
A4	Avance tecnológico	D4	no hay control y conocimiento del valor que debe devengar los empleados
A5	Gastos elevados por adquirir las herramientas y equipos tecnológicos	D5	No hay programas de capacitación
A6	Los trabajadores y empleadores en	D6	desconocimiento sobre cómo perciben

	general no coticen		los usuarios la prestación del servicio por la empresa
A7	Nuevas empresas en el mercado	D7	No se especifica con exactitud la rentabilidad de las ventas en el momento que ingresa un afiliado
A8	Pérdida de clientes	D8	No se evidencia la capacidad de autofinanciación para los diferentes proyectos de inversión que requiera la empresa.
A9	Población desempleada	D9	No hay un programa sistemático para la parte financiera
		D10	no hay un reglamento interno de trabajo
		D11	no hay organigrama
		D12	falta de estrategias para atraer nuevos clientes
		D13	no hay un perfil adecuado para cargos directivos
		D14	Falta de política de servicio al cliente

Fuente: Elaboración propia autoras monografía

16.1 Estrategias de las DO - FA

Table 10 Estrategias de las dofa

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>F10-O3: Aplicación de la ley 100 de 1993, para el recaudo de la cotización de Salud, Pensión, Riesgos Profesionales para empleadores y trabajadores de empresas públicas y privadas de la ciudad y sus alrededores.</p> <p>F10-O4: promoción para personas independientes que deseen cotizar al sistema de seguridad social integral.</p> <p>F11-O5: Implantación de una Software que ayude a llevar el control de los procesos internos administrativos de la organización.</p> <p>F3-O7: Brindar un buen servicio personalizado como asesoría para una buena cotización, permitiendo una fidelización de los clientes de</p>	<p>F8-A1: Realizar un plan de inversiones para llevar un control sobre los gastos que se generan dentro de la empresa para la prestación del servicio.</p> <p>F10-A2: Buscar clientes potenciales para que coticen logrando el cumplimiento de la norma.</p> <p>F10-A3: Los empleadores y trabajadores deben acatar la ley 100 de 1993 para el cumplimiento de la cotización.</p> <p>F11-A4-A5: La empresa debe adquirir un software que permite el control de los procesos internos y estar a la vanguardia del avance tecnológico.</p>

<p>las diferentes empresas.</p> <p>F13-O8: Ofrecer un servicio regido por una norma legal que permite generar un servicio de calidad y así mismo crear una recordación de la empresa.</p> <p>F5-O14: Garantizar el cumplimiento de la ley 100 para que puedan acceder toda la población nacional.</p>	<p>F14-A5: Utilización de las herramientas tecnológicas y medios masivos de comunicación para dar a conocer el servicio que presta la empresa.</p> <p>F14-A7: Crear un portafolio de servicios</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

16.2 Estrategias de Do- Da

Table 11 Estrategias de do-da

ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>D1-O5: Realizar una estructuración de la empresa con la ayuda de una herramienta tecnológica que permita almacenar y controlar los procesos de la misma.</p> <p>D2-O6: Realizar una buena selección y reclutamiento del personal que sea apto para ejercer un cargo administrativo dentro de la empresa, así mismo que sea capaz de manejar las herramientas tecnológicas necesarias para la prestación del servicio de la empresa</p> <p>D3-O5: Crear manuales de funciones lo cual permitirá que cada empleado realice las actividades correspondientes al organigrama.</p> <p>D5-O5: Realizar capacitaciones al personal vinculado de la empresa en el área administrativa para que realicen mejor sus funciones.</p> <p>D6-07: Realizar encuestas que permitan obtener los resultados del nivel de satisfacción del servicio prestado.</p> <p>D7-O5: Implementar una plantilla contable que lleve el control financiero de los clientes y sus aportes mensuales.</p> <p>D8-O11: Buscar fuentes que permitan una autofinanciación con los recursos que se generan en la actividad comercial de la empresa.</p> <p>D13-O6: Generar políticas internas que reglamente el perfil adecuado de cada</p>	<p>D8-A1: Realizar un plan de inversión donde tengan en cuenta los gastos para la prestación del servicio.</p> <p>D12-A3: Realizar estrategias que permitan atraer nuevos clientes potenciales.</p> <p>D5-A4: Elaborar programas de capacitación con plataforma virtuales para los empleados.</p> <p>D8-A5: Buscar fuentes externas de autofinanciación para cubrir con los gastos de las herramientas tecnológicas y demás gastos de la empresa.</p> <p>D14- A8: Crear un política de prestación del servicio con la cual se puede atraer nuevos clientes.</p>

<p>cargo de la empresa soportado con el manual de funciones. D14-D11-O8: Creación de la filosofía institucional de la empresa generando una mayor recordación de la empresa.</p>	
--	--

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

17 ANALISIS PEST

POLITICOS	ECONOMICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de estabilidad política del sistema y la tendencia ideológica del gobierno. • Descripción y análisis de las políticas institucionales del estado. • Juego político de grupos partidos y movimientos políticos. • Análisis de los gremios y grupos de presión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del crecimiento. • Análisis del nivel de distribución de los ingresos. • ipc • Nivel de ahorro de inversión de la población • PIB. • Nivel de ahorro de inversión de la población.
SOCIAL	TECNOLOGICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la ocupación de la población. • Tendencia del comportamiento de smlv. • Análisis de la situación actual y tendencias en el empleo, desempleo, y subempleo. • Análisis de la política social gubernamental. • Composición social de la población colombiana y en particular en la atendida por la empresa. • Análisis de la situación actual y tendencias en el empleo desempleo y sub-empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos administrativos . • Maquinaria y equipo. • Clasificación del personal. • Procesos productivos. • Organización del trabajo asociado a tales procesos.

Fuente: Elaboración propia autoras Monografía

La herramienta de análisis PEST tiene como objetivo fundamental evaluar los factores externos (políticos, económicos, sociales y tecnológicos) que pueden estar afectando a una determinada organización, mediante la utilización de dicho instrumento se pudo evidenciar factores externos importantes los cuales nos ayudan a identificar cuáles son

los beneficios que se pueden potencializar dentro de la organización para mejorar el proceso de la prestación del servicio.

18 LAS 5 FUERZAS DE PORTER

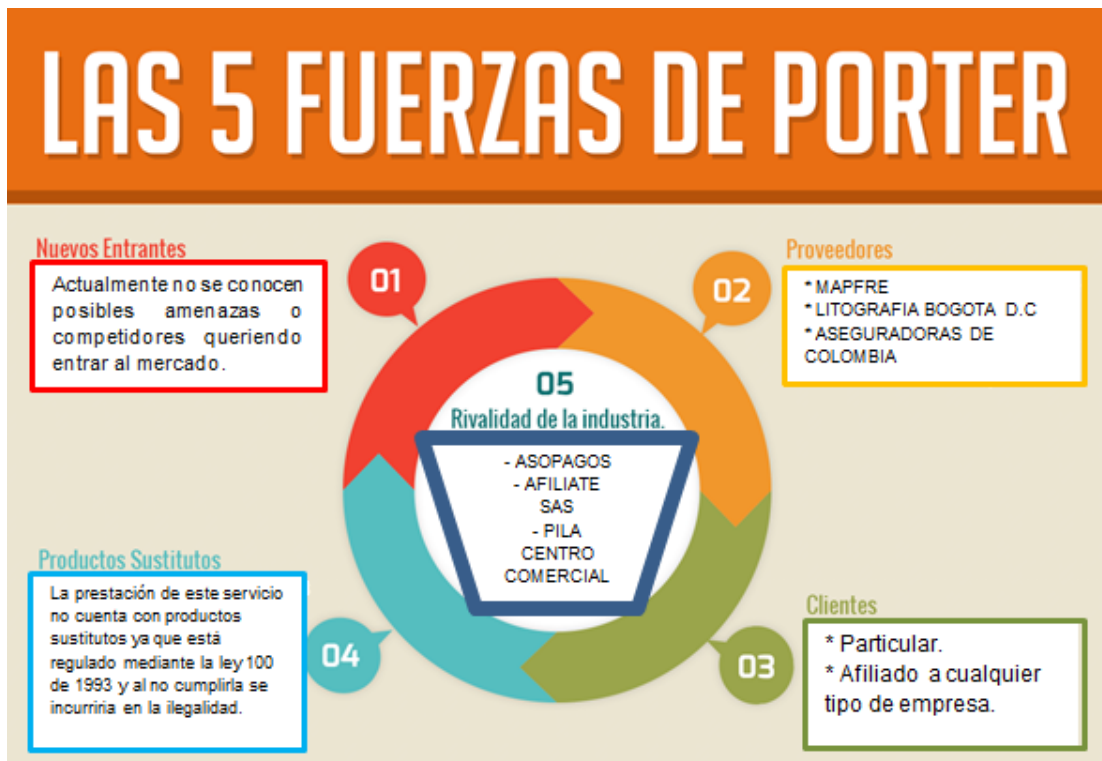


Ilustración 5 Fuerzas de porter

Fuente: <http://www.crecenegocios.com/el-modelo-de-las-cinco-fuerzas-de-porter/>

El modelo de las cinco fuerzas de Porter consiste en analizar una industria a través de la identificación y análisis de cinco fuerzas: la rivalidad entre competidores, la amenaza de entrada de nuevos competidores, la amenaza de ingreso de productos sustitutos, el poder de negociación de los proveedores, y el poder de negociación de los consumidores. La fuerza de la rivalidad entre competidores, suele ser la fuerza más poderosa de las cinco.

Analizar estas fuerzas nos permite principalmente determinar el grado de competencia que existe en la industria, y así poder saber qué tan atractiva es, como detectar oportunidades, amenazas y poder desarrollar estrategias inmediatas para ponerlas en marcha.

Actualmente el entorno que rodea la empresa **ASOPROINCO** en cuanto a las fuerzas mencionadas anteriormente se pueden encontrar con aspectos a favor y en contra

respectivamente, en lo que hace referencia a sustitutos no existe o no se conoce un servicio sustituto como tal ya que el objeto social al cual se dedica la empresa cuenta con una normatividad la cual es la ley 100 de 1993, que hace referencia al sistema de seguridad social integral lo cual limita el poder tener algún elemento diferenciador o la creación de un servicio sustituto. En lo referente a clientes sí se puede encontrar un campo de acción por explotar ya que hay posibilidades de atraer nuevos clientes por medio de los asesores comerciales que prestan el servicio en los diferentes puntos aledaños de la ciudad de Fusagasugá como en las construcciones que se están realizando, ya que es de gran importancia y de carácter obligatorio que todo empleado que realice este tipo de funciones tiene que estar afiliado al paquete de seguridad social.

19 RELACIÓN PATRON- EMPLEADO EN LA EMPRESA

La parte administrativa difiere que la relación que el jefe ha tenido con sus empleados ha sido basado en el respeto, honestidad y confianza en donde los pocos inconvenientes que se han generado han sido solucionados por el dialogo.

Por otra parte lo que nos comentaban los empleados de la empresa es que ellos han sido tratados con respeto a pesar de las dificultades que se han presentado durante los últimos años por su multiplicidad de tareas asignadas durante el día hacia un mismo empleado o hacia alguien que no le corresponde cumplir dicha función. Esto se presenta porque en la actualidad no existe una autoridad directa y en donde todos tienen derecho de hermandad al mismo tiempo, provocando inconvenientes en el desarrollo de las actividades y que no lleguen a un resultado esperado.

En conclusión la mayoría de conflictos que se presentan en la empresa es por no tener ni diseñar políticas claras y asignación de responsabilidades, y una estructura organizacional que permita un mejor proceso en las diferentes áreas de gestión de la empresa.

19.1 ADMINISTRACIÓN DE GASTOS

La empresa hasta el momento no ha tenido un conocimiento apropiado de administración de gastos (proveedores, empleados) y demás desembolsos administrativos. Lo cual se observa que se están llevando de una manera no adecuada y sin ninguna planificación. Pues los desembolsos de efectivo se realizan dependiendo del disponible inmediato.

Los gastos adicionales o imprevistos como posibles daños de maquinarias y herramientas necesarias para los pagos de los usuarios deben atenderse con prioridad absorbiendo en la mayoría de los casos el efectivo en caja y bancos, generando iliquidez temporal. La falta de fondos específicos para estas emergencias operativas altera completamente el bueno uso del recurso financiero y su planificación a corto y mediano plazo.

A continuación se ilustra el proceso de los gastos de la empresa **ASOPROINCO**.

Table 12 Proceso de gastos

TESORERÍA			
PROCESO: DE GASTOS			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC{5 AC} 5AC -- no --> 1AC 5AC -- si --> 6AC[6 AC] 6AC --> FIN([FIN]) </pre>	1AC. Ordenar los gastos	Tesorería	Ordenar los gastos por prioridad de pagos
	2AC. Revisar gastos ocasionales	Tesorería	Revisar la importancia de los gastos adicionales
	3AC. Emitir reporte gastos	Tesorería	Generar un reporte a gerencia de los gastos diarios
	4AC. Aprobación de gastos (decisión)	Gerente	Aprobar los gastos por parte de gerencia
	5AC. Realizar los pagos autorizados	Tesorería	Generar los pagos que se autorizaron
	6 AC		

19.2 Administración del efectivo de la empresa

Todos los ingresos ya sean en cheque y efectivo, que tenía la empresa eran administrados por el gerente, en el caso de que el no estuviera los ingresos los recibía la secretaria quien entregaba cuentas al gerente cuando él estuviera dando las

explicaciones del recaudo por lo general se realiza todos los viernes en las horas de la tarde.

19.3 Factores de fracaso en el pasado

Algunos factores que debilitan la empresa son: el mal manejo administrativo ya que no se cuenta con personal capacitado y este tema hace más eficiente el proceso de selección y contratación de personal, al igual que la capacitación para mejorar las competencias y el desempeño del personal actual.

Otra de las dificultades son las asignaciones de tareas y funciones empleadas que no tienen el conocimiento previo para dar un resultado efectivo.

20 PROVEEDORES

20.1 Las facilidades que ofrecen los proveedores

Los proveedores se comportan de una manera atenta y confiable con la empresa por lo cual da:

- Plazos de pago de 30 hasta 60 días
- Ellos entregan los pedidos en el vivero de principal

Por lo general la empresa realiza pedidos cada 20 días según las necesidades de todas las sedes y es la organización que se encarga de hacer la distribución a las demás sedes.

20.2 Cuáles son los proveedores de la empresa

Los proveedores de la empresa **ASOPROINCO** son los siguientes:

Table 13 Proveedores

MATERIA PRIMA O INSUMO	PRECIO	CALIDAD	PLAZO DE PAGO	CANTIDAD	ENTREGA A TIEMPO	ANTIGUEDAD	OTRO ¿Cuál?
MAPFRE				X	X	X	
LITOGRAFIA	X	x		X	X		
LOCAL	X					x	Buena ubicación

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

21 RECURSOS DE LA EMPRESA

21.1 Capacidad de pago de las obligaciones laborales

Las funciones de administración de egresos son dirigidas por el gerente de la empresa quien cuenta con la capacidad de cumplir con sus obligaciones laborales, con proveedores y créditos con las entidades financieras.

21.2 Recursos humanos

21.2.1 Requisitos legales de contratación

La empresa en estos momentos cuenta con los procedimientos requeridos para realizar una contratación legal y cumplir con todos los requisitos legales hacia sus empleados, es decir, pago de parafiscales, de seguridad social y dotaciones.

21.2.2 Política actual de sueldos de la empresa

Aunque no se tienen políticas empresariales plasmadas y conocidas entre todos los funcionarios, se maneja pagos mensuales a los empleados de la empresa **ASOPROINCO**. Al igual se manejan rangos salariales según sus responsabilidades.

21.2.3 Asignación de sueldos

Los sueldos de los empleados son asignados por el gerente de la empresa según su criterio, conocimientos y funciones del cargo que el empleado va a desempeñar en la empresa.

Table 14 Escala salarial

CARGO	ESCALA SALARIAL
Gerente	\$3000.000
Administrativos (secretaria de administrador y asesores)	\$1.200.000
Operativos (celador, servicios generales)	\$737.717

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

21.3 Conocimiento del perfil corporativo de la empresa de parte de los empleados

En estos momentos la empresa no cuenta con una misión, visión y objetivos como organización, lo cual hace que el personal tenga un mínimo conocimiento acerca de lo que ella quiere lograr en el mercado nacional.

22 DISEÑO PLAN DE ACCIÓN QUE DEFINE LAS ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA

22.1 Perfil corporativo

22.1.1 Misión

ASOPROINCO brinda un servicio de intermediación que garantiza el cumplimiento de los registros legales en términos de seguridad social para facilitar los procesos de afiliación y pagos de aportes, ofreciendo cumplimiento, confianza y respaldo en su cobertura de seguridad personal y familiar protegiendo sus derechos como usuarios ante las empresas promotoras y prestadoras de servicios.

22.1.2 Visión

Para el año 2025 **ASOPROINCO** ampliara su portafolio de servicios en el Departamento de Cundinamarca y Tolima enfocado en el mejoramiento continuo, cobertura y estándares calidad, garantizando total satisfacción en los clientes.

22.2 OBJETIVOS

22.2.1 Objetivo general

Ampliar y fortalecer los puntos de atención a los usuarios para el año 2025.

22.2.2 Objetivos específicos

- Implementar una plataforma tecnológica para supervisar y controlar el funcionamiento de las diferentes sucursales.
- Analizar el mercado donde se va implementar las nuevas sucursales.
- Brindar programas de capacitación al personal seleccionado.
- Crear estrategias que faciliten la expansión geográfica de la empresa.

22.3 Valores corporativos

- **ACTITUD DE SERVICIO:** Para brindarle a nuestros usuarios externos e internos una atención de forma amable, seria, oportuna y responsable.
- **EXCELENCIA EN EL TRABAJO:** Compromiso constante, disciplina, efectividad de nuestros empleados y trabajo en equipo.
- **ETICA:** Ser transparentes, actuar con la verdad, y honestidad profesional.
- **HONRADEZ EN EL SERVICIO:** Honrar a cabalidad los compromisos adquiridos con las entidades que nos rigen, usuarios, y equipo de trabajo.
- **INTEGRIDAD:** Demostrar coherencia y estar basados en los principios de lealtad, honestidad y transparencia.

22.4 Políticas

- **ASOPROINCO** mejorará continuamente su rentabilidad con la afiliación de más personas al servicio, asegurando su permanencia en el mercado.
- La empresa trabajará conjuntamente para ser reconocida por su calidad en la atención del servicio.
- Todo cambio o modificación en la estructura organizacional debe ser aprobada por la junta directiva de **ASOPROINCO**.
- El desempeño de la gerencia se medirá con los reportes gerenciales e indicadores de gestión teniendo en cuenta su situación actual y las metas.
- Se respetaran los horarios de la prestación del servicio de cada una de las personas de la organización tanto de empleados como de usuarios.
- El manejo de la información y documentación estratégica y confidencial deben contar con todos los aspectos de seguridad y solo tendrán acceso a ellos personas autorizadas por la junta directiva.
- Los Centros de Atención al Cliente ubicadas en Agencias y/o Sucursales son los principales responsables de esto y deberán estar enfocados a dirigir sus acciones hacia un servicio de carácter integral cuyo principal objetivo sea la satisfacción del cliente.

22.5 Políticas empresariales

22.5.1 Política financiera

ASOPROINCO es nuestro compromiso disponer de un sistema de información contable y financiero que permita en la parte administrativa tomar decisiones de una forma ágil, confiable y oportuna cumpliendo con los requisitos de legales. Con el fin de maximizar el valor de la empresa y garantizar una sostenibilidad en un contexto económico, social y ambiental.

22.5.2 Política ambiental

Establecer como directriz el uso racional y eficiente de los recursos naturales a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y para dar cumplimiento a lo anterior la empresa está en la disposición de implantar junto con sus empleados lo siguiente:

1. Mantener controles en los procesos y ejecución de la empresa a través de la identificación y estableciendo impactos ambientales como la implementación de facturas biodegradables.
2. Cumplir con los requisitos legales ambientales, asociados a los procesos de innovación y marketing necesarios para la empresa.

22.5.3 Política de salud y seguridad en el trabajo

ASOPROINCO para el desarrollo de sus actividades gestiona la salud, seguridad y prevención de riesgos laborales en sus empleados. Promoviendo de esta manera una cultura de autocuidado, ambiente seguro y saludable para promover un desempeño eficiente y una mejora continua.

22.5.4 Política del control interno

Se implementa el control interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de objetivos propuestos por la empresa, generando un clima organización ameno y de confianza. Promoviendo la eficiencia y la efectividad de los diferentes procesos y procedimientos de las áreas de la empresa.

22.6 Objetivos corporativos

22.6.1 Objetivo general de la empresa

ASOPROINCO tiene como objetivo principal implementar una estructura organizacional, brindando una mejor credibilidad, status, participación en el mercado y un rendimiento administrativo.

22.6.2 Objetivos específicos de la empresa

- evaluar la eficiencia y efectividad en cada uno de los cargos según la estructura organizacional.
- Lograr un aumento de participación en el mercado departamental del 25% anual.
- Elevar el grado de tecnificación de la empresa en un 35% en la parte de operaciones administrativas para el segundo semestre del año 2017.

22.7 Estrategias corporativas

1. La estrategia competitiva del liderazgo tiene como objetivo reducir los conflictos que se presentan por una inapropiada estructura organizacional. Obteniendo como resultado perdida de fidelización y confianza en los usuarios afiliados al sistema de seguridad social.

2. la estrategia de diferenciación tiene como objetivo dar a conocer el proceso y la importancia de la seguridad social en todo el mercado nacional, no solo por su honestidad y responsabilidad, sino que también por su legalidad en los servicios de seguridad social.

3. La estrategia de enfoque tiene como objetivo segmentar el mercado a empresas nacionales con una alta cobertura de responsabilidad, conocimiento, fidelidad y excelente servicio al usuario.

4. la estrategia para el mercado es aumentar el portafolio de ventas en un 10% anual y de esta manera poder seguir ofreciendo unos beneficios en cliente y capacidad de pago al momento de afiliarse a la seguridad social.

22.7.1 Disciplina de valor

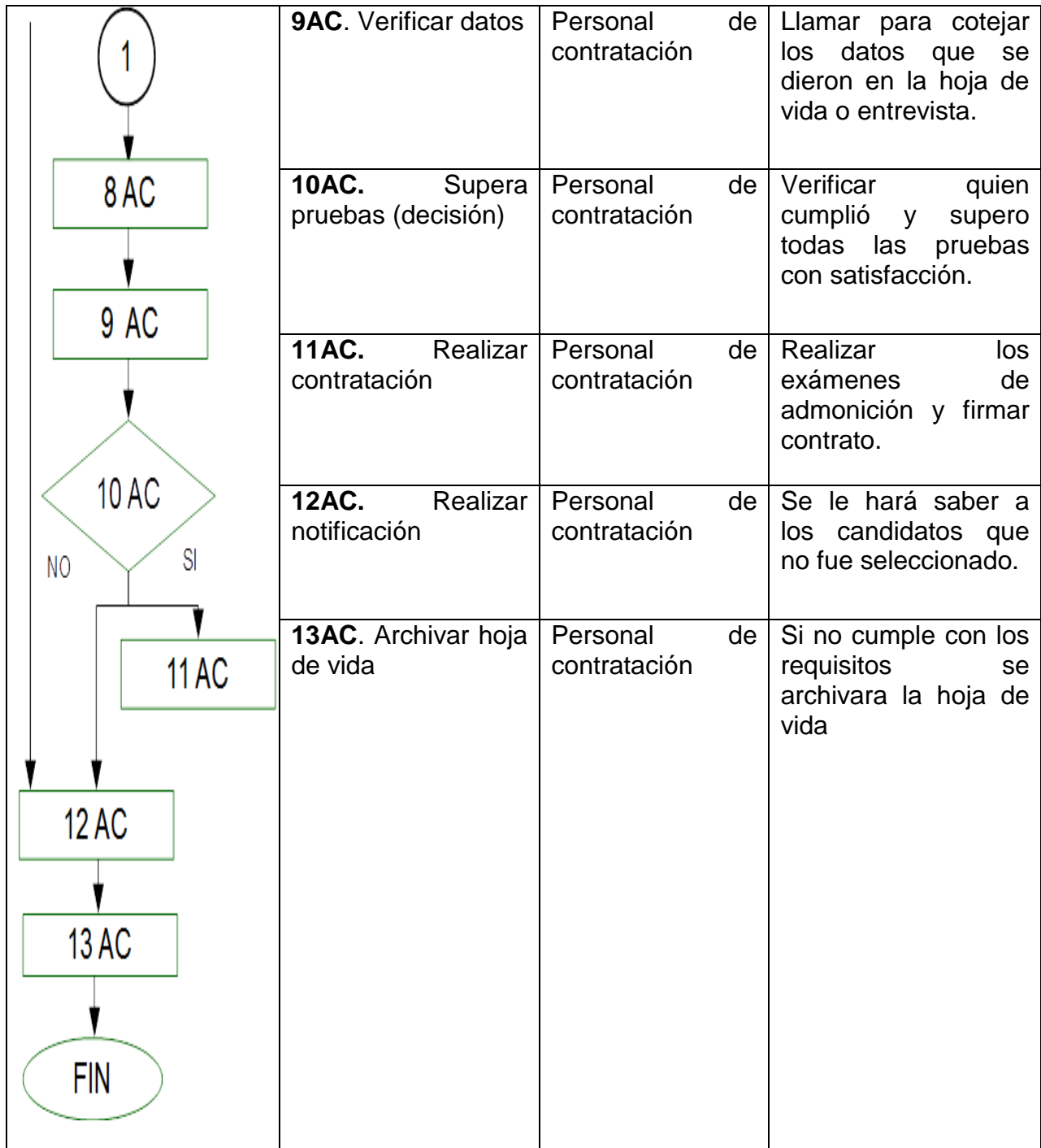
Eficiencia Organizacional o Excelencia Operativa: La empresa se enfoca en ser la más competitiva en el mercado contando con una amplia gama de afiliados al servicio de seguridad social, alcanzando la eficiencia y eficacia de toda la organización

22.8 Procesos de la empresa

La empresa ASOPROINCO para hacer más eficiente el proceso de reclutamiento y selección del personal, realizara un flujograma donde se muestre el paso a paso con los correctivos necesarios para un adecuado cumplimiento de tareas y funciones que le serán asignadas al aspirante.

Table 15 Proceso de selección y contratación

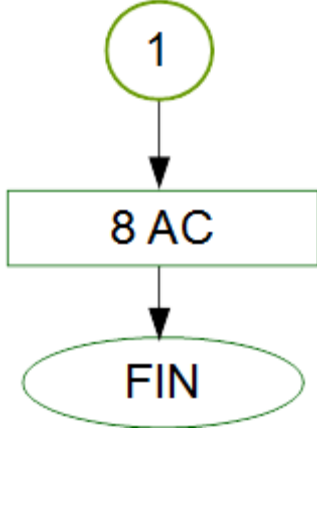
ASOPROINCO			
PROCESO: DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC -- SI --> 7AC[7 AC] 5AC -- NO --> Exit(()) 7AC --> 1((1)) 1 --> Exit </pre>	<p>1AC. Necesidad del personal</p>	<p>Jefes de áreas de la empresa</p>	<p>Los jefes de cada una de las áreas de la empresa reportaran la necesidad de contratar a una persona.</p>
	<p>2AC. Revisar perfil de la vacante</p>	<p>Personal de contratación</p>	<p>Revisar el manual de funciones de la vacante</p>
	<p>3AC. Realizar el anuncio interno de la vacante</p>	<p>Personal de contratación</p>	<p>Dar a conocer a los empleados de la empresa la vacante que existe.</p>
	<p>4AC. Publicar anuncio de la vacante</p>	<p>Personal de contratación</p>	<p>Utilizar las herramientas tecnológicas y los medios de comunicación</p>
	<p>5AC. Hojas De Vida Recibidas</p>	<p>Personal de contratación</p>	<p>Ordenar las hojas de vida recibidas por digital o físico.</p>
	<p>6AC. Verificar si cumplen</p>	<p>Personal de contratación</p>	<p>Revisar las H.V. a ver si cumplen con las características de la vacante</p>
	<p>7AC. Entrevistar el personal</p>	<p>Personal de contratación</p>	<p>Conocer a los posibles candidatos de la vacante</p>
	<p>8AC. Realizar pruebas</p>	<p>Personal de contratación</p>	<p>Realizar pruebas acordes de la vacante y psicológicas.</p>



Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 16 Proceso de tesorería

ASOPROINCO PROCESO DE TESORERÍA				
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC --> 6AC[6 AC] 6AC --> 7AC[7 AC] 7AC --> 1((1)) </pre>	<p>1AC. Recaudo de dinero el primer día de la semana</p>	Tesorería	Las personas encargadas de la venta el fin de semana deben entregar el dinero con soportes.	
	<p>2AC. Verificar el dinero con los soportes de venta</p>	Tesorería	Verificar que los soportes coincidan con el dinero entregado.	
	<p>3AC. Verificar los gastos de semana</p>	Tesorería	Verificar los pagos que debe realizar a la empresa	
	<p>4AC. Reportar los gastos</p>	Tesorería	Reportar en un listado los pagos que se deben realizar	
	<p>5AC. Recibir pagos</p>	Tesorería	Recibir los pagos entre semana, por cualquier concepto	
	<p>6AC. Emitir soporte del pago</p>	Tesorería	Emitir factura del pago realizado o remisión para solicitar lo comprado.	

 <pre> graph TD A((1)) --> B[8 AC] B --> C([FIN]) </pre>	7AC. Generar reporte de ingresos	Tesorería	Generar un reporte donde estén los ingresos al gerente
	8AC. realizar reporte de ingresos y egresos	Tesorería	Al terminar la jornada laboral realizar un reporte de lo que se recogió y se pagó durante el día.

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

22.9 Estructura organizacional proyectada

Propuesta de implementación de una nueva estructura organizacional, en donde se estableció por medio de un diagnóstico administrativo y el estudio de cada uno de los cargos.

En la parte inferior podemos encontrar la junta directiva de socios que lo conforma (el presidente, vicepresidente, secretario) y un staff de revisor fiscal, posteriormente se evidencia el gerente que actualmente se encuentra en la Ciudad de Fusagasugá y por ende se asignan diferentes áreas necesarias para un mejor proceso de resultados y toma de decisiones.

Dentro del plan de mejoramiento se realizó el manual de funciones según este organigrama y lo encontrara en el anexo 1.

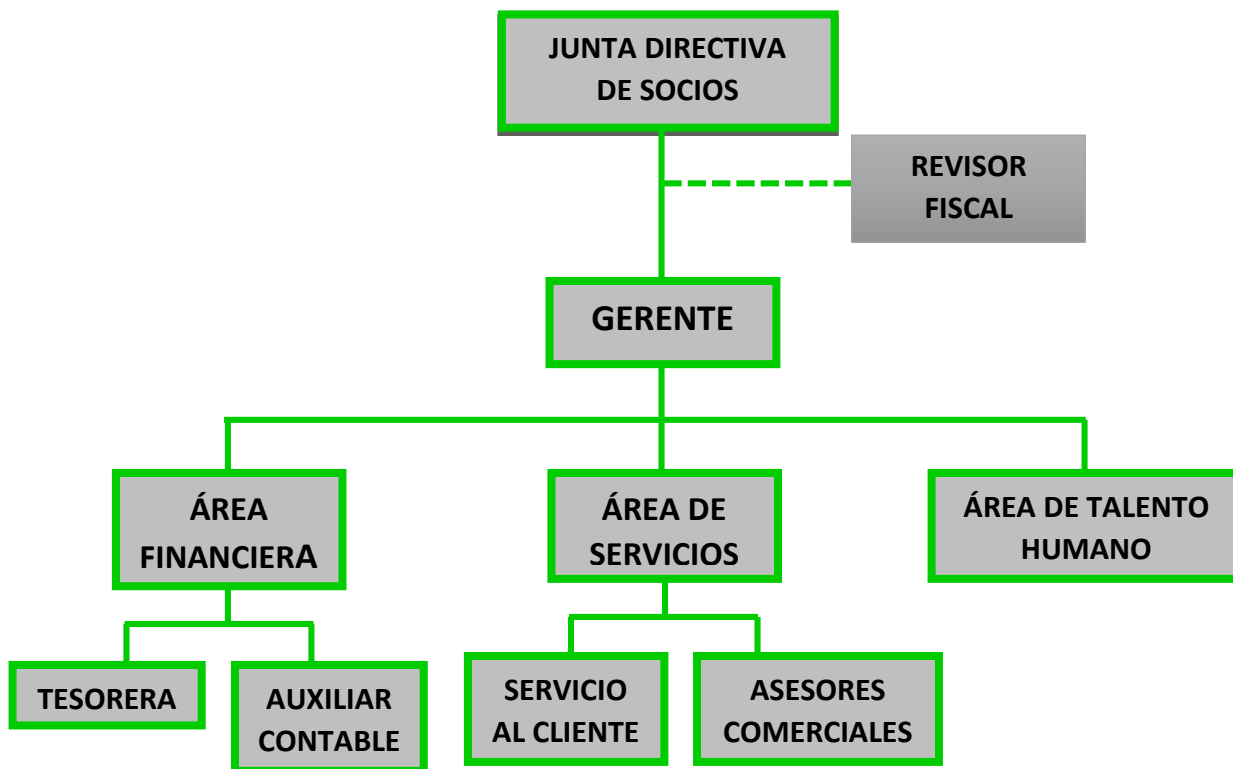


Ilustración 6 Organigrama

22.10 Imagen corporativa

Propuesta de implementación de una nueva imagen corporativa más atractiva y acorde a la actividad que desempeña la empresa.



Diseño hecho por Jhoan Andrés Espitia
Publicista

23 PLAN DE ACCION EMPRESA ASOPROINCO

23.1 Introducción

El plan de acción tiene como objetivo orientar a la empresa al cumplimiento de su visión a corto plazo, algunos autores como Humberto Serna lo define como un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarlas a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que debe llevar a cabo todas las empresas. Para que la planeación estratégica llegue a ser importante para la empresa, los directivos deben tener en claro cuál es su razón de ser, a donde quiere llegar y sobre qué bases se sustenta cada una de sus acciones.

Esto quiere decir que se debe prever las actividades, estrategias, objetivos y metas a alcanzar en la organización para cumplir con el éxito de la organización o con lo que se plantean la visión, que no se debe esperar a que los cambios ocurran sino forzarlos para que sucedan.

Por lo tanto realizar una propuesta de mejoramiento estratégico para la empresa **ASOPROINCO** se basa en un diagnostico organizacional de la empresa, con la herramienta suministrada por la docente **YUDY CONSTANZA ROJAS RUIZ** Mediante el cual se plasmó una matriz estratégica en la parte administrativa con el fin de buscar una mejora en la empresa y lograr de esta manera con los objetivos propuestos un mejor clima y estructura organizacional.

Table 17 Manual de función gerente

	<p style="text-align: center;">ASOPROINCO NIT: 900645886-1</p>
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL CARGO:	Gerente
ÁREA:	Gerencia
CLAVE O CODIGO DEL PUESTO:	Ninguno
NIVEL JERÁRQUICO	Directivo
REPORTA A:	Junta directiva de socios
SUPERVISA A:	Empleados de la empresa
RELACIONES INTERNAS CON:	Todo el personal
RELACIONES EXTERNAS CON:	Entidades públicas, proveedores, usuarios
SALARIO:	\$3'000.000
CATEGORIA:	No aplica
HORARIO:	9:00 am a 12:00 pm -2:00 pm a 5:00pm lunes a viernes
DESCRIPCIÓN GENERAL	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa y tomar decisiones efectivas, además de ser líder integro que delega, guía y cumple con los objetivos estratégicos de la empresa siendo esta la máxima autoridad y de mayor responsabilidad.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECIFICAS (Diarias y periódicas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la junta directiva. 2. Firmar cheques. 3. Presentar a la junta directiva el informe semestral de las actividades que se han realizado.

4. Presidir las sesiones de la asamblea y de la junta directiva suscribiendo las respectivas actas.
5. Planificar estratégicamente las actividades de la empresa, fijar las políticas y los objetivos de la organización para el largo y mediano plazo, el plan estratégico se sustenta en un presupuesto y en los estados financieros proyectados.
6. Diseña estructuras organizacionales acordes a las demandas del entorno y de los mercados; organiza la empresa en forma concordante con los objetivos de la organización y las condiciones del mercado, los cuales se plasman en la estructura organizacional u organigrama, en los manuales de procesos y en los manuales de funciones.
7. Ejerce el liderazgo para guiar y motivar a las personas, así como trabajar y velar por el logro de los objetivos de la organización.
8. Junto con el director operativo selecciona, asigna, motiva, integra, promueve y evalúa a las personas dentro de la estructura organizacional, teniendo en cuenta sus capacidades, habilidades, destrezas, competencias, carácter y personalidad.
9. Toma decisiones y dirige el rumbo de la empresa hacia sus objetivos, para lo cual efectúa análisis de la situación y evalúa las acciones por adoptar y elige las más convenientes, estas generalmente son en condiciones de incertidumbre.
10. Controla el desempeño de las personas, verifica los logros de la organización, evalúa la productividad, mide las ventas, la rentabilidad y las utilidades alcanzadas y establece las medidas correctivas en caso de que no se estén alcanzando dichas metas.
11. Es el vocero y representante de la organización ante los representantes de otras entidades ya sea gubernamentales, autoridades locales o nacionales, prensa y medios de comunicación.
12. Es el que realiza las negociaciones y representa los intereses de

la organización ante los proveedores, clientes, grupos de presión, organismos gubernamentales y no gubernamentales.

13. Señala y determina los cambios tecnológicos para lograr innovación, crecimiento y mejoras de los productos que elabora la empresa y/o los servicios que presta a la sociedad, así como en los procesos organizacionales.
14. Crea climas organizacionales adecuados que permitan el desarrollo de la creatividad, la motivación y el desarrollo de las personas en la empresa.
15. Fomenta la creación de una filosofía de trabajo que se convierta en la cultura organizacional acorde a las tendencias de la sociedad.
16. Fomenta la responsabilidad social de la empresa, para cuidar el medio ambiente, respetar los derechos humanos y contribuir con el desarrollo de la sociedad.
17. Es responsable de la elaboración, ejecución y coordinación presupuestaria, con el resto de las unidades de la empresa y el Ministerio de Hacienda.
18. Responsable de preparar los estados financieros y entregar soporte a todas las unidades, supervisando y manteniendo la normativa contable de la empresa.
19. Responsable de la gestión financiera de la empresa, analizando los usos alternativos que se darán a los recursos financieros disponibles.
20. Responsable de elaborar los análisis e informes contables y financieros sugiriendo medidas tendientes a optimizar resultados.
21. Encargado de establecer y aplicar las políticas generales de recursos humanos de la empresa.
22. Responsable de la supervisión de la función de abastecimientos y servicios que terceros proveen a la empresa.
23. Cumplir con lo establecido en el Sistema de Gestión Integrado de

la empresa.

24. Realizar los actos de administración y gestión ordinaria de la sociedad.
25. Organizar el régimen interno de la sociedad, usar el sello de la misma, expedir la correspondencia y cuidar que la contabilidad esté al día.
26. Representar a la sociedad y apersonarse en su nombre y representación ante las autoridades judiciales, administrativas, laborales, municipales, políticas y policiales, en cualquier lugar de la República o en el extranjero.
27. Delegar total o parcialmente las facultades que se le conceden en el estatuto de la sociedad.
28. Ejecutar el Plan de Negocios aprobado por la junta directiva de socios y proponer modificaciones al mismo.
29. Preparar y ejecutar el presupuesto aprobado por la junta directiva de socios y proponer modificaciones al mismo.
30. Celebrar y firmar los contratos y obligaciones de la sociedad, dentro de los criterios autorizados por la junta directiva de socios.
31. Diseñar y ejecutar los planes de desarrollo, los planes de acción anual y los programas de inversión, mantenimiento y gastos.
32. Dirigir las relaciones laborales, con la facultad para delegar funciones en esa materia y ejercer la facultad nominadora dentro de la Sociedad, teniendo en cuenta el número de personas que conforman la planta de personal aprobada por la Junta directiva de socios.
33. Determinar la inversión de fondos disponibles que no sean necesarios para las operaciones inmediatas de la Sociedad.
34. Dirigir la contabilidad velando porque se cumplan las normas legales que la regulan.
35. Constituir apoderados que representen a la Sociedad en actuaciones judiciales, extrajudiciales y administrativas, fijarles

	<p>honorarios y delegarles atribuciones, previa autorización de la Junta directiva de socios.</p> <p>36. Rendir cuenta justificada de su gestión en los casos señalados por la Ley.</p>
ESPECIFICACIONES DEL PUESTO	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS	Manejo de servicios de seguridad social y profesional en el área de administración pública o administración de empresas.
HABILIDADES REQUERIDAS:	Tener habilidades técnicas, humanas, de liderazgo, saber procesos financieros, contables, debe tener conocimientos sobre organización, mercadeo, publicidad, economía, marketing, técnicas de ventas, manejo de personal, atención al cliente y conocimiento sobre áreas específicas que intervienen en el manejo de la empresa.
GRADO DE ESCOLARIDAD MÍNIMA:	Profesional en el área de administración de empresas o ingeniero industrial.
MANEJO DE EQUIPOS:	Computador, manejo de plataformas por medio de la web.
IDIOMAS:	Español
TIEMPO DE EXPERIENCIA:	Mínima de 10 años en sistema general de seguridad social y gestión administrativa.
EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:	Técnico o profesional en Administración, técnicas en Informática básica, manejo de supervisión y administración de personal.
RESPONSABILIDAD:	<p>a. En cuanto a valores monetarios: Administrar los recursos económicos de la empresa, firmar cheques y ordenar las cuentas de gastos determinados en el presupuesto junto con la tesorera quien lleva las cuentas diarias de la empresa.</p> <p>b. En cuanto a información y datos: Rendir cada mes un informe de sus labores y funciones a la junta directiva de socios.</p> <p>c. En cuanto a materiales: Documentos, chequeras y carpetas.</p>

	<p>d. En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Escritorio, sillas, oficinas, sedes y equipos.</p> <p>e. En cuanto a equipo: Es responsable de la manutención y buen funcionamiento de todo el equipo y maquinaria de la empresa que tenga a su cargo.</p> <p>f. En cuanto a supervisión: Empleados de la empresa.</p> <p>g. En cuanto a trámites: Representar la empresa, realizar el pago de los impuestos, bancos, realiza y presenta informes a la junta directiva de socios.</p>
CONDICIONES DEL ÁREA DE TRABAJO:	Estar siempre limpia, ordenada, sin equipos innecesarios y sin obstrucción del espacio
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	No maneja equipo especial de seguridad, solo contraseñas para las plataformas.
RIESGOS DEL TRABAJO:	Deterioro de la visión por el uso constante del computador, estrés, dolor de espalda.
REQUISITOS FÍSICOS:	Persona hábil, rápida, creativa, innovadora y efectiva.
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	No exige característica socioeconómica alguna.
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	<p>a. Características de Personalidad: Responsable, honesto, amable, amistoso, íntegro y respetuoso.</p> <p>b. Intereses vocacionales: Superación personal, crecimiento empresarial.</p> <p>c. Habilidades o aptitudes específicas: Experiencia en el trato con empleados en general, conocimientos elementales en sistemas comerciales e industriales y derecho laboral.</p>
OTRAS CARACTERÍSTICAS	
EDAD:	De 30 a 50 años

SEXO:	Femenino / Masculino
ESTADO CIVIL:	Soltero / casado

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 18 Manual de funciones auxiliar administrativo

	ASOPROINCO NIT: 900645886-1
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar Administrativo
ÁREA:	Administración
CLAVE O CODIGO DEL PUESTO:	Ninguno
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo
REPORTA A:	Director operativo
SUPERVISA A:	Ninguno
RELACIONES INTERNAS CON:	Personal de la unidad administrativa y usuarios afiliados
RELACIONES EXTERNAS CON:	Instituciones público/privadas y población en general
SALARIO:	\$ 1'200.000
CATEGORIA:	Ninguno
HORARIO:	9:00 am a 12:00 pm -2:00 pm a 5:00pm lunes a viernes
DESCRIPCIÓN GENERAL	Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial, aplicando técnicas de desempeños eficaces y eficientes en las tareas a cumplir, prestando apoyo al Director Operativo y al Gerente
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECIFICAS (Diarias y periódicas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejar un libro de afiliación de socios con orden de ingreso, número que le corresponda y documento de identificación. 2. Manejar un libro de actas tanto de la junta directiva como de la asamblea general previamente registrados por el inspector de trabajo respectivo. 3. Atender la correspondencia y previa consulta con el gerente.

4. Firmar actas aprobadas.
5. Preparar y organizar la información que debe presentar al Director Operativo.
6. Recepcionar llamadas telefónicas, operar los medios técnicos disponibles y entregar los mensajes respectivos.
7. Asiste en el desarrollo de los programas y actividades de la empresa.
8. Participa en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de la empresa.
9. Participa en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.
10. Realiza seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna.
11. Realiza solicitudes de dotación de equipos y materiales para la dependencia.
12. Controla los avances a justificar, otorgados a las dependencias para cubrir gastos de urgencias.
13. Recibe y revisa las facturas y comprobantes de los gastos efectuados con los avances a justificar.
14. Elabora y tramita solicitudes de autorización de modificación presupuestaria.
15. Entrega cheques correspondientes a la nómina y revisa los recibos y envía al archivo general.
16. Tramita los depósitos bancarios y mantiene registro de los mismos.
17. Suministra materiales y equipos de trabajo al personal de la dependencia y controla la existencia de los mismos.
18. Recibe y tramita solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones de las edificaciones, máquinas y/o equipos de la dependencia.
19. Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.
20. Brinda apoyo logístico en actividades especiales.

21. Coordina y hace seguimiento a las acciones administrativas emanadas por la unidad.
22. Lleva y mantiene actualizado archivo de la unidad.
23. Recibe, verifica y registra las requisiciones de compras de unidades solicitantes.
24. Llena formatos diversos relacionados con el proceso de compras.
25. Verifica la disponibilidad presupuestaria de las unidades solicitantes.
26. Apoyar los trámites administrativos que requiera la dependencia para el cumplimiento de su finalidad.
27. Brindar atención y orientación a los funcionarios sobre aspectos relacionados con su dependencia.
28. Realizar la medición de los indicadores de proceso, según lo establecido en la ficha técnica de cada indicador y establecer o proponer las acciones respectivas para lograr mayor eficiencia y efectividad en el proceso.
29. Colaborar en la elaboración del presupuesto de ingresos, gastos e inversiones
30. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
31. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de la dependencia a la que se encuentra adscrito y la ejecución de los procesos en los que interviene en razón del cargo.
32. Proponer, preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a cargo de la entidad.
33. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
34. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le

	<p>sean asignadas por el Director operativo.</p> <p>35. Mantener de forma clara y organizada los archivos y documentos de la empresa.</p>
ESPECIFICACIONES DEL PUESTO	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS	Técnicas de oficina, técnicas de archivo, sistema Office y Windows.
HABILIDADES REQUERIDAS:	Manejo de la información, adaptación al cambio, disciplina, buenas relaciones interpersonales y colaboración
GRADO DE ESCOLARIDAD MÍNIMA:	Bachillerato y auxiliar administrativo
MANEJO DE EQUIPOS:	Computador, teléfono, celular y calculadora
IDIOMAS:	Español
TIEMPO DE EXPERIENCIA:	2 años en secretaría o auxiliar administrativo.
EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:	Auxiliar administrativo o secretaría con conocimientos de las tecnologías de la información
RESPONSABILIDAD:	<p>a. En cuanto a valores monetarios: No aplica</p> <p>b. En cuanto a información y datos: Registros de usuarios y base de datos.</p> <p>c. En cuanto a materiales: Archivos, documentos, carpetas, papeles.</p> <p>d. En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Escritorio, sillas, oficina.</p> <p>e. En cuanto a equipo: Equipo de oficina (computador, televisor e impresora).</p> <p>f. En cuanto a supervisión: Ninguno.</p> <p>g. En cuanto a trámites: Afiliaciones al sistema de seguridad social</p>

	y consignaciones en el banco.
CONDICIONES DEL ÁREA DE TRABAJO:	Oficina de tamaño adecuado (no tan estrecho), ambiente fresco, buena iluminación y ordenado
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	Plataformas de seguridad
RIESGOS DEL TRABAJO:	Permanecer sentado en frente de un computador más de ocho horas, Síndrome del túnel Carpiano.
REQUISITOS FÍSICOS:	Habilidad expresiva, capacidad de atención, cálculo de operaciones, comunicación interpersonal, ordenada, no ser alérgico a ninguno de los materiales de oficina, habilidad para organizar documentos y atender al usuario
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	No aplica
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	<p>a. Características de personalidad: Adaptación al cambio, buenas relaciones interpersonales, colaborador, honesto, responsable, radical en la toma de decisiones.</p> <p>b. Intereses vocacionales: Religioso, deportista, compartir en familia.</p> <p>c. Habilidades o aptitudes específicas: Confiabilidad, supervisión, autocontrol, creativo, ordenado y eficaz.</p>
OTRAS CARACTERÍSTICAS	
EDAD:	De 25 a 35 años
SEXO:	Femenino / Masculino
ESTADO CIVIL:	Soltero / casado

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 19 Manual de funciones asistente de servicios y tesorero

	<p style="text-align: center;">ASOPROINCO NIT: 900645886-1</p>
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL CARGO:	Asistente de servicios y tesorero
ÁREA:	Servicio al cliente
CLAVE O CODIGO DEL PUESTO:	No aplica
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo
REPORTA A:	Director operativo
SUPERVISA A:	Ninguno
RELACIONES INTERNAS CON:	Todo el personal
RELACIONES EXTERNAS CON:	Entidades públicas y entidades bancarias
SALARIO:	\$ 1'600.000
CATEGORIA:	No aplica
HORARIO:	9:00 am -12:00pm, 2:00- 5:00 pm Lunes a Viernes
DESCRIPCIÓN GENERAL	Ofrece los servicios a los clientes de manera servicial acorde a la imagen de la organización de tal manera que atrae más clientes potenciales, igualmente se encarga de recibir pagos mes a mes de los afiliados y cada mes hace una consignación al banco.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECIFICAS (Diarias y periódicas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicia con la atención al cliente a las 9:00 am. 2. Cada día ofrece servicios atrayendo a los clientes con una atención servicial, de igual forma atiende sugerencias, quejas o reclamos con respeto y educación. 3. El día 10 de cada mes recibe pagos de los afiliados a salud,

pensión o riesgos profesionales.

4. Lleva un registro en un libro de los pagos con un comprobante de pago.
5. Cada 3 días hace la consignación a los bancos con el fin de hacer las consignaciones a las entidades correspondientes.
6. Realizar el cobro de las cuentas por pagar de los afiliados al sistema de seguridad social.
7. Presentar un informe diario y rinde cuentas al Director Operativo.
8. Organizar el tiempo para la realización de tareas y asesorías a clientes.
9. Planear las actividades a realizar.
10. Intentar descubrir otros sectores donde ofrecer los servicios de afiliación al sistema de seguridad social.
11. Chequea que las órdenes de pago estén correctamente elaboradas y contengan los soportes respectivos.
12. Clasifica las órdenes de pago según conceptos y montos.
13. Registra y envía las órdenes de pago, según monto establecido, a las autoridades competentes para autorizar el pago.
14. Recibe y codifica manualmente las órdenes de pago, según lista de conceptos o motivos de pago.
15. Transcribe en el computador la información contenida en las órdenes de pago para ingresarla en el sistema de la unidad.
16. Coloca sello de Timbre Fiscal en la orden de pago, llenando los datos allí requeridos y las entrega con sus respectivos soportes al personal de elaboración de cheques.
17. Mantiene actualizado registros manuales o computarizados de datos.
18. Recibe listas de cheques de nóminas y extra nómina de todo el personal.
19. Desglosa listas de cheques y las organiza por dependencias y bancos.

	<p>20. Recibe y chequea órdenes internas para transferencias bancarias debidamente conformadas, calculando monto de las mismas y verificando su coincidencia con los montos de las listas de cheques y el número de cuenta de cada banco.</p> <p>21. Levanta informe de irregularidades detectadas en los procesos e informa a su superior inmediato.</p> <p>22. Lleva control de caducidad de los cheques emitidos y depositados en caja.</p> <p>23. Revisa los archivos para desincorporar de éstos los cheques que no han sido retirados por sus beneficiarios y han caducado.</p> <p>24. Anula cheques caducados.</p> <p>25. Lleva el control de las listas de cheques enviados al banco.</p> <p>26. Recibe las nóminas de personal de acuerdo al código de dependencia.</p> <p>27. Elabora formatos, oficios y otros documentos requeridos en la unidad.</p> <p>28. Recibe, revisa, clasifica, archiva y despacha documentos de oficina consignados por los usuarios de la unidad.</p> <p>29. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.</p> <p>30. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</p> <p>31. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada</p>
--	---

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

<p>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS</p>	<p>Saber realizar y llevar libros contables, conocimientos profundos sobre los servicios que se están comercializando, conocer los servicios que ofrece la competencia, manejo de equipo de cómputo y de oficina</p>
<p>HABILIDADES REQUERIDAS:</p>	<p>Disciplina, organización, efectividad, seguridad, tolerancia, empatía, cortesía, creatividad, dinamismo, mercadeo, publicidad, técnicas en ventas y utilizar un lenguaje acorde con el cliente que este afiliando.</p>

GRADO DE ESCOLARIDAD MÍNIMA:	Bachillerato, técnico en ventas y contabilidad
MANEJO DE EQUIPOS:	Computador y plataformas o páginas web de interés de la organización
IDIOMAS:	Español
TIEMPO DE EXPERIENCIA:	Mínima 3 años en contabilidad y ventas.
EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:	Empresas de prestaciones sociales y seguridad social e informática básica
RESPONSABILIDAD:	<p>a. En cuanto a valores monetarios: Recibir los pagos, hacer depósitos en los bancos, rendir mensualmente informe sobre los gastos efectuados y el estado de caja.</p> <p>b. En cuanto a información y datos: Información personal de los afiliados.</p> <p>c. En cuanto a materiales: Manejar libros contables, recibos de pagos y consignaciones.</p> <p>d. En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Escritorio, sillas y oficina.</p> <p>e. En cuanto a equipo: Computador, teléfono, impresora y calculadora.</p> <p>f. En cuanto a supervisión: Ninguna.</p> <p>g. En cuanto a trámites: Presentar mensualmente al director operativo los clientes nuevos en ese mes, también rendir cuentas claras de los libros diarios y los contables</p>
CONDICIONES DEL ÁREA DE TRABAJO:	Mantener la oficina siempre limpia y organizada sin elementos o muebles innecesarios que puedan obstruir el paso a la excelente atención del cliente
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	No maneja ningún equipo especial de seguridad
RIESGOS DEL TRABAJO:	De robo o asalto, estrés, deterioro de la visión

REQUISITOS FÍSICOS:	Persona honrada, creativa, dinámica, responsable y comunicativa
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	No exige característica socioeconómica
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	<p>a. Características de personalidad: Reservado, honesto, responsable, creativo, tolerante y seguro.</p> <p>b. Intereses vocacionales: Superación personal</p> <p>c. Habilidades o aptitudes específicas: Experiencia con el trato del cliente, conocimientos elementales en sistemas de salud, pensión y riesgo laborales con su debido interés de actualización de estos servicios que aporte al éxito de empresa</p>
OTRAS CARACTERÍSTICAS	
EDAD:	De 23 a 50 años
SEXO:	Femenino / Masculino
ESTADO CIVIL:	Soltero / casado

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 20 Manual de funciones asesor comercial

	<p style="text-align: center;">ASOPROINCO NIT: 900645886-1</p>
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL CARGO:	Asesor comercial
ÁREA:	Área de servicios
CLAVE O CODIGO DEL PUESTO:	Ninguno
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo
REPORTA A:	Jefe de área o Gerente
SUPERVISA A:	Ninguno
RELACIONES INTERNAS CON:	Todo el personal
RELACIONES EXTERNAS CON:	Clientes
SALARIO:	SMMLV \$737.717
CATEGORIA:	No aplica
HORARIO:	9:00 am -12:00pm, 2:00- 5:00 pm Lunes a Viernes
DESCRIPCIÓN GENERAL	<p>Asesorar el proceso de planeación, formulación y puesta en práctica de políticas de comercialización y mercadeo, el diseño de programas y estrategias de la oferta y el portafolio de productos y servicios en función integral al cliente, satisfaciendo las necesidades mercado-cliente, creando un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro un crecimiento sostenido y uniforme de la empresa, a través de la captación de recursos financieros, en cumplimiento del plan estratégico, acorde con su Visión, Misión y gestión con calidad logrando los objetivos y metas institucionales, posicionando la imagen corporativa de ASOPROINCO a través de</p>

	campañas de promoción permanente.
ESPECIFICACIONES DEL PUESTO	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS	Título de especialización en Administración Financiera o Finanzas Públicas o Alta Gerencia o Mercadeo.
HABILIDADES REQUERIDAS:	Habilidades para relacionarse con las personas, espíritu de trabajo en equipo, disposición amplia de servicio al cliente, capacidad de negociación.
GRADO DE ESCOLARIDAD MÍNIMA:	Título universitario en Economía, Administración público o de Empresas, Contaduría, Ingeniería Industrial, financiera, o disciplinas académicas afines. Título de especialización, en Administración Financiera o Finanzas públicas o Alta Gerencia o Mercadeo o disciplinas afines.
MANEJO DE EQUIPOS:	Herramientas necesarias para el desarrollo de su labor dentro y fuera de la organización principalmente computador y medios de comunicación directa o indirecta con el cliente
IDIOMAS:	Español
TIEMPO DE EXPERIENCIA:	Dos años mínimos.
EXPERIENCIA LABORAL Y PROFESIONAL:	Experiencia profesional de dos (2) años.
RESPONSABILIDAD:	<p>1. Realizar una gestión con calidad, es decir, cumpliendo los objetivos en término de logro de las metas institucionales mensuales y anuales, desempeñando la función, focalizados y motivados por la Visión y Misión de ASOPROINCO.</p> <p>2. Dirigir, coordinar y promover en la Oficina Asesora Comercial, el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con un alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia.</p> <p>3. Formular a la Gerencia, políticas, planes, programas y proyectos para la captaciones recursos financieros, de mercadeo, la promoción y publicidad, con orientación a la excelencia en el servicio integral al cliente, acorde con el Plan Estratégico, Visión y Misión de la organización.</p>

4. Asesorar la prestación de los servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica a cliente o usuarios de créditos.
5. Dirigir la promoción y venta de los productos y servicios del portafolio de ASOPROINCO.
6. Liderar y dirigir el servicio Integral a los clientes o usuarios con calidad y excelencia satisfaciendo las necesidades del mercado-cliente, estimulando lealtad y confianza y posesionando la buena imagen corporativa del Instituto.
7. Liderar y dirigir la gestión de mercadeo, las perspectivas de oferta, portafolio de productos y servicios, entorno competitivo, etc.
8. Hacer despliegue de objetivos estratégicos y operacionales de las metas mensuales y anuales institucionales, comprometiendo a todos los colaboradores, seleccionado y diseñando indicadores de gestión que permitan hacer seguimiento, controlar y evaluar la gestión, focalizados con la Visión y Misión del Instituto.
9. Concurrir en el desempeño de sus funciones con todas las dependencias afines, integrando equipos interdisciplinarios que garanticen una gestión con calidad, cumplimiento oportuno de los objetivos y metas institucionales.
10. Participar activamente en los programas de inducción, re inducción, entrenamiento, capacitación y mejoramiento de la cultura organizacional, establecidos por la empresa.
11. Mantener en el desempeño de su cargo excelentes relaciones humanas, capacidad de coordinar el trabajo en equipo, receptividad al cambio, mejoramiento continuo, calidad en la gestión, orientación y servicio integral al cliente.
12. Elaborar, presentar y sustentar informes de gestión oportunos al superior inmediato y ejercer el control interno de la Oficina Asesora Comercial.
13. Propender por la aplicación de los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y procedimientos de la empresa, en la ejecución de sus funciones y eliminando trámites innecesarios.
14. Asesorar el diseño e implementar metodología de investigación de Mercados que permitan diagnosticar y sustentar planes, programas y proyectos de mercadeo que se puedan ejecutar.
15. Realizar periódicamente estudios de mercadeo que permitan

evaluar el entorno (competencia, comportamiento de los clientes potenciales, políticas, etc.), determinando las tendencias y oportunidades que se deben considerar en la identificación y diseño de estrategia competitivas y las perspectivas de oferta (ampliación de portafolio de productos y servicios).

16. Realizar estudios de investigación que permitan identificar los aspectos que afectan positiva o negativamente la imagen del Instituto, evaluando las características de los productos y servicios prestados (conocimiento de los servicios, servicio al cliente, agilidad en los sistemas de información, velocidad de respuesta, beneficios, tramites, etc.), la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

17. Preparar y ejecutar la planeación de visitas a los municipios, provincias y usuarios en general acorde con un cronograma de prioridades, objetivos y metas institucionales mensuales y anuales optimizando los recursos, racionalizando costos.

18. Identificar, diseñar, proponer y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos de promoción del portafolio de productos y servicios y ampliación de cobertura, mercado potencial, en cumplimiento con los objetivos, metas mensuales y anuales, Plan Estratégico, Visión y Misión Institucionales.

19. Presentar informes oportunos y diseñar indicadores que permitan evaluar la gestión de la entidad y sus resultados.

20. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y necesarias para el cumplimiento efectivo y oportuno del Plan Estratégico, los objetivos, metas, Visión y Misión institucionales, acorde con la Constitución, las Leyes las Ordenanzas, los Acuerdos del Consejo Directivo y los Estatutos de la Entidad.

21. Cumplir con todos los requerimientos derivados en la implementación del sistema de gestión de calidad establecidos para cada uno de los procesos en los cuales participa.

22. El servicio integral al cliente y el posicionamiento de la buena imagen corporativa de la empresa.

23. La calidad en la gestión, cumpliendo los objetivos en términos del logro de las metas institucionales mensuales y anuales de la Oficina Asesora Comercial.

24. Las acciones y omisiones en el ejercicio de su cargo, por los daños y perjuicios que se causen contra los intereses del Instituto.

CONDICIONES DEL ÁREA DE TRABAJO:	Mantener la oficina siempre limpia y organizada sin elementos o muebles innecesarios que puedan obstruir el paso a la excelente atención del cliente
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	No aplica
RIESGOS DEL TRABAJO:	Permanecer sentado en frente de un computador más de ocho horas, Síndrome del túnel Carpiano
REQUISITOS FÍSICOS:	Habilidad expresiva, capacidad de atención, cálculo de operaciones, comunicación interpersonal, ordenada, habilidad para organizar documentos, atender al usuario y capacidad de movilizarse de un lugar a otro en busca de clientes.
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	No exige característica socioeconómica alguna.
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	<p>Características de personalidad: Capaz de resolver problemas que se presenten dentro de la organización.</p> <p>Intereses vocacionales: Espíritu observador con el personal y empleados de la empresa.</p> <p>Habilidades o aptitudes específicas: Ágil, competitivo, práctico, puntual líder, buen trabajador en equipo, cordial y trabajo bajo presión</p>
OTRAS CARACTERÍSTICAS	
EDAD:	De 23 a 50 años
SEXO:	Femenino / Masculino

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Tabla 21 Manual de funciones aseo

ESTADO CIVIL:	Soltero / casado
	ASOPROINCO NIT: 900645886-1
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL CARGO:	Aseo
ÁREA:	Servicios Generales
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo
REPORTA A:	Jefe de servicios
SUPERVISA A:	No aplica
RELACIONES INTERNAS CON:	Todo el personal
RELACIONES EXTERNAS CON:	Clientes
SALARIO:	SMMLV \$ 737.717
HORARIO:	9:00 am -12:00pm, 2:00- 5:00 pm Lunes a Viernes
DESCRIPCIÓN GENERAL	Realizar labores de aseo, mantenimiento y orden en la propiedad horizontal donde se encuentre, ser una ayuda optima en la prestación de diferentes servicios en relación con sus labores, establecer hábitos de cumplimiento en la realización de las actividades que tiene a su cargo, Fomentar el orden y las buenas costumbres en todas las funciones a realizar, contribuir al buen bienestar de las personas que le rodean brindando un servicio oportuno y eficaz, lograr mantener en orden y pulcritud los elementos a su cargo
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECIFICAS (Diarias y periódicas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener todas las instalaciones de la institución aseadas. 2. Velar por el cuidado de los elementos que a su cargo estén y que hagan parte de los elementos de trabajo. 3. Cumplir con el horario de trabajo asignado. 4. Informar cualquier novedad ocurrida a los equipos y zonas bajo su cuidado.

	<p>5. Solicitar oportunamente los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones.</p> <p>6. Desempeñar con responsabilidad, esmero, y eficiencia las funciones.</p> <p>7. Demostrar excelentes relaciones humanas, manteniendo la cordialidad y el respeto por el personal de la empresa en general.</p> <p>8. Trabajar en coordinación con el proyecto de ornato y aseo.</p> <p>9. Consignar en los registros de control las anomalías detectadas e informar oportunamente sobre las mismas a la autoridad competente.</p> <p>10. Velar por la eficiente recolección, clasificación y disposición final de los desechos orgánicos e inorgánicos de la empresa.</p>
--	--

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS	Conocimiento acerca del uso de implementos como limpiadores desengrasantes, desinfectantes y todos aquellos productos necesarios para la realización de sus funciones de limpieza diarias.
HABILIDADES REQUERIDAS:	Ser proactiva al momento de mantener el orden y la limpieza dentro de la empresa
GRADO DE ESCOLARIDAD MÍNIMA:	Bachiller
MANEJO DE EQUIPOS:	Aspiradora y brilladora
IDIOMAS:	Español
TIEMPO DE EXPERIENCIA:	1 año mínimo
EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo
RESPONSABILIDAD:	<p>Aseo baños.</p> <p>Efectuar trapeado y barrido de las torres</p> <p>Realizar limpieza en las instalaciones de portería</p> <p>Limpiar las paredes de las aéreas comunes</p>

	<p>Lavado y limpieza del cuarto de basura</p> <p>Limpiar el polvo de los contadores</p> <p>Aceptar las órdenes impartidas por la administración</p> <p>Higienizar vidrios y puertas</p> <p>Arreglo salón comunal</p> <p>Rondar por las áreas comunes</p>
CONDICIONES DEL ÁREA DE TRABAJO:	Mantener el cuarto de aseo siempre limpio y organizado sin elementos innecesarios.
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	No aplica
RIESGOS DEL TRABAJO:	Caídas realizando la limpieza
REQUISITOS FÍSICOS:	Habilidad expresiva, capacidad de atención, comunicación interpersonal, ordenada, habilidad para limpiar y organizar según requerimientos
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	No exige característica socioeconómica alguna.
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	<p>Características de personalidad: Capaz de resolver problemas que se presenten dentro de la organización.</p> <p>Intereses vocacionales: Espíritu observador con el personal y empleados de la empresa.</p> <p>Habilidades o aptitudes específicas: Ágil, competitivo, práctico, puntual líder, buen trabajador en equipo, cordial y trabajo bajo presión</p>
OTRAS CARACTERÍSTICAS	
EDAD:	De 20 a 50 años
SEXO:	Femenino
ESTADO CIVIL:	Soltero / casado

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 22 Manual de funciones celador

	<p style="text-align: center;">ASOPROINCO NIT: 900645886-1</p>
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL CARGO:	Celador
ÁREA:	Servicios Generales
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo
REPORTA A:	Jefe de servicios
SUPERVISA A:	No aplica
RELACIONES INTERNAS CON:	Todo el personal
RELACIONES EXTERNAS CON:	Clientes
SALARIO:	SMMLV \$ 737.717
HORARIO:	9:00 am -12:00pm, 2:00- 5:00 pm Lunes a Viernes
DESCRIPCIÓN GENERAL	Vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles de la organización y controlar el acceso de personas para evitar atentados y malos tratos contra sus servidores y clientes y para con la propiedad encomendada.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (Diarias y periódicas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer vigilancia permanente y dar cuenta de la seguridad de las áreas e instalaciones de la o las sedes asignadas. 2. Vigilar y controlar el ingreso y salida de personas. 3. Colaborar con la prevención y control de las situaciones de emergencia. 4. Cumplir con la jornada laboral legalmente establecida. 5. Impedir el ingreso de personas extrañas y de objetos prohibidos. 6. Abrir y cerrar a la hora designada la puerta principal para el ingreso y salida de los colaboradores. 7. Realizar las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que estén de acuerdo con la naturaleza de su cargo. 8. Velar por la conservación y cuidado de todos los bienes de la empresa que permanecen bajo su entera responsabilidad durante toda la jornada laboral. 9. Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las inconsistencias, anomalías o novedades relacionadas con el

	desempeño de sus funciones.
ESPECIFICACIONES DEL PUESTO	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y/O PROFESIONALES REQUERIDOS	Educación Básica Secundaria Manejo de armas Conocimientos de seguridad
HABILIDADES REQUERIDAS:	Normas de Seguridad y Manejo de armas Atención pública a propios y visitantes Disciplina y prudencia
GRADO DE ESCOLARIDAD MÍNIMA:	Bachiller
MANEJO DE EQUIPOS:	No aplica
IDIOMAS:	Español
TIEMPO DE EXPERIENCIA:	2 años mínimo
EXPERIENCIA LABORAL	2 años de experiencia laboral certificada
RESPONSABILIDAD:	El personal de la vigilancia vinculado a la organización debe tener una excelente presentación personal, un trato respetuoso, amable y cordial tanto con directivos, y personal administrativo así como con los clientes. Debe estar familiarizado con las diferentes dependencias de la empresa, su localización para orientar al visitante y al usuario.
CONDICIONES DEL ÁREA DE TRABAJO:	Mantener el cuarto de aseo siempre limpio y organizado sin elementos innecesarios.
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	No aplica
RIESGOS DEL TRABAJO:	Se expone a atracos o robos
REQUISITOS FÍSICOS:	Habilidad expresiva, capacidad de atención, comunicación interpersonal, ordenado, habilidad para organizar según requerimientos

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:	No exige característica socioeconómica alguna.
REQUISITOS PSICOLÓGICOS:	<p>Características de personalidad: Capaz de resolver problemas que se presenten dentro de la organización.</p> <p>Intereses vocacionales: Espíritu observador con el personal y empleados de la empresa.</p> <p>Habilidades o aptitudes específicas: Ágil, competitivo, práctico, puntual líder, buen trabajador en equipo, cordial y trabajo bajo presión</p>
OTRAS CARACTERÍSTICAS	
EDAD:	De 20 a 50 años
SEXO:	Masculino
ESTADO CIVIL:	Soltero / casado

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

24 ANEXOS

Table 23 Tabla convención de flujogramas

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
AC	Actividad
Número (1,2,3... ETC)	El número de actividad

Table 24 Delegación de tareas

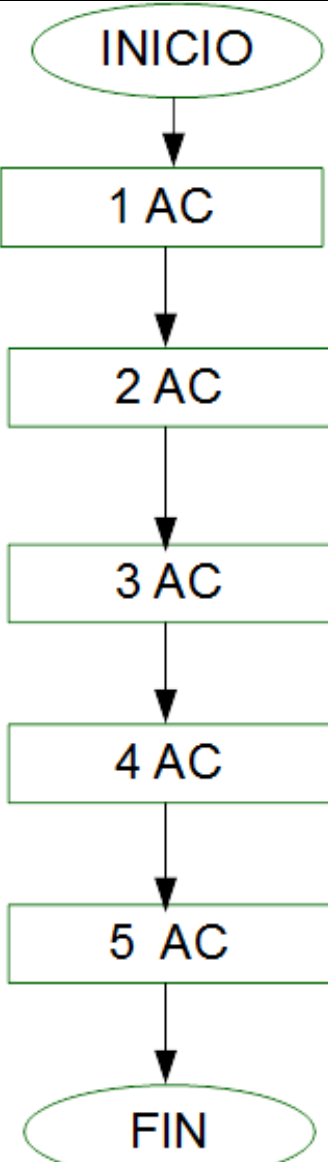
ADMINISTRADOR DE SECCIONAL			
PROCESO: DELEGACION DE TAREAS			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	1. Definir las tareas diarias	Administrador de seccional	Revisar las tareas que se deben hacer según el día.
	2. Reunir al personal	Administrador de seccional	Al llagar el personal a trabajo reunirlos
	3. delegar las funciones al personal	Administrador de seccional	Dar las tareas diarias a cada uno de los auxiliares de jardinería
	4. explicar las labores	Administrador de seccional	Las tareas específicas como escoger las plantas de los pedidos, entre otras.
	5. Revisión de tareas	Administrador de seccional	Realizar un recorrido cada hora para verificar las tareas que están desempeñando

Table 25 Atención al cliente

ADMINISTRADOR DE SECCIONAL			
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE ASOPROINCO			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC --> 6AC[6 AC] 6AC --> 7AC[7 AC] 7AC --> FIN([FIN]) </pre>	1.recibir al cliente	Asesor comercial	Saludar con agrado al posible cliente (Asoproinco)
	2. preguntar que tipo de afiliación le interesa	Asesor comercial	Indagar sobre qué tipo de afiliación está buscando el usuario para afiliarse.
	3.mostrar el material en físico	Asesor comercial	Indicarle lo más conveniente.
	4. Darle las especificaciones del producto	Asesor comercial	Darle a conocer al cliente los aspectos positivos en las prestaciones de seguridad social.
	5. Concretar afiliación	Asesor comercial	Ver el interés del comprador de hacer negocios con la empresa.
	6. Realizar los ajustes necesarios al precio de afiliación.	Asesor comercial	Concretado el negocio se le puede recomendar especificaciones importantes de su seguridad social
	7. Realizar las requisición de pagos mensuales.	Asesor comercial	Brindarles la información de las fechas para el pago de su seguridad social.

Table 26 Requisiciones de pedidos

ADMINISTRADOR DE SECCIONAL			
PROCESO: REQUISICIONES DE PEDIDOS			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC --> 6AC[6 AC] 6AC --> 7AC[7 AC] 7AC --> FIN([FIN]) </pre>	1. recibir la requisición de papelería (tarjetas, facturas etc)	Secretaria	Las requisiciones se realizan por teléfono, chat y personalmente.
	2. Revisar la disponibilidad del material	Secretaria	Revisar cantidad de papelería necesaria para así mismo realizar el pedido adecuado.
	3. seleccionar el material que se encuentre en las mejores condiciones.	Secretaria	Seleccionar el material de óptimas condiciones para utilizarlos.
	4. Ordenar el material	Secretaria	Buscar un sitio específico donde se van a ordenan todo el material de papelería.
	5. Uso del material	Secretaria	Buen diligenciamiento de papelería (facturas)
	6. Verificar las cantidades	Secretaria	Verificar las plantas que se están cargando en cantidades, en tamaño y planta.
	7. Despachar pedido	Secretaria	Cargado todo el material, despachar el pedido a donde fue solicitado.
	FIN		

Table 27 Recorridos de revisión en la empresa

ADMINISTRADOR DE SECCIONAL			
PROCESO: RECORRIDOS DE REVISION En LA EMPRESA			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC --> 6AC[6 AC] 6AC --> FIN([FIN]) </pre>	1. Realizar recorrido	Gerente y secretaria	Revisar todas las áreas de la empresa.
	2. Verificar las funciones del personal	Gerente y secretaria	Revisar que todos los auxiliares de ventas y empleados estén realizando las tareas delegadas
	3. Verificar el estado de las planillas de pago	Gerente y secretaria	Verificar en las zonas que no se esté trabajando el estado de las plantas
	4. Añadir funciones	Gerente y secretaria	Si el estado de los empleados es deficiente es necesario verificar nuevamente las funciones asignados a cada uno de los empleados.
	5. Realizar riegos	Gerente y secretaria	Realizar un riego en las zonas que no estén trabajando los auxiliares de ventas.
	6. Volver a realizar recorrido	Gerente y secretaria	En un promedio de cada 3 horas verificar las tareas de los empleados.

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 28 Atención a clientes

AUXILIAR DE VENTAS			
PROCESO: ATENCION A CLIENTES			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC --> 6AC[6 AC] 6AC --> 7AC[7 AC] 7AC --> 1((1)) </pre>	1. Recibir a los clientes	Auxiliar de ventas	Darle la bienvenida a la empresa
	2. Preguntar acerca de la seguridad social	Auxiliar de ventas	Preguntar como es el proceso de afiliación y que documentos requiere.
	3. Mostrar el material valido	Auxiliar de ventas	Según sus especificaciones mostrarle con que eps le conviene más, y el tipo de riesgo.
	4. Descripción de la seguridad social	Auxiliar de ventas	Darle a conocer el uso y la importancia de tener un seguro de salud.
	5. Conocer a profundidad el proceso y legalidad con que cuenta la eps al cual se afilio.	Auxiliar de ventas	Que el usuario tenga un conocimiento claro acerca del proceso, manejo de su seguridad social.
	6. Verificar que las páginas de seguridad social estén actualizadas	Auxiliar de ventas	Ingresar a las paginas para el registro de cada uno de los usuarios que quieran afiliarse a la EPS.
	7. Brindarles el precio del paquete	Auxiliar de ventas	Decirle el valor de la afiliación .

<pre> graph TD 1((1)) --> 8AC[8 AC] 8AC --> 9AC[9 AC] 9AC --> 10AC[10 AC] 10AC --> FIN([FIN]) </pre>	8. Realizar el diligenciamient o de documentos	Auxiliar de ventas	Se requiere del documento de identidad.
	9. Solicitar la afiliación a la EPS según haya escogido el usuario.	Auxiliar de ventas	Pedirle a la EPS asignada la activación del usuario lo antes posible.
	10. Acompañar a realizar el pago	Auxiliar de ventas	Acompañar al cliente a que realice el pago en tesorería


Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 29 Actualización de precios

AUXILIAR DE VENTAS			
PROCESO: ACTUALIZACION DE PRECIOS			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC --> FIN([FIN]) </pre>	1. Verificar lista de precios de seguridad social	Auxiliar de ventas	Verificar que los precios de las afiliaciones no hayan cambiado.
	2. Revisar las modificaciones de los precios	Auxiliar de ventas	Si ahí precios que han cambiado modificarlos
	3. Modificar los precios en el sistema	Auxiliar de ventas	Ingresar al sistema contable y realizar el cambio de tarifas
	4. Modificar los precios del portafolio	Auxiliar de ventas	Actualizar el portafolio de precios a todas las áreas de la empresa.
	5. Modificar los precios de mostrador	Auxiliar de ventas	Cambiar los precios que están en las plantas de mostrador.

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 30 Programas de comunicación

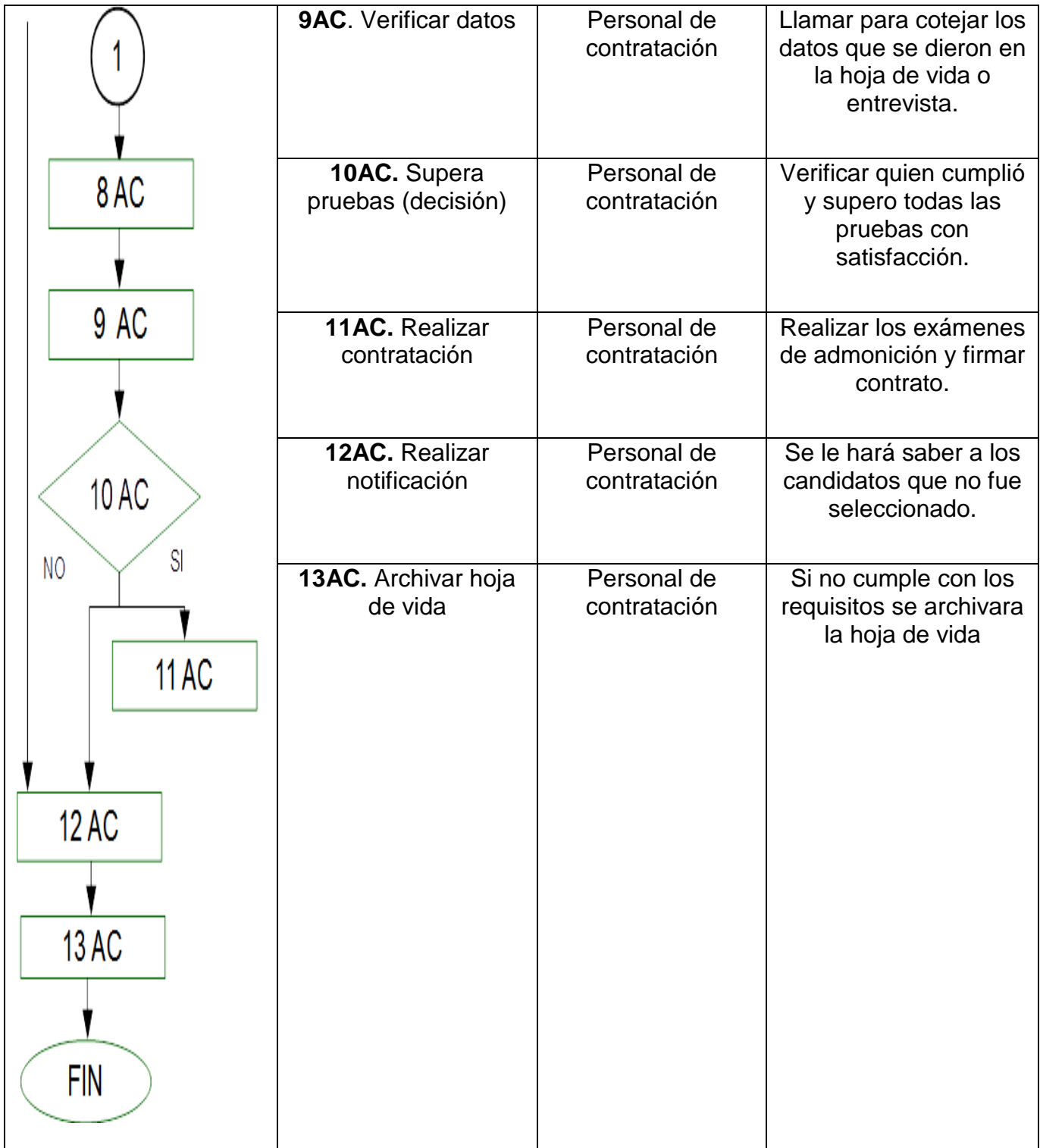
	ASOPROINCO NIT 900645886-1	
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN		
OBJETIVO	Mejorar la gestión y la eficacia en las relaciones entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa.	
ALCANCE	Establecer acciones que conlleven a disminuir la incertidumbre sobre la información que circula a nivel interno y externo.	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Se realizarán tres valoraciones de diferentes empresas que sus características sean similares y se escogerá la más apropiada.	
PROPUESTA		
EMPRESA	CARATERISTICAS	PRECIO
Colombia hosting	Correo Premium (10) 1. 25 GB. De espacio por cuenta. 2. Compatibilidad para dispositivo móvil. 3. Alias de usuarios 4. Anti spam y antivirus https://www.colombiahosting.com.co/ordenar/?cp=10&pcp=a	\$473.280 IVA incluido
mi.com.co	Correo Premium (10) 1. 25 GB. De espacio por cuenta de correo. 2. Anti spam y antivirus 3. 50 MG. Para archivos adjuntos.	\$450.000 IVA incluido
Casa virtual	Correo Premium (10) 1. 5 GB. De espacio por cuenta. 2. Anti virus 3. Compatible para dispositivos móviles	\$960.000 IVA incluido

	<p>4. Alias de usuario</p> <p>http://www.colombiaeshosting.com/business-email</p>	
DESTINATARIOS	Todas las personas que desarrollan actividades administrativas en la empresa.	
ELECCION DE MEDIOS	<p>1. Soporte Escrito</p> <p style="padding-left: 20px;">A. Memorandos</p> <p style="padding-left: 20px;">B. Informes</p> <p style="padding-left: 20px;">C. Tablones de anuncios</p> <p>Estos soportes serán utilizados por la empresa para todas las seis sedes y con el personal operativo de ella.</p> <p>2. Soportes electrónicos</p> <p style="padding-left: 20px;">A. Correo electrónico</p> <p style="padding-left: 20px;">B. Página Web</p> <p style="padding-left: 20px;">C. Redes sociales</p> <p>Estos soportes se utilizaran para los clientes y los empleados administrativos de la empresa.</p>	
FACTIBILIDAD	<p>Aunque las dos primeras opciones cumplen con las mismas características diferencia del tercero que es un poco más costoso, pero con menos memoria interna.</p> <p>Se concluye que se debe realizar la compra en la Segunda empresa ya que ofrece buenas características y un menor precio.</p>	
CONCLUSION	<p>En primera medida se creara una página web, Facebook, instagram para que la empresa sea más reconocida a nivel regional y adicional a esto se debe implementar una comunicación escrita y por medio de correos con los diferentes cargos que posee la empresa.</p>	

Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

Table 31 Proceso de reclutamiento, selección y contratación

ASOPROINCO			
PROCESO: DE RECLUTAMIENTOS, SELECCIÓN Y CONTRATACION			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1AC[1 AC] 1AC --> 2AC[2 AC] 2AC --> 3AC[3 AC] 3AC --> 4AC[4 AC] 4AC --> 5AC[5 AC] 5AC --> 6AC{6 AC} 6AC -- SI --> 7AC[7 AC] 7AC --> 1((1)) 6AC -- NO --> OBSERVACIONES </pre>	1AC. Necesidad del personal	Jefes de áreas de la empresa	Los jefes de cada una de las áreas de la empresa reportaran la necesidad de contratar a una persona.
	2AC. Revisar perfil de la vacante	Personal de contratación	Revisar el manual de funciones de la vacante
	3AC. Realizar el anuncio interno de la vacante	Personal de contratación	Dar a conocer a los empleados de la empresa la vacante que existe.
	4AC. Publicar anuncio de la vacante	Personal de contratación	Utilizar las herramientas tecnológicas y los medios de comunicación
	5AC. Hojas De Vida Recibidas	Personal de contratación	Ordenar las hojas de vida recibidas por digital o físico.
	6AC. Verificar si cumplen	Personal de contratación	Revisar las H.V. a ver si cumplen con las características de la vacante
	7AC. Entrevistar el personal	Personal de contratación	Conocer a los posibles candidatos de la vacante
	8AC. Realizar pruebas	Personal de contratación	Realizar pruebas acordes de la vacante y psicológicas.



Fuente: Elaboración propia autoras monografía.

24.1 Entrevistas de selección

Preguntas:

- ¿Por qué le gustaría obtener precisamente este empleo y no otro?
- ¿Qué cree usted que nos puede aportar si no tiene experiencia profesional?
- ¿Cómo puede usted demostrar que está perfectamente capacitado para el puesto?
- ¿Qué estudios realizó y por qué los eligió?
- ¿Repetiría su elección de estudios si volviera a empezar?
- ¿En qué medida sus calificaciones se deben a su esfuerzo personal y en qué medida a su inteligencia?
- ¿Está dispuesto a completar su formación en lo que precise?
- ¿Qué idiomas conoce y a qué nivel?
- ¿Aceptaría condicionar su retribución a los progresos de su formación?
- ¿Piensas proseguir o ampliar tus estudios de alguna manera?
- Hábleme de su formación complementaria. ¿Qué le motivó a realizarla?
- ¿Tuvo algún puesto representativo durante su tiempo de estudiante?
- ¿Qué sabe acerca de nuestra empresa?
- ¿Qué le atrae de ella?
- ¿Cómo se enteró de la existencia de este puesto?
- ¿Puede resumirme el texto del anuncio?
- ¿Con qué tipo de jefe le gustaría trabajar? ¿Y con cuál acabaría por chocar?
- Según su opinión ¿Qué relación debe existir entre un jefe y su colaborador Inmediato?
- ¿Estaría dispuesto a trasladarse a vivir a otra ciudad, otro país o a viajar con frecuencia? ¿Tiene alguna preferencia geográfica?
- ¿Cuál cree que puede ser para usted la mayor dificultad al pasar de la vida de estudiante a la vida del trabajo?
- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles para este puesto?
- Hábleme de sí mismo.
- ¿Qué cambiaría de su forma de ser si pudiera?
- Después de un día funesto. ¿Qué le gusta hacer?
- Si llegara a ser famoso, ¿qué aspecto de usted le gustaría que destacaran los medios de comunicación?
- ¿Qué le gusta hacer en su tiempo libre?
- ¿Cuál es el sueño por el que estaría dispuesto a abandonarlo todo?

Estas preguntas se formulan para todos los cargos de la empresa y el personal encargado de realizar la entrevista selecciona las que más sean acorde a la vacante de la empresa.

24.2 Pruebas psicológicas y de actitud

Este test consta de 25 preguntas. Te ayudará a descubrir si tienes un problema de actitud o si, por el contrario, muestras una actitud correcta. Puedes responder en una escala del 1 al 5, donde 1 significa no o no estoy nada de acuerdo y 5 significa sí o estoy totalmente de acuerdo.

Estoy orgulloso de mi nacionalidad

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Si viera que alguien está vendiendo comida caducada en una tienda, se lo diría

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Los padres deberían enseñar a sus hijos la diferencia entre lo que está bien y lo que está mal desde muy pequeños

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La gente es básicamente honrada

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Continuamente miro hacia delante y planeo para el futuro

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

Intento no reaccionar de diferente forma ante diferente gente, sea cual sea su estatus o autoridad

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Cuanta más información tengamos del mundo y sus habitantes, mejor y más seguro será el mundo

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Estoy extremadamente preocupado acerca del nivel de crimen y violencia en la sociedad

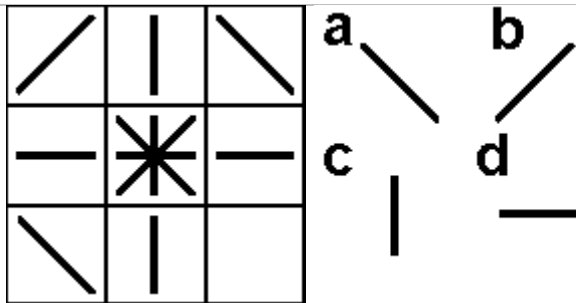
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Creo en la frase: el cliente siempre tiene la razón

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

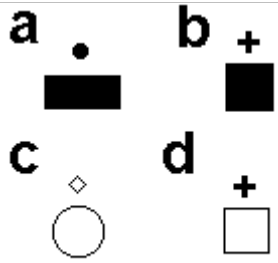
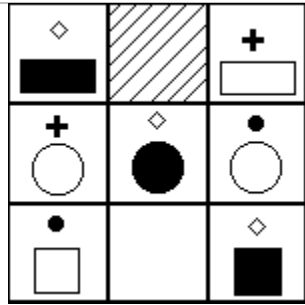
Rellenar la casilla vacía a la izquierda con la figura más lógica (a b c d) de la derecha.

1.



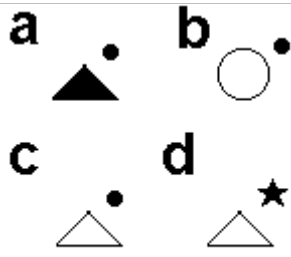
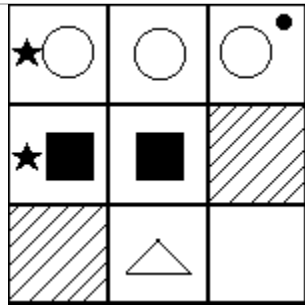
a b c d

2.



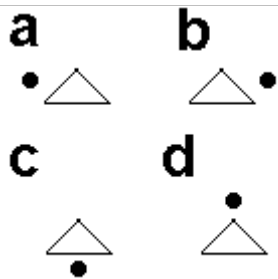
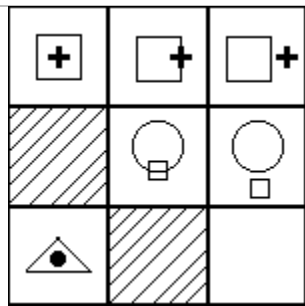
a b c d

3.



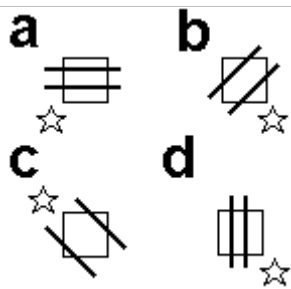
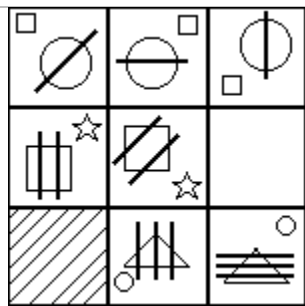
a b c d

4.



a b c d

5.



a b c d

6.

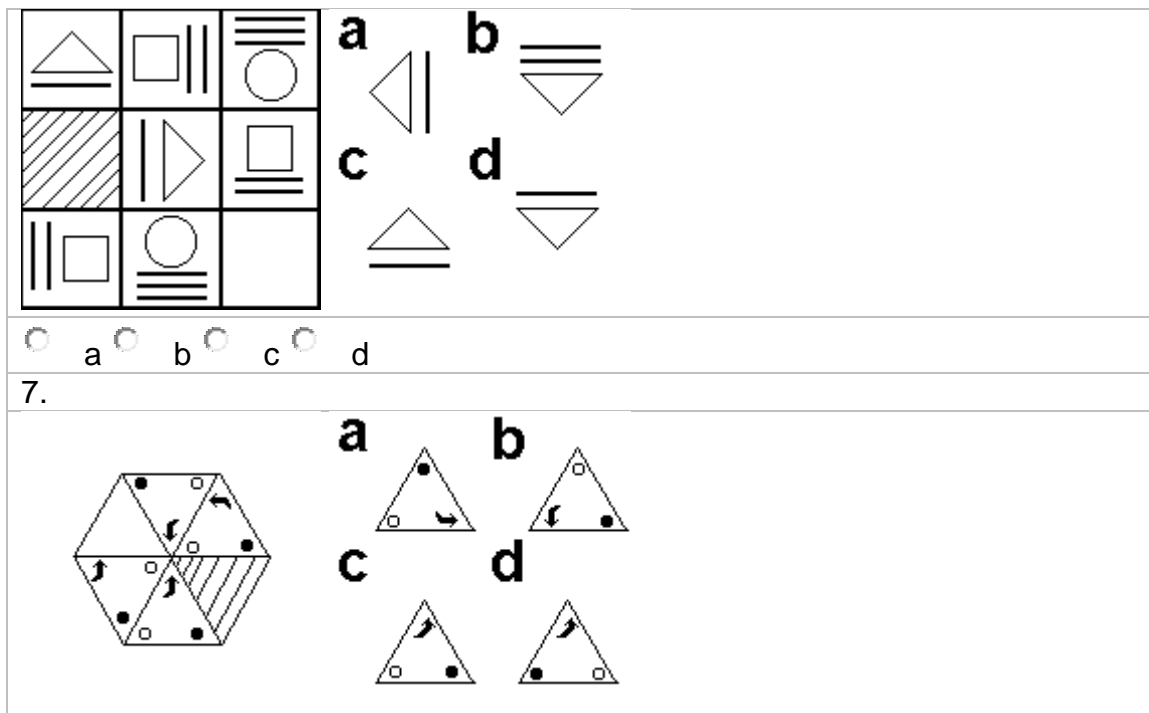


Tabla prueba psicológica⁵

1. Sabe reconocer en usted:

- Ninguna emoción
- Miedo
- Cólera
- Tristeza
- Amor
- Alegría
- Todas mis emociones

2. ¿Es consciente de su respiración mientras realiza sus tareas?

- siempre
- casi siempre
- a veces
- casi nunca
- nunca

⁵ <http://www.cepvi.com/index.php/test/test-generales/test-de-actitud>

2. Sabe identificar el desencadenante de su emoción:
- siempre
 - casi siempre
 - a veces
 - casi nunca
 - nunca
3. Sabe identificar las causas reales de sus emociones:
- siempre
 - casi siempre
 - a veces
 - casi nunca
 - nunca
4. Cuando está triste:
- no estoy triste nunca
 - me vuelvo irascible, me enfado por cosas sin importancia
 - me resfrío
 - lloro a solas
 - lloro en brazos de alguien que es capaz de escucharme
5. Cuando algo no es de su agrado, lo dice:
- siempre
 - casi siempre
 - a veces
 - casi nunca
 - nunca
6. Hablar de sus miedos profundos le resulta:
- fácil con todo el mundo
 - fácil, pero sólo con una o varias personas
 - difícil
 - imposible

2. Sabe demostrar su alegría: gritar, reír, abrazar...
- sí, fácilmente
 - sólo con determinadas personas
 - digo que estoy contento(a) pero no soy muy expresivo(a)
 - me siento incomodo(a), bajo la mirada
 - en absoluto, hablo de otra cosa para desviar la atención
3. Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen:
- siempre
 - casi siempre
 - a veces
 - casi nunca
 - nunca, me autodisciplina
4. Hace cosas que perjudican su propia estima:
- muy a menudo
 - a menudo
 - a veces
 - casi nunca
 - nunca

LISTADOS DE LOS EXÁMENES MÉDICOS

El examen pre ocupacional básico por ley consta de:

5. Laboratorio: citológico, glucemia, uremia, orina, eritrosedimentación.
6. Electrocardiograma.
7. Radiografía de Tórax.
8. Examen clínico completo con declaración jurada de salud

Table 32 Portafolio de servicios

ESPECIE	VALOR
SALUD	\$ 105.000
SALUD Y PENSION	\$225.000
SALUD –PENSION Y RIESGO 1	\$228.000
SALUD-PENSION Y RIESGO 2	\$231.000
SALUD-PENSION Y RIESGO 3	\$241.000
SALUD-PENSION Y RIESGO 4	\$254.000
SALUD-PENSION Y RIESGO 5	\$ 272.000
SALUD Y RIESGO 1	\$ 116.000
SALUD Y RIESGO 2	\$ 120.000
SALUD Y RIESGO 3	\$ 130.000
SALUD Y RIESGO 4	\$ 144.000
SALUD Y RIESGO 5	\$ 162.000

Table 33 Aspectos financieros

Aspectos Financieros			
1. Ingresos de la Empresa (mensuales/periodo/proceso)- V1			
PRODUCTO/ SERVICIO	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario
SALUD Y PENSION	\$ 105.000	1	\$105.000
SALUD –PENSION Y RIESGO 1	\$ 225.000	1	\$225.000
SALUD-PENSION Y RIESGO 2	\$ 228.000	1	\$228.000
SALUD-PENSION Y RIESGO 3	\$ 231.000	1	\$231.000
SALUD-PENSION Y RIESGO 4	\$ 241.000	1	\$241.000
SALUD-PENSION Y RIESGO 5	\$ 254.000	1	\$254.000
SALUD Y RIESGO 1	\$ 272.000	1	\$272.000
SALUD Y RIESGO 2	\$ 116.000	1	\$116.000
SALUD Y RIESGO 3	\$ 120.000	1	\$120.000
SALUD Y RIESGO 4	\$ 130.000	1	\$130.000
Otros ingresos	0		
TOTAL INGRESOS (suma ventas de contado + ventas a crédito + otros ingresos)	1922000		
2. Costos y gastos de funcionamiento (mensuales/periodo/proceso) - V2			

Concepto	\$ Gasto Mensual
TOTAL GASTOS SERVICIOS (sumar: teléfono + agua + energía + gas)	285000
Teléfono/ Internet	155000
Agua	50000
Energía	80000
Gas	0
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS (sumar: papelería + aseo + transporte + otros)	277000
Papelería	147000
Transporte	130000
Otros	
GASTOS OPERACIONALES (MANO DE OBRA O JORNALES)	0
Jornales por periodo	
Nómina	
Pagos Externos - Staff	
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	700000
Arriendo del local / predio	700000
Arriendo de maquinaria o Equipos	
Mantenimiento de la Empresa	
Parafiscales	
PRESUPUESTO MEZCLA DE MERCADEO (4P)	
TOTAL GASTOS (total servicios + total gastos administrativos + gastos de operacionales + gastos de funcionamiento + otros gastos)	1262000

3. Materia prima e insumos requeridos (mensuales/periodo/proceso) - **V3**

MATERIA PRIMA / INSUMOS	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO
	0		
	0		
	0		
	0		
	0		
	0		
	0		
	0		
Total (\$)	0		

4. Balance de la Empresa (mensuales/periodo/proceso)		
CONCEPTO	VALOR	
TOTAL INGRESOS = V1	1922000	
TOTAL GASTOS = V2	1262000	
TOTAL COSTOS MATERIA PRIMA/ INSUMOS = V3	0	
UTILIDAD NETA (Ventas - Costos,Gastos) = V4	660000	

5. Rentabilidad de la Empresa (mensuales/periodo/proceso)		
UTILIDAD NETA = V4	660000	
TOTAL INGRESOS = V1	1922000	
RENTABILIDAD (%) Utilidad/Ventas*100 (V4/V1)*100 =V5	34,3	%

ANÁLISIS GENERAL DE LA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE ACCION A LAS DIRECTIVAS DE LA EMPRESA PARA SU APROBACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

A continuación, se exponen imágenes con el fin de sustentar las diferentes reacciones que se presentaron en el momento de la socialización de nuestro trabajo frente a la señora gerente de la empresa **ASOPROINCO**. Como se puede apreciar en la imagen número nueve la gerente de dicha empresa expresa sentimientos positivos frente al desarrollo del plan de acciones y con relación a la creación de una Misión y Visión como objetivo importante para el desarrollo de la misma.

Por su parte en la imagen número diez se evidencia la permanencia por parte de los usuarios en la empresa, quizá por la responsabilidad y compromiso en los servicios que ofrece la organización al público, de igual forma, se hace necesario un diseño organizacional que genere más confianza y credibilidad en el servicio que ofrece a sus usuarios.


En la imagen doce se aprecian la socialización realizada por las autoras de la Monografía en la empresa **ASOPROINCO**, de la misma forma, la aprobación de la señora gerente para la puesta en marcha de la mencionada Monografía. Por su parte la imagen quince permite ver que la gerente sugiere material impreso del manual de funciones, con el fin de implementarlo en el área correspondiente de la empresa.

Con relación a la opinión de los usuarios, ellos expresaron su aprobación con relación al nombre que se le asignó a la empresa (**ASOPROINCO**) porque se sienten identificados con una empresa de seguridad social, por su parte otros se enfocaron en el compromiso y responsabilidad con la que cuenta la empresa para con sus usuarios.

Por último, la imagen treinta y nueve permite apreciar la satisfacción y agradecimientos por parte de la señora gerente **MARIA GLADYS CENDALES** con las autoras de la Monografía y con la **UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA** por el excelente trabajo realizado durante el periodo de doce meses y que gustosa pondrá en marcha el plan y sus recomendaciones.

Con lo anterior, y ya en la recta final de la socialización se puede observar la calificación positiva que ofrece la señora gerente a las autoras de la Monografía por el

compromiso y dedicación que se le impregno al proceso y desarrollo de este trabajo para su ejecución.

	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA HERRAMIENTA

GERENTE

1. ¿Qué aspectos positivos encuentra usted en el trabajo de grado monográfico de la ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATEGICO DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA ASOPROINCO DE FUSAGASUGÁ brindados por las estudiantes? ¿Considera que han sido de utilidad para la empresa?

SI NO ¿POR QUÉ?
Tiene la visión y objetivos claros para desarrollar en la empresa.

2. ¿Estaría de acuerdo con que se realice la puesta en marcha del plan de acción en busca de la mejora continua de la organización?

SI NO ¿POR QUÉ?
por que busca el mejoramiento continuo de la empresa.

3. ¿Cree usted conveniente el cambio de la razón social de la empresa ya que no se relaciona con la prestación del servicio?

No, porque el nombre de la empresa no inflere directamente en el servicio

4. Según sus criterios y conocimientos administrativos aprueba el plan de acción propuesto para la implementación dentro de su empresa.

Si

5. ¿Cómo califica el desarrollo del plan de acción sugerido por las autoras para el mejoramiento de su empresa?

Excelente, porque se ajusta al plan de desarrollo y servicio que presta la empresa




Ilustración 9 Encuesta



CLIENTE

1. ¿Cuánto tiempo lleva accediendo a los servicios de ASOPROINCO?

6 años

2. Considera que el precio que paga por los servicios recibidos son los adecuados.

Muy alto.

Alto.

Ni alto ni bajo.

Algo bajo.

Muy bajo.

3. ¿Según su percepción, estima que la empresa podría mejorar en cuanto al diseño organizacional?

si NO ¿POR QUÉ? para ser más ágil el servicio al usuario.

4. A través de qué manera se enteró de la existencia del servicio que presta ASOPROINCO.

por recomendación.


5. ¿Para usted el nombre ASOPROINCO a que hace referencia o con que lo relaciona?

A una empresa de servicios.


Rosa Yaneth Paita.



Ilustración 10 Encuesta 1

	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES</p> <p>PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p>
<p>ENCUESTA HERRAMIENTA</p>	

CLIENTE

1. ¿Cuánto tiempo lleva accediendo a los servicios de ASOPROINCO?
6 años
2. Considera que el precio que paga por los servicios recibidos son los adecuados.
 - Muy alto.
 - Alto.
 - Ni alto ni bajo.
 - Algo bajo.
 - Muy bajo.
 -
3. ¿Según su percepción, estima que la empresa podría mejorar en cuanto al diseño organizacional?
 Sí NO ¿POR QUÉ? para ser más ágil el servicio al usuario.
4. A través de qué manera se enteró de la existencia del servicio que presta ASOPROINCO.
por recomendación.
5. ¿Para usted el nombre ASOPROINCO a que hace referencia o con que lo relaciona?
A una empresa de servicios. *Rosa Yaneth Paizá*


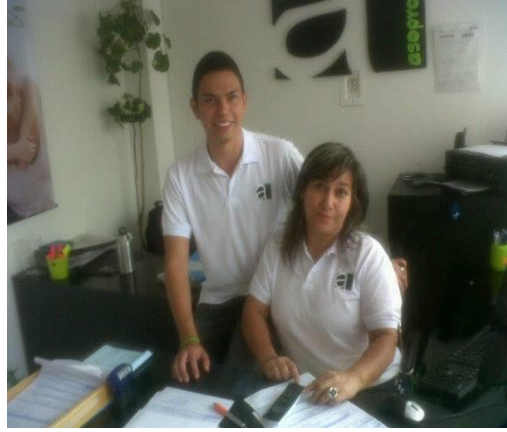


Ilustración 11 Encuesta 3

Ilustración 12 Evidencias trabajo de campo





Fusagasugá – Cundinamarca
25/04/2017

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Programa:

Administración de empresas

Cordial Saludo

Yo María Gladys Cendales agradezco a las estudiantes Lina González y María Torres por el trabajo realizado con mi empresa ASOPROINCO en donde aplicare cada una de las recomendaciones y pondré en marcha el plan de mejoramiento estratégico para la empresa ASOPROINCO

Para constancia se firma en Fusagasugá, Cundinamarca a los 25 días del mes de ABRIL del 2017



ASOPROINCO
M.T. 800646866-1

HECTOR EDUARDO BENITEZ

Ilustración 13 Carta compromiso

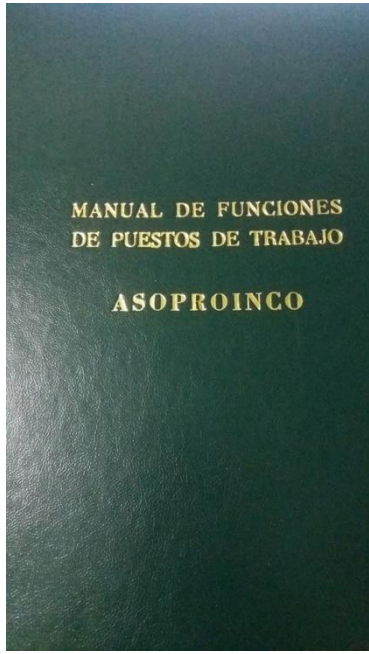


Ilustración 15 Manual de funciones

25 CONCLUSIONES

1. Mediante el diagnóstico organizacional de la empresa ASOPROINCO, se logró evidenciar fortalezas y debilidades por mejorar identificando los aspectos que tiene internamente la organización y los que no tenía plasmados, visualizando e investigando dentro y fuera de la misma para iniciar un plan de mejoramiento, empezando con la creación de la plataforma estratégica, la cual va dirigida a la creación de los valores corporativos y estrategias para llegar a los objetivos y metas que quiere la empresa.
2. Se estableció el enfoque al cliente, como se va a llegar a él y que los hace distintos a la competencia en el momento de entrar al mercado, basados en la diferenciación de los servicios que se ofrecen y la segmentación de los usuarios.
3. En cuanto a los análisis de puestos de trabajo y perfiles de personal brindará mayor orden dentro de la organización la aplicación de los manuales de funciones correspondientes, como también el poner en aplicación el flujograma del proceso de selección y vinculación del personal.
4. La organización cumple con la aplicación de la ley 100 de 1993 del sistema de seguridad social integral, en el recaudo de las cotizaciones que hacen los usuarios, por otro lado la empresa debe mejorar su estructura organizacional donde se realizará la implementación y uso del organigrama de la empresa que nos da a conocer como esta conformada por puestos de trabajo mejorando sustancialmente el orden dentro de la empresa.
5. Actualmente con la nueva normatividad se pudo observar que ASOPROINCO tiene una nueva oportunidad de mercado ya que los cotizantes de ahora en adelante todas las personas excepto las que devenguen menos de dos SMMLV deberán de realizar la liquidación y el pago correspondiente en línea lo cual les abre una nueva posibilidad de obtener nuevos clientes que requieran de la prestación de dicho servicio.

26 RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar la implementación de los manuales de funciones en los puestos de trabajo correspondientes para contar con un buen proceso de calidad al momento de la prestación del servicio.
2. Por medio del diagnóstico realizado se identificó una falencia en el área financiera enfocado a la parte tecnológica por tal razón se propone la implementación de un software contable, la ventaja que les genera es llevar un sistema de costos real, donde se pueda evidenciar hasta qué punto es necesario incrementar o bajar los precios de los servicios ofrecidos, esto los hará más competitivos.
3. Se recomienda implementar la correlación entre las sedes existentes a fin de desarrollar los procesos de forma controlada y efectiva mediante la utilización de flujogramas de procesos.
4. Es necesario realizar modificación de la razón social ASOPROINCO ya que no se relaciona directamente con la prestación del servicio para efectos de reconocimiento en el mercado, el nombre actual no es llamativo.

27 BIBLIOGRAFIA

- DAVID, F. R. (2003). ADMINISTRACION ESTRATEGICA. MEXICO: PEARSON EDUCACION .
- GOMEZ, L. (16 de AGOSTO de 2013). CONTEXTOGANADERO. Obtenido de <http://contextoganadero.com/economia/informe-especial-colombia-uno-de-los-paises-con-insumos-mas-costosos>
- LRH. (10 de ABRIL de 2016). RECURSOS HUMANOS. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-henri-fayol/>
- SABOGAL, J. (7 de ENERO de 2013). GESTION EMPRESARIAL . Obtenido de <https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>