



Asistencia a los procesos Administrativos desarrollados al interior de la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. durante un trimestre desde Octubre del 2023 hasta febrero de 2024.

Modalidad: Practica empresarial

YEISON FABIAN ORDOÑEZ DIAZ  
CC. 1.101.209.123

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de Ciencias Socioeconómicas y empresariales**  
**Administración de Empresas, virtual**  
**Sabana de Torres, 3 de junio de 2024**



Asistencia a los procesos Administrativos desarrollados al interior de la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. durante un trimestre desde Octubre del 2023 hasta Febrero de 2024.

Modalidad: Practica empresarial

YEISON FABIAN ORDOÑEZ DIAZ  
CC. 1.101.209.123

**Informe de práctica para optar al título de  
Profesional en Administración de Empresas**

**DIRECTOR**

Héctor Guillermo Moreno Jerez

Doris Suarez Diaz

Representante Legal Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S.

Grupo de investigación E- INNOVARE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales  
**Administración de Empresas, virtual**  
**Sabana de Torres, 3 de junio de 2024**

## Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado, en modalidad Práctica empresarial, fue APROBADO, en cumplimiento de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar el título de Administrador de Empresas, según acta No.10 de 6 de junio de 2024 del Comité de Trabajos de Grado



Firma del Evaluador



Firma del Director

## DEDICATORIA

A mis padres, quienes siempre me apoyaron y creyeron firmemente en mi proceso académico; a mi hermana Yessica Ordoñez, quien asumió, en su momento, el peso dinerario para que fuera yo un estudiante de la Educación Superior; a mis familiares de otras ciudades, por acogerme en sus hogares mientras perseguía mi objetivo; a la Sociedad Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. por abrir sus espacios para fortalecer mi proceso como profesional y descubrir mi vocación de servicio y, en ultimas, a mí mismo, por siempre resistir, persistir y nunca desistir ante las adversidades.

## AGRADECIMIENTOS

Infinitos agradecimientos a quienes, de una u otra forma, hicieron parte de mi proceso formativo para obtener el título Profesional en Administración de Empresas; en especial, a las Unidades Tecnológicas de Santander por ser mi alma mater e impartir conocimiento para ser una persona que ayude a construir sociedad; a mi Director de trabajo de grado Héctor Guillermo Moreno Jerez, evaluadores, calificadores, cuerpo docente; quienes compartieron con denuedo sus conocimientos y experiencias para acrecentar el pensamiento crítico y el ser. A mis compañeros de carrera con quienes compartí momentos inolvidables dentro y fuera de la institución y, por último, a todas las personas que me rodearon y coadyuvaron a lo largo de este provechoso camino.

## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>INTRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</u></b>	<b><u>10</u></b>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	10
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA .....	11
2.3. OBJETIVOS .....	11
2.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	12
<b><u>3 MARCO REFERENCIAL.....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b><u>4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>5 RESULTADOS.....</u></b>	<b><u>23</u></b>
<b><u>6 CONCLUSIONES.....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b><u>7 RECOMENDACIONES .....</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</u></b>	<b><u>28</u></b>

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Marco legal .....	17
Tabla 2. MATRIZ DE ANALISIS DOFA .....	20
Tabla 3. REJILLA PLAN DE ACCIÓN .....	21

## INTRODUCCIÓN

El presente documento busca dejar en conocimiento a todo el estudiante de Administración de Empresas, docentes, grupos de investigación y comunidad interesada, sobre aspectos relevantes en torno a la disciplina de la Administración; algunos pensamientos planteados por autores experimentados en el asunto, procesos administrativos desarrollados al interior de las organizaciones, entre otros.

Para el caso en concreto, se ha desarrollado el siguiente trabajo de grado, bajo la modalidad de 'Practica Empresarial', basada en la metodología de análisis, respecto a los Procesos Administrativos desarrollados al interior de una sociedad mercantil, desde la asistencia para diferentes actividades asignadas al aprendiz de dicha práctica, haciendo uso de herramientas propias de la Administración.

Los procesos administrativos son, sin excepción alguna, un eje indispensable para el sano desarrollo y el logro de objetivos de toda organización. Es así como nace la propuesta de trabajo bajo la modalidad de Práctica Empresarial, que ha de ser desarrollada al interior de la sociedad Q&B COLECTIVO DE PROFESIONALES S.A.S, planteado así retos como, conocer su situación interna, descubrir los procesos que desde lo administrativo se plantean, entre otros. De igual forma, establecer objetivos generales y específicos, a fin de generar propuestas para la toma de decisiones.

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S, sociedad comercial legalmente constituida en el año 2020, con domicilio profesional en el Municipio de Sabana de Torres (Sder.). brinda servicios profesionales de asesoría, consultoría y defensa jurídica, como también servicios contables, tributarios y empresariales.

Actualmente cuenta con un total de 6 trabajadores vinculados legalmente a la empresa. Su estructura organizativa conformada por el departamento de Gerencia y administrativa, Talento Humano, Área Contable y tributaria y nivel funcional.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de la Problemática

Debido a la falta de organización en los procesos administrativos de la empresa, se reflejan improvisaciones ocasionando momentos difíciles, generando dificultad a la hora de tomar de decisiones importantes. La escasez de control y seguimiento sobre los recursos que articulan los procesos administrativos no permiten que se cumplan del todo los objetivos planteados. (Muñoz, et., al, 2020).

No hay seguimiento a los procesos administrativos de la empresa, omitiendo el uso de las herramientas de control y evaluación, desconociendo su importancia para generar información descriptiva, lo cual no permite corroborar lo realizado y lo planeado en cada actividad, existiendo desviaciones y demoras dentro del proceso administrativo, dando lugar a ciertas causas y posibles soluciones. (Martínez, et., al, 2019).

No hay inspección a los procesos administrativos de la empresa, ocasionando que el control interno respecto del área administrativa y financiera de las empresas, violen ciertos reglamentos fijados por cada institución, sin asumir la responsabilidad por la alta dirección, quien orienta las actividades que posibilitan la planeación, la organización y a la ejecución. (Calle Álvarez et., 2020).

No hay auditoría interna para los procesos administrativos desarrollados en la empresa, presentándose así problemas; entre ellos: inexistencia del área de auditoría, falta de profesionales auditores a cargo de una evaluación real sobre las acciones de la empresa, encargándose de la Inspección y evaluación del diseñando de control interno. Así mismo, su estructura organizativa es indefinible. También carece de manuales, por lo que ocasiona mayor concentración y duplicidad de funciones. (Instituto de Auditores internos del Perú, 2021).

La inexistencia de un Manual de funciones y cargos que determinen las actividades y funciones desarrolladas dentro de la Organización, como también la formulación de Métodos que constituyan un sector especializado de la administración general, pero que a su vez, cumpla el propósito sustancial de cooperar en los métodos operativos de las diferentes unidades funcionales; consultando estudios que permitan tener mayor agilidad tanto en los procesos manuales como sistematizados de la institución. (Quinteros., 2004).

¿Cómo se ejecutan los procesos Administrativos para incrementar la eficiencia en las diferentes tareas desarrollados por la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S.?

## **2.2. Justificación de la Práctica**

El desarrollo del presente trabajo de grado tiene como propósito, asistir los procesos administrativos desarrollados al interior de la empresa Q&B COLECTIVO DE PROFESIONALES S.A.S. por consiguiente, es un área que facilita al estudiante de administración de empresas de las unidades tecnológicas de Santander a hacer uso de los conocimientos adquiridos a través de la carrera académica, dejando así para la Institución un documento que da constancia de los procesos adelantados por sus egresados.

En definitiva, se logra realizar un trabajo de asistencia, pero también de análisis basado en el uso de herramientas propias de la administración, respecto a las diferentes áreas organizacionales que allí existen y cómo cada una de estas se convierte en una pieza fundamental, desde lo técnico, tecnológico y humano, para el desarrollo de la organización y, por ende, llegar al logro de los objetivos propuestos por los altos mandos.

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1 Objetivo General**

Asistir los procesos administrativos mediante el seguimiento y control de las actividades propias de la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. entre Octubre del 2023 y Febrero del 2024.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los procesos administrativos mediante indicadores de planeación, organización, dirección y control, para el incremento de niveles de eficiencia en la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S.
- Identificar debilidades y Fortalezas al interior de los procesos administrativos mediante herramientas de análisis (DOFA), para propuesta de acciones de mejoramiento.
- Proponer un plan de Acción al interior de la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. apoyada en el Diagrama GANT, para el ejercicio de seguimiento y control de indicadores de productividad.

## 2.4 Antecedentes de la Empresa

Q&B COLECTIVO DE PROFESIONALES S.A.S es una empresa, con personería jurídica, ubicada en el Municipio de Sabana de Torres, departamento de Santander. Q&B fue legalmente constituida en el año 2020, desde entonces, ha venido ofreciendo servicios profesionales en el ámbito Jurídico, contable, tributario y empresarial.

Su principal objeto, es asistir tanto a personas naturales y/o Jurídicas en temas relacionados con el Derecho, siendo este su principal fuente de ingresos, pero también en el Diseño e Implementación de sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) bajo los parámetros que dicta el ordenamiento legal para el asunto.

Es así, como el presente trabajo de grado bajo la modalidad de practica empresarial fue desarrollada al interior de dicha empresa, teniendo como objetivo principal la Asistencia en los procesos Administrativos desarrollados al interior de esta.

Dentro de las funciones ejecutadas para efectos de la práctica, se fijan una serie de actividades propias de la administración con relación a la necesidad de la empresa, siendo así el principal objeto la asistencia en los procesos administrativos desarrollados al interior de la empresa en mención.

### 3 MARCO REFERENCIAL

#### 3.1. MARCO TEORICO:

El Proceso Administrativo, es ese conjunto de fases y/o etapas progresivas donde se acentúa la administración. De esta forma, se interrelacionan formando un procedimiento completo. Ahora bien, la realidad en la que habitamos es una sociedad institucionalizada y organizativa. Toda actividad comercial relacionada con la producción de bienes y servicios, deben ser planeadas, organizadas, dirigidas y controladas por la alta dirección; y son estas integradas por personas y tecnología (Chiavenato, 2001, pág. 23).

Referirse a los procesos administrativos, implica manipular una serie de elementos que se relacionen entre sí mediante procesos que son ejecutados por personas en la mayoría de casos, tal como lo señala el maestro Chiavenato (2002, pág. 19), al decir que: *“cada función administrativa interactúa con las demás, influenciándolas y dejándose influenciar por ellas, es decir, en el mismo momento, pero en diferentes áreas de la organización se desarrollan actividades vinculadas entre sí pero de diferentes procesos”*.

Los procesos administrativos buscan fortalecer la eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas por las organizaciones. De modo que, el protocolo administrativo es una constante que garantiza la adecuada administración de cualquier organización, priorizando el alcance de los objetivos generales estimado por la empresa. Todo proceso administrativo tiene relevancia a la hora de conseguir los objetivos que se trazan al interior de las organizaciones; bien sea en cuanto a competitividad en el mercado, como también tener una ventaja competitiva sobre sus adversarios y demás metas propuestas. En tal sentido, toda administración que cumpla con el proceso administrativo de manera correcta vislumbra el camino para lograr la misión organizativa. (Caurin, 2018).

Por otro lado, Caurin (2018), plantea que: “el proceso administrativo, es una circulación continua que reconoce la perfecta administración de cualquier organización con el propósito fundamental de alcanzar los objetivos generales proyectados por la empresa”. Siendo lo anterior fundamental para el desarrollo empresarial garantizando así alcanzar los mejores resultados posibles.

En las PYMES, el proceso administrativo debe ser evaluado periódicamente según su nivel de cumplimiento en el alcance de los objetivos. Por ello, el proceso administrativo en el desarrollo empresarial en las Pymes, recae en el conocimiento del órgano administrativo, toda vez que, esto permite mayor eficiencia, efectividad

y economía en la dirección de las empresas, independientemente de su tamaño. Por consiguiente, se hace necesario poner en práctica el mejoramiento continuo de los procesos administrativo dentro de la organización, reconociendo la situación en que se desenvuelven las Pymes; de tal modo, es necesario analizar la estructura organizativa que permita mejorar dichos procesos. (Ramírez, et., al, 2017, pág. 3).

Hoy en día, las pequeñas y medianas empresas se han transformado en un eje importante para incrementar las economías para muchos países, los cuales conciben un fuerte interés en ellas, logrando el fortalecimiento de las mismas. El estudio de la forma en que se llevan a cabo los procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control) de dichas organizaciones, tiene gran relevancia para su avance empresarial. Las Pymes habitualmente originan sus acciones con objetivos realizables, pero su incremento es condicionado ya que se reta a un mercado fuertemente competitivo. (Muñoz, et., al, 2020).

El proceso administrativo es un ciclo continuo que reconoce la correcta administración de cualquier organización. Al ejecutarse en secuencia los procesos administrativos resulta de gran notabilidad para adquirir los objetivos que se plantean, ya sea el posicionamiento en el mercado, tener una ventaja competitiva, entre otras. Las sociedades ecuatorianas en un mayor porcentaje están percibidas por micro, pequeñas y medianas empresas, estas figuran el 90% de las unidades productivas, por su tamaño y falta de conocimiento, estas no cuentan con estructuras organizativas que les apruebe establecer de manera insuperable los procesos administrativos, por ende, presentan quebrantos en comparación con grandes empresas, lo que las limita a alcanzar su progreso económico y empresarial. (Muñoz, et., al, 2020).

Desde la parte empresarial, la propuesta de acción de mejora involucra desde luego, la atención y servicio al cliente, siendo este un factor determinante para la sostenibilidad en las mipymes del sector comercio. Contar con Talento Humano apto e idóneo, es muy importante en las organizaciones, puesto que, esto conlleva a tener éxito; contrario a lo que se ve reflejado en las Pymes, con personal poco capacitado, reflejando desventajas a la hora de ofertar algún producto o servicio en los mercados exigentes, de modo que, el futuro de la empresa podría fracasar. (Gómez, 2011).

Formular estrategias desde la parte empresarial, asume retos para la organización. Esto conlleva tomar determinaciones sobre las acciones a largo plazo para asistir de manera activa las oportunidades y amenazas, teniendo como base las fortalezas y debilidades existentes. Esto, implica realizar una planeación estratégica al interior de la organización. (Wheelen, et., al, 2007).

La enunciación de la táctica puede ser excelente, pero esta puede hundirse si no es consumada correctamente; por tal motivo, su realización debe ser tratada con la misma disposición estratégica por quienes administran la agro empresa. Se corresponde pasar de la ideología estratégica hacia el ejercicio estratégico de un modo entendible. Lo primero, involucra establecer el modelo de gestión agroempresarial y la estructura organizacional y legal de la agro empresa. Uno y otros aspectos podrían estar ya establecidos, pero hay que comprobar si se ajustan a cada uno de los mecanismos trazados en la estrategia. (wheelen, et., al, 2012).

Para realizar análisis al interior de las organizaciones, es importante conocer el tipo de herramientas que se emplean en el ámbito empresarial, tal como la herramienta DOFA. Esta matriz administrativa permite conocer diferentes situaciones organizacionales para la toma de decisiones en las diferentes situaciones que se presentan en negocios y empresas. La matriz proporciona una metodología para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, una propuesta de negocio o idea. (Humphrey, et., al 2004).

### 3.2, MARCO CONCEPTUAL:

**Administración:** Ciencia que se aplica para realizar determinadas actividades por medio de la gente, teniendo de presente elementos claves como la planeación, organización, dirección y control, los cuales buscan el correcto aprovechamiento de los insumos y recursos generando un impacto en la calidad de vida de las personas y de su sociedad. (Quiroa, 2024)

**Procesos administrativos:** Cuyas operaciones que toda organización pone en desarrollo para el alcance de sus objetivos y superación de sus necesidades. (Lopez, 2024)

**Ejecución:** Es la etapa del proceso que se encarga de la realización de un conjunto de actividades y operaciones. (Lider Empresarial , 2022)

**Metodología:** conjunto de procedimientos que permiten manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. (Fabian Coelho, 2011)

**Empresa:** Toda organización o institución, dedicada a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; con el fin de generar lucro, es decir, una ganancia. (Javier Sanchez Galan, 2024)

**Gestión empresarial:** Técnica que implementa procesos para alcanzar los objetivos planteados por toda empresa u organización. (Camila Clavijo, 2023)

**Talento Humano:** Se refiere al personal que hace parte de una organización y/o institución, ofreciendo su capacidad y fuerza de trabajo. (USAP, 2023)

**Las TIC:** La tecnología de la información y las comunicaciones, ofrecen a las empresas una mayor competitividad en el mercado, haciendo el uso eficiente de las mismas. (MinTic, s.f.)

**Mejora continua:** Metodología cuyo objetivo es optimizar los procesos empresariales, así como los productos y servicios que ofrecen al cliente. Para ello, se centra en implementar pequeños cambios de manera prolongada en el tiempo con el objetivo de obtener buenos resultados a largo plazo. (Escuela de Organización Industrial, s.f.)

**Planeación:** Proceso mediante el cual se establecen objetivos y se determinan las acciones a ejecutar para alcanzar objetivos. Prepara la base para las otras ocupaciones administrativas. (Quiroa, 2024)

**Organización:** Oficio que define e implementa estructuras que combinarán mejor los recursos para desarrollar la misión y los objetivos de la organización. (Quiroa, 2024)

**Dirección:** Etapa para dirigir e influir en las actividades realizadas por un grupo o un área determinada, que implica la utilización del mando y la motivación para los que realizan las tareas. (Quiroa, 2024)

**Control:** Proceso que permite medir el desempeño y la realización de las acciones que garanticen los resultados deseados. (Quiroa, 2024)

**Liderazgo:** Proceso de inspirar a los demás para que trabajen arduamente en tareas relevantes. (Escuela Europea de Excelencia, 2015)

**Sistema de control:** Conjunto de elementos encargados de administrar, ordenar, dirigir o controlar lo sucedido con otros sistemas. (Brotons, 2004)

**Supervisión:** Acción mediante la cual se vigilan las actividades encomendadas a un grupo de trabajadores. (Española, s.f.)

**Organización lineal:** En ella hay bosquejos de autoridad y comunicación directa entre jefe y subordinados. (Enrique Rus Arias, 2021)

**Estrategia:** Es el camino que permite obtener o lograr los resultados. (Guillermo Westreicher, 2024)

### 3.3. MARCO LEGAL:

Tabla 1. Marco legal

NOMBRE DE LA NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política colombiana (ARTICULO 38.)	1991	<i>“Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad”.</i> (senado, secretaria del;, 1991)
Código de comercio (artículo 25)	1971	<i>“Se entiende por empresa todo ejercicio económico planeado para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes y servicios. Esta se realiza a través de uno o más establecimientos de comercio.”</i> (funcion pública, 1971)
Código de Comercio (Artículo 98.)	1971	<i>Contrato de sociedad entre dos o más personas que se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de distribuirse entre sí las ganancias obtenidas en el desarrollo de su objeto social.</i> (funcion pública, 1971)
Código de Comercio (Artículo 99.)	1971	<i>Una vez legalmente constituida, forma una persona jurídica distinta de los socios individualmente considerados.</i> <i>“La capacidad de la sociedad se circunscribirá al desarrollo de la empresa o actividad prevista en su objeto. Se entenderán incluidos en el objeto social los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, legal o convencionalmente derivados de la existencia y actividad de la sociedad.</i> (funcion pública, 1971)

---

LEY 60

1981

*“Mediante la cual se reconoce la  
Disciplina de Administración de  
Empresas y se disponen normas  
sobre su ejercicio en el territorio  
Nacional.” (Congreso de la Republica  
, 1981)*

---

*Fuente: Elaboración propia del Autor*

## **4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA**

### **4.1. Análisis de los procesos administrativos**

En la empresa Q&B Colectivos de Profesionales S.A.S, se divide en los departamentos de Gerencia y administrativa, Jurídica, Talento Humano; Área Contable y tributaria, en donde se lleva a cabo las cuatro etapas del proceso administrativo, por lo cual, de acuerdo a lo observado durante el tiempo de práctica, me permitiré esbozarlo a continuación:

#### **Proceso de planificación:**

La planeación al interior de Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. se establece mediante reuniones grupales que se llevan a cabo periódicamente, con fin de proyectar las actividades propias de cada proceso y distribuir dichas actividades a los responsables. Con la planificación, se busca iniciar el buen desarrollo de las tareas encomendadas por la alta gerencia.

#### **Proceso de Organización:**

En cuanto al proceso de organización, Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. emplea una metodología de organización por áreas, asignando así para cada una las actividades correspondientes y señalando la forma en que estas actividades deben ser desarrolladas por los responsables.

#### **Proceso de Dirección:**

El proceso de Dirección al interior de Q&B Colectivo de profesionales S.A.S. está a cargo de la alta gerencia, quien se encarga de orientar los procesos desarrollados al interior de la organización, brindando las directrices para el óptimo desempeño y brindar un servicio eficiente y eficaz para los clientes que acuden a la empresa.

#### **Proceso de control:**

El proceso de control, al interior de Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. se da mediante reuniones grupales donde el encargado de cada área se dispone a rendir informes periódicos a la alta gerencia, respecto de sus avances, novedades observadas y planteando formas para la mejoría en el desarrollo de los procesos en pro de resultados favorables para los clientes.

## 4.2. Identificación de debilidades y Fortalezas:

Para identificar las debilidades y fortalezas al interior de la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. fue indispensable realizar un análisis detallado tanto a las funciones como actividades desarrolladas por esta sociedad y de qué manera se realizan las mismas.

De acuerdo a lo recolectado mediante el análisis, se procede, a diseñar una matriz DOFA, que permite identificar con mayor claridad, los factores internos y externos respecto a la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. tal y como se evidencia en la tabla 2

Tabla 2. MATRIZ DE ANALISIS DOFA

		<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<b>Análisis Interno</b>		1. Efectividad en la entrega de tareas asignadas	1. Falta de Comunicación
		2. Responsabilidad	2. Mala ejecución en los procesos administrativos
<b>Análisis Externo</b>		3. Compromiso	3. Dependencia de medios Digitales
		4. Reconocimiento a nivel local	
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>	
1. Creación de Alianzas Estratégicas	1. Presentar Propuestas de Alianzas ante entidades gubernamentales	1. Implementar Espacios que permitan el relacionamiento interpersonal	
2. Asesoría para entidades Gubernamentales	2. Aprovechar el Buen nombre para abarcar mercados Regionales y nacionales	2. Capacitaciones periódicas al personal	

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambios en la Normatividad Nacional</li> <li>2. Variación en los Indicadores Económicos</li> <li>3. Fenómenos Naturales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio permanente de la normatividad vigente</li> <li>2. Capacitaciones en identificación y valoración de Riesgos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar de manera correcta el Ciclo PHVA.</li> <li>2. Mantener en excelentes condiciones tanto la información física como la Digital.</li> <li>3. Realizar evaluaciones periódicas al personal</li> </ol>

Fuente: *Elaboración Propia del Autor*

### 4.3. Plan de Acción

En la tabla 3, se muestra el plan de acción que permitirá el mejoramiento de los procesos administrativos de Q&B

Tabla 3. REJILLA PLAN DE ACCIÓN  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Q&B

Planeación				
ACTIVIDAD	FECHA INICIO	EVIDENCIA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y/o definir metas para la consecución de objetivos</li> <li>• Elaboración de cronogramas</li> </ul>	15/07/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de planeación</li> <li>• Planificador de tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta gerencia</li> </ul>	1SMLV
Organización				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y recepción de clientes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro llamadas telefónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aux. Administrativo</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución y asignación de tareas</li> <li>Coordinación de Actividades conjuntas</li> </ul>	15/07/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de tareas</li> <li>Documento de actividades conjuntas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta gerencia</li> <li>Jefes de Áreas</li> </ul>	<b>1SMLV</b>
<b>Dirección</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación periódica al personal de talento Humano</li> <li>Actividades de integración laboral</li> <li>Mejorar condiciones salariales</li> </ul>	01/08/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de capacitaciones</li> <li>Programación de actividades</li> <li>Revisión de desempeño y fuentes de ingreso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta gerencia</li> <li>Alta gerencia</li> <li>Alta gerencia</li> </ul>	<b>1SMLV</b>
<b>Control</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones periódicas de desempeño</li> <li>Exámenes periódicos ocupacionales</li> <li>Revisión del cumplimiento de los objetivos</li> <li>Cumplimiento de misión y visión</li> </ul>	15/08/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de las evaluaciones.</li> <li>Diligenciamiento de formatos de asistencia</li> <li>Formato de seguimiento y control de los objetivos</li> <li>Formato de misión y visión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de T.H</li> <li>Jefe de talento humano</li> <li>Alta gerencia</li> <li>Alta gerencia</li> </ul>	<b>1SMMV</b>

Fuente: Elaboración Propia del Autor

## 5 RESULTADOS

### 5.1. Análisis de los procesos administrativos

Teniendo claridad de cada área de la empresa, así como estableciendo el desarrollo de las fases implementados en los procesos administrativos que han ejecutado cada una, de manera individual y/o colectiva, de acuerdo al desempeño de los jefes de área; se pudo determinar quienes conocen o tienen mayor claridad de cada una de estas y el manejo que le dan a la mismas, a pesar de existir una alta gerencia que direcciona de manera general el trabajo e indica el camino a seguir, que tiene unas directrices claras de cómo llevar los procesos administrativos, al llegar a cada área se bifurcan en la aplicación de las etapas, existiendo un mayor manejo en el área jurídica, tal vez al ser el área de enfoque de la empresa, con más personal de trabajo y a la cual, desde la creación de la empresa se ha venido trabajando, su fortalecimiento y desempeño de ese ámbito de manera provechosa, respecto del área Contable y Empresarial, quienes presentan falencias en la etapa de control y planeación, pero a través de este ejercicio y desarrollo de práctica, se pudo vislumbrar una mejoría y corregir aquello que se desconocía o se estaba fallando.

### 5.2. Identificación de debilidades y Fortalezas

Se pudo determinar de manera clara cuales son los aspectos a mejorar y fortalecer dentro de Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S, al conocer tales aspectos se puede dar una visión amplia de las condiciones en las que se encuentra la empresa, el proceso a seguir para esa mejora continua, planteando qué adaptaciones debe efectuarse para su permanencia en el mercado.

Teniendo de presente que, existe una línea de mando direccionada desde la alta gerencia, quien se encarga establecer los lineamientos y estipular el plan de acción a seguir para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, cuyos empleados o áreas de menor rango deben ceñirse a lo planteado, por lo cual, es de suma importancia de mejor considerablemente en la comunicación asertiva, pues permitirá a cada una de las partes involucradas en la empresa aportar sus ideas y fuerza de trabajo orientada a la consecución de las misión y visión de la empresa, así como su crecimiento y la inmersión en nuevas áreas de trabajo.

Esta empresa busca desarrollar su objetivo en diversas áreas tales como: jurídica, contable, empresarial y tributaria, permitiendo así un mayor campo de aplicación; de igual manera, requiere de una mayor contribución y puesta de trabajo de parte

de los trabajadores que permita el desempeño óptimo en cada una de las áreas, a pesar de existir aspectos en los cuales han mejorado o tienen un gran fuerte, lo que ha permitido su sostenibilidad en los cuatro (4) años de trabajo, también tienen puntos en los cuales trabajar, de lo cual son conscientes, permitiendo que se pueda avanzar en mayor brevedad en la mejoría de dichas debilidades y en la prevención de las amenazas que se presentan de manera externa para la empresa.

### **5.3. Plan de Acción**

Al presentarse un trabajo de forma mancomunada con cada uno de los jefes de área, y prestar su escucha frente a las propuestas presentadas encaminadas a la mejoría constante y continua de la empresa, permitió que el trabajo y planteamiento efectuado fuera más fácil de ejecutar, toda vez que se le planteó en un primer momento a la alta gerencia, la importancia de los diálogos y seguimiento a los procesos que se llevan al interior de la empresa, así como, lo indispensable que es para el crecimiento personal y colectivo la capacitación del Talento Humano desde los diferentes ámbitos, como personales, empresarial, colectivo, con mayor rigurosidad en el área que se desempeña dentro de la empresa, lo que permitiría esa meta trazada en la expansión e inmersión en nuevas áreas de trabajo.

Por otro lado, indagando e identificando como se desarrollan los procesos administrativos al interior de la empresa y cada una de las etapas dentro de las diferentes áreas de la empresa, se indica a cada uno de los jefes de área, los aspectos a mejorar y cómo la debida aplicación de la planificación, organización, dirección y control, permiten que exista un orden y una trazabilidad para el mejor desempeño del personal y la consecución de resultados positivos para cada uno de los procesos desarrollados por Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S.

Por tal razón, se informa a la Empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S. disponer de un presupuesto Bimensual por la suma de 1SMLMV (\$1.300.000) a fin de desarrollar las actividades encaminadas a fortalecer los procesos al interior de la organización, dando cumplimiento al plan de acción antes señalado.

## 6 CONCLUSIONES

Como consecuencia del estudio obtenido dentro de la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S, a través de las practicas realizadas y referenciando que se trazaron unos objetivos específicos a cumplir o desarrollar, se pudo obtener que nos encontramos con una pequeña empresa cuyo objetivo va orientado a la Asesorías, Defensa Jurídica, Servicios Contables, Tributarios y Empresariales, siendo el área jurídica su mayor eje de participación y desarrollo; existiendo un avance desde el aspecto de los procesos administrativos y cada una de sus etapas, puesto que, desde la alta gerencia se han enfocado en fortalecer y mejorar la organización, seguimiento y control de los procesos judiciales en los cuales se ejerce representación dentro de la empresa, lo que ha permitido que de manera paulatina en esta área sean eficientes y se obtenga resultados favorables.

Por otra parte, al implementar la herramienta de Análisis DOFA, respecto de las áreas contable, tributaria y empresarial, se puede evidenciar que todavía presenta falencias y se trabaja a más profundidad para la mejoría de estas referente a los procesos administrativos, a pesar de que se desarrollan los mismos, se observan una desorganización en la manera en la que se abarca cada una de las etapas, tal vez, pueda deberse dicha diferencia en las áreas al ser estas últimas las que cuenten con menos personal para el desarrollo de los objetivos, tareas y acciones a ejercer.

Haciendo un análisis con cada una de las áreas se pudo determinar los puntos fuertes a destacar y se brindó una mirada imparcial a las debilidades generales e individuales que se estaban presentando en la empresa y cada una de las áreas, en miras de identificar cómo pueden ser las mismas subsanadas, para la mejora continua. De igual manera, se indicó la importancia del trabajo de manera mancomunada y cómo deben entrelazarse cada área para fortalecer los objetivos dirigidos al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.

Observando y teniendo claridad de cada uno de los aspectos a mejorar se trazó un plan de acción, proponiendo que se acompañe posteriormente de un diagrama de GANT, encaminado a abarcar cada etapa de los procesos administrativos enfocado de manera general en la empresa y con un rango de ejecución de seis meses, destacando los puntos a mejorar y en los cuales se debe reforzar, teniendo en cuenta que ya se había identificado las debilidades y fortalezas de la empresa; se definió la importancia de las capacitaciones periódicas desde los diferentes enfoques para el personal del trabajo, los programas y acciones que se deben

emplear desde las diferentes áreas para el fortalecimiento de la empresa, estableciéndose fechas o periodos para el desempeño de los mismos.

## 7 RECOMENDACIONES

Desde mi experiencia, en el progreso de la presente tarea empresarial al interior de la empresa Q&B Colectivo de Profesionales S.A.S, considero que los puntos relevantes respecto a la ejecución de proyectos a futuro puedan desarrollarse en esta empresa, cuentan con un radio de aplicación amplio, puesto que se enfocan en áreas como jurídica, contables, tributarias y empresariales. Desde el trabajo efectuado por el autor de este trabajo, se pudo fortalecer y dar recomendaciones desde un enfoque administrativos lo cual permitirá una mayor organización de existir una debida aplicación a lo planteado.

Por otro lado, se puede desde diversas áreas, hacer un estudio para la mejoría desde un ámbito contable ya sea para la aplicación directa en la empresa o para quienes le brindan ellos el servicio, así mismo, en el área empresarial cuya aplicación pueden ejecutarlas dentro de la empresa o con quienes se logren alianzas estratégicas.

Es de resaltar, que se hace necesario el trabajo mancomunado de todas las áreas de la empresa, puesto que se complementan una con la otra y pueden aportarse una de la otra de las resueltas obtenidas.

Mi recomendación se centra en que, de acuerdo al plan de acción propuesto, se de ejecución en las diversas áreas de la empresa, pero así mismo, de existir una nueva propuesta, pueda entrar a complementar lo planteado o si su punto de partida es en un área diferente a la abarcada por esta práctica, diferente a la que se ha logrado desarrollar en mejor medida estos años dentro de la empresa, pueda ésta desplegarse y su campo de ejecución sea de manera general.

Con el presente trabajo se pretendió abarcar todo, aunque considero que se pudo ver más beneficiada o se avanzó más dentro de un área, por como lo dije anteriormente al tener factores que permitieron que se diera de esta manera y se avanzara de manera significativa y en otras se logró ingresar y dar pequeños pasos, pero que representan un inicio y pueden ser mejorados con nuevos proyectos o incluso con la continuidad de este proceso.

## 8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, G. O. C., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>.

Baldeos Ardian, L. A., Lioo Jordan, F. D. M., y Vellon Flores, V. I. (2020). *Planeación estratégica y la competitividad de las MYPES en la provincia de Huaura del Perú*. *Revista san gregorio*, (43), 78-91. <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>

Carro, R., & González Gómez, D. A. (2012). *Administración de la calidad total*.

Gabriunas, I. P. (2008). *Competencias para el liderazgo gerencial*. *Sotavento MBA*, (11), 78-97.

Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica: de la visión a la ejecución*. Alpha Editorial.

Humphrey, A., & Lie, B. (2004). *Análisis de matriz DOFA*. <https://www.academia.edu/download/45320229/AnalisisFODAyPEST.pdf>.

Jaime, L. P. M., Molina, Y. M. N., Barragán, W. M. P., & Pí, M. L. P. (2020). *Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes*. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/263>

Jara, E. (2009). *El control en el proceso administrativo*. *Universidad de Tarapacá*.

Maximiano, A. C. A. (2009). *Fundamentos de administración teoría general y proceso administrativo*.

Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano, A. (2013). *El factor del talento humano en las organizaciones*. *Ingeniería industrial*, 34(1), 2-11.

Muños Jaime, I. p., Napa Molina, y. m., Pazmiño Barragán, w. m., & Posligua, m. I. (2020). *Procesos Administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes: procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial*. *unesum - ciencias. revista científica multidisciplinaria*, 4(4), 29-40.

- Orozco Fuentes, LA, & Núñez Morán, AJ (2015). *Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónomo descentralizado del Guayas y propuesta de mejora* (Tesis de licenciatura).
- Peñafiel Nivelá, G. A., Acurio Armas, J. A., Manosalvas Gómez, L. R., & Burbano Castro, B. E. (2020). *Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 45-55. <http://ref.scielo.org/zdxkdk8>
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresas*.
- Romero-Suárez, D., Pertuz, V., & Orozco-Acosta, E. (2020). *Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria*. *Información tecnológica*, 31(5), 21-32. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Rotundo, G. Z., Paparella, L. E. S., & Mirabal, A. (2016). *Toma de decisiones y estilo de liderazgo: estudio en medianas empresas*. *Compendium: revista de investigación científica*, (36), 35-59.
- Santillan Ponce, M. T. (2021). *Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutique de la ciudad de Huánuco*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/22615>
- Tenorio-Almache, J. L., Tovar-Arcos, G. R., & Almeida-Vásquez, O. I. (2019). *Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(1 ESPECIAL), 194-210. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.109>
- Zaratiegui, J. R. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia*. *Economía industrial*, 330, 81-82.