	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 5
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-04-19
		PÁGINA: 1 de 1

16

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

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

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

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Tovar Avellaneda	Andrés Felipe	1070981419
APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	
Orozco Castro	Alvaro	

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Reestructuración Organizacional Para La Empresa GJ Asesores y Consultores Sede Mosquera.

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

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

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
2021	43

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

ESPAÑOL	INGLÉS
---------	--------

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

**Resumen**

Este informe tiene como principio dar a conocer las falencias que se presentan en la oficina de GJ Asesores y Consultores sede Mosquera, donde se pretende evidenciar las problemáticas más notables que efectivamente son las que generan más fallas en cuanto a la parte administrativa y comercial de la misma, es muy importante determinar también como se lleva a cabo la consecución de objetivos en la empresa debido a que tiene gran afectación en la oficina de Mosquera, seguido a eso se pretende brindar o mejor, proponer una solución que me permita reconocer la importancia de la oficina dentro de la compañía y por último, se realizara una actualización de procesos que será como tal el punto final de todo el tiempo en que se desarrolló la pasantía.

**Abstract**

The principle of this report is to make known the shortcomings that arise in the Mosquera headquarters of GJ Asesores y Consultores, where it is intended to highlight the most notable problems that are effectively the ones that generate the most failures in terms of the administrative and commercial part of the itself, it is very important to also determine how the achievement of objectives in the company is carried out because it has a great impact on the Mosquera office, followed by that it is intended to provide or better, propose a solution that allows me to recognize the importance of the office within the company and finally, a process update will be carried out, which will be the end point of all the time in which the internship was developed.

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

1. Alvarez, C. (1997). Como Se Modela La Investigación Científica. Editorial Academia.
2. Amp, A. &, & Asociados. (2014). Ariceta & Asociados. Obtenido de <https://www.aricetaconsultores.com/portafolio-de-soluciones/consultoria-organizacional-y-de-gestion-humana/evaluacion-definicion-y-caracterizacion-de-procesos-organizacionales/>
3. Calderon, A. (2017). CENINCAL. Obtenido de <https://cenincal.com/la-organizacion-proceso-administrativo/#:~:text=Organizaci%C3%B3n%20como%20la%20segunda%20funci%C3%B3n,a%20cada%20uno%20de%20ellos.>
4. Correa, F. (2020). GESTIOPOLIS. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
5. Cruz, J., & Jimenez, V. (2021). GESTIOPOLIS. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/#:~:text=La%20direcci%C3%B3n%20como%20etapa%20del,la%20supervisi%C3%B3n%20y%20la%20motivaci%C3%B3n.>
6. Guerra, A. (2007). Definicion de Organizacion. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html#notas>
7. Haroldo, H. (2020). Gestiopolis. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diagnostico-administrativo/>
8. Hernandez, M. (2020). UIC.MX. Obtenido de <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/#:~:text=El%20control%20en%20el%20proceso,establecer%20las%20medidas%20correctivas%20necesarias.&text=Las%20organizaciones%20deben%20tener%20control,su%20correcto%20funcionamiento>
9. Lopez, J. F. (2021). ECONOMIPEDIA. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=El%20proceso%20administrativo%20es%20continuo,etapas%20y%20todo%20termina%20ah%C3%AD.>
10. Matias, R. (2018). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/reingenieria/>
11. Novelo, C. E. (2021). GESTIOPOLIS. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
12. Riquelme, M. (2018). web y empresas. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/reingenieria/>
13. Riquelme, M. (2019). Web y Empresas. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/las-5-funciones-de-la-administracion-de-henri-fayol/>
14. sofia. (2020). CONCEPTO.DE. Obtenido de <https://concepto.de/comercio/>

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

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

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

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

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

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

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos. Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

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

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

Información Confidencial:

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

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

## LICENCIA DE PUBLICACIÓN

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

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

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

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

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

- e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"
- i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



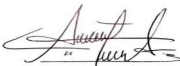
- j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

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

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

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del trabajo.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1 Reestructuración Organizacional Para La Empresa GJ Asesores y Consultores Sede Mosquera.pdf	Texto
2,	
3,	
4,	
En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:	
APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Tovar Avellaneda Andrés Felipe	

PASANTIA: REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA GJ  
ASESORES Y CONSULTORES SEDE MOSQUERA.

ANDRÉS FELIPE TOVAR AVELLANEDA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FACATÁTIVA

2021

PASANTIA: REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA GJ  
ASESORES Y CONSULTORES SEDE MOSQUERA

ANDRÉS FELIPE TOVAR AVELLANEDA

Informe técnico de pasantías

ALVARO OROZCO CASTRO

Administrador de empresas

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACATÁTIVA

2021

NOTA DE ACEPTACION

-

---

---

---

---

---

---

---

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

---

FIRMA DEL JURADO

---

FIRMA DEL JURADO

---

## **DEDICATORIA**

Inicialmente quiero dedicar este gran paso a Dios, a mis padres, hermanos y sobrinas, gracias a su apoyo he podido salir adelante y por medio de su incondicional respaldo puedo decir que estoy a punto de culminar una gran meta en mi vida, Dedico este trabajo a la universidad de Cundinamarca, quien por medio de su trabajo en conjunto me ha permitido llegar hasta este punto, para finalizar considero adecuado decir a Dios que bendiga mi camino y por supuesto de todos los que aportaron a mi educación universitaria de una u otra manera.



## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento con Dios y los docentes que formaron todo un camino para hoy en día poder decir que La Universidad de Cundinamarca tiene un alto reconocimiento en Sabana de Occidente por la calidad de profesionales que da al mercado laboral, se pasaron por momentos de todo tipo y eso permitió forjar cada escalón y paso que se daba por el transcurso de nuestra carrera universitaria, a los compañeros con los cuales se compartieron momentos de felicidad, tristeza, estrés, frustración, etc. Pero que siempre había un motivo por el cual levantarse y seguir, finalmente agradecer a mi familia por creer en mí en todo momento, por permitirme hacerlos parte de este proceso y hoy darles un motivo de orgullo y felicidad.

## CONTENIDO

1. TITULO .....	10
2. RESUMEN .....	11
3. PALABRAS CLAVES .....	12
4. INTRODUCCION .....	13
5. JUSTIFICACION .....	15
6. OBJETIVOS.....	16
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
7. MARCOS DE REFERENCIA .....	17
7.1 MARCO TEÓRICO .....	17
7.2. MARCO CONCEPTUAL .....	18
7.2.1 ADMINISTRACIÓN.....	18
7.2.2 COMERCIO .....	18
7.2.3 OBJETIVOS.....	18
7.2.4 ORGANIZACIÓN .....	18
7.2.5 SERVICIO AL CLIENTE .....	19
7.3 MARCO INSTITUCIONAL .....	19
7.3.1 RAZÓN SOCIAL .....	19
7.3.2 LOGO.....	19
7.3.3 MISIÓN .....	19
7.3.4 VISIÓN.....	20
7.3.5 VALORES CORPORATIVOS.....	20
7.3.6 UBICACIÓN .....	20
7.3.7 SERVICIOS .....	20
8. COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	21
8.1 RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO .....	21
8.2 TOMA DE DECISIONES.....	22
8.3 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	22
8.4 NEGOCIACIÓN .....	22
8.5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....	22
9. RESULTADOS .....	24

9.1 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL POR MEDIO DE UNA MATRIZ DOFA, IDENTIFICANDO LAS FALENCIAS QUE AFECTAN EL DESARROLLO DE LA OFICINA EN CUANTO A LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS PLANTEADOS POR LA EMPRESA <sup>24</sup>	
9.2 PROPONER UN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO QUE GENERE UNA EFECTIVIDAD EN LOS PROCESOS INTERNOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA OFICINA DE MOSQUERA DE LA EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES.....	28
9.2.1 MISION.....	28
9.2.2 VISION.....	28
9.2.3 VALORES CORPORATIVOS.....	28
9.2.4 POLITICAS.....	28
9.2.5 ORGANIGRAMA.....	29
9.3 GENERAR UNA ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS IDENTIFICANDO MEJORAS A IMPLEMENTAR, MEJORANDO LA FUNCIONALIDAD DE LA OFICINA Y BRINDANDO UNA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.....	30
10. CONCLUSIONES.....	34
11. RECOMENDACIONES.....	38
12. BIBLIOGRAFIA.....	39
13. ANEXOS.....	41

## LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Matriz DOFA (Fortalezas y Debilidades), Elaboración propia. ....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 2 Matriz DOFA (Oportunidades y Amenazas), Elaboración propia. ...</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 3 Metas planteadas para la oficina, Elaboración propia. ....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 4 Metas alcanzadas para el mes de Octubre, Elaboración propia.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 5 Metas alcanzadas para el mes de Marzo, Elaboración propia. ....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Logo de la empresa de GJ ASESORES Y CONSULTORES.....</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 2 Proceso administrativo para afiliaciones solicitadas.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 3 Proceso administrativo para Documentación física y digital.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 4 Proceso administrativo de nomina.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 5 Proceso administrativo de venta de SOAT.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Ilustración 6 Proceso administrativo de transacciones por datafono.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>

## 1. TITULO

REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES SEDE MOSQUERA.

## 2. RESUMEN

Este informe tiene como principio dar a conocer las falencias que se presentan en la oficina de GJ Asesores y Consultores sede Mosquera, donde se pretende evidenciar las problemáticas más notables que efectivamente son las que generan más fallas en cuanto a la parte administrativa y comercial de la misma, es muy importante determinar también como se lleva a cabo la consecución de objetivos en la empresa debido a que tiene gran afectación en la oficina de Mosquera, seguido a eso se pretende brindar o mejor, proponer una solución que me permita reconocer la importancia de la oficina dentro de la compañía y por último, se realizara una actualización de procesos que será como tal el punto final de todo el proceso que se realizó.

### 3. PALABRAS CLAVES

Administración, Comercio, objetivos, Organización, servicio al cliente.



#### 4. INTRODUCCION

La consecución de objetivos a lo largo de la historia ha sido lo principal en todas las organizaciones, las cuales por medio de la implementación de estrategias y recursos de todo tipo (humano, económico, infraestructura, etc.) hacen que se alcance de una u otra manera para la generación de bienes o servicios y por ende de una utilidad económica. La preparación de cada uno de los recursos anteriormente mencionados resulta ser primordial, debido a que en cuanto al recurso humano que se tiene en la empresa se debe tener en capacitación constante lo que me permite siempre estar a la vanguardia y siempre un paso delante de la competencia que se presenta en el mercado.

Hoy en día por medio de las diferentes estrategias de mercadeo que se presentan en el ámbito empresarial es muy importante que se mantenga una actualización de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, En este caso se tendrá como punto central la oficina de Mosquera de GJ Asesores y consultores, que recordemos que esta empresa tiene presencia en Facatativa, Madrid, Mosquera y Funza; la cual tiene como actividad económica el Outsourcing de seguridad social y nómina de algunas compañías y de independientes.

El motivo por el cual se toma como punto de referencia la oficina de Mosquera, es porque a lo largo del tiempo y en los últimos se han presentado algunos problemas que dificultan el adecuado funcionamiento de la oficina y por ende afecta el desarrollo completo de la organización.

Algunos de los problemas que se presentan en la oficina son los siguientes: procesos incompletos de afiliaciones de trabajadores de empresas e independientes, retrasos y fallas en la nómina que se genera para algunas empresas, atraso en el archivo físico y virtual que se debe tener de las personas jurídicas y naturales con contratan los servicios de GJ Asesores y Consultores; estas falencias son el claro ejemplo de que hay una falla en los procesos administrativos lo cual afecta directamente el servicio al cliente.

Según (Thompson, 2006) "La Administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y

se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia. Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.”

Con respecto a lo anterior se puede afirmar que la administración que se puede implementar en una organización siempre va a permitir una mejora continua lo cual es óptimo para la consecución de objetivos y lograr las metas que se proponen, por este motivo se pretende ejercer un ejercicio práctico que resulte adecuado para la mejora de la oficina de Mosquera de la empresa GJ Asesores y Consultores.

## 5. JUSTIFICACION

Las organizaciones con el pasar del tiempo han tenido que estar en constante desarrollo, esto teniendo en cuenta diferentes aspectos los cuales nutren y permiten tener un reconocimiento en el mercado, por este mismo motivo es muy importante tener los procesos internos claros, en cuanto al servicio que se presta y los productos que se pueden brindar; como parte fundamental en la compañía, el servicio al cliente tiene la completa obligación de tener una buena atención y dar un resultado adecuado a quien contrata el servicio de la empresa.

G.J Asesores y consultores es una empresa que apoya de manera activa otras organizaciones en temas de seguridad social, administración de nómina y consultoría jurídico laboral preventiva.

Proporciona soluciones integrales e innovadoras en temas: Laborales, administrativos, comerciales y financieros; convirtiéndose en un aliado estratégico para cada uno de los clientes, satisfaciendo así mismo sus necesidades en forma eficiente y oportuna, garantizando atención personalizada con personal profesional y calificado para este tipo de procesos.

Con referencia a lo anteriormente mencionado, surge la necesidad de implementar mejoras que permitan mantener y encontrar nuevos clientes para la oficina de Mosquera, adicional implementar de manera inmediata una recuperación de clientes que por diversas razones se retiraron de la compañía, presentando una nueva manera de atención, optimización de procesos y calidad del servicio.

Es primordial aclarar los procesos internos que se llevan a cabo en la oficina debido a que todas las problemáticas que se presentan hoy en día son insuficientes o simplemente no se cumplen, es vital brindar una estructuración organizacional que permita cumplir con lo que requiere el cliente y así mismo satisfacer su necesidad, adicional de que es clave tener todos los procesos administrativos al día debido a la importancia que estos prestan a ambas partes.

## 6. OBJETIVOS

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer una reestructuración organizacional para la oficina de GJ Asesores y consultores sede Mosquera que permitan la mejora en la calidad de los procesos que se llevan a cabo.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico organizacional por medio de una matriz Dofa, identificando las falencias que afectan el desarrollo de la oficina en cuanto a la consecución de objetivos planteados por la empresa
- Proponer un direccionamiento estratégico que genere una efectividad en los procesos internos que se llevan a cabo en la oficina de Mosquera de la empresa GJ Asesores y Consultores.
- Generar una actualización de procesos administrativos identificando mejoras a implementar, mejorando la funcionalidad de la oficina y brindando una calidad de servicio al cliente.

## 7. MARCOS DE REFERENCIA

### 7.1 MARCO TEÓRICO

Según (Haroldo, 2020) “El Diagnóstico Administrativo es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos.” Es evidente que por medio de la administración se puede organizar y dar una mejor atención al cliente lo cual permite que se tenga un buen reconocimiento en el mercado, para cada uno de los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones, se tiene un orden y una estructura la cual permite el mejor funcionamiento de la parte administrativa de la empresa.

Para los procesos administrativos que se llevan a cabo en una Empresa se tienen 4 ítems que resultan ser una estructura óptima para dar una mejor organización y así mismo presentar un mejor servicio o producto, es así como se definen de la siguiente manera:

- Planificación: La administración debe visualizar el futuro y trazar las acciones a seguir, se debe planificar todas las actividades basados en condiciones futuras, se establecen los objetivos estratégicos y se asegura el logro de los mismos. (Riquelme, 2019)
- Organización: Organización como la segunda función del proceso administrativo. En este sentido, significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos encargados de administrar y establecer relaciones y atribuciones a cada uno de ellos. (Calderon, 2017)
- Dirección: La dirección como etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. (Cruz & Jimenez, 2021)
- Control: El control en el proceso administrativo es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias. (Hernandez, 2020)

Para el desarrollo del presente informe es importante mencionar o poner en contexto la definición de Reingeniería que Según (Matias, 2018) “La reingeniería es un enfoque administrativo que consiste en gestionar los procesos en lugar de funciones, rediseñando los procesos de la organización por completo para llevar generar una mejora continua.” De lo cual se puede inferir que es necesario detectar y aclarar procesos administrativos para el debido proceso de las actividades o servicios que se prestan en una organización.

## 7.2. MARCO CONCEPTUAL

### 7.2.1 ADMINISTRACIÓN

La definición de administración se encuentra a través del análisis de las funciones que la conforman como proceso, siendo estas las de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de que dispone con el propósito de alcanzar ciertos objetivos de tipo económico o social. (Correa, 2020)

### 7.2.2 COMERCIO

El comercio es toda forma de actividad económica consistente en el intercambio o la transferencia de bienes o servicios entre los distintos actores económicos posibles. (sofia, 2020)

### 7.2.3 OBJETIVOS

Un objetivo es la finalidad a la cual se quiere llegar, este concepto se puede aplicar en diferentes ámbitos haciendo referencia a lo personal, empresarial, familiar, etc. (Alvarez, 1997)

### 7.2.4 ORGANIZACIÓN

La "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la

estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. (Guerra, 2007), la organización es la parte fundamental en el sector económico debido a que permite la creación de servicios o productos, así mismo presenta al mercado una oferta laboral que beneficia y permite la mejora de calidad de vida.

### 7.2.5 SERVICIO AL CLIENTE

El Servicio al cliente se puede clasificar como uno de los ítems más importantes en el momento en que hablamos de los clientes, este concepto abarca gran responsabilidad dentro de la organización, se hace referencia a por medio de este podemos cautivar a un cliente con nuestro servicio, cordialidad, servicio o producto, etc. En muchas ocasiones es uno de los errores más constantes en las empresas debido a que no todas las personas tienen tacto para tratar a los demás o simplemente no se tiene empatía, lo cual perjudica el servicio que se presenta.

## 7.3 MARCO INSTITUCIONAL

### 7.3.1 RAZÓN SOCIAL

Gj Asesores y Consultores S.A.S

### 7.3.2 LOGO



*Ilustración 1 Logo de la empresa de GJ ASESORES Y CONSULTORES*

### 7.3.3 MISIÓN

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

#### 7.3.4 VISIÓN

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

#### 7.3.5 VALORES CORPORATIVOS

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

#### 7.3.6 UBICACIÓN

La empresa GJ Asesores y Consultores S.A.S, cuenta con sedes:

- Sede Principal: Calle 12 No. 5 – 30 Barrio santa Rita
- Sede Calle 8 N. 4 – 62 Barrio Versalles
- Sede Madrid Centro comercial los pinos Local 42
- Sede Mosquera Avenida 13 N. 4 - 05 Local 115 Centro comercial Villanueva
- Sede Funza Calle 15 N. 10 -50 Centro comercial Chamalu.

#### 7.3.7 SERVICIOS

- Administración de nómina
- Liquidación y pago de aportes a seguridad social
- Asesoría contable y tributaria



- Asesoría integral en temas laborales
- Pólizas

La compañía GJ Asesores y Consultores SAS tiene diferentes servicios para ofrecer al cliente entre los cuales está el manejo de nómina, contrataciones y afiliaciones al sistema de seguridad social de empresas y de independientes, adicional a eso brinda asesorías laborales, es importante mencionar que en la expansión que ha tenido la compañía se presentan diferentes servicios nuevos entre los cuales están los servicios del grupo AVAL, también todo lo relacionado con pólizas y Soat para vehículos y motos.

La compañía tiene una gran cobertura en los municipios en donde tienen sus sedes, sin embargo los servicios que se prestan abarcan la zona de sabana de occidente y por ende tiene mayor presencia en el mercado en que se desarrolla la compañía de GJ Asesores y consultores.

Es importante mencionar que para cada sede se cuenta con dos trabajadores, uno es el coordinador administrativo y comercial y el otro trabajador cumple el cargo de gestor administrativo y comercial, las funciones están debidamente establecidas, adicional en la parte administrativa existen tres cargos principales los cuales son: Gerente, coordinador financiero y contable y consultor de procesos administrativos.

## 8. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

### 8.1 RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO

Efectivamente en el momento en que se aceptó el proceso de pasantía y el reto propuesto por gerencia, se puso en práctica estas competencias, se presentó de diferentes maneras en las cuales se tenían que cumplir con lo que se requería en la oficina con los clientes y la misma empresa, fue de gran utilidad debido a que las competencias que se afrontaban a lo largo de la pasantía lo requerían y eran de vital importancia para la consecución de objetivos.

## 8.2 TOMA DE DECISIONES

En el momento en que se inició la pasantía fue propuesto por gerencia que el estudiante asumiera el cargo de COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL de la sede de Mosquera aun sabiendo todas las dificultades que tenía dicha oficina se aceptó la propuesta, la toma de decisiones que se presentaron en el tiempo, fueron diversas entre esas algunas decisiones a tomar en cuanto a términos económicos con algunos clientes, aceptación de otros procesos por parte de la empresa y cumplimientos que se tenían que realizar hacia la parte comercial de la oficina (Clientes) y la parte interna (Empresa de Gj Asesores y consultores).

## 8.3 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

En el momento en que el estudiante llegó a la oficina de Mosquera efectivamente se tenían muchos procesos atrasados lo cual perjudicaba completamente el desarrollo óptimo de la sede, se tenía que analizar información con respecto a los tramites que no estaban debidamente diligenciados ante las entidades y así mismo brindar un informe real a los clientes, para el tiempo en que el estudiante estuvo a cargo de la oficina, la empresa implemento el área de Calidad en los procesos, para lo cual se tenía una muy baja efectividad de cumplimiento.

## 8.4 NEGOCIACIÓN

La prestación de servicios con algunos clientes se tuvieron que replantear para lo cual fue necesario volver a acordar un valor del servicio que presta Gj Asesores y Consultores, adicional de eso, explicar al cliente algunos procesos los cuales se podían implementar y ajustar al servicio que pagaban mensualmente, este proceso fue de vital importancia debido a que este indicador es fundamental para alcanzar una de las metas propuestas que establece la empresa para las oficinas.

## 8.5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Como se ha mencionado con anterioridad, la oficina de Mosquera de la empresa Gj Asesores y consultores, tenía muchos inconvenientes con algunos clientes lo cual afectaba el funcionamiento adecuado de la oficina, tenía procesos retrasados y por lo mismo se habían perdido algunos clientes, en el momento en que se empezó con este proceso se pretendió

atacar de raíz todos los problemas que afectaban, teniendo como vital importancia el cumplimiento hacia el contratista del servicio.

## 9. RESULTADOS

### 9.1 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL POR MEDIO DE UNA MATRIZ DOFA, IDENTIFICANDO LAS FALENCIAS QUE AFECTAN EL DESARROLLO DE LA OFICINA EN CUANTO A LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS PLANTEADOS POR LA EMPRESA

*Tabla 1 Análisis del entorno de la empresa GJ Asesores y Consultores, Sede Mosquera*

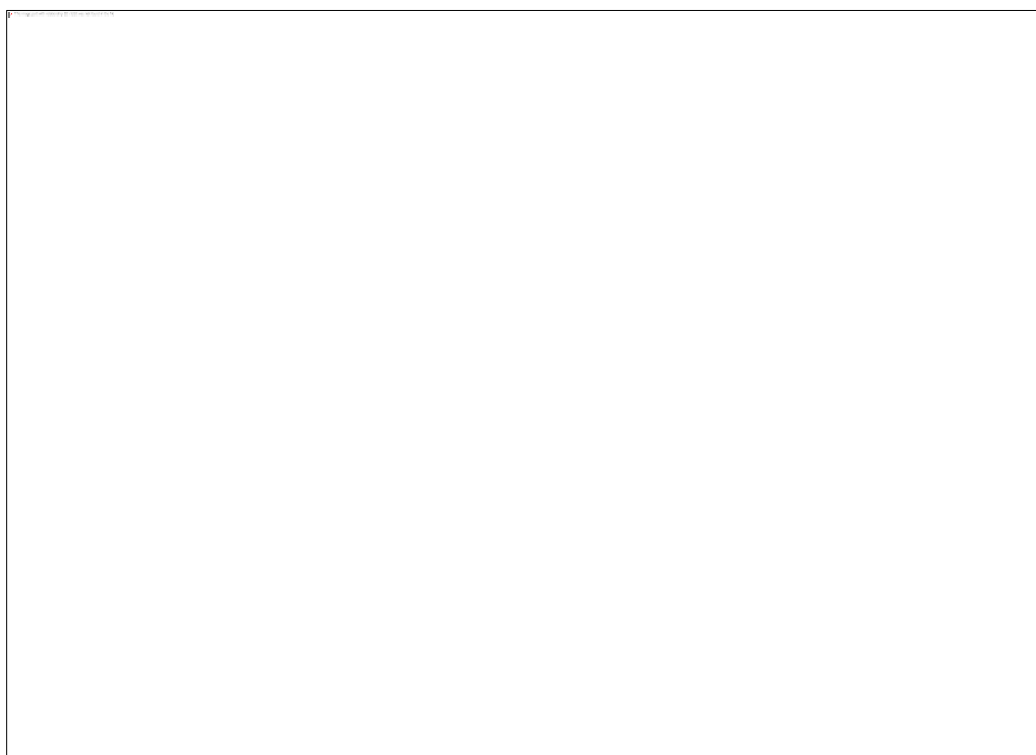
<b>ANALISIS DEL ENTORNO</b>	
<b>ECONOMICO</b>	El entorno económico en el que se desarrolla las actividades de la oficina de Mosquera es muy importante, debido a que su entorno se desarrolla en un ambiente muy comercial pero así mismo residencial, los servicios que se prestan directamente en la oficina facilitan y son muy útiles para la comunidad, esto haciendo referencia directamente a los pagos de recibos públicos y cuotas bancarias, retiros de efectivo, consignaciones, etc. Por lo tanto beneficia al cliente con la cercanía y ubicación.
<b>SOCIAL</b>	el factor social de la oficina de Mosquera, es muy importante explicarlo, debido a que el convenio que tiene la oficina con el GRUPO AVAL hace que las personas tengan mayor recurrencia en la oficina, a pesar de que en el centro comercial en que está ubicada la oficina existen otros locales con servicios similares, las personas prefieren la oficina de GJ Asesores y Consultores por su eficiencia y adicional por su atención, este tipo de comentarios son verídicos y confirmados por clientes que quedan a gusto con la atención obtenida.
<b>GEOGRAFICO</b>	La ubicación geográfica de la oficina de Mosquera de la empresa de GJ ASESORES Y CONSULTORES, es realmente privilegiada debido a que los servicios que se ofrecen son de gran utilidad en el mercado y en zona en que desempeña su actividad económica, adicional el servicio con respecto a todo el tema de seguridad social, ventas de SOAT y asesorías jurídico laborales son únicos en el sector.

*Tabla 1, Autoría propia.*

Los procesos, complejos o sencillos, son parte fundamental de la organización del trabajo, que llevan a definir la secuencia y el orden correcto de las funciones y responsabilidades. Además, si son ejecutadas competentemente, generan el resultado deseado, mediante la integración de todos los actores y siempre con el enfoque de llegar a los objetivos globales y específicos planeados. (Amp & Asociados, 2014)

Para el desarrollo del primer objetivo en el cual se plantea generar un diagnóstico por medio de una Matriz DOFA se estipula la siguiente:

*Tabla 2 Matriz DOFA (Fortalezas y Debilidades).*

A large empty rectangular box with a thin black border, intended for the DOFA matrix. The box is completely blank, with no text or data inside.

*Tabla 2, Autoría propia.*

Tabla 3 Matriz DOFA (Oportunidades y Amenazas).

		OPORTUNIDADES		AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	O1	La oficina cuenta con convenio de grupo AVAL, lo cual es unico en el sector	A1	Competencia que se presenta en el mismo centro comercial donde se ubica la oficina
	O2	App Gj Asesores y consultores, nueva herramienta en el mercado	A2	costo del servicio que dan otras compañías en el mismo sector
	O3	Ventas de SOAT para vehiculos y motocicletas	A3	apertura de convenios bancarios por parte de otros locales cercanos
			A4	COVID-19 afecta directamente el desarrollo de la actividad economica de las empresas

Tabla 3, Autoría propia

### Análisis:

Es evidente que la oficina de Mosquera de la empresa Gj Asesores y consultores, tuvo muchas falencias que afectaban de gran manera el desarrollo de todos los procesos, es importante mencionar que las debilidades y las amenazas fue lo principal y más importante en el momento de iniciar con un trabajo.

Cuando el estudiante recibió la oficina de Mosquera había muchas cosas que no tenían razón de ser, casos particulares en los cuales las afiliaciones de los trabajadores no se habían hecho y llevaban un atraso de más o menos 3 meses.

Adicional algunos clientes tenían deudas con la oficina y nunca se había hecho la retroalimentación ni el cobro del mismo, en cuanto al logro de metas planteada por la parte administrativa de la empresa, la oficina de Mosquera de Gj Asesores y Consultores, efectivamente era la que presentaba más ineficiencia debido a la gestión que estaba realizando la coordinadora que en su momento tenía

la dirección de esta sede.

9.2 PROPONER UN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO QUE GENERE UNA EFECTIVIDAD EN LOS PROCESOS INTERNOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA OFICINA DE MOSQUERA DE LA EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES.

### 9.2.1 MISION

GJ Asesores y Consultores es una empresa Outsourcing prestadora de servicio del área de recursos humanos especializada en consultoría jurídico laboral y seguridad social, con el fin de ofrecer un servicio de calidad encaminado a satisfacer las necesidades del cliente. (Gj Asesores y Consultores, 2011)

### 9.2.2 VISION

En el año 2025, Gj Asesores y Consultores pretende ser la primera opción para las personas naturales y jurídicas en Sabana de occidente para manejar el área de recursos humanos y así satisfacer la necesidad del cliente con un servicio óptimo y efectivo. (Gj Asesores y Consultores, 2011)

### 9.2.3 VALORES CORPORATIVOS

- Trabajo en equipo
- Colaboración
- Respeto
- Responsabilidad
- Sentido de pertenencia
- Compromiso
- Puntualidad
- Honestidad
- Liderazgo
- Creatividad

### 9.2.4 POLITICAS

- Cumplir con los estándares de calidad establecidos por la compañía para cada uno de los procesos en la actividad económica.



- Brindar al cliente un trato óptimo y justo, el cual permita satisfacer la necesidad del mismo.
- Generar en el mercado un reconocimiento empresarial por el desempeño y servicio que se presta en GJ Asesores y Consultores.
- Fomentar en los empleados valores y competencias relacionadas con la atención al cliente.
- Estar comprometido con la atención al cliente y así brindar un servicio integral.
- Garantizar al cliente un buen rendimiento para llevar a cabo sus procesos.
- Mejorar y satisfacer las expectativas de los clientes.
- Implementar en los procesos que se llevan a cabo en la organización mayor respeto y ética profesional.
- Modernizar los procesos con la implementación de tecnologías que permitan el mejor desarrollo de la organización.

## 9.2.5 ORGANIGRAMA

*Ilustración 2 Organigrama Empresa GJ Asesores y Consultores*



*Ilustración 2, Autoría propia.*

### 9.3 GENERAR UNA ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS IDENTIFICANDO MEJORAS A IMPLEMENTAR, MEJORANDO LA FUNCIONALIDAD DE LA OFICINA Y BRINDANDO UNA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.

Para el desarrollo de este objetivo se propuso ante gerencia, consultor de procesos y área de calidad; unos flujogramas que permitieran y aclararan los procesos administrativos que se debían llevar a cabo desde que el cliente solicitaba una afiliación o generaba cualquier solicitud, hasta que se pedía por parte de la persona natural o jurídica el retiro del trabajador.

Dichos flujogramas se presentaron de la siguiente manera y fueron aprobados y aplicados inmediatamente en la oficina de Mosquera la cual era la que presentaba las mayores falencias en cuanto a los procesos.

Es de vital importancia aclarar que estos procesos administrativos se actualizaron con el fin de brindar efectividad para el cliente y así mismo poder satisfacer su necesidad.

Para el proceso de Afiliación de personal se planteó lo siguiente:

Ilustración 3 Proceso administrativo para afiliaciones solicitadas

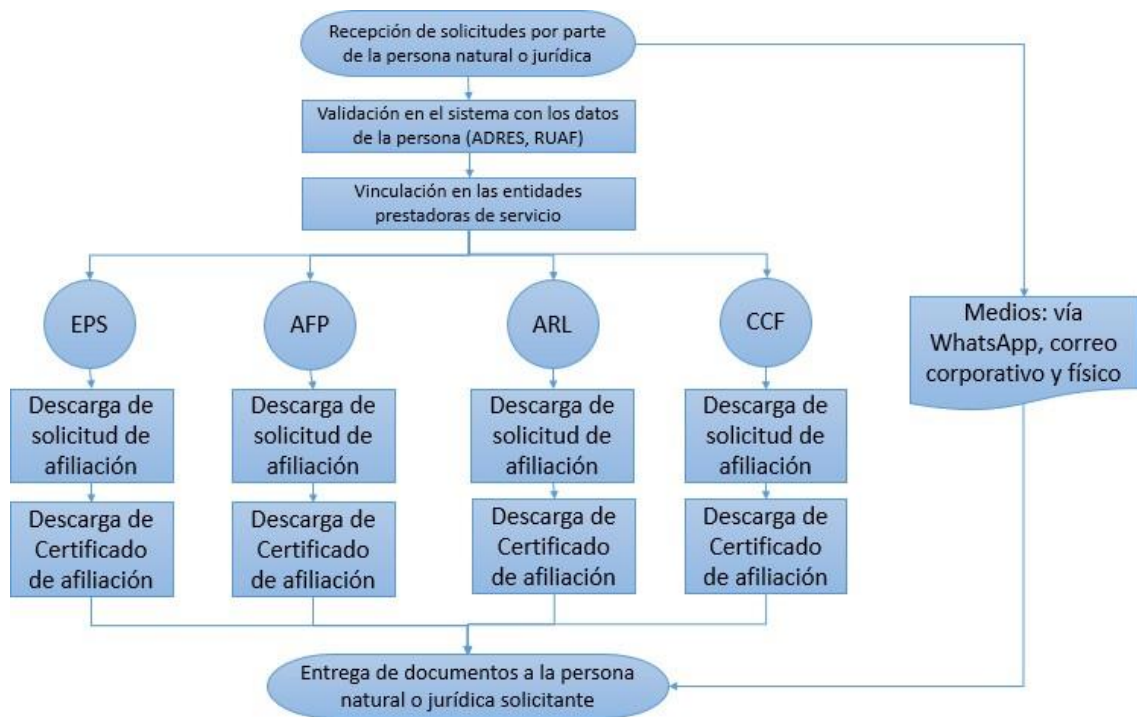


Ilustración 3, autoría propia.

Ilustración 4 Proceso administrativo para Documentación física y digital

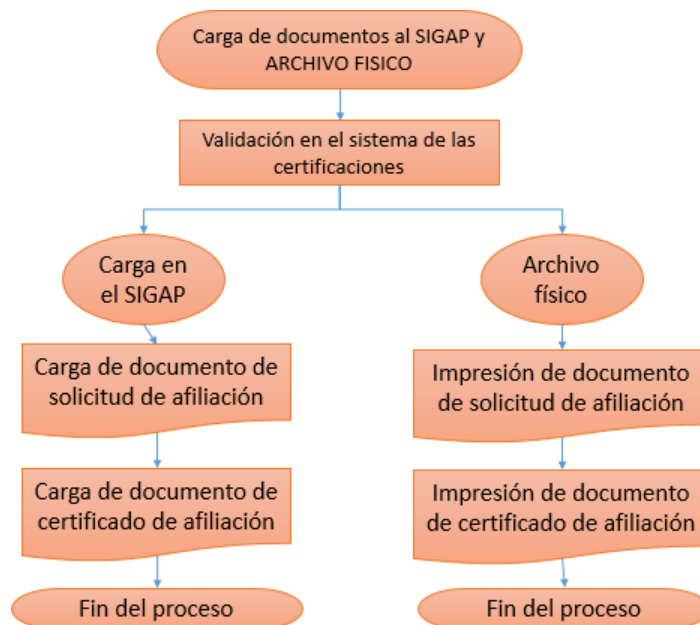


Ilustración 4, Autoría propia.

Ilustración 5 Proceso administrativo de nomina

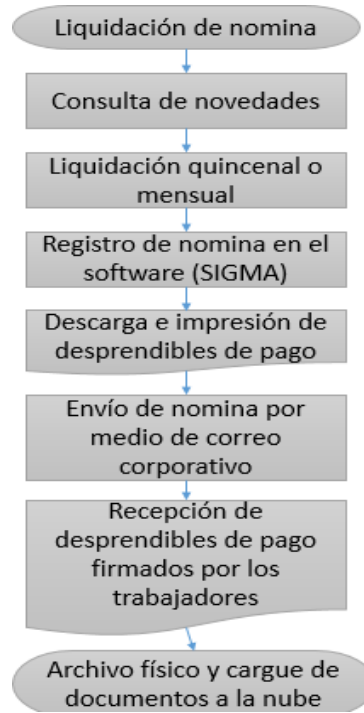


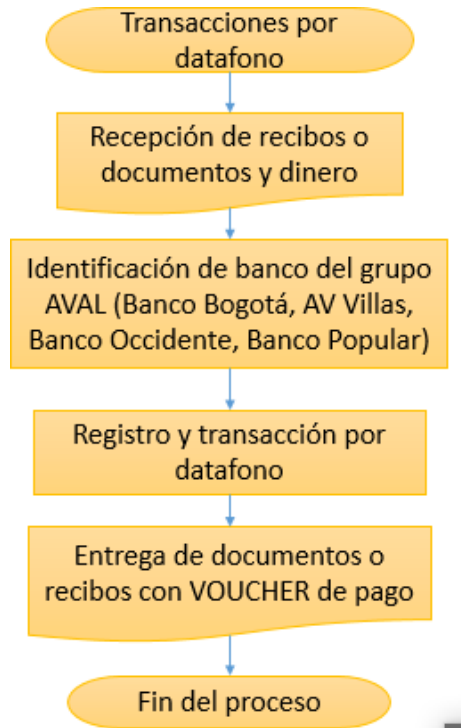
Ilustración 5, Autoría propia.

Ilustración 6 Proceso administrativo de venta de SOAT



*Ilustración 6, Autoría propia.*

*Ilustración 7 Proceso administrativo de transacciones por datafono*



*Ilustración 7, Autoría propia.*

## 10. CONCLUSIONES

En el momento en que la Coordinadora que estaba encargada decidió retirarse de la compañía, fui el encargado de recibir el cargo, realmente fue un reto completo debido a que por parte del área administrativa, el rendimiento de las oficinas se miden bajo 3 indicadores principales que son: Utilidad, Ventas de SOAT y transacciones de datafono. Los cuales durante el tiempo correspondiente a Enero hasta Julio tuvieron en promedio los siguientes resultados a fin de mes:

**Tabla 1 Metas planteadas para la oficina, Elaboración propia.**

METAS OFICINA DE MOSQUERA			
ITEM	ESPERADO (MENSUAL)	LOGRADO EN PROMEDIO	PORCENTAJE LOGRADO (%)
UTILIDAD	\$ 9.500.000	\$ 3.100.000	32,63
VENTAS SOAT	20	3	15,00
TRANSACCIONES DATAFONO	400	50	12,5

Es evidente que la oficina se encontraba en un abandono completo por parte de la persona encargada, tanto así que ni siquiera se llegaba al 50% de las metas que se planteaban y se solicitaban como mínimo directamente de la parte administrativa de GJ Asesores y Consultores.

Para el mes de octubre del año 2020, cuando el estudiante se hizo cargo de la oficina después de haber tenido reuniones con la gerente y junta de Socios de la empresa, se propuso de manera anticipada la gestión de intervenir directamente a los clientes, esto haciendo referencia de llamar uno por uno, preguntarles que

procesos o que requerían que la empresa les ayudara, en ese momento el trabajo se multiplico de gran manera, debido a que algunos se sorprendieron y enviaron documentos para hacer el debido proceso de afiliación de algunos trabajadores y otros, solicitaron retomar el proceso que se debió haber hecho anteriormente pero que por causas desconocidas no se hizo.

A corte del primer mes de gestión por parte del estudiante en la oficina de Mosquera fue muy gratificante entregar cifras diferentes (Indicadores internos), las cuales para el mes de septiembre fueron las siguientes:

*Tabla 5 Metas alcanzadas para el mes de Octubre*

<b>METAS OFICINA DE MOSQUERA</b>			
<b>ITEM</b>	<b>ESPERADO MENSUAL</b>	<b>LOGRADO PROMEDIO</b>	<b>PORCENTAJE LOGRADO</b>
<b>UTILIDAD</b>	\$9.500.000	\$4.500.000	47,37%
<b>VENTAS SOAT</b>	20	12	60%
<b>TRANSACCIONES DATAFONO</b>	400	230	57,5%

*Tabla 5, Autoría propia.*

Los valores logrados a fin de mes, aunque no se cumplían en su 100%, al menos ya empezaban a tomar otro rumbo, fue entonces cuando se propuso a la gerente hacer diferentes cambios entre los cuales estaba:

- Disponer de más ayuda por parte de otras oficinas para cumplir en un tiempo más corto a los clientes.
- Presentar a los clientes un brochure empresarial que enseñara a los contratistas, los servicios y todo a lo que ellos podían acceder.

Fue entonces cuando la utilidad de la oficina y las transacciones de Datafono empezaron a aumentar y con respecto a las ventas del SOAT se empezaron a generar estrategias publicitarias lo cual fue muy óptimo para adquirir nuevas ventas.

Poco a poco las ventas de la oficina fueron aumentando y así mismo se obtuvieron nuevos clientes, a fin de la pasantía para el mes de marzo se hizo la entrega de la oficina con los siguientes resultados:

*Tabla 6 Metas alcanzadas para el mes de Marzo*

<b>METAS OFICINA DE MOSQUERA</b>			
<b>ITEM</b>	<b>ESPERADO MENSUAL</b>	<b>LOGRADO PROMEDIO</b>	<b>PORCENTAJE LOGRADO</b>
<b>UTILIDAD</b>	\$9.500.000	\$7.700.000	81,05%
<b>VENTAS SOAT</b>	20	17	85%
<b>TRANSACCIONES DATAFONO</b>	400	500	125,0%

*Tabla 6, autoría propia.*

Aun se tenía un faltante para completar a un 100% los indicadores de Utilidad y Ventas de SOAT, para la gerente y junta de Socios eran resultados muy satisfactorios, después de que se estuvo a punto de cerrar la oficina.

Con respecto a las transacciones por datafono lo cual es un convenio del grupo AVAL, se generaron estrategias publicitarias y se logró adquirir un aumento muy significativo para la compañía, se está hablando que se sobre paso la meta en un 25%.

Con respecto al archivo físico que se manejaba en la oficina se logró un acuerdo con los empresarios en los cuales se estipulo hacer una actualización completa de documentación, cabe resaltar que el trabajo en equipo entre las empresas y GJ Asesores y consultores, fue completamente coordinado, esto para la optimización de tiempo y material requerido para el proceso.

Adicional se acordó también que el archivo físico iba a ser digitalizado porque en la presentación del brochure se contaba con este servicio, pero el empresario no tenía conocimiento de dicho proceso.

Estos documentos fueron cargados a una página propia de la empresa



llamada SIGAP, la cual es la herramienta principal para los asesores y por medio de esta se hace un control de todos los procesos y documentos que se deben utilizar en Gj Asesores y consultores, desde las afiliaciones de trabajadores hasta las certificaciones emitidas por las compañías las cuales quedaban como soporte de la vinculación.

Los procesos administrativos de la oficina de Mosquera de Gj Asesores y Consultores, tuvieron modificaciones y actualizaciones, lo cual resulto ser la solución más adecuada para diferentes beneficios, entre los cuales está la nueva adquisición de clientes y la mejora completa de los procesos para las empresas que ya estaban con los servicios contratados.

A pesar de que las metas no se cumplieron en un 100% según lo establecido por gerencia, se obtuvo un aumento muy significativo, lo que llevo consigo un reconocimiento de la oficina de Mosquera en el sector empresarial y por supuesto en la compañía Gj Asesores y consultores en general.

Es importante resaltar que todos los cambios fueron aprobados por el consultor de procesos y la Gerente de la empresa, debido a que algunos eran drásticos y podían perjudicar de gran manera en caso de que no fueran bien ejecutados, por ejemplo, la inversión que se realizó en el material de publicidad, en caso de que no hubiese servido esta estrategia, era dinero que se perdía y material desperdiciado.

Gracias a la colaboración conjunta de las oficinas se logró implementar esta estrategia en todas las sedes, generando un aumento general con respecto a los indicadores de ventas.

## 11.RECOMENDACIONES

Aunque se obtuvieron buenos resultados es importante seguir trabajando en ello, para lo cual se recomienda mucho cumplir al cliente con todo lo pactado y contratado entre ambas partes. Es muy importante que si como empresa se comprometen a darle una respuesta al cliente en determinada fecha u hora, esto se cumpla.

En caso alguno en que no se pueda dar al cliente la respuesta, es responsabilidad del asesor comunicarse con el cliente y hacerse cargo de la situación presentando a la persona natural o jurídica una excusa y solucionando la inconsistencia.

Con respecto a Los documentos que se tienen como archivo físico en la oficina quedo completamente al día, adicional de quedar ordenado y completo, es importante hacer una revisión periódica de esta documentación debido a que en algunos casos se pueden generar traslados de los trabajadores entre entidades de salud y esto debe quedar registrado, la actualización de documentos se debe realizar física y digital por medio del SIGAP.

Adicional en el momento en que una empresa solicita la vinculación de un trabajador se debe realizar el registro o novedad en las 4 entidades obligatorias de pago en cuanto a temas de seguridad social (EPS, AFP, ARL, CCF) y en respuesta a la solicitud se debe enviar un correo corporativo en el cual contenga los certificados de afiliación y se tenga como soporte de la gestión del asesor de Gj Asesores y Consultores.

## 12. BIBLIOGRAFIA

- Alvarez, C. (1997). *Como Se Modela La Investigación Científica*. Editorial Academia.
- Amp, A. &, & Asociados. (2014). *Ariceta & Asociados*. Obtenido de <https://www.aricetaconsultores.com/portafolio-de-soluciones/consultoria-organizacional-y-de-gestion-humana/evaluacion-definicion-y-caracterizacion-de-procesos-organizacionales/>
- Calderon, A. (2017). *CENINCAL*. Obtenido de <https://cenincal.com/la-organizacion-proceso-administrativo/#:~:text=Organizaci%C3%B3n%20como%20la%20segunda%20funci%C3%B3n,a%20cada%20uno%20de%20ellos.>
- Correa, F. (2020). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Cruz, J., & Jimenez, V. (2021). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/#:~:text=La%20direcci%C3%B3n%20como%20etapa%20del,la%20supervisi%C3%B3n%20y%20la%20motivaci%C3%B3n.>
- Guerra, A. (2007). *Definicion de Organizacion*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html#notas>
- Haroldo, H. (2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diagnostico-administrativo/>
- Hernandez, M. (2020). *UIC.MX*. Obtenido de <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/#:~:text=El%20control%20en%20el%20proceso,establecer%20las%20medidas%20correctivas%20necesarias.&text=Las%20organizaciones%20deben%20tener%20control,su%20correcto%20funcionamiento>
- Lopez, J. F. (2021). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=El%20proceso%20administrativo%20es%20continuo,etapas%20y%20todo%20termina%20ah%C3%AD.>
- Matias, R. (2018). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/reingenieria/>

- Novelo, C. E. (2021). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
- Riquelme, M. (2018). *web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/reingenieria/>
- Riquelme, M. (2018). *WEB Y EMPRESAS*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/reingenieria/>
- Riquelme, M. (2019). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/las-5-funciones-de-la-administracion-de-henri-fayol/>
- sofia. (2020). *CONCEPTO.DE*. Obtenido de <https://concepto.de/comercio/>
- Thompson, M. J. (2006). *PromonegocioS.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html#:~:text=La%20Administraci%C3%B3n%20es%20un%20arte%20cuando%20interviene%20los%20conocimientos%20emp%C3%ADricos.&text=A%20partir%20de%20estos%20conceptos,%2C%20Comandar%2C%20Coordinar>

## 13. ANEXOS

Anexo 1 Certificado de existencia y representación legal o de inscripción de documentos de la Empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES, (Documento actualizado).

	<b>CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.</b>
	Fecha expedición: 2021/04/23 - 10:42:28 **** Recibo No. S000528705 **** Num. Operación. 99-USUPUBXX-20210423-0041
<b>CODIGO DE VERIFICACIÓN Dre7mTmZYh</b>	
<b>CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O DE INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS.</b>	
Con fundamento en las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil,	
<b>CERTIFICA</b>	
<b>NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO</b>	
NOMBRE o RAZÓN SOCIAL: GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. ORGANIZACIÓN JURÍDICA: SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA CATEGORÍA: PERSONA JURÍDICA PRINCIPAL NIT: 900467822-7 ADMINISTRACIÓN DIAN: BOGOTA PERSONAS JURIDICAS DOMICILIO: FACATATIVA	
<b>MATRÍCULA - INSCRIPCIÓN</b>	
MATRÍCULA NO: 72269 FECHA DE MATRÍCULA: SEPTIEMBRE 19 DE 2011 ULTIMO AÑO RENOVADO: 2021 FECHA DE RENOVACION DE LA MATRÍCULA: MARZO 31 DE 2021 ACTIVO TOTAL: 60,750,000.00 GRUPO NIIF: GRUPO III - MICROEMPRESAS	
<b>UBICACIÓN Y DATOS GENERALES</b>	
DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL: CL 12 5 30 MUNICIPIO / DOMICILIO: 25269 - FACATATIVA TELÉFONO COMERCIAL 1: 8422046 TELÉFONO COMERCIAL 2: 3188272417 TELÉFONO COMERCIAL 3: NO REPORTÓ CORREO ELECTRÓNICO No. 1: gerencia@gjasesoresconsultores.com SITIO WEB: www.gjasesoresconsultores.com	
DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN JUDICIAL: CL 12 5 30 MUNICIPIO: 25269 - FACATATIVA TELÉFONO 1: 8422046 TELÉFONO 2: 3188272417 CORREO ELECTRÓNICO: gerencia@gjasesoresconsultores.com	
<b>NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO</b>	
De acuerdo con lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, <b>SI AUTORIZO</b> para que me notifiquen personalmente a través del correo electrónico de notificación: gerencia@gjasesoresconsultores.com	
<b>CERTIFICA - ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	
ACTIVIDAD PRINCIPAL: M7020 - ACTIVIDADES DE CONSULTORIA DE GESTION ACTIVIDAD SECUNDARIA: N8299 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE APOYO A LAS EMPRESAS N.C.P. OTRAS ACTIVIDADES: K6511 - SEGUROS GENERALES OTRAS ACTIVIDADES: K6621 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS	
<b>CERTIFICA - CONSTITUCIÓN</b>	
POR DOCUMENTO PRIVADO NÚMERO 1 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2011 DE LA CONSTITUCION POR DOC. PRIVADO, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 18675 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2011, SE INSCRIBE: LA CONSTITUCIÓN DE PERSONA JURIDICA DENOMINADA GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S..	
<b>CERTIFICA - VIGENCIA</b>	



**CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA  
GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.**

Fecha expedición: 2021/04/23 - 10:42:28 \*\*\*\* Recibo No. S000528705 \*\*\*\* Num. Operación. 99-USUPUBX-20210423-0041

**CODIGO DE VERIFICACIÓN Dre7mTmZyh**

VIGENCIA: QUE EL TERMINO DE DURACION DE LA PERSONA JURIDICA ES INDEFINIDO

**CERTIFICA - OBJETO SOCIAL**

OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TENDRÁ COMO OBJETO SOCIAL: 1.) LA ADMINISTRACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINAS, ADMINISTRACIÓN DE RECURSO HUMANO, SELECCIÓN DE PERSONAL, INTERMEDIACIÓN EN EL PROCESO DE AFILIACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL E INTERMEDIACIÓN EN EL PAGO DE LOS MISMOS APORTES, TANTO DE PERSONAS NATURALES COMO DE PERSONAS JURÍDICAS, Y TODO LO RELACIONADO CON LA TERCERIZACIÓN U OUTSOURCING EN GESTIÓN OPERATIVA DE NÓMINA. 2.) BRINDAR ASESORÍAS A NIVEL LABORAL, PENSIONAL, DE SEGURIDAD SOCIAL, EN LEY 100, SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y DEMÁS TEMAS RELACIONADOS CON EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS. 3.) OFRECER CHARLAS, CONFERENCIAS, CURSOS, FOROS Y DEMÁS ACTIVIDADES TENDIENTES A CAPACITAR EN LAS ÁREAS DE SEGURIDAD SOCIAL, ADMINISTRACIÓN DE RECURSO HUMANO, SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y OTROS TEMAS QUE ESTÉN ACORDE AL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA. 4.) ASESORAR EN LA CONSTITUCIÓN, REFORMA Y LIQUIDACIÓN DE TODO TIPO DE SOCIEDADES. 5.) EN DESARROLLO DE SU OBJETO SOCIAL LA SOCIEDAD PODRÁ SER PARTE DE SOCIEDADES COMERCIALES YA SEA COMO ASOCIADA FUNDADORA O QUE LUEGO DE SU CONSTITUCIÓN INGRESE A ELLAS POR ADQUIRIR INTERÉS SOCIAL EN LAS MISMAS; COMERCIALIZAR LOS BIENES Y PRODUCTOS QUE ADQUIERA A CUALQUIER TÍTULO; ABRIR ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO CON TAL FIN; ENAJENAR, GRAVAR, ADMINISTRAR, TOMAR Y DAR EN ARRENDAMIENTO TODA CLASE DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y EN ESPECIAL HIPOTECAR LOS BIENES INMUEBLES QUE ADQUIERA Y DAR EN PRENDA LOS BIENES MUEBLES QUE SEAN DE SU PROPIEDAD; INTERVENIR ANTE TERCEROS, SEAN ELLOS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS Y EN ESPECIAL ANTE ENTIDADES BANCARIAS Y CREDITICIAS COMO DEUDORA DE TODA CLASE DE OPERACIONES DE CRÉDITO, OTORGANDO LAS GARANTÍAS DEL CASO CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR; DAR Y RECIBIR DINERO EN MUTUO CON INTERÉS O SIN ÉL, EXIGIR U OTORGAR LAS GARANTÍAS REALES O PERSONALES QUE SE REQUIERAN EN CADA CASO; CELEBRAR CON ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS, FINANCIEROS Y ASEGURADORAS, TODA CLASE DE OPERACIONES Y CONTRATOS RELACIONADOS CON LOS NEGOCIOS Y BIENES SOCIALES QUE TENGAN COMO FIN AUMENTAR SU PATRIMONIO; GIRAR, ACEPTAR, ENDOSAR, ASEGURAR, COBRAR Y NEGOCIAR TODA CLASE DE TÍTULOS VALORES; ADMINISTRAR BIENES DE SUS ASOCIADOS O DE TERCEROS; OBTENER LICENCIAS, PATENTES Y PARTICIPAR EN LICITACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS; CELEBRAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS NECESARIOS PARA EL CABAL CUMPLIMIENTO DE SU OBJETO SOCIAL, DENTRO DE LOS LÍMITES Y EN LAS CONDICIONES PREVISTAS POR LA LEY Y ESTOS ESTATUTOS.

**CERTIFICA - CAPITAL**

TIPO DE CAPITAL	VALOR	ACCIONES	VALOR NOMINAL
CAPITAL AUTORIZADO	40.000.000,00	400,00	100.000,00
CAPITAL SUSCRITO	40.000.000,00	400,00	100.000,00
CAPITAL PAGADO	40.000.000,00	400,00	100.000,00

**CERTIFICA**

**REPRESENTANTES LEGALES - PRINCIPALES**

POR DOCUMENTO PRIVADO NÚMERO 1 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2011 DE CONSTITUCION POR DOC. PRIVADO, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 18675 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2011, FUERON NOMBRADOS :

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE - REPRESENTANTE LEGAL	GONZALEZ JIMENEZ MERCEDES	CC 35,533,530

POR DOCUMENTO PRIVADO NÚMERO 1 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2011 DE CONSTITUCION POR DOC. PRIVADO, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 18675 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2011, FUERON NOMBRADOS :

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
SUBGERENTE	GONZALEZ JIMENEZ CLAUDIA PATRICIA	CC 35,529,431

**CERTIFICA - FACULTADES Y LIMITACIONES**

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: LA SOCIEDAD SERÁ GERENCIADA, ADMINISTRADA Y REPRESENTADA LEGALMENTE ANTE TERCEROS POR EL REPRESENTANTE LEGAL, QUIEN NO TENDRÁ RESTRICCIONES DE CONTRATACIÓN POR RAZÓN DE LA NATURALEZA NI DE LA CUANTÍA DE LOS ACTOS QUE CELEBRE. POR LO TANTO, SE ENTENDERÁ QUE EL REPRESENTANTE LEGAL PODRÁ CELEBRAR O EJECUTAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS COMPRENDIDOS EN EL OBJETO SOCIAL O QUE SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD. EL REPRESENTANTE LEGAL SE ENTENDERÁ INVESTITO DE LOS MÁS AMPLIOS PODERES PARA ACTUAR EN TODAS





**CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA  
GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.**

Fecha expedición: 2021/04/23 - 10:42:28 \*\*\*\* Recibo No. S000526705 \*\*\*\* Num. Operación. 99-USUPUBXX-20210423-0041

**CODIGO DE VERIFICACIÓN Dre7mTmZYh**

LAS CIRCUNSTANCIAS EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD, CON EXCEPCIÓN DE AQUELLAS FACULTADES QUE, DE ACUERDO CON LOS ESTATUTOS, SE HUBIEREN RESERVADO LOS ACCIONISTAS. EN LAS RELACIONES FRENTE A TERCEROS, LA SOCIEDAD QUEDARÁ OBLIGADA POR LOS ACTOS Y CONTRATOS CELEBRADOS POR EL REPRESENTANTE LEGAL. LE ESTÁ PROHIBIDO AL REPRESENTANTE LEGAL Y A LOS DEMÁS ADMINISTRADORES DE LA SOCIEDAD, POR SÍ O POR INTERPUESTA PERSONA, OBTENER BAJO CUALQUIER FORMA O MODALIDAD JURÍDICA PRÉSTAMOS POR PARTE DE LA SOCIEDAD U OBTENER DE PARTE DE LA SOCIEDAD AVAL, FIANZA O CUALQUIER OTRO TIPO DE GARANTÍA DE SUS OBLIGACIONES PERSONALES.

**INFORMA - TAMAÑO DE EMPRESA**

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es MICRO EMPRESA.

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria : \$65,431,000

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el periodo - CIU : M7020

**CERTIFICA**

LA INFORMACIÓN ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL FORMULARIO DE MATRÍCULA Y RENOVACIÓN DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE

**CERTIFICA**

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DÍAS HÁBILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS. EL DÍA SÁBADO NO SE DEBE CONTAR COMO DÍA HÁBIL.

VALOR DEL CERTIFICADO : \$6,200

CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)

**IMPORTANTE:** La firma digital del secretario de la CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación abierta autorizada y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.

No obstante, si usted va a imprimir este certificado, lo puede hacer desde su computador, con la certeza de que el mismo fue expedido a través del canal virtual de la cámara de comercio y que la persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado impreso, puede verificar por una sola vez el contenido del mismo, ingresando al enlace <https://sifacatativa.confecamaras.co/cv.php> seleccionando la cámara de comercio e indicando el código de verificación Dre7mTmZYh

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o de quien haga sus veces) de la Cámara de Comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.

**EL SECRETARIO  
LUZ MARINA CLAVERO ROMERO**

\*\*\* FINAL DEL CERTIFICADO \*\*\*