

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO  
URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**Plan de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Empresa Los Portales  
S.A, período 2014-2018**

Informe de Trabajo de Suficiencia Profesional

**Autor:**

Bach. Walter Raúl Camacho Torres

**Asesor:**

Mg. Fernando Guerrero Figueroa

Cajamarca-Perú

Noviembre - 2020

<b>Control</b>			
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>	
<b>Bach. Walter Raúl Camacho Torres</b>		<b>Mg. Fernando Guerrero Figueroa</b>	
Investigador		Asesor	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:
	26/12/2020		26/12/2020

<b>Versión Final</b>					
<b>Aprobado por</b>		<b>Aprobado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
<b>Dr. Víctor Montegro Diaz</b>		<b>Mg. Luis Felipe Velas Luza</b>		<b>Mg. Anthony Rabanal Soriano</b>	
Presidente		Secretario		Vocal	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:
	26/12/2020		26/12/2020		26/12/2020

## **Dedicatoria**

A Dios, a quien debemos la vida, a mis padres quienes me apoyaron constantemente para realizarme como profesional, a los profesores que nos acompañaron y que sin sus enseñanzas no hubiera logrado los objetivos trazados, y a un ángel en el cielo, el Ing. Walter Antonio Torres Aguirre, hermano de mi madre.

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por concederme la inteligencia y fortaleza. A los docentes por la generosidad de compartir sus conocimientos y consejos para fortalecer el éxito culminado.

## Índice

<b>Resumen</b> .....	1
<b>Introducción</b> .....	3
<b>CAPITULO I:</b> .....	5
<b>Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional</b> .....	5
<b>1.1. Título y Descripción del Trabajo</b> .....	6
<b>1.2. Objetivos</b> .....	6
<b>1.3. Justificación</b> .....	7
<b>1.4. Datos Generales de la Empresa</b> .....	7
<b>CAPITULO II:</b> .....	13
<b>Marco Teórico</b> .....	13
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	14
<b>2.2. Bases Teóricas</b> .....	18
<b>2.3. Definición de Términos</b> .....	30
<b>CAPITULO III:</b> .....	34
<b>Resumen General de las experiencias y aportes de Trabajo realizados en áreas propias de su especialidad</b> .....	34
<b>3.1. Descripción de las funciones desempeñadas y su vinculación con áreas temáticas</b> .....	35
<b>3.2. Descripción de los conocimientos que se haya puesto en práctica y la relación con lo que se haya aprendido</b> .....	48
<b>3.3. Contribución en la problemática y solución de situaciones presentadas</b> .....	49
<b>3.4. Análisis de la contribución en términos de competencia y habilidad adquirida</b> ..	52
<b>3.5. Nivel de beneficio obtenido por la institución producto de la contribución en solución de una situación problemática</b> .....	53
<b>CONCLUSIONES</b> .....	58
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	59
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	60

## **Resumen**

El presente informe tuvo como finalidad describir las acciones desarrolladas en el manejo de la administración global de la empresa Los Portales SA en el período correspondiente al 2014 al 2018. Dicha empresa opera en el Centro Comercial Quinde – Cajamarca, que se dedica al rubro de negocio de administración, promoción, desarrollo y operación de playa de estacionamiento.

El trabajo desarrollado fue de tipo investigación descriptivo y de diseño no experimental de tipo descriptivo transversal.

El informe cuenta con tres capítulos, en el primer capítulo se describe la planificación del trabajo como descripción del título, objetivos y justificación. El segundo se citan los antecedentes, base teóricas y definición de términos, aprendido durante el ciclo académico. El tercer párrafo se describe las experiencias adquiridas en la entidad privada durante el período 2014-2018, como las aportaciones de conocimientos en el área de administración.

Haciendo un análisis de mis labores como Administrador de la empresa Los Portales SA, en la sede de Cajamarca, las realice satisfactoriamente de todas las actividades encomendados por la Alta Gerencia en coordinación con las demás áreas respectivas de dicha entidad privada y la Gerencia del Centro Comercial Quinde.

## **Abstract**

The purpose of this report was to describe the actions developed in the management of the global administration of the company Los Portales S.A. in the period corresponding to 2014 to 2018. Said company operates in the Quinde - Cajamarca Shopping Center, which is dedicated to the business of administration, promotion, development and operation of a parking lot.

The work developed was of a descriptive research type and of a non-experimental cross-sectional descriptive design.

The report has three chapters, in the first chapter the planning of the work is described as a description of the title, objectives and justification. The second cites the antecedents, theoretical basis and definition of terms, learned during the academic cycle. The third paragraph describes the experiences acquired in the private entity during the 2014-2018 period, such as the contributions of knowledge in the administration area.

Making an analysis of my work as Administrator of the company Los Portales SA, at the Cajamarca headquarters, I satisfactorily performed all the activities entrusted by Senior Management in coordination with the other respective areas of said private entity and the Management of the Shopping Center Quinde.

## Introducción

Los avances exponenciales de la economía, la libertad de los mercados y una sociedad más competitivos están provocando un avance en el rubro de los negocios, cambiando prototipos hacia posicionamiento de mayor competitividad con la sociedad. Interactuamos con un mundo global, en el cual las compañías representan un papel indispensable para la creación de bienes y proseguir impulsando el desarrollo en el bien de la sociedad. Si apreciamos en las empresas, nuestros víveres son elaborados por empresas, nuestros arbitrios son administrados por entidades públicas o privadas. Asistimos a nosocomios, utilizamos el transporte público, concurrimos a consumir a restaurantes, trabajados en entidades ya sea público o privado, nos asociamos a partidos políticos, dependemos de una cooperativa o somos favorecidos de un plan del gobierno central. Nuestras vías están en contacto directo con las organizaciones de todo tipo de rubro y tamaño.

En la actual situación, todas las organizaciones aplican la administración para lograr sus objetivos con la planificación, organización, dirección y control permanente (Amaru, 2009).

En un inicio, la Administración fue empírica y práctica, consecuentemente con el pasar del tiempo las empresas van en búsqueda de la eficiencia y eficaz. También, están en constante cambio buscando el objetivo. Por lo tanto, en la actualidad se requiere de la administración como ciencia y práctica.

De modo ascendente, dueños de las empresas a nivel mundial están tomando conocimiento de las operaciones de sus negocios sostienen profundos impactos que para el bienestar o para el mal, aportan a formar la sociedad que los rodea y que deben de contribuir para que estas acciones sean positivos y ayuden a construir una humanidad mejor y más sostenible.

La administración son las acciones humanas más importables, comisionada a organizar y dirigir la labor individual y en grupo, para llegar a un fin común. A disposición que las organizaciones, empezaron a depender ascendentemente del esfuerzo conjunto y que muchas compañías aspiran a crecer, la actividad del administrador se complica aún más



y se vuelve más indispensable, es por esa razón que nos inspira a describir un estudio del curso de administración general de la empresa.

Esta situación da cuenta del requerimiento del personal con amplio conocimiento y aptitudes en el rubro de la administración de empresa y/o organizaciones, que tengan instrucciones y conocimientos específicos que conlleven la interpretación de los permutas que se desarrollan en el ambiente de la sociedad o empresas, asimismo que posean un conjunto de aptitudes técnicas en temas de metodologías complejas de utilidad para la gestión de organizaciones y con capacidad organizativa para gobernar las empresas productivas, innovadoras y ligados con el medio que se encuentran.

El triunfo de un profesional en administración en una entidad no está solo relacionado con sus conocimientos adquiridos en la universidad, aunque sea este un aspecto muy indispensable. El administrador de empresa debe poseer características de personalidad y de conocimiento científico, para conllevar una eficiente administración, debería contar con tres tipos de habilidad que son los básicos a llevar su trabajo bien fundado, las cuales son: habilidad técnica, humana y conceptual.

El administrador posee un campo de acción múltiple ya que puede desenvolverse en diferentes áreas como: organización y métodos, producción, planeamiento, finanzas, mercadeo, supervisión, ventas, capacitación, selección de personal. Puede desempeñarse también como administrador financiero y contable, administrador de operaciones, Jefe de gestión de recursos humanos, administrador de compras y ventas, administrador público, docencia universitaria, auditoría gerencia, consultoría empresarial, entre otros.

# **CAPITULO I:**

---

## **Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional**

## 1.1. Título y Descripción del Trabajo

La administración de una organización son los ejercicios del hombre más significativas, comisionada de organizar y tutela el trabajo individual y colectiva efectivo en términos de objetivos.

A medida que las empresas, empezaron a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tienden a triunfar, el desempeño del administrador se vuelve más importante, motivo que nos conlleva a realizar el **plan de trabajo de suficiencia profesional de la Empresa Los Portales SA en los periodos 2014-2018**. El informe constituye un resumen genérico de las labores desempeñadas en la entidad, el cual ocupe el cao de administrador de empresa entre el periodo de diciembre 2014 al noviembre del 2018. Es importante aclarar que la entidad privada que labore opera en el centro comercial Quinde –Cajamarca, que desarrolla actividades de prestación de servicios de administración, promoción, desarrollo y operación de playa de estacionamiento.

## 1.2. Objetivos

### Objetivos General

Describir las labores desarrolladas en la administración general de la Empresa Los Portales SA, en el periodo 2014-2018.

### Objetivos Específicos

- Describir las labores desarrolladas de planificación en la Empresa Los Portales SA, en el período 2014-2018.
- Describir las labores desarrolladas de organización en la Empresa Los Portales, en el periodo 2014-2018.
- Describir las labores desarrolladas de gestión en la Empresa Los Portales SA, en el periodo 2014-2018.
- Describir las labores desarrolladas de control en la Empresa Los Portales SA, en el Periodo 2014-2018.

### **1.3. Justificación**

Mediante la actividad de la administración, el hombre ha logrado el perfeccionamiento económico, político, social y cultural; en tal sentido es importante para lograr un adecuado funcionamiento de todo organismo social, pues simplifica el trabajo con el propósito de adquirir una mayor productividad, efectividad y celeridad inclusive en la vida cotidiana es indispensable la administración.

El presente informe de trabajo de suficiencia profesional busca conocimientos selectivos y sistematizados para explicar racionalmente los procesos de administración general de la Empresa los Portales SA y contribuir a la administración eficaz y eficiencia de la entidad.

### **1.4. Datos Generales de la Empresa**

**a. Razón Social:** Los Portales SA

**b. Resumen ejecutivo**

Los Portales SA, en adelante la Empresa, es una sociedad anónima que inicio sus actividades y operaciones el día 3 de marzo del 1996.

Los Portales es una corporación que se adapta a las necesidades del mercado por su capacidad de innovación. Ofrecemos productos y servicios de calidad, siempre con la filosofía de atender con excelencia a las necesidades de nuestros consumidores y de la comunidad promoviendo la mejora y el desarrollo ordenado de las ciudades y de la vida de sus ciudadanos.

El objetivo de Los Portales SA está compuesta principalmente por la realización económica principales:

**Actividad Vivienda:**

A través de la cual la Empresa desarrolla, comercializa y gerencia proyectos vinculados a la actividad inmobiliaria y construcción, contando con el personal propio y contratado a empresas especializadas en el progreso de este rubro de movimientos.

Las empresas que se contratan, asumen la responsabilidad y ejecución de proyectos inmobiliarios, siendo los únicos empleadores de los colaboradores que ejecutan esos proyectos; en tal sentido la Entidad se encuentra totalmente desvinculada de relación laboral alguna con los colaboradores.

**Actividad Hotelera:**

A través de la cual la Empresa desarrolla la prestación de servicios turísticos, hoteleros y de establecimiento de hospedaje, así como de administración, operación y promoción de los mismos.

**Actividad de playa de estacionamiento:**

A través de la cual, la empresa desarrolla la prestación de servicios de administración, promoción, desarrollo y operación de playa de estacionamiento.

**Actividades de Rentas:**

A través de la cual, la empresa desarrolla la prestación de servicios de administración, promoción, desarrollo y operación de locales comerciales.

Para la ejecución del objeto social, la empresa está organizada de la siguiente forma:

**a. Área administrativa:**

Encargada principalmente de la organización, administración, gestión y control de la empresa. Las labores de esta área se realizan en el centro de trabajo principal de la empresa y en sucursales en Lima y Provincias.

**b. Áreas Operativas:**

Encargada de ejecutar las actividades comerciales de la empresa, labores que implican principalmente las siguientes actividades:

- Gestionar y coordinar con las empresas contratadas y trabajadores propios, la realización de las actividades inmobiliarias, de estacionamiento, rentas y hoteles.
- Realizar todo tipo de actividades que resultes necesarias para la prestación de servicios turísticos, hoteleros y de hospedaje, tales como mantenimiento y limpieza de las habitaciones de huéspedes, alimentación de huéspedes, atención de eventos, entre otros.
- Vigilancia y custodia de vehículos de playas de estacionamiento operadas y/o administradas por la compañía.
- Realizar todo tipo de actividades que resulten obligatorias para la prestación de los servicios, tales como la manutención y limpieza de los locales comerciales que administra la empresa.
- Las labores de esta área se realizan principalmente dentro de los locales de la empresa, pudiendo estas ser desarrolladas además fuera de los mismos, en tanto coadyuven a la realización del objeto social.

## **Visión**

Ser una corporación líder en el desarrollo de negocios relacionados con el sector inmobiliario que se diferencie por su calidad y marque hitos innovadoras generando valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad.

## **Misión**

Desarrollamos negocios inmobiliarios, de estacionamiento, hoteleros y afines, creando espacios innovadores para vivir mejor, sustentados en el conocimiento de nuestros clientes, el compromiso y creatividad de nuestra gente y el desarrollo sostenible de nuestro entorno.

## **Principios**

Los fundamentos que nos guían y que generan un sistema de organización óptimo para hacer negocios son:

### **- Integridad**

Nuestras decisiones, acciones y compromisos se basan en el respaldo ético, financiero y profesional de nuestros colaboradores y accionistas. Ellos sustentan nuestra promesa de valor.

### **- Calidad**

La Calidad en los Portales es una máxima. Es nuestro sello de garantía. Todos nuestros productos y servicios son elaborados y entregados con pasión y devoción ofreciendo lo mejor de nosotros y de nuestra capacidad a todos nuestros clientes.

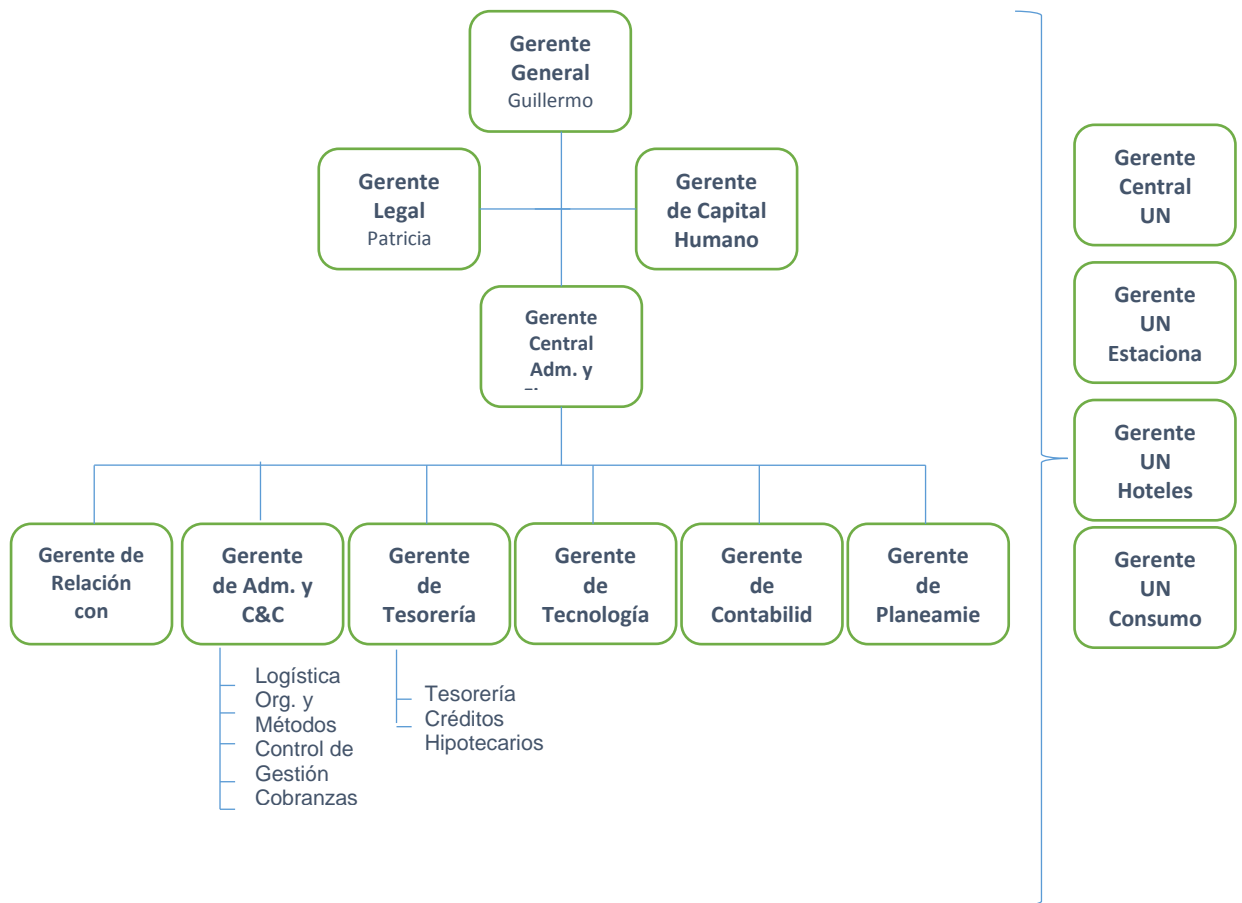
### **- Confianza**

En los Portales no solo buscamos hacer negocios. La confianza que creamos construye relaciones de mutuo beneficio con nuestros socios, clientes y proveedores que son duraderas en el tiempo.

- **Responsabilidad Social**

Estamos enteramente comprometidos con el desarrollo sostenible de las ciudades así como con el progreso de nuestros clientes, colaboradores y proveedores

**Organigrama Corporativo**



Fuente: Los Portales SA.



### Organigrama de playa de Estacionamiento



Fuente: Los Portales SA.

# **CAPITULO II:**

---

## **Marco Teórico**

## **2.1. Antecedentes**

En Cajamarca-Perú, Santos (2016), en su tesis denominada: Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - Agosto 2016, desarrollado en la Universidad Privada del Norte, en la Facultad de Negocios, para obtener el Título de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - Agosto 2016. Manejó el tipo de investigación descriptivo correlacional, diseño de la investigación no experimental; con una muestra de 130 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Concluyendo lo siguiente: La influencia de la dimensión Manejo de Conflictos de las Relaciones Interpersonales sobre el Desempeño Laboral tiene una correlación positiva alta. La influencia de la dimensión Empatía de las Relaciones Interpersonales sobre el Desempeño Laboral tiene una correlación positiva media alta. La influencia de la dimensión Autoestima de las Relaciones Interpersonales sobre el Desempeño Laboral es significativa al nivel correlación positiva media alta. La influencia de la dimensión comunicación asertiva de las relaciones Interpersonales sobre el Desempeño Laboral es correlación positiva alta.

En Trujillo – Perú, Escobedo (2017), en su informe de experiencias en el campo profesional, titulado: “Funciones desempeñadas en la compañía minera Los Andes Perú Gold SAC”, desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo, en Facultad de Ciencias Económicas, para distinguir el título profesional de Licenciado en Administración, con el objetivo de dar cuenta de la experiencia laboral obtenida en la

empresa minera en las diferencias áreas destacadas. Afina que, que el sistema de estimación de ocupación de directivos hacia los colaboradores era defectuoso, los directores no prestan atención a su potencial de liderazgo y lo ejercen con poca frecuencia o de forma esporádica, la comunicación se encontró defectuosa, la estimulación laboral es deficiente. Luego de realizar el mejoramiento en el área de recursos humanos, tuvo los siguientes resultados: tuvo mejoramiento de metas en un 22%, la altura de colaboración del personales perfeccionó en un 22%, el ambiente laboral perfeccionó en el 18 en el año 2012 y 32% en el año 2015 y la comunicación regeneró un 39%.

En Lima- Perú, Puelles (2017), en su informe de suficiencia profesional titulada: Gestión de Recursos Humanos para una exitosa administración de control de tiempos de trabajo en la Empresa Cifarma año 2016, realizado en la Universidad Peruana de las Américas en la Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas, con la finalidad de comprobar la estrategias que realiza el capital humano para mejorar la administración del control de tiempos en la Empresa CIFARMA año 2016, llegando a la conclusión de que la correcta dirección de los Recursos Humanos en las relaciones laboral esa a través del registro de tiempos para una buena administración de personal dentro de las organizaciones puede ayudar a conseguir objetivos deseados, finiquitar que las empresas de hoy en día inquieren perfeccionar el desarrollo de métodos a través de un sistema que ofrece opciones de solución, satisfaciéndolas necesidades del mercado interno como de las organizaciones. Apoyando a lograr variables como son los indicadores adjetivos y cantidad que ayuden a calcular la producción dentro de las organizaciones y que la gestión de recursos humanos en las relaciones laborales cada vez viene haciéndose el área más importante y perceptivo dentro de las Empresas, para mejorar los niveles de producción hacia los empleados, por lo tanto el trabajo diaria a continuación del programa de trabajo son llamados banco de horas. Consecuentemente, para una mejor administración de personal pretende capacitación constante sobre la cultura organizacional, esto facilita los procesos de cada área.

En Valledupar – Cesar y Castro (2018) en su informe de práctica empresarial realizado en el área administrativa la Empresa Freile Grupo Empresarial – Valledupar,

desarrollado en la Fundación Universitaria del Área Andina en la Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Financieras, para distinguir al título de administrador de empresas, cuyo objetivo es aplicar las instrucciones previamente adquiridos en el programa académico, alcanzando los múltiples competencias y la capacidad para desempeñar los trabajos y funciones que se desean de un administrador de empresas, con el fin de complementar la formación integral y cumplir con las exigencias del mercado laboral. Concluyendo lo siguiente, que al haber realizado este trabajo de prácticas profesionales fue de gran utilidad para comprender de otra forma las funciones que realice y ver los aspectos donde fue útil el apoyo dado, por medio del comercio electrónico, que es sin duda, una actividad al alcance de todos, que nos puede hacer, mucho más fácil la compra, venta o transacciones, es por ello, que considero que es sumamente importante poner atención en el mismo, sobre todo porque al no estar presentes las personas físicamente, se puede prestar a el mal uso de esta actividad y sin duda crea desconfianza en muchos de nosotros, a través de esta estrategia se pretende inducir a esta empresa a el mejoramiento de su funcionamiento en general.

En Cajamarca-Perú, Carbajal y Javier (2018), en su tesis denominada: Evaluación de la satisfacción laboral en el personal administrativo y técnico de la Clínica San Lorenzo en la Ciudad de Cajamarca 2018, elaborado en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en la Facultad Ciencias Empresariales y Administrativas, para distinguir el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, cuyo objetivo universal era de calcular el nivel de bienestar laboral en el personal administrativo y técnico de la clínica San Lorenzo en la ciudad de Cajamarca 2018. Manejó la investigación cuantitativa de alcance descriptivo y de tipo transversal no experimental. Utilizó como muestra 40 trabajadores tanto técnico y administrativo de dicha entidad. Llegaron a las siguientes conclusiones: que poseen un óptimo nivel de bienestar laboral en los trabajadores administrativos y técnicos de la clínica San Lorenzo Cajamarca 2018, establecieron que las situaciones físicas y/o materiales muestran un nivel medio a bajo de agrado observan que el colaborador no está muy satisfecho con los materiales e infraestructura de la empresa.

En Trujillo – Perú, García (2018), en su informe de suficiencia profesional para optar el título de licencia en administración, nombrado: Trabajo de suficiencia profesional como Asistente administrativo en la empresa Garna Industrial SAC, periodo 2018-2018, con el objeto general de comprobar la eficacia de servicio y satisfacción de los compradores de la empresa Garma Industrial SAC de la ciudad de Trujillo, y con los objetivos secundarios: comprobar y calcular la calidad de prestación que brinda la empresa GARMA INDUSTRIAL SAC, identificar los niveles de deleite que concibe en los usuarios comprados en la empresa GARMA INDUSTRIAL SAL, identificar y examinar los propiedades positivos y negativos de calidad de servicios de la empresa GARMA INDUSTRIAL SAC y fijar el grado de analogía de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios. Concluye lo siguiente: considera que para minimizar la dificultad de falta de liquidez, por el retraso en el lapso de cancelación de los diferentes compromisos realizados, tiene que reestructurar del sistema de cotización para permitir aseverar que no se forme cuellos de botella en la entrada de liquidez, planteó instruir a estudiantes egresados de institutos técnicas, planteó la opción de aceptar practicantes en la compañía y elección a los que reclutan el perfil buscado.

En Lima-Perú, Urrea (2019), en su informe de suficiencia profesional, titulada: Administración Práctica y Disciplina del Saber, desarrollado en la Universidad Peruana de la Ciencia Aplicada en la Facultad de Ciencias Aplicadas, en la cual busca explicar de manera detallada los principios y principios de la teoría y práctica de la administración, para la recolección de información y aclaración de paradigmas entre uno y otro. Hace énfasis en el significado real de la administración y su epistemología, donde se detallan los orígenes filosóficos, su objeto y naturaleza, asimismo ostenta las posturas de diversos autores sobre la administración práctica y la disciplina del saber y la simbiosis entre estas; aborda el desarrollo bibliográfico discursivo. Llegando a las conclusiones lo siguiente: que la administración se suscita de manera empírica y luego se convierte en práctica. En el siglo XX con la Revolución Industrial, las organizaciones investigaron mejorar el beneficio del trabajo efectuado, el cual debía ser eficiente y eficaz. Es en esta etapa en el que se estudia y sintetizan los procesos prácticos administrativos, creándose métodos para su mejora. También es en esta fase que

aparece la administración como disciplina del saber, que la administración práctica y la administración como disciplina del saber tienen una simbiosis, ya que actualmente las organizaciones están en constante innovación. Asimismo, buscan efectividad, eficacia y sostenibilidad en el periodo. Por ello, las prácticas administrativas están en constante cambio y perfeccionamiento, buscando nuevos métodos para un mejor rendimiento constante que pongan a las organizaciones a la vanguardia de su competencia.

En Huancayo – Perú, Rodríguez (2019), en su informe de trabajo de suficiencia profesional, titulada: “Informe de Suficiencia Profesional de la Jefatura de Recursos Humanos en la Clínica Ortega SRL”, desarrollado en la Universidad Continental en la facultad de la Ciencia de la Empresa, para conseguir el título profesional de Licenciado de Administración, con el reto de proponer el esquema de los puestos de labor para luego realizar el reclutamiento, identificando los candidatos más idóneos y calificados para el cargo en cuestión, organizar, coordinar, desarrollar y ejecutar todos los actuados pendientes, proyectos y propuestas relacionados a la GTH las mismas que fueron instaladas de manera progresivas y de acuerdo a las prelación establecidas por esta área en un 100%, fomentando los canales de comunicación práctica entre el trabajador y el empleador y controlar las etapas de servicios en la dirección de personal, a objeto de dar acatamiento a los procedimientos y eventos establecidos por la empresa. Llegando a la conclusión lo siguientes puntos: que ha conseguido implantar los aspectos matrices de la administración, dirección y control del personal cual fuera su relación laboral o condición de vínculo con la institución, logró perfeccionar la colaboración del personal en actividades relegadas y poco valoradas, consiguió reorganizar el Área de Recursos Humanos (ARH) y logró estructurar tres unidades o macro procesos.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **La ciencia de la administración**

Henríquez F. (2005): “Según la Academia de Administración de los Estados Unidos, la ciencia de la administración de empresas comúnmente incluye el estudio de cuatro áreas básicas: teoría organizacional (TO), administración estratégica (AE), comportamiento organizacional (CO), y dirección de recursos humanos (DRH)”.

Henríquez F. (2005). “La teoría organizacional presenta tres enfoques claves que la definen: enfoque racional (Es una forma de trabajo social formalmente establecida cuyo propósito explícito es lograr ciertos objetivos), enfoque natural (Es una colectividad cuyos participantes persiguen diferentes objetivos, pero reconocen el trabajo organizado como un importante recurso para el logro de sus objetivos individuales), enfoque sistémico (Es un sistema formado por actividades interdependientes que operan e intercambian con un entorno donde están inmerso)”.

Henríquez F. (2005). “Considerando el contexto actual en que se desenvuelven las organizaciones, caracterizada por un alto grado de globalización, cambios en las áreas tecnológicas, demográficas, sociales, económicas, y políticas, se pueden presentar una amplia gama de desafíos y tendencias futuras como: un significativo incremento de la externalización de actividades empresariales. Esto debe llevar a los teóricos a replantear muchas proposiciones que están basadas en una relación laboral contractual”.

**Administración estratégica:** Henríquez F. (2005) “Esta área de estudio de la administración concentra sus esfuerzos en describir, analizar y predecir los diferentes aspectos, internos y externos a la organización, que afectan el desempeño organizacional. Su objetivo central se concentra en el estudio y análisis de distintas estrategias y directrices organizacionales que propendan a la creación y desarrollo de ventajas competitivas de largo plazo”.

**Comportamiento Organizacional:** Henríquez F.(2005) “Es el área o disciplina de estudio de la administración que investiga el impacto de los individuos, los grupos y las estructuras (organizacional, tecnológica, redes, etc.) sobre la conducta al interior de las organizaciones. Esta disciplina recoge aportes de diferentes áreas del conocimiento de las ciencias sociales, todas ellas han estudiado la conducta de los individuos y de los grupos en las organizaciones desde diferentes perspectivas (psicología, psicología social, sociología, antropología y las ciencias políticas)”.

**Administración de Recursos Humanos:** Henríquez F. 2005). “La administración de recursos humanos (ADR), también denominada dirección de recursos humanos (DRH), es un área de la administración relativamente nueva que ha venido a tomar un rol



preponderante en la determinación del éxito o fracaso de una organización, esto es, estratégica. Esta área ha recibido diferentes denominaciones, tales como: administración de personal, dirección de relaciones sociales, dirección de relaciones humanas, dirección de personal, dirección de relaciones industriales, y otras. Según Valle (2004), la ADR o DRH ha evolucionado a través de cuatro grandes etapas: Administrativa, de gestión, de desarrollo y, estratégica. Cada una de estas etapas se caracteriza por una denominación propia de la ADR, por su contenido, énfasis, y ubicación de esta unidad organizacional en el organigrama de la organización”.

### **Administración:**

Henri Fayol. “Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia”.

José Antonio Fernández Arena. “La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.”

Agustín Reyes Ponce. “La Administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social”. Añade que la Administración es la técnica de la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa.

Harold Koontz y Cyril ODonnell. “La Administración es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.

George R. Terry, “La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos”.

E.F.L. Brech, “La Administración es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”.

J.D. Mooney, “La Administración es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana”.

Peterson y Plowman, “La Administración es una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular.”

F. Tannenbaum, “La Administración es el empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y consiguiente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa”.

### **Características de la Administración.**

#### **a) Universalidad**

Perspectivas (2007), “El fenómeno administrativo se presenta donde quiera que existe un organismo social, pues en él siempre debe haber coordinación sistemática de medios. Por lo mismo, la Administración se da en el Estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existen variantes accidentales”.

#### **b) Especificidad**

Perspectivas (2007), “Aunque la Administración siempre está acompañada de otros fenómenos de índole distinta (en la empresa, funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto de los que acompaña, se puede ver, por ejemplo, un magnífico ingeniero de producción (como técnico en esta especialidad) y un pésimo administrador”.

#### **c) Unidad temporal**

Perspectivas (2007), “Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los

elementos administrativos. Así por ejemplo, no por hacer los planes, se deja de mandar, controlar, organizar, etcétera”.

#### **d) Unidad jerárquica**

Perspectivas (2007), “Todo aquel que dentro de un organismo social tiene carácter de jefe, participa en distintos grados y modalidades en la misma Administración. Así, por ejemplo, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo”.

#### **Importancia de la administración**

Perspectivas (2007), “Una de las formas más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública. Pero el fenómeno administrativo no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter Universal, lo encontramos presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado”.

Perspectivas (2007), “La importancia de la administración se ve en que está imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante”.

Reyes Ponce (2007), “enumera la importancia de la administración como”:

Reyes Ponce (2007), “La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste. El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos con que ese organismo cuenta”.

Reyes Ponce (2007), “Para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad,

simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica”.

Reyes Ponce (2007), “Para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras, es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc.

La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia actualmente en el campo económico, social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula de esa vida económico-social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo”.

Reyes Ponce (2007), “En especial para los países que están desarrollándose; quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque, para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo”.

### **Administración Pública y Privada**

Perspectivas (2007), “En una primera clasificación de Administración pública y privada señalamos el siguiente criterio para distinguir estas dos grandes especies: cuando se trata de lograr la máxima eficiencia en el funcionamiento de un organismo social de orden público, la técnica respectiva es la administración pública, y cuando ésta se busca en un organismo de tipo privado, hablamos de Administración privada”.

Perspectivas (2007), “La segunda clasificación de Administración considera las personas y las cosas. Respecto a la administración de personas podemos mencionar los directivos, los administrativos, los técnicos, supervisores inmediatos, empleados calificados y no calificados, y obreros calificados, semicalificados y no calificados; y al hablar de las cosas mencionamos las máquinas, los materiales, los métodos y el dinero”.

### **La Administración y su Relación con Otras Ciencias**

A continuidad, examinamos las relaciones que coexisten entre la Administración y otras ciencias.

Perspectivas (2007), “Entre la Administración y las Ciencias Sociales existen numerosos puntos de contacto que de algún modo deben tratar especialistas de una y otra disciplinas, con mayor razón en tanto que la Administración, como aportación reciente al campo de la ciencia y de la técnica, enfrenta diversos problemas que antes resolvían los científicos sociales. Por ejemplo: lo que hoy es un elemento básicamente administrativo, en otros tiempos se consideró parcialmente económico, sociológico o psicológico. La Administración tiene un carácter eminentemente social, ya que toda la sociedad necesita de los medios técnicos de la Administración para el correcto desarrollo de su función, y observamos que durante los primeros años de su estructuración la mayor parte de los principios que utilizó se tomaron de la Sociología, la Psicología y la Economía. En conclusión, prácticamente es imposible estudiar la Administración sin tener un conocimiento previo de las Ciencias Sociales”.

Perspectivas (2007), “El Derecho forma parte de la estructura necesaria en que descansa lo social. Sólo sobre la base de una justicia establecida por el Derecho esta estructura queda firmemente asentada. Una sociedad sin Derechos es inconcebible aún para la Administración privada. Un organismo social únicamente puede administrarse cuando es posible exigir determinadas acciones de los demás, ya sea que éstas hayan sido impuestas por la ley o que se deriven inmediatamente de un convenio. Desde este punto de vista, la Administración está relacionada intrínsecamente con el Derecho, pues la estructura jurídica de la organización productiva es la base para la actuación administrativa”.

Perspectivas (2007), “La relación entre la Administración y la Economía es muy estrecha, sobre todo en cuanto al fin económico que persigue la empresa productiva. Desde esta perspectiva, muchas de las acciones administrativas deberán sustentarse en la ciencia económica, ya que uno de los objetivos fundamentales del esfuerzo coordinado y conducido dentro del organismo social es la producción de beneficio económico”.

Perspectivas (2007), “Entre la Administración y la Psicología existe una relación de suma importancia, como es el caso del desarrollo de las modernas teorías de Administración, donde la Psicología ha hecho aportes valiosos en el manejo y control de la conducta humana, haciendo énfasis en la necesidad de cooperación que debe darse entre los miembros de la organización hacia los estratos administrativos y directivos. Ello plantea el problema de la Psicología y la Administración en términos del éxito que se alcance como resultado de la cooperación, o la falta de ella, dentro de la empresa productiva y su relación con el elemento de coordinación que debe mantener la Administración”.

### **Las funciones de la Administración**

Fayo (1916). “Administración industrial y general, las definió las funciones que se debían ejercer en la conducción de organizaciones. Estas se han ido reelaborando y actualizando sobre la base de los problemas y las modas que atravesaron la disciplina en cada época histórica”,

Brech & Urwick, (1984), “investigación, previsión, planeación, organización, coordinación, dirección y control; Gulick como: planeación, organización, administración de personal, dirección o mando, coordinación, información y presupuestación”.

Koontz y O’Donnell (1985). “Planeación, organización, designación de personal, dirección y control; Newman como: planeación, organización, liderazgo y control; Dale como: planeación, organización, dirección y control. Podríamos establecer nuevas y variadas categorías, pero las diferencias no serían sustanciales”.

Chiavenato, (2004). “Planeación, la organización, la dirección y el control (modo de enunciación habitualmente aceptado en la actualidad”.

Marcó, Aníbal y Leonel (2016), “A continuación, especificaremos cada una de las funciones que componen el ciclo administrativo, a fin de clarificar cada una de las etapas, las cuales serán desarrolladas en la segunda parte de este libro”.

**Planeación:** Marcó, Aníbal y Leonel (2016), “es la función que comienza el ciclo, ya que establece los elementos y criterios generales sobre los que se asientan las demás. La planeación consiste en determinar las bases que guíen la acción futura. El proceso de planeación consiste en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo. En este sentido, planear consiste en determinar los objetivos que se espera alcanzar y los cursos de acción adecuados para alcanzarlos. La planificación atraviesa todos los niveles de la organización y, por ello, se planifica sobre realidades diferentes en cada caso; en consecuencia, existen planes de diferente naturaleza. Los planes pueden establecerse sobre los métodos de trabajo, pueden estar relacionados con la sucesión de actividades en el tiempo, pueden referirse a comportamientos esperados o pueden establecerse en relación a la asignación de fondos”.

**Organización:** Marcó, Aníbal y Leonel (2016), “en este caso, nos referimos a la acción de organizar una organización, es decir, una entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos. Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos. Según el nivel de la organización al que hagamos referencia, podemos hablar de diferentes tareas de diseño organizacional. En el nivel operativo, el diseño consiste en el análisis y la descripción de puestos. Esta tarea consiste en determinar el conjunto de tareas que comprende cada puesto de trabajo específico, es decir, su contenido. En el nivel medio, el diseño comprende el agrupamiento de las unidades sobre la base de algún patrón homogéneo, es decir, agrupar los puestos de trabajo según algún criterio racional, como podría ser por funciones, por productos, por cliente, por zona geográfica, entre otros. En el nivel directivo, el diseño organizacional refiere a la organización como un todo y, de acuerdo con los criterios mencionados previamente, se determina el tipo de organización en función de las características de su estructura”.

**Dirección:** Marcó, Aníbal y Leonel (2016), “las funciones previas, planeación y organización, hacían referencia a actividades anteriores a la acción organizacional. La primera de ellas al diseño de programas que guíen la acción organizacional, la segunda al diseño de la organización más adecuada para la persecución de los objetivos establecidos. La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización. En este sentido, la dirección implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos. A medida que ascendemos en la estructura organizacional, el peso relativo de la función de dirección es mayor, ya que quien dirige es responsable de los resultados alcanzados por las personas que están a su cargo. Por ello, debe procurar, en primer lugar, generar las mejores condiciones posibles para que el personal a su cargo realice las tareas asignadas y obtenga los resultados esperados. Para esta tarea, son indispensables competencias específicas en relación con la comunicación, el liderazgo y la motivación. La dirección, como otras funciones mencionadas, también atraviesa toda la estructura organizacional, ya que en todos los niveles se requieren funciones de dirección. En el nivel operativo, son los supervisores y encargados; en el nivel medio, los mandos medios; en el nivel directivo, los gerentes, ejecutivos o dirigentes. La terminología a emplear para llamar a cada uno de estos actores derivará de la naturaleza de la organización y de su estructura”.

**Control:** Marcó, Aníbal y Leonel (2016), “como función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos. El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos. El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control, ya que controlar sin sustentar el proceso sobre un plan carecería de sentido, al no poseer un parámetro que sirva de guía tanto para el accionar organizacional como para el proceso de control. A su vez, las organizaciones más



modernas e innovadoras establecen estrategias de aprendizaje que les permitan reflexionar sobre la forma en la cual realizan sus tareas y resuelven sus problemas, a fin de mejorar las tareas y su desempeño. Las funciones de la administración no son exclusivas de la dirección estratégica de la organización, sino que atraviesan todos los niveles organizacionales. En cada nivel organizacional, hay un conjunto de funciones relacionadas con la administración a ejecutar. En este sentido, Koontz analiza las distintas funciones inherentes a la administración (planeación, organización, dirección y control) en relación con el tiempo relativo dedicado a cada una de ellas en los distintos niveles organizacionales. Los niveles directivos superiores dedican mayor tiempo a la planeación y a la organización que los directivos de los niveles inferiores. En cambio, en estos últimos la dirección demanda una cantidad de tiempo relativamente mayor que en los directivos superiores. A su vez, en la práctica, estas cuatro funciones se encuentran íntimamente relacionadas en una interacción dinámica y forman lo que se denomina el proceso administrativo, el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo. Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso no es meramente lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones. De modo que la planificación no es rígida sino que, a medida que se desarrolla la acción organizacional, sobre la base de la planeación, se identifican los desvíos entre lo esperado y los resultados obtenidos, aunque estos sean parciales, a fin de ajustar alguno de los elementos predefinidos”.

### **Los roles de administración**

Mintzberg (1997). “Distingue diez funciones directivas, las cuales agrupa en tres tipos de rol que le son conferidos al director por su posición formal en la organización. Ellos son: roles interpersonales, roles informativos y roles de decisión, los roles interpersonales son aquellos que involucran establecer relaciones con las personas dentro de la organización y fuera de ella. Las funciones asociadas a estos roles son, según Mintzberg”:

- **Representación:** Mintzberg (1997), “Es una función con características protocolares y simbólicas, tales como concurrir a actos, inauguraciones, conferencias, organizar reuniones, etc. A su vez, tiene la función de representar los valores de la organización e intervenir para que sus dirigidos también los expresen”.
- **Liderazgo:** Mintzberg (1997). “El director es responsable por el trabajo de sus dirigidos, por lo cual, debe orientar su comportamiento hacia los objetivos de la organización, motivándolos, incentivándolos, capacitándolos y educándolos”.
- **Enlace:** Mintzberg (1997). “Esta función consiste en coordinar el trabajo de su unidad con el de otras unidades y establecer lazos de la organización con otros sectores fuera de ella, formando redes, firmando convenios de cooperación, estableciendo alianzas, etc”.

Mintzberg (1997). “De los roles interpersonales, que los conectan con personas dentro de la organización y fuera de ella, devienen los roles informativos, por los cuales el director recibe, procesa y transmite información. Este tipo de rol implica cumplir con las siguientes funciones”:

- **Monitor:** Mintzberg (1997). “El director debe buscar permanentemente información dentro de la organización y su unidad de desempeño y fuera de ellas, seleccionar aquella que considere relevante y comunicarla a los interesados a través de los canales formales e informales de comunicación”.
- **Difusor:** Mintzberg (1997). “Como nexo entre el exterior y el interior de la unidad, el director debe aportar aquella información a la cual sus dirigidos no tienen acceso”.
- **Portavoz:** Mintzberg (1997). “El director de una unidad estará encargado de transmitir y anunciar al exterior las informaciones generadas dentro de ella”.

Mintzberg (1997) indica: “el rol de decisión, desempeñado por los directores y derivado del procesamiento de la información que poseen. Las decisiones tomadas por los directores están relacionadas con cuatro funciones”:

- **Emprendedor:** Mintzberg (1997), “esta función implica la búsqueda, iniciación y supervisión de nuevos proyectos que tiendan a mejorar el desempeño de la organización”.
- **Resolver problemas:** Mintzberg (1997), “un director enfrenta a menudo situaciones imprevistas y repentinas que debe resolver. Como se vio en el capítulo anterior, por más planificadas que estén las tareas de la organización, siempre aparecen problemas imprevistos que deben ser manejados de manera oportuna”.
- **Asignar recursos:** Mintzberg (1997), “dada la autoridad que le ha sido conferida, el director de una unidad de la organización tiene disponibles recursos que debe distribuir dentro de su unidad. El primero de ellos es su propio tiempo, por lo general, muy limitado. A su vez debe estructurar la unidad que dirige, dividir las tareas y coordinarlas. Finalmente, al tener la responsabilidad sobre los recursos, tiene a su cargo la aprobación de las decisiones importantes que se tomen”.
- **Negociación:** Mintzberg (1997), “debe lidiar con intereses en conflicto con otras organizaciones, con otras áreas, con proveedores, con clientes, con gobiernos, con confederaciones empresariales y con otros grupos de poder”.

### 2.3. Definición de Términos

**Administrador de Empresa,** Chiavenato (2004), “es quien dirige, guía, cuida, etc., es decir el que dispone de los bienes propios o ajenos. El papel del administrador depende del status y rol que desempeñe, así como el lugar en donde se sitúa. El profesional de la administración enfrenta retos del proceso administrativos, que se tornan cotidianos para su quehacer como la: Planeación, Organización, Dirección y el Control de las actividades departamentales si bien, en ocasiones tomará y coordinará decisiones institucionales. Su papel consiste en servir a la empresa a la que representa. El administrador es una pieza clave en la organización, debe preocuparse por aprender y actualizarse para ejecutar las tareas que demanda la empresa. Cuanto más profesional,

competitivo y preparado sea actuará adecuadamente, asumirá su rol y sus decisiones serán más asertivas”.

**Empresa**, Rodríguez (1985), “la Empresa es una entidad económica destinada a producir bienes, venderlos y obtener un beneficio. Las empresas son el principal factor dinámico de la economía de una nación y constituyen a la vez un medio de distribución que influye directamente en la vida privada de sus habitantes”.

**Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo**, Ley 29783, “El Reglamento interno es el documento que da coherencia y ordena todo el sistema de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, permite que todos los trabajadores lo conozcan, establece las funciones y responsabilidades, etc”.

**Organigrama**. Simón Andrade (2019), “El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría”.

**Contrato**, Alzate (2008), “Un contrato es un acuerdo de voluntades que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscriben. El contrato es un tipo de acto jurídico en el que intervienen dos o más personas y está destinado a crear derechos y generar obligaciones. Se rige por el principio de autonomía de la voluntad, según el cual, puede contratarse sobre cualquier materia no prohibida. Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento y las obligaciones que nacen del contrato tienen fuerza de ley entre las partes contratantes”.

**Proveedor**, Juárez (2011), “Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin. Son proveedores aquellos que proveen o abastecen, o sea que entregan bienes o servicios a otros”.

**Playa de Estacionamiento**. Ossorio, “Lugar, generalmente abierto destinado a estacionar (o aparcar, como acepta y con ello recomienda la Academia), los vehículos

automotores, ante la imposibilidad de estacionarlos en las calles dada la enorme cantidad de ellos que circula por las ciudades y de las dificultades que ocasionan en el tránsito urbano. Eso ha sido causa de que los municipios hayan tenido que señalar las calles y lugares públicos, así como los horarios, en que es permitido dejar por un tiempo determinado o indeterminado los automóviles. Siendo ello insuficiente, los propios municipios directamente o mediante concesiones a asociaciones benéficas o a empresas privadas, delimitan amplios espacios de propiedad municipal, subterráneos o de superficie, en los que pueden ser guardados mediante el pago de un precio proporcional al tiempo que dure el estacionamiento. Una modalidad de ese servicio público es la instalación, en lugares adecuados, de aparatos automáticos llamados estacionómetros o parquímetros, a los cuales, introduciendo una determinada cantidad de dinero, se pueden acercar los vehículos y permanecer estacionados durante un tiempo que el mismo aparato va registrando a efectos del cobro de la tarifa establecida. Generalmente, este último sistema es objeto de concesión a empresas particulares. Sin embargo, como todos esos sistemas no fuesen suficientes para resolver el problema, surgió una nueva modalidad que ha adquirido extraordinario volumen y que, en cierto modo, ha venido a solucionar considerablemente la cuestión del estacionamiento urbano: es la dedicación por parte de los propietarios de solares situados en las zonas urbanas a la guarda transitoria de los automóviles, cobrando una cantidad ajustada al mayor o menor tiempo de utilización del servicio y, a veces, al tamaño del automóvil. Estas playas de estacionamiento requieren el empleo de un personal capacitado para el movimiento de los coches dentro de ellas. La utilización de solares urbanos para playas de estacionamiento tiene sus detractores, a causa, según ellos, de que es atentatoria contra la estética de la ciudad. Se ha discutido en doctrina la naturaleza jurídica de la relación entre el propietario de la playa y el valet parking, pero la doctrina predominante es que la responsabilidad del primero puede asimilarse a la del propietario de un garaje”.

**Póliza.** LEY N° 29946, Ley del Contrato de Seguro, “Es un documento justificativo o comprobatorio. La póliza de seguro, por lo tanto, es el documento que certifica el mencionado respaldo al que accede el asegurado cuando paga una prima para ello”.

**Vacaciones.** Guzmán (2006), “Se denomina vacación a los días en los que se debe sin que le causen molestias por un tiempo indefinido al que está de vacaciones y disfrute de sus cosas favoritas del año en que personas que trabajan o estudian utilizan ese tiempo libre para realizar actividades que le gusten en un período determinado de 7 semanas, incluyendo cinco a este descanso exceptuando feriados denominado por fiestas nacionales, tales como Navidad o días representativos de una nación como la celebración de su independencia. Existe principalmente para prevenir estrés u otras patologías, además de según el criterio del estado o gobierno local, para incrementar la productividad en el resto del año. Existen generalmente dos tipos de vacaciones, las vacaciones de un trabajador o estudiante. Estas vacaciones corresponden legalmente”.

**SAP.** El nombre proviene de una empresa multinacional alemana fundada en 1972 por antiguos empleados de IBM. Los servicios de SAP o "Systems, Applications, Products in Data Processing" funcionan prácticamente en todos los ámbitos de la administración empresarial, por tratarse de un sistema de información que permite gestionar las diferentes acciones de una empresa, sobre todo las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

**Caja Chica.** La cuenta del activo, caja menor o caja chica, es una suma pequeña de capitales en moneda efectivo que se usa para gastos en aquellas circunstancias en los desembolsos por cheque son inconvenientes debido al costo de escribirlos, firmarlos y convertirlos en efectivo. La forma más común de registrar gastos es el uso del sistema de fondo fijo. El fondo inicial se crea mediante la emisión de un cheque por la cantidad deseada. La entrada para este fondo inicial sería debitar caja menor y acreditar efectivo.

**Libro de Reclamaciones.** Es un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores con la objetivo de que los consumidores puedan registrar sus quejas o reclamos sobre los bienes o servicios ofrecidos en un definitivo establecimiento comercial.

**Establecimiento Comercial:** Inmueble o parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor con RUC desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores

**Gestión.** Es la operación y la derivación de encargarse y dirigir. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

## **CAPITULO III:**

---

### **Resumen General de las experiencias y aportes de Trabajo realizados en áreas propias de su especialidad**

### 3.1. Descripción de las funciones desempeñadas y su vinculación con áreas temáticas

- Como Administrador de la Empresa fui el responsable de la parte administrativa, operativa y logística de la playa, en constante coordinación con las jefaturas en la sede central, lo cual tiene vinculación con el curso de Gerencia de la Micro y pequeña empresa.

Centro Costo		Vta. adel.	Fec. Emis.	Documento	Doc. Cliente	Cliente	B.Imp. S/.	IGV S/.	Total S/.	B.Imp US\$	IGV US\$	Total US\$
El Quinde de Cajamarca												
Mensual												
			01/12/2015	FACT 547-0000039	20559790908		1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			01/12/2015	FACT 547-0000040	20453832709	Toansmi EIRL	1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			04/12/2015	FACT 547-0000041	20496031858	INVERSIONES J&R SRL	1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			05/12/2015	FACT 547-0000042	20505792042	MINERA SULLIDEN SHAHUINDO	1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			08/12/2015	FACT 547-0000043	20559790908		1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			09/12/2015	FACT 547-0000044	20559790908		1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			10/12/2015	FACT 547-0000045	20495795439	MAXLIM S,R,L	1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			11/12/2015	FACT 547-0000046	20109368470	TOLMOS ESPINOZA GARCIA S R L	1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			12/12/2015	FACT 547-0000047	20496031858	INVERSIONES J&R SRL	1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			15/12/2015	FACT 547-0000048	20512371613	SERVICIOS LOGISTICOS A S N SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			15/12/2015	FACT 547-0000049	20559790908		1,69	0,31	2,00	0,50	0,09	0,59
			16/12/2015	FACT 547-0000050	20546030700	INTERNATIONAL SERVICES PERU	2,54	0,46	3,00	0,75	0,14	0,89
			03/12/2015	FACT 548-0000008	20477191941	GRUPO CONSTRUCTOR GASA S.A.C.	42,37	7,63	50,00	12,55	2,26	14,81
			09/12/2015	FACT 548-0000009	20113604248	ANULADO - CMAC PIURA S.A.C.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
			09/12/2015	FACT 548-0000010	20113604248	CMAC PIURA S.A.C.	139,83	25,17	165,00	41,41	7,45	48,86
			01/12/2015	BOLE 548-0000085	72559810	ANDY SEMINARIO VALERA	12,71	2,29	15,00	3,77	0,67	4,44
			01/12/2015	BOLE 548-0000086	45566101	CLAUDIA ALBINES LA TORRE	42,37	7,63	50,00	12,55	2,26	14,81
			01/12/2015	BOLE 548-0000087	47775952	DENIS PORTAL GALLARDO	12,71	2,29	15,00	3,77	0,67	4,44

- Requerimiento de personal, consecuentemente, reclutar personal, entrevistas, dotación de personal, renunciaciones voluntarias, de mis sedes a cargo, tiene vínculo con el curso de Gestión de Recursos Humanos I y II.





## REQUERIMIENTO DE PERSONAL

Area Recursos Humanos

Playa/Area: Open Plaza Cajamarca

Responsable de la Solicitud: **Walter Camacho.**

### I. DESCRIPCION DE LA NECESIDAD (ANFITRION)

Fecha de Requerimiento	N° de Personas	Puesto	Motivo de Necesidad			Horario de Trabajo	Persona a quien reemplaza
			Reemplazo	Nueva Vacante	Por vacaciones		
01.03.2015	01	ANFITRION	SI	NO	NO	ANFITRION TURNO TARDE	CARRASCO TAVARA CESAR JHONATAN

### II. REQUISITOS

**Sexo:** Masculino (  )    **Femenino** (  )    **Edad:**  
 Educación: Secundaria (  )    Técnica (  )    Superior (  )  
 Especialidad: .....  
 Experiencia: No Indispensable (  )..... Meses (  )..... Años (  ).....  
 Otros Requisitos:  
 .....  
 .....  
 .....  
WALTER CAMACHO TORRES  
Firma del Solicitante
.....  
V° B° RR. HH.

- Inducción a personal nuevo y gestionar su SCTR O Póliza de Seguro y seguro de salud, está relacionado con desarrollo y superación personal y comunicación y redacción.

## PROGRAMA DE INDUCCIÓN



- Registro de los colaboradores (Asistencias, faltas, suspensiones, días libres, etc.), está relacionado con la asignatura de proceso administrativo y Dirección de Recursos Humanos.

EMPRESA: LOS PORTALES SA		 <b>Los Portales</b> <small>Mejoramos tu ciudad, mejoramos tu vida</small>				
RUC: 20301837896						
<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>						
ÁREA / PLAYA / PLAZA / HOTEL			MAÑANA <input type="checkbox"/> DE ..... A .....			
COLABORADOR			TARDE <input type="checkbox"/> DE ..... A .....			
DNI			NOCHE <input type="checkbox"/> DE ..... A .....			
ADMINISTRADOR / JEFE DIRECTO			ROTATIVO <input type="checkbox"/>			
DÍA	ENTRADA		SALIDA		TIEMPO DE PERMANENCIA FUERA DE LA JORNADA DE TRABAJO	OBSERVACIONES
	HORA	FIRMA	HORA	FIRMA		
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						

- Supervisar y coordinar la formulación de los contratos derivados de proveedores de bienes y servicios; disponiendo la liquidación que corresponda, está relacionado con la asignatura de Derecho de empresa, Investigación de Mercado y administración de operaciones.
- Coordinar altas y nuevos ingresos, firmas de contrato de personal nuevo, adendas etc., está relacionado con la asignatura de proceso administrativo y Dirección de Recursos Humanos.
- Programación y Control de vacaciones del Personal, está relacionado con la asignatura Dirección de Recursos Humanos.
- Supervisar el cumplimiento de las actividades de los colaboradores para que cumplan las normas políticas internas de la empresa, vinculado con el curso de Gestión de la Calidad y comportamiento cultural y organizacional.



- Elaboración de pre planilla mensuales, horarios, descansos, horas extras, vacaciones por medio del SAP, supervisando la asistencia de todo su personal y/o capacitaciones de la empresa, realizar otras funciones afines o complementarias que disponga el jefe inmediato, emparentado con el curso de Sistema de información gerencial y Dirección de Recursos Humanos.

PLAYA		TODO																				
Período		Del 16 de Noviembre		al 15 de Diciembre		Insertar Registro		Acumular		Imprimir Pre-Planilla		(no llenar, presione el boton "Acumular Asentamientos")		(los asentamientos se ingresan en la hoja "Asentamientos")		(Llenar solo las horas del periodo actual)						
N	DNI	Apellidos y Nombres	Fecha Ingreso	Situación	Cargo	Modalidad	Movimiento de Playa			AUSENTISMOS					DEL PERIODO ACTUAL					Observaciones		
							De Playa:	A Playa:	Fecha:	Faltos	Suspensión	Licencias	Licencias	Vacaciones	Licencias	Decesos	Tardanzas	Horas Nocturnas	H. Extras 25%		H. Extras 35%	H. Extras 100% (Feriados)
1853	76242302	AYAY BUENO MADI	01/03/15		ANFITRIONAL	EMPLEADOS											9	8	14	8	FERIADO 8 DE DICIEMBRE W	
1860	46583168	COITERNA CABADA WILSON OMAR	01/03/15	17/11/15		ANFITRIONAL	EMPLEADOS														8	CESADO
1861	41874481	CRUZADO LUCIANO EDILSA	01/03/15			ANFITRIONAL	EMPLEADOS										76	50	4	8	FERIADO 8 DE DICIEMBRE W	
1862	73888759	GAYOSO OTYVA KRISTIAN ALEJANDRO	01/03/15			ANFITRIONAL	EMPLEADOS										60	30		8	FERIADO 8 DE DICIEMBRE W	
1863	46388832	GUAYGUA SALDANA EDILMAR ROYANA	01/03/15			ANFITRIONAL	EMPLEADOS										5	8	13	8	FERIADO 8 DE DICIEMBRE W	
1864	71113544	HUACCHA DURAN KENY O ARTURO	01/03/15			ANFITRIONAL	EMPLEADOS															
1865	48078807	JORDAN FERNANDEZ FLOR DE MARIA	01/03/15			ANFITRIONAL	EMPLEADOS										22			8	FERIADO 8 DE DICIEMBRE W	
1866	47001760	PEREZ ZAMBRANO SEGUNDO WILY	01/03/15			ANFITRIONAL	EMPLEADOS										32	12				
1867	47888548	TERAN CALAJA JHON GUSTAVO	01/03/15			ANFITRIONAL	EMPLEADOS										7	6	4	8	FERIADO 8 DE DICIEMBRE W	
1895	47638580	NOVOA HUACCHA JORGE EMILIANO	01/02/15			ANFITRIONAL	EMPLEADOS										23	5		8	FERIADO 8 DE DICIEMBRE W	
ULTIMA FILA																	0	234	118	35	56	

- Coordinar con la sede central para la capacitación de personal, relacionado con la asignatura de Desarrollo y Superación personal, desarrollo y responsabilidad social empresarial y Dirección de Recursos humanos.

- Administración de caja chica y reportar a la sede central, manejo del curso de economía de la empresa, contabilidad financiera, contabilidad de costos y matemática financiera.

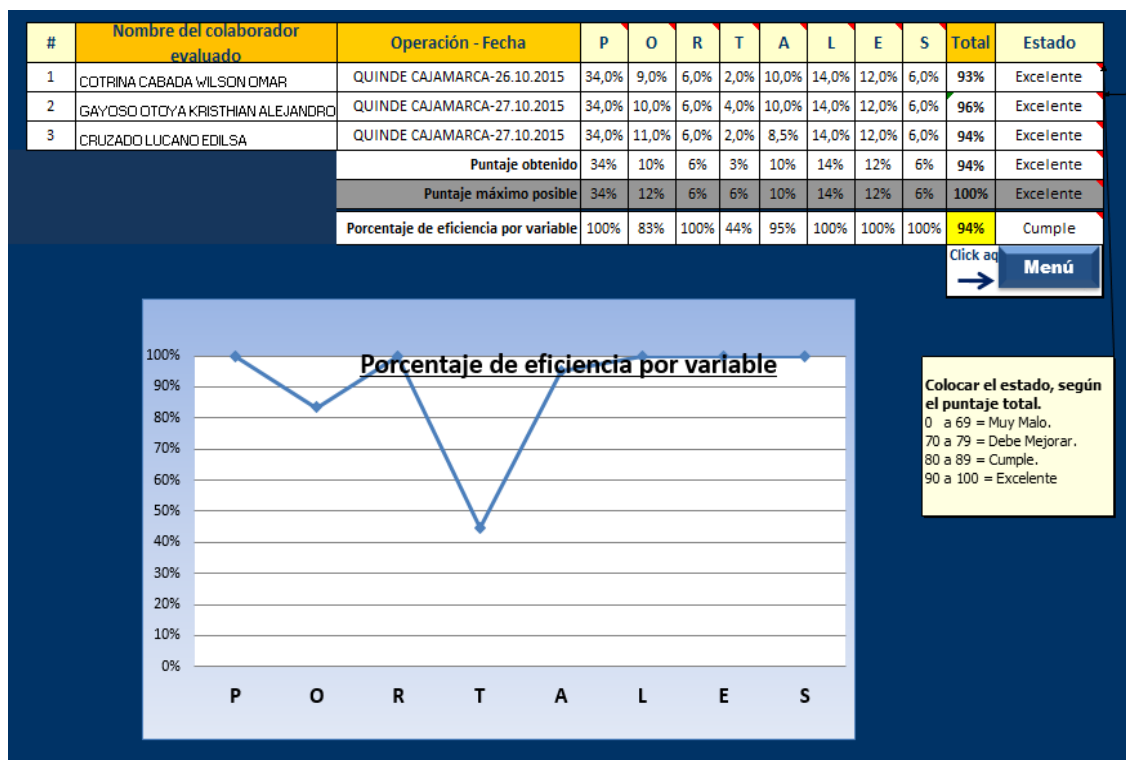


RESUMEN DE CAJA CHICA 01-2015 N° 02			
FECHA DEL 18.12.15 AL 26.02.16			
		CARGAR PCES.21/03/0085	
		RESUMEN DE GASTOS	
		COD.	CONCEPTO
			IMPORTE
<b>ARQUEO DEL FONDO FIJO</b>			
Efectivo en Caja :	(260,85)	NEGATIVO	
Vales Provisional :			
Presente reembol :	578,85		
<b>TOTAL FONDO FIJO</b>	<b>S/.</b>	<b>318,00</b>	
			<b>TOTAL REEMBOLSO S/.</b>
			<b>578,85</b>
<b>HECHO POR</b>		<b>REVISADO POR</b>	
WALTER CAMACHO			
<b>AUTORIZADO POR</b>			
<b>Códigos:</b>			
01 Compra de bienes y/o servicios			
02 Planillas de Movilidad			
03 Otros			

- Coordinar con la sede central, para el pago del personal en el tiempo oportuno, vinculado con la asignatura de proceso administrativo y Dirección de Recursos Humanos.
- Cumplir con la ejecución del check list de control de operaciones para identificar las no conformidades y elaborar el plan de acción para la corrección inmediata, relacionado con el curso de administración de operación y gestión de calidad.

CHECK LIST DE APERTURA DE OPERACIONES		
OPERACIÓN	Quinde Cajamarca	FECHA 17/10/2020
ADMINISTRADOR	Walter Camacho	HORA
ASIST. DE IMPLEMEN		
Estatus	Pendiente	
	Posibles	Logrados
<b>PERSONAL</b>		
Las posiciones están cubiertas	2	2
¿Se ha implementado folder con hojas para el registro de asistencia?	2	2
¿Los uniformes de personal se encuentran completos?	2	2
¿De ser el caso el personal cuenta con SLTH?	2	2
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		
¿El Tótem tarifario es adecuado y está publicado en un lugar visible al cliente y cuenta con todas las condiciones de uso del estacionamiento?	2	2
¿El estacionamiento se encuentra limpio de desperdicios o desmonte producto de las obras de implementación?	2	2
¿La playa cuenta con los atriles, sombrillas y cajas de llaves necesarias para operar?	1	1
¿La playa cuenta con conos y varas luminosas suficientes para poder operar?	1	1
¿La playa cuenta con bolardos para proteger los accesos y equipos de acuerdo a los estándares de Los Portales?	2	2
¿La playa cuenta las luminarias operativas y correctamente instaladas?	2	2
¿La playa cuenta con tachos de basura correctamente ubicados?	2	2
¿La playa se encuentra correctamente pintada según el formato estándar?	2	2
¿La Playa cuenta con un ambiente para guardar los utensilios de limpieza?	2	2
¿La playa cuenta con el tablero eléctrico debidamente señalizado?	2	0
¿La playa cuenta con una zona para el estacionamiento de bicicletas implementado con raes, cadenas y candados?	1	0
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>	<b>19</b>	<b>12</b>
<b>CASETA DE PAGO</b>		
¿La caseta se encuentra en perfectas condiciones de mantenimiento, piso, paredes, iluminación, cajoneras, etc	3	3
¿Los equipos y el cableado de la caseta se encuentra correctamente ordenado?	1	1
¿Se cuenta con fondo de sencillo para poder operar?	1	1
¿La caseta de pago cuenta con escritorio y silla, se cuenta con un lugar donde guardar las pertenencias del personal y archivar documentos?	1	1
¿La caseta de pago cuenta con los letreros de Portales Pass, tipo de cambio, etc?	1	1
¿La caseta se encuentra correctamente brandeada?	1	1
¿Se cuenta con cuadernos de registro: Cargo, Plaqueo, Ocurrencias, Apertura Manual de Tranqueas?	1	1
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>SERVICIOS HIGIÉNICOS</b>		
¿Los baños se encuentran operativos: Lavadero, urinario, inodoro?	1	0
¿Los baños se encuentran debidamente señalizados, se cuenta con baño para discapacitado debidamente equipado?	1	0
¿Las paredes pisos e iluminación del baño es la adecuada?	1	0
¿Los baños se encuentran equipados con papelera y dispensador de jabon liquido, espejo y tacho de basura?	1	0
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>EQUIPOS Y SISTEMAS</b>		

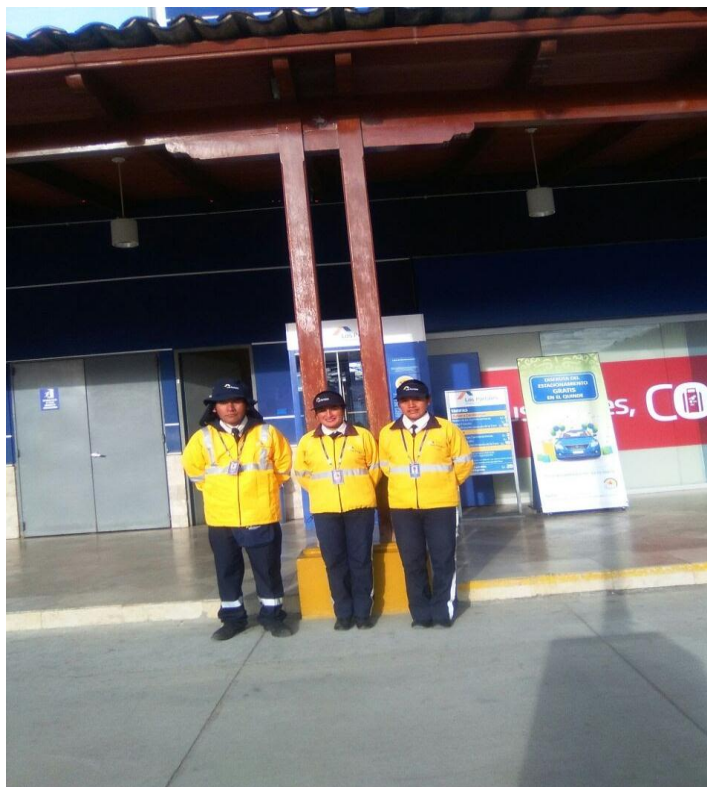
- Cumplir con los objetivos del Programa de Entrenamiento del personal a su cargo, programa de relacionamiento, optimización de costos de sus Playas, relacionado con el curso de Dirección de Recursos Humanos y Economía de la Empresa.



- Supervisar la gestión de los Supervisores Operativos para que cumplan con las Normas y Políticas, anexo al curso de administración de operación y gestión de calidad.
- Supervisar permanentemente la documentación de los trabajadores, proveedores, así como del catálogo de bienes y servicios, anexo al curso de Sistema de Información gerencial, Investigación de mercado y Derecho de Empresa.

INVENTARIO						
Playa: QUINDE CAJAMARCA						
N°	ITEM	Stock anterior (saldo noviembre)	Pedido diciembre	Stock actual	Flujo vehicular a la fecha (enero 2016)	Flujo vehicular enero 2015
1	TK de ingreso manual (talonarios)	600	0	550		
2	Tk de ingreso mangnetico (unidades)	35000	50000	50000		
3	Contometros autocopiativos (unidades)	32	80	112		
4	Contometros termicos (unidades)	60	80	140		
5	Boletas de venta manual (talonarios)	256	0	256		
6	Facturas manuales (talonarios)	256	0	256	22084	

- Velar por la imagen de sus Playas y coordinar con el personal de Mantenimiento la atención oportuna de cualquier falla que se presente en los equipos e infraestructura de la Playa de estacionamiento, anexo al curso de gestión de calidad, administración de operación y marketing estratégico.



- Velar por la vigilancia de la Playa y transmitir la cultura de Prevención, diseñando e implementando planes de mejora para controlar riesgos de SST, Robos y Evasión con el soporte del espacio de prevención, anexo al curso de administración de operación, marketing estratégico, gestión de calidad y gerencia estratégica.
- Atender personalmente todos los reclamos tipificados como graves (24 x 7) y registrarlo dentro de las primeras 24 horas en el Sistema Microsoft Dynamics CRM, anexo al curso de administración de operación, gestión de calidad y sistema de información gerencial.
- Cumplir con el procedimiento del Libro de Reclamaciones, reconocimiento y evaluación de desempeño, anexo a la asignatura de administración de operación, gestión de calidad y Dirección de Recursos Humanos.



Cajamarca, 29 de diciembre de 2015

Señor:  
**Armando Bazán Uriarte (DNI N° 26623484)**  
**Av. ~~Alameda~~ Central N° 501 -**  
**Presente -**

De nuestra consideración:

Mediante la presente nos dirigimos a Usted expresándole nuestro más cordial saludo y a su vez para comunicarle que el día 23/12/2015, nuestra empresa tomó conocimiento de la queja N° E331 - 000015, anotada en el Libro de Reclamaciones de la Playa de Estacionamiento que administramos en el Centro Comercial El Quinde de Cajamarca (en adelante La Playa).

Al respecto, es de nuestro interés comunicarle que como parte de nuestro procedimiento de atención de reclamos, hemos tomado nota de su observación, para, de ser necesario, adoptar las medidas pertinentes que pudieran corresponder.


Asimismo, le manifestamos que es importante para nosotros conocer cualquier tipo de disconformidad de nuestros clientes, lo que nos permite optimizar nuestros servicios, ya que constituye un interés prioritario para nuestra empresa la satisfacción de nuestros clientes.

Sin otro particular, se despide de Usted.

Atentamente,

  
Walter Camacho  
Administrador



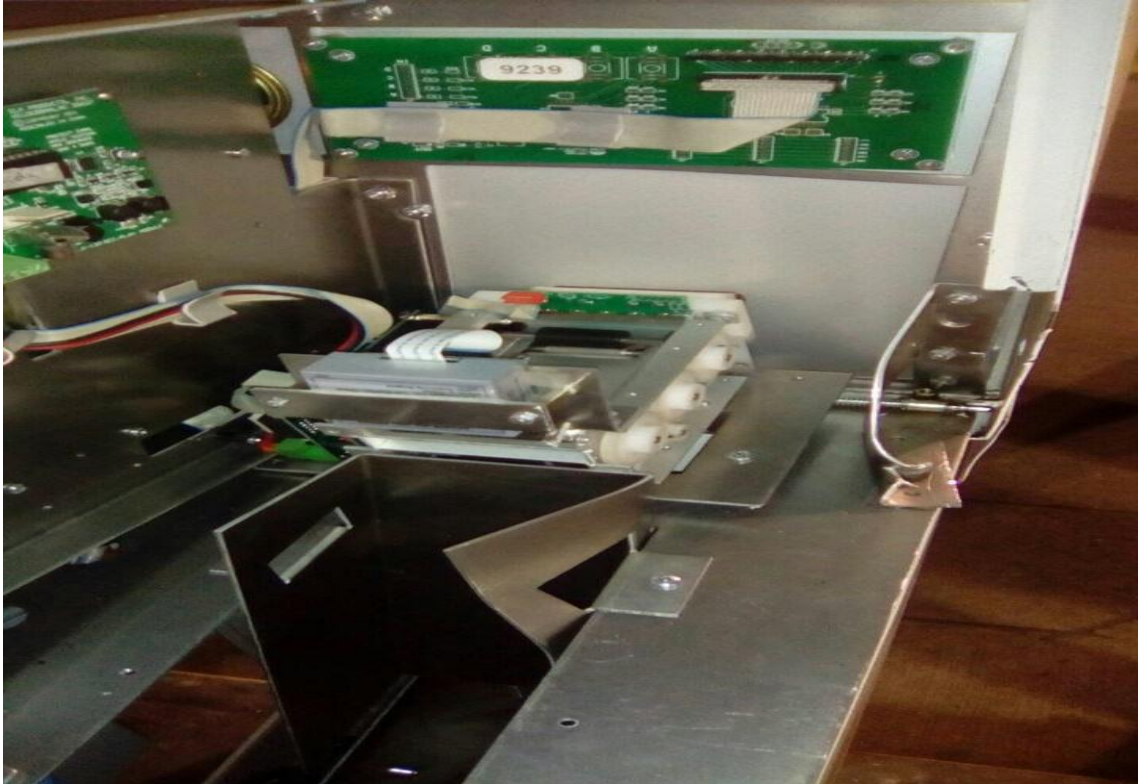
  
Claudia Bazán C.  
44406836  
13-01-16  
5:15 pm.

- Coordinar con el C.C. el mantenimiento y limpieza de la playa de estacionamiento, anexo al curso de administración de operación y Gerencia estratégica.
- Coordina y gestiona el pago de servicios básicos, telefonía fija internet –SAP, anexo al curso de economía de la empresa, Sistema de información gerencial y contabilidad de costos y contabilidad de costos.
- Garantizar la entrega oportuna de correspondencia a la sede central, anexo al curso de administración de operación y gerencia estratégica.
- Efectuar el seguimiento de las reservas realizadas, garantizando su solución en los tiempos óptimos, anexo al curso de gestión de calidad y gerencia estratégica.
- Gestionar, coordinar y controlar los pedidos de productos de limpieza, vinculado al curso de administración de operación e investigación de mercados.



- Garantizar el stock mínimo de materiales y equipos de trabajo, relacionado con el curso de administración de operación y gerencia estratégica.
- Realizar inspecciones periódicas de playa, tranqueras y casetas de pago, a fin de determinar la reparación o realización de algún servicio, anexo al curso de gestión de calidad, administración de operación y gerencia estratégica.
- Coordinar los trabajos menores de reparación (plomaría, electricidad y albañilería según sea el caso), anexo al curso de administración de operación y desarrollo y responsabilidad social empresarial.
- Inspeccionar el mantenimiento anticipado y correctivo de equipos, así como el mantenimiento general de las instalaciones de oficina, anexo al curso de administración de operación, gestión de calidad y gerencia estratégica.
- Gestionar y contactar proveedores de servicios, anexo al curso de investigación de mercados.
- Programar, dirigir, ejecutar y controlar la implementación del Sistema de Abastecimiento, conforme a los lineamientos y políticas de la empresa, normas presupuestales, técnicas de control sobre adquisiciones, relacionado con la asignatura de gerencia estratégica, gerencia de proyectos y gestión de calidad.
- Realizar inventario de materiales de oficina limpieza, equipos de cómputo y algunos enseres de playa, anexo al curso de administración de operación y gerencia estratégica.
- Participar en la preparación, conformidad y puesta en práctica y evaluación de las estrategias y esquemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la prevención de accidente y enfermedades ocupacionales, anexo al curso de gerencia estratégica, gestión de calidad y comportamiento cultural organizacional.
- Coordinar semanalmente con el concesionario de alimentos para el envío oportuno del alimento del personal a mi cargo, anexo a la asignatura de administración de operación e investigación de mercados.
- Controlar la cantidad de alimentos, elaboración de la liquidación mensual de alimentación y consecuentemente gestionar pago de los mismos, anexo al curso de contabilidad financiera y contabilidad de costos.
- Coordinar y validar el cíclico semanal y mensual, de las raciones asignadas al personal a mi cargo, anexo al curso de contabilidad financiera y contabilidad de costos.

- Coordinar con la sede central para el pago en el tiempo oportuno de la concesionaria de alimentos, anexo a la asignatura de derecho de empresa, contabilidad financiera y contabilidad de costos.
- Verificar el correcto funcionamiento de las tranqueras, ticketeras, dispensadores y supervisar la correcta señalización de la playa de estacionamiento, vinculado al curso de administración de operación, gerencia estratégica y fundamentos de marketing.



- Enviar reportes semanales al área de mantenimiento para el correcto funcionamiento de playa, vinculado a la asignatura de gerencia estratégica y administración de operación.

LOS PORTALES S.A						NOVIEMBRE					
CENTRO COMERCIAL EL QUINDE SHOPPING PLAZA CAJAMARCA											
CONVENIOS											
FECHA	CONVENIOS					TIENDAS CHICAS	FINES SEMANA	TOLERANCIA	CANCELADOS	ABONADOS	TOTAL
	PARIS	METRO	SAGA	CINERAMA	TOTAL						
08/11/2015	68	438	77	44	627	25	161	238	31	455	
09/11/2015	35	359	63	62	519		316	344	73	733	
10/11/2015	37	302	77	45	461		304	434	76	814	
11/11/2015	32	294	69	59	454		266	374	71	711	
12/11/2015	46	273	202	23	544		263	362	75	700	
13/11/2015	47	316	86	24	473		310	400	74	784	
14/11/2015	100	398	129	34	661	81	269	424	63	837	
15/11/2015	102	508	108	59	777	55	181	355	25	616	
16/11/2015	38	321	58	53	470		314	425	77	816	
17/11/2015	29	236	53	29	347		297	351	59	707	
18/11/2015	47	274	58	60	439		310	360	64	734	
19/11/2015	31	303	66	53	453		290	370	57	717	
20/11/2015	70	309	121	58	558		314	435	90	839	
21/11/2015	78	383	140	39	640	62	351	386	62	861	
22/11/2015	79	450	115	49	693	69	204	326	29	628	
23/11/2015	36	327	73	60	496		288	372	86	746	
24/11/2015	49	289	64	46	448		294	355	69	718	
25/11/2015	65	295	79	49	488		288	371	71	730	
26/11/2015	63	349	98	33	543		284	384	81	749	
27/11/2015	82	373	110	41	606		342	522	75	939	
28/11/2015	89	382	159	33	663	78	244	377	58	757	

- Supervisar que todo el personal cuenten con equipo de protección personal, vinculada al curso dirección de recursos humanos y gerencia estratégica.



- Llevar el control de los uniformes y epps de playa, verificando que estén en óptimas condiciones, y haciendo el cambio correspondiente si se encontraran en mal estado, vinculada al curso de administración de operación y dirección de recursos humanos.

Administrador(a): Walter Camacho  
QUINDE CAJAMARCA

Considerar por Colaborador  
02 Camisas ó Blusas / 01 Casaca / 01 Corbata / Corbatín  
01 Pantalón / 01 Gorro ó Sombrero ó Vicera

Descripción	TALLAS							CANT	
	XS	S	M	L	XL	XXL	XXXL	TOTAL	
Camisas Anfitrión		2	8					0	
Camisas Supervisor								0	
Camisas Valet Parking								0	
Blusas Anfitriona/Cajera		2	4	2				8	
Blusas Supervisora								0	
Blusas Valet Parking								0	
Casacas Anfitrión		1	3	1				5	
Casacas Supervisor								0	
Casacas Valet Parking								0	
Casacas Anfitriona/Cajera		1	2	1				4	
Casacas Supervisora								0	
Casacas Valet Parking Dama								0	
Corbatas / Corbatín								9	5 corbatas, 4 corbatín
								26	

Descripción	TALLAS										CANT	
	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	TOTAL	
Pantalón Anfitrión/Valet Parking			2	3							5	
Pantalón Supervisor											0	
Pantalón Anfitriona/Cajera/Valet		2	2								4	
Pantalón Supervisora											0	
											9	

- Realizar el pedido cada 6 meses de uniformes para el personal a mi cargo, anexo a la asignatura de gerencia estratégica, dirección de recursos humanos y desarrollo y superación personal.
- Vigilar por el cumplimiento de la Ley de Seguridad y salud en el trabajo y su reglamento interno de la empresa, anexo al curso de dirección de recursos humanos y gerencia estratégica.
- Realizar las reservas mensuales de tickets, contómetros e implementos para oficina y playa – SAP, anexo a la administración de operación, gerencia estratégica y finanzas de corto plazo.
- Asegurar el cumplimiento de ventas (abonados) del área comercial, relacionado con el curso de contabilidad financiera, contabilidad de costos, economía de la empresa y contabilidad de gerencia.
- Cerciorar una buena atención al usuario (Playa de estacionamiento), relacionado con el curso de gestión de calidad y gerencia estratégica y comportamiento y cultura organizacional.

- Formular y evaluar el plan anual de trabajo y gestionar la aprobación de la sede central, relacionado con el curso de desarrollo de habilidad gerencial, gerencia estratégica y plan de negocio.

CODIGO	DESCRIPCION DEL MATERIAL	U/M	CANTIDAD	ALMACEN
10014360	IMPERMEABILIZANTE ALQUITRAN X GALON	UN	15	1
10010889	ABRAZADERA VARIOS	UN	4	1
10004904	ACCESORIO COMPLETO P/TANQUE DE INODORO	UN	12	1
10013528	ACEITE 3 EN UNO	UN	13	1
10015530	ACRILICOS CRISTAL DE 3ML FOLLETOS/MODELO	UN	12	1
10021595	Adaptador Display Port a HDMI - HP	UN	31	1
10015985	ADAPTADOR USB A SERIAL	UN	1	1
10017335	AFICHE PROMOCION x CIENTO	UN	10	1
10001512	AGUA CON GAS 625 ML	UN	45	1
10015643	AGUA SAN MATEO SIN GAS 350 ML	UN	65	1
10022120	ALCOHOL DE 70º X 500 ML	UN	1	1
10002333	ALCOHOL GEL DESINFECTANTE DE MANOS	UN	22	1
10019746	ALCOHOL ISOPROPILICO X GALON	GL	9	1
10001590	ALMANAQUE COUNTRY CLUB	UN	15	1
10020551	ALTAVOZ MYLAR	UN	3	1
10002339	AMBIENTADOR ANTITABACO AROMA SAPOLIO	UN	14	1
10002328	AMBIENTADOR AROMA BRISA MARINA	UN	31	1
10002327	AMBIENTADOR AROMA LAVANDA	UN	53	1
10008093	AMBIENTADOR AROMAS VARIOS GLADE/SAPOLIO	UN	10	1
10008092	AMBIENTADOR GALON	GLN	40	1
10004668	ANILLO ESPIRAL 1" CAPACIDAD 220 HJS	UN	65	1
10001902	ANILLO ESPIRAL 1/2" CAPACIDAD 90 HJS	UN	100	1
10010647	ANILLO ESPIRAL 11/4" CAPACIDAD 280 HJS	UN	50	1
10004659	ANILLO ESPIRAL 25/64" CAPACIDAD 70 HJS	UN	50	1
10004666	ANILLO ESPIRAL 3/4" CAPACIDAD 160 HJS	UN	60	1

### 3.2. Descripción de los conocimientos que se haya puesto en práctica y la relación con lo que se haya aprendido

- Organización y manejo del personal.
- Solución de conflictos entre colaboradores y conflicto intrapersonal del personal.
- Solución de discrepancias y/ o reclamos de los clientes, que utilizaban el playa de estacionamiento.
- Uso de herramientas informáticas y Microsoft Office (Word, Power point, Excel).

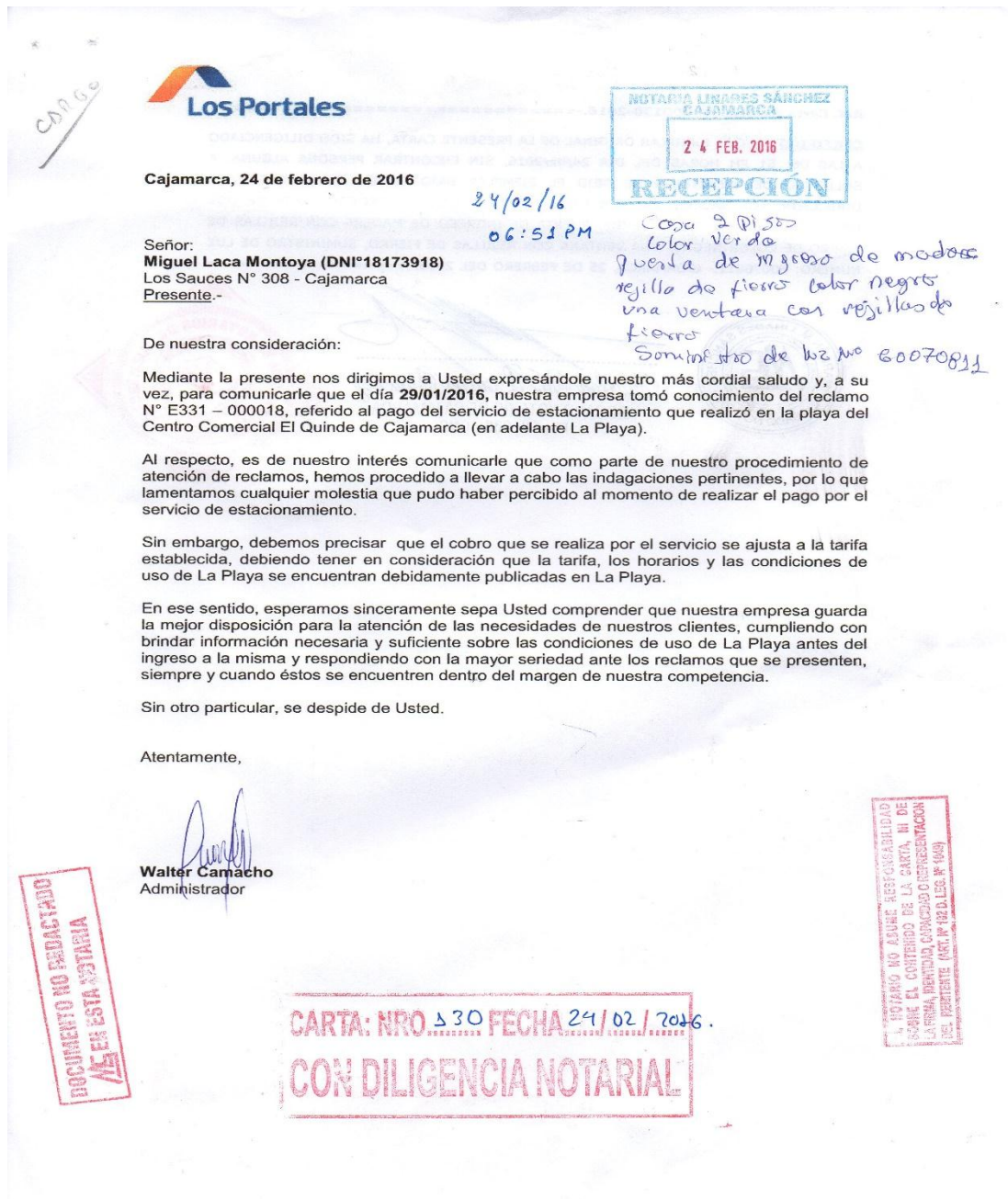
### **3.3. Contribución en la problemática y solución de situaciones presentadas**

- Es preciso indicar que el suscrito ingresa a laborar como administrador, con el inicio de operaciones de Los Portales SA (2014), en el centro comercial Quinde en Cajamarca, dado que antes de dicha fecha había otra empresa denominada INVERSIONES ELMILAND SAC, que prestaba servicios de administración de la playa de estacionamiento en el centro comercial mencionado. Es por ello que el suscrito como administrador planeo, organizó y gestionó el sistema de operación adaptando a la zona de Cajamarca, tomando como referencia los procedimientos de la sede central y de la anterior empresa, contratando 4 trabajadores de la empresa anterior.

Uno de las dificultades más resaltantes es que la empresa INVERSIONES ELMILAND SAC, llevó todo el equipo logístico y no dejó ningún tipo de información, es por ello como administrador para tomar las previsiones se contrató 4 trabajadores de la empresa anterior, los cuales me apoyaron en los procedimientos de movimiento del negocio.

De acuerdo a la referencia es que la empresa anterior, no tenía implementado el diagnóstico del estado situacional de los vehículos que ingresaban, hacían responsable al centro comercial respecto algún daño de sus vehículos, viendo tal dificultad, el suscrito optó por implementar el diagnóstico de estado situacional de los vehículos que ingresaban, asignado a un colaboradores en playa con una cámara fotográfica, para registrar los vehículos que ingresan con algunos daños, consecuentemente se le informaba al propietario de dicho daño, así estar libre de cualquier tipo de reclamo.

- El suscrito como parte del procedimiento a los reclamos de los clientes, optó por remitir carta notarial a los clientes, con la finalidad de mejorar la atención al cliente.



De acuerdo a la referencia, con la anterior empresa había demora para realizar el pago para el servicio de estacionamiento, en un principio también había malestar del usuario, lo cual se optó por gestionar e implementar en las cajas el sistema informático de cobranza.

Los Portales

### Acta de Reunión Los Portales Estacionamientos

Operación:	CC El Quinde Cajamarca
Contacto:	David Diaz
Teléfono:	946331561
E-mail:	ddiaz@parauco.com
Fecha:	09/10/2015
Hora:	15:00 horas

**Temas de la Reunión**

**Servicio y Calidad:** Se coordinó enviar a los Abonados al sótano, para así dejar más espacio en la Playa principal para los clientes.

**Operaciones:** Subir tarifa de Abonados de Motociclistas a S/. 25.00 mensual. tarifa actual S/. 15.00

**Comercial:**

**Proyectos/ A&F:**

**Calificación del Servicio Portales**

Calificación del Servicio: 1 (Malo) - 2 (Regular) - 3 (Bueno) - 4 (Muy Bueno) - 5 (Excelente)

Sustento del puntaje obtenido: Hasta ahora no tenemos el sistema Informativo instalado y eso causa reclamos de los clientes. a pesar de eso el adm. se sigue organizar

**Acuerdos**

Acuerdo 1 Vehículos de Abonados dirigidos al sótano.

Acuerdo 2 tarifa de Motociclistas subida a S/. 25.00

Acuerdo 3 Portales de Cajama Portales.

Nombre y Firma del Administrador de Playa: *Walter Amador Torres*

Nombre y Firma del Cliente: *David Diaz Igüida*

Sub-Gerente de Mall  
El Quinde Shopping Plaza S.A.  
Cajamarca

Fecha: 1-07-08-2010



### 3.4. Análisis de la contribución en términos de competencia y habilidad adquirida

- **Habilidad Conceptual:** capacidad para examinar y definir circunstancias complejas y deducir la organización de forma holística.  
Tener oportunidad de especular creativamente y utilizar imaginación.
- **Habilidades interpersonales o humanas:** capacidad para deducir, instruir, dirigir, motivar e inspeccionar a otros y trabajar en equipo.  
Consolidar un contexto profesional en la que los colaboradores trabajan en su máxima capacidad.  
Ayudar a otros colaboradores descubrir un sentido de objetivo de labor.  
Dar apoyo, dirigir y proteger de ser el caso a mis subordinados.
- **Habilidad técnicas:** capacidad para llevar a cabo trabajos específicas que comprenden el uso de herramientas, procedimientos y metodologías.  
Jugar un papel de ascendente en las consecuencias organizacionales.  
Lograr compensaciones adecuadas, en forma de honorarios, bonos y acciones operativos.

### 3.5. Nivel de beneficio obtenido por la institución producto de la contribución en solución de una situación problemática

- Propuesta de tanqueras y ticketeras electrónicos y consecuentemente su implementación.



- Implementación de plan de seguridad y salud en el trabajo y consecuente dotar al personal en el playa de estacionamiento con equipo de protección personal adecuado (zapatos de punta de acero, gorro con visera, lentes de seguridad, bloqueador).



- Implementación del plan de motivación con premios para colaborador del mes por cumplimiento de las metas.



- Implementación de cumpleaños colectivos mensuales de los colaboradores.

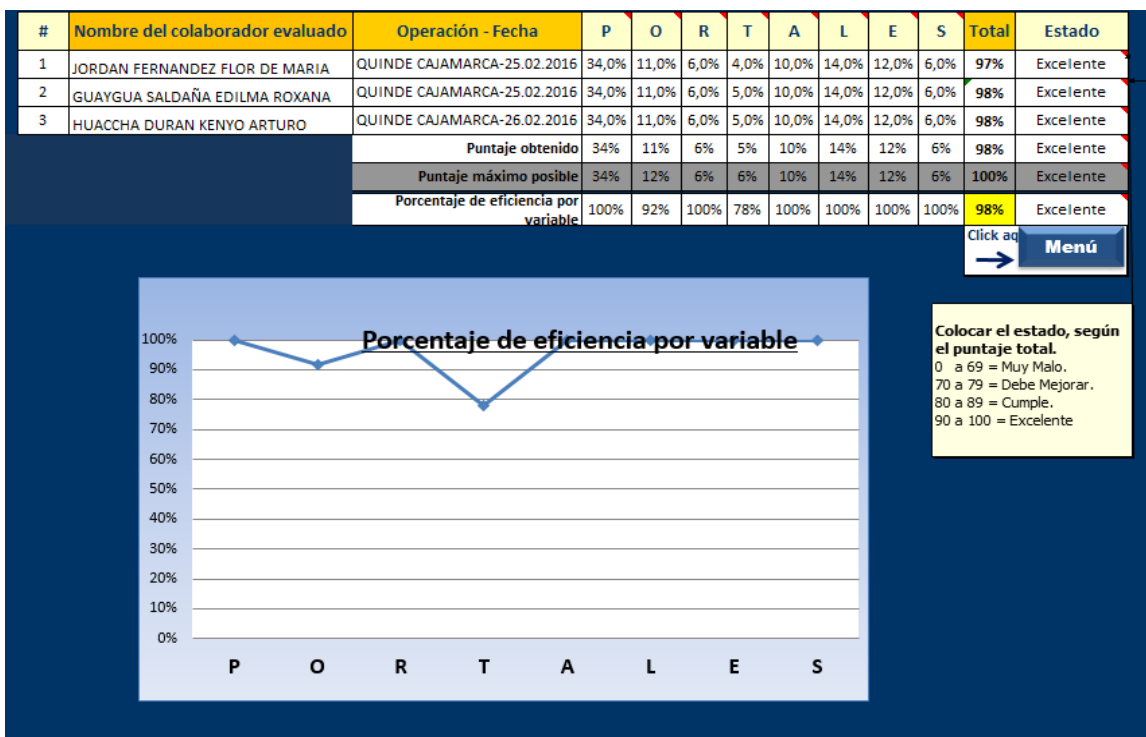
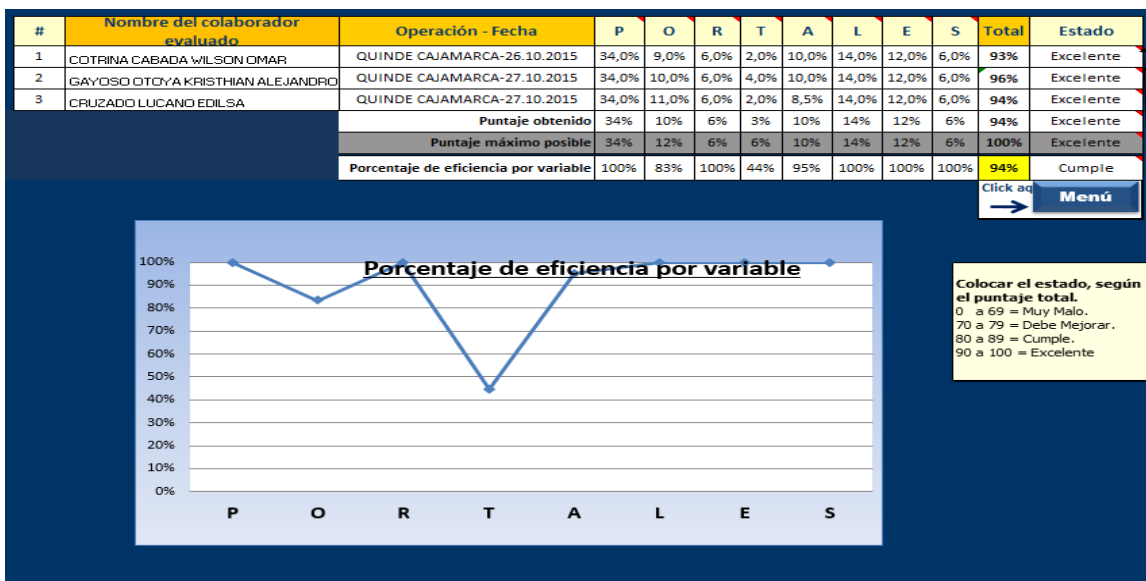


- Implementación de talleres de atención al cliente, Taller de seguridad, auxilio mecánico ligero y manejo de extintores (2 veces al año fuera de horario de trabajo).





- De acuerdo al promedio de porcentaje de autoevaluación al colaborador, desde el principio ha ido creciendo la eficiencia y eficaz de actividades, por dicho avance la administración general, ha otorgado bonos a los colaboradores y al suscrito, por el cumplimiento de protocolos de atención.



## **CONCLUSIONES**

El suscrito ha realizado de manera exitosa las actividades de coordinación y supervisión de las actividades de los colaboradores, para garantizar que las actividades se ejecuten con eficiencia y eficaz, por los responsables de llevar acabo cada acción.

El suscrito ha realizado las actividades de planeamiento satisfactoriamente durante el periodo de permanencia en los Portales SA, desde el principio definiendo objetivos, estableciendo estrategias y desarrollando planes para integrar y coordinar las actividades.

El suscrito ha realizado las actividades de organización favorablemente durante la permanencia en Los Portales, organizando y determinando las tareas a realizar por los colaboradores, agrupando las actividades, definiendo quien lo reporta a quien, para tomar las decisiones pertinentes.

El suscrito ha realizado las labores de dirección de manera eficaz durante el periodo de permanencia como Administrador de Los Portales, motivando a los colaboradores con presentes, ayudando a resolver las discrepancias entre colaboradores, influyendo positivamente en los colaboradores durante la ejecución de las actividades y afrontado las discrepancias que surgieron con los usuarios en la playa de estacionamiento.

Asimismo se ha realizado con éxito la actividad de control, durante la permeancia en Los Portales, evaluado constantemente si se han realizado las cosas como lo planeado, con la finalidad de asegurarse de que los objetivos se cumplan y de que las actividades sea realizado como debe ser cumpliendo con el protocolo, verificando el desempeño de los colaboradores. Supervisando, comparando y tomando las acciones correctivas.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda mantener y fortalecer la interrelación de los colaboradores de Los Portales S.A.
2. Se recomienda, para llevar una óptima administración cumplir con las acciones siguientes: planear, organizar, dirigir y controlar las acciones correspondientes.
3. Para realizar una adecuada labor de Administrador de Empresa, se recomienda realizar un evaluación (FODA) y una evaluación integral de los clientes.
4. Se recomendó al Administrador y la Alta gerencia de Los Portales S.A, seguir trabajando con la misma intensidad, con el control y seguimiento de las actividades realizadas.



## BIBLIOGRAFIA

- Aquiles y Vega (2004), *Administración General*, Primera Edición, Impreso en México.
- Brech & Urwick, (1984), *La historia del Management*, Editorial: Orbis.
- Chiavenato (2004), *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato (1999), *Administración de Recursos Humanos*, Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- Cesar y Castro (2018), *Informe de práctica empresarial realizado en el área administrativa la Empresa Freile Grupo Empresarial – Valledupar*, Fundación Universitaria del Área Andina en la Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Financieras.
- Carbajal y Javier (2018), *Evaluación dela satisfacción laboral en el personal administrativo y técnico de la Clínica San Lorenzo en la Ciudad de Cajamarca 2018*, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad Ciencias Empresariales y Administrativas.
- Escobedo (2017), “*Funciones desempeñadas en la compañía minera Los Andes Perú Gold SAC*”, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas.
- Fayol (1916), *Administración general y Administración industrial*.
- García (2018), *Informe de Trabajo de suficiencia profesional como Asistente administrativo en la empresa Garna Industrial SAC, periodo 2018-2018*, Universidad Nacional de Trujillo.

Hernández y Rodríguez (2002), *Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*, Impreso en México, McGraw-Hill.

Henríquez (2005), *la Ciencia de la Administración de Empresas: un análisis de sus componentes y de la contribución de la revista economía y administración*, Universidad de Concepción.

Koontz, Harold, O Donnell, Cyril y Weihrich, Heinz (2000), *Administración*, Octava Edición, Editorial: McGraw-Hill, Encuadernación: Soft cover.

Koonz, Harold y Weihrich, Heinz, 12° edición (2004), *Administración un perspectiva Global*, Impreso en Mexico, McGraw-Hill.

Los Portales SA, *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Los Portales SA*, Cod. OSGSST.RE.01, Vigente desde 02/12/2013.

Los Portales SA, *Código de Ética*, Vigente desde 02/12/2013.

Marcó, Aníbal y Leonel (2016), *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*, Realización Editorial: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Mintzberg (1997), *Revista Escuela de Administración de Negocios*, Universidad EAN Bogotá, Colombia.

Perspectivas (2007), *Origen y Desarrollo de la Administración*, Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia.

Puelles (2017), *Gestión de Recursos Humanos para una exitosa administración de control de tiempos de trabajo en la Empresa Cifarma año 2016*, Universidad

Peruana de las Américas en la Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas.

Robbins, Stehen P. y Coulter, Mary (2000), *Administración*, Sexta edición, Impreso en Mexico, Prestice Hall.

Rodríguez (2019), “*Informe de Suficiencia Profesional de la Jefatura de Recursos Humanos en la Clínica Ortega SRL*”, Universidad Continental, faculta de la Ciencia de la Empresa.

Santos (2016), *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - Agosto 2016*, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios.

Urrea (2019), *Administración Práctica y Disciplina del Saber*, Universidad Peruana de la Ciencia Aplicada, Facultad de Ciencias Aplicadas.