



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA
H&G E.I.R.L.**

PRESENTADO POR

BACH. GLORIA LUCERO CALDERON HUANCA

ASESOR

DR. TEOFILO LAURACIO TICONA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS (FCJEP)**, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis () / Trabajo de suficiencia profesional (X) / Trabajo académico (), titulado: **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA H&G E.I.R.L.**

Presentado por el (la):

BACH. GLORIA LUCERO CALDERON HUANCA

Para obtener el grado académico () o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad () de: **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**, y asesorado por el(la) **DR. TEOFILO LAURACIO TICONA** designado como asesor con **RESOLUCIÓN DE DECANATO N°02690-2024-FCJEP-UJCM**, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de Suficiencia Profesional	Porcentaje de similitud
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO	BACH. GLORIA LUCERO CALDERON HUANCA	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA H&G E.I.R.L.	6%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 6% que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 04 de Octubre del 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Descripción y actividades del centro de labor profesional.	2
1.2.1 Aspectos Generales de la empresa.	2
1.2.2 Misión:	3
1.2.3 Visión:	3
1.2.4 Organigrama de la empresa H&G E.I.R.L.	3
1.3 Contexto social, organizacional, institucional y ambiental.	4
1.4 Descripción de las tareas profesionales realizadas.	4
1.4.1 Funciones	4
1.5 Objetivos y retos del cargo profesional.	5
1.5.1 Objetivo.....	5

1.5.2 Retos.....	5
1.6 Descripción del producto o proceso de la labor profesional.....	6
1.6.1 Proceso que será objeto de Informe.	6
1.7 Resultados de las tareas profesionales cumplidas.	6
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN	7
2.1 Bases teóricas y legales de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el desempeño del cargo.....	7
2.1.1 Control y seguimiento de Seguros de los trabajadores y vehículos.	7
2.1.2 Tramitación de Pases.....	8
2.1.3 Emisión y seguimiento de facturaciones.....	9
2.1.4 Control Documentario.....	9
2.1.5 Publicidad en redes sociales.....	10
2.2 Validación crítica de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos para resolver los casos que se presentaron en el desempeño del cargo.....	10
2.2.1 Control y seguimiento de seguros de trabajadores y vehículos.	10
2.2.2 Tramitación de Pases:.....	11
2.2.3 Emisión y seguimiento de facturaciones.....	15
1.2.4 Control Documentario.....	16
2.2.5 Publicidad en Redes Sociales.....	18
CAPÍTULO III APORTES Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	20

3.1 Propuesta de la mejora del modelo organizacional o institucional, plan de negocio, método, proceso o procedimiento administrativo, comercial o análisis económico.....	20
3.2 Descripción de la implementación de la mejora propuesta.	21
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis FODA de la empresa H&G E.I.R.L.	24
Tabla 2	Estrategia para el Área de Dirección.....	25
Tabla 3	Estrategia para el Área Administrativa	26
Tabla 4	Estrategia para el Área Contable.....	26
Tabla 5	Estrategias para el Área de Ventas.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa H&G E.I.R.L.	3
Figura 2 Portal SICAM.....	11
Figura 3 Portal de acceso SICAM	12
Figura 4 Portal SICAM.....	12
Figura 5 Solicitud de pases SICAM.....	13
Figura 6 Portal SICAM.....	14
Figura 7 Resumen de Solicitud SICAM	14
Figura 8 Portal de Facturación ACM Paso 1	15
Figura 9 Portal de Facturación ACM paso 2.....	16
Figura 10 Portal de Facturación ACM paso 3	16
Figura 11 Herramientas del portal Canva	19
Figura 12 Publicidad Saneamiento Ambiental.....	19

RESUMEN

El presente informe de suficiencia profesional, hace mención a la experiencia laboral desarrollada en la empresa H&G E.I.R.L. Dedicada a la prestación de servicios al campo de la minería, como principal actividad y su cliente frecuente es la minera Southern Perú Copper Corporation (SPCC), también realiza servicios a empresas privadas y públicas.

El informe describió los procedimientos en el Área Administrativo realizado por el Bachiller, describirá también la información general de la entidad, así como las deficiencias que se detectaron, cabe mencionar que esta área fue de suma importancia para la elaboración de cada servicio y proyecto realizado durante el periodo de la experiencia laboral.

Palabras clave: Procedimientos, Administrativos, experiencia, empresa H&G E.I.R.L.

ABSTRACT

This professional proficiency report mentions the work experience developed in the company H&G E.I.R.L. Dedicated to providing services to the mining field, its main activity and its frequent client is the mining company Southern Perú Copper Corporation (SPCC), it also provides services to private and public companies.

The report described the procedures in the Administrative Area carried out by the Bachelor, it will also describe the general information of the entity, as well as the deficiencies that were detected, it is worth mentioning that this area was of utmost importance for the development of each service and project carried out during the period of work experience.

Keywords: Procedures, administrative, experience, company H&G E.I.R.L.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Introducción.

El presente informe tiene como contenido las actividades administrativas desarrolladas por el bachiller dentro de la empresa H&G E.I.R.L. Una contratista prestadora de servicios diversos.

A continuación, el presente informe consta de los siguientes Capítulos: el Capítulo I: Se describe los aspectos generales de la empresa. En el Capítulo II: Se describe la fundamentación. En el Capítulo III: se encontrará los aportes y desarrollo de las experiencias del trabajo de suficiencia profesional. Finalmente, en el Capítulo IV: Encontramos las Conclusiones, Recomendaciones y Bibliografía. Es el orden Respectivo del presente informe de suficiencia profesional basada como Asistente Administrativo en dicha empresa.

1.2 Descripción y actividades del centro de labor profesional.

H&G E.I.R.L. Una empresa prestadora de servicios por contratos a la empresa minera Southern Perú Copper Corporation (SPCC) en sus diferentes áreas como: Ilo, Cuajone y Toquepala también a empresas como: Enapu, la Municipalidad de Ilo, Zed Ilo, Tramarsa, Petro Perú, entre otras entidades tanto privadas como públicas. H&G E.I.R.L. Inicia sus operaciones en el año 2010 buscando nuevas oportunidades, poco a poco logró posicionarse y distinguirse de sus competidores. Con los años en el mercado se ha consolidado como una de las más importantes de la ciudad de Ilo, brindando servicios de Saneamiento Ambiental (Desinfección, Desinsectación y Desratización), venta y recarga de variedades de extintores como son: Polvo Químico Seco (PQS), Acetato de Potasio (k), Dióxido de Carbono (CO2) y Agua Presurizada, realización de capacitaciones teóricos y prácticos del uso correcto del manejo de Extintores, También la comercialización e instalación de todo tipo de señalética de seguridad, venta de equipos de protección personal (EPP), servicio de limpieza de tanques sépticos, alquiler de baños portátiles, vehículos y servicios de jardinería, también construcción.

1.2.1 Aspectos Generales de la empresa.

- RUC: 20532489181
- RAZÓN SOCIAL: H&G E.I.R.L.
- DIRECCIÓN LEGAL: Calle Moquegua N.º 101
- DEPARTAMENTO, DISTRITO/ Moquegua - Ilo - Ilo.
- CORREO ELECTRÓNICO: hyg_ilo@hotmail.com
- CONDICIÓN: Activo
- TIPO DE FACTURACIÓN: Electrónico.

1.2.2 Misión:

“Garantizar a nuestros clientes un servicio integro de Saneamiento Ambiental, minimizando las plagas e infestación por insectos y roedores, así como los micro organismos presentes; comercialización de equipos contra incendios y protección personal (EPP) todo esto acorde a las normas técnicas legales.”

1.2.3 Visión:

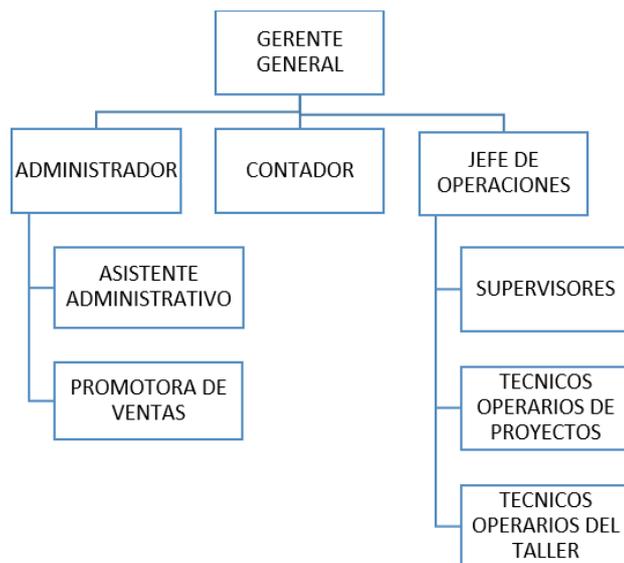
“Ser reconocida dentro de cinco años como una empresa que brinde confianza y credibilidad, ofreciendo capacidad de organización y gestión, contando con infraestructura administrativa con soporte legal; todo dentro del ámbito de sus actividades; promoviendo campañas de seguridad y prevención, control y erradicación de enfermedades y plagas, logrando convertirnos en aliados estratégicos de nuestros clientes”.

1.2.4 Organigrama de la empresa H&G E.I.R.L.

En cuanto a la estructura orgánica, la empresa cuenta con un organigrama jerárquico vertical que detalla los cargos de la organización de arriba hacia abajo.

Figura 1

Organigrama de la empresa H&G E.I.R.L.



Nota: Basado en la empresa H&G E.I.R.L.

1.3 Contexto social, organizacional, institucional y ambiental.

Los factores que influyeron a la empresa de manera favorable son:

Durante el 2020, surgió la demanda de los servicios ambientales como la desinfección para la lucha contra el COVID – 19 esto contribuyo en magnitud a conseguir activos que benefició a la empresa.

Así también la minera Southern Perú Cooper Corporation (SPCC) está relacionado con el crecimiento de la economía nacional, según el boletín (CooperAcción, 2024) esta minera tiene una fuerte producción de cobre y esta posicionada dentro de las tres mejores del rubro con un 16,4% es por ello que H&G E.I.R.L. participa en sus diferentes licitaciones, ya que por ser una empresa local tiene posibilidades de ser considerada.

Por otra parte debido a la (Comision de Normalizacion y de Fiscalizacion de Barreras Comerciales no Arancelarias-INDECOPI, 2011), regulariza e indica que todas las diferentes entidades, negocios, vehículos entre otros deben contar con extintores dependiendo al rubro, lo cual esto es una importante adición salarial para la empresa ya que favorece en el aumento de las ventas y mantenimiento de extintores.

1.4 Descripción de las tareas profesionales realizadas.

Las actividades realizadas fue como Asistente Administrativo en todos los proyectos y servicios que ejecutaba la empresa en el periodo laboral del bachiller que comenzó el 10 de enero del 2020 hasta el 31 de diciembre del 2023 en las oficinas de la empresa H&G E.I.R.L. durante el proceso constructivo se logró dominar los programas y plataformas como SICAM, AMC, Portal SUNAT, entre otros procedimientos que los clientes potenciales de H&G E.I.R.L. utiliza.

Se finalizó con solvencia cualquier tarea y se logró incrementar los conocimientos y la experiencia.

1.4.1 Funciones

- Realizar todo tipo de coordinaciones con el operador del contrato y con los involucrados del servicio.

- Actualizar el registro de personal y vehículos para cumplimiento estricto de las obligaciones como el SCTR Salud, SCTR Pensión, Póliza Vida Ley, SOAT, inspección vehicular, licencia de conducir.
- Habilitar al personal y vehículos en el sistema SICAM.
- Planificar inducciones al personal.
- Reportar a la contrata de las actividades y deficiencias desarrolladas durante el día.
- Elaboración de requerimientos para los servicios.
- Elaboración de informes semanales y mensuales del estatus de los servicios y actividades de la empresa.
- Brindar asesoramiento en asuntos de su competencia solicitados por las instituciones, organismos y otros.
- Llevar el registro y seguimiento de la cartera de cliente.
- Realización de proformas.
- Realización de certificados de servicios realizados.
- Publicidad en redes sociales.

1.5 Objetivos y retos del cargo profesional.

1.5.1 Objetivo:

Las funciones como asistente administrativo fue gestionar la documentación y planeación de las actividades en función a los servicios, así mismo de las coordinaciones con el cliente y el operador del contrato, todo ello para una correcta ejecución y satisfacción del cliente.

1.5.2 Retos:

- ✓ Aumentar la productividad y eficiencia en las tareas.
- ✓ Generar un ambiente de trabajo agradable entre todos los colaboradores.
- ✓ Fomentar la adecuada colaboración del personal.
- ✓ Responsabilidad en la entrega de servicio en la fecha y hora pactada con el cliente.

1.6 Descripción del producto o proceso de la labor profesional.

Para el cargo de Asistente Administrativo fue necesario cumplir con las indicaciones de mi jefe Inmediato que fue el Administrador y el Gerente General, quienes se encargaban de monitorear la correcta ejecución de las actividades principales.

Para cubrir el cargo como asistente Administrativo fue necesario contar con conocimientos en los programas office como son: (Word, Excel intermedio, PowerPoint, CorelDRAW, Outlook, Foxit PDF Reader.

1.6.1 Proceso que será objeto de Informe.

- ✓ Analizar la productividad mediante el logro de objetivos y metas
- ✓ Relacionar el logro de metas con la productividad
- ✓ Determinar la productividad de la ejecución del proyecto

1.7 Resultados de las tareas profesionales cumplidas.

- ✓ Se obtuvo conocimientos en las gestiones con empresas importantes de la localidad.
- ✓ Se logró dominar los sistemas de habilitación de Pases y Facturaciones de Southern Perú Copper Corporation.
- ✓ Se conoció a profundidad la documentación para las diferentes licitaciones Privadas.
- ✓ Se obtuvo conocimientos de la variedad de Extintores tipos y tamaños de cómo y cuándo se utilizan.
- ✓ Se obtuvo conocimientos de gestiones contables.
- ✓ Conocimientos de Homologación.
- ✓ Conocimientos de Seguridad Minera.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN

2.1 Bases teóricas y legales de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el desempeño del cargo.

Existen métodos y procedimientos que la organización y el cliente proporciona, esto es necesario conocer para utilizar como guía y base en las actividades y funciones administrativas de H&G E.I.R.L, para así evitar riesgos como: suspensiones o quejas por parte de los clientes. Es necesario contar con procesos que garanticen el cumplimiento y permitan la difusión para la mejora continua. En consecuencia para las gestiones documentarias de nuestros clientes nos basamos en la Política empresarial de la empresa H&G E.I.R.L. donde hace referencia a un conjunto de lineamientos o principios que repercuten en la toma de decisiones.

H&G E.I.R.L también cuenta con procedimientos diversificados para cada tipo de servicio que brinda. A continuación, se nombra y explica el papel que jugaron la teoría con la práctica.

2.1.1 Control y seguimiento de Seguros de los trabajadores y vehículos.

Para el cumplimiento de las actividades y servicios se realizó el registro de Seguro SCTR y Póliza Vida Ley. De acuerdo a la (Ley de Consolidación de beneficios sociales Decreto Legislativo N° 688, 2006). Que indica que los trabajadores deben contar con el seguro Vida Ley que brinda alivio económico a sus familiares en caso de un fallecimiento o invalidez de un trabajador y a la vez también para proteger a los trabajadores en actividades de alto riesgo. Como también a través de la (Ley 26790 de Modernización de la Seguridad Social en Salud, 1997). Que establece el

Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) este otorga prestaciones de salud y económicas por accidentes de alto riesgo en el trabajo, los cuales existen dos tipos de seguros que lo complementan SCTR Salud y la SCTR Pensión, este otorga al trabajador afiliado una pensión de acuerdo al grado de accidente y/o enfermedad que pueda ocurrirle en el trabajo, todo esto a través del (Decreto Supremo N° 008-2022-SA, 2022), que explica a qué tipos de trabajos aplica la inscripción de estas Pólizas. Ahora bien, la empresa H&G E.I.R.L está obligada a tomar estos seguros y a realizar los pagos correspondientes por ser una empresa prestadora de servicios conexas a la minería.

Para realizar las actividades y movilizaciones del personal se mantuvieron al día los permisos de los vehículos, según la Ley N.º 27181 (Ley General del Tránsito Terrestre, 1999). Que establece los estándares generales y reglamentarios para el transporte y tránsito terrestre, con el fin de proteger el medio ambiente y a las personas. Se indica que los vehículos deben ingresar al sistema nacional de transporte, así como cumplir los procedimientos administrativos, por lo cual se realizó la inscripción de los vehículos de H&G E.I.R.L. con la aseguradora de Póliza Vehicular que ofreció una adecuada cobertura beneficiosa para el vehículo y así estar protegido ante un robo, choque o incendio, además estos seguros cubren las atenciones médicas de los ocupantes y peatones de tránsito, también se tomó en cuenta la realización de la inspección técnica semestral y la compra del SOAT.

2.1.2 Tramitación de Pases.

Para realizar nuestros servicios debemos contar con un Pase que nos da acceso a las áreas de la empresa minera Southern Perú, por consiguiente, existe el (Instructivo de Solicitudes de Pases, 2020). Es un sistema que busca entregar al cliente un mejor control y seguridad para el acceso a sus diferentes áreas como Ilo, Toquepala y Cuajone.

SICAM es un software implementado para usarlo desde un computador, Tablet o un smartphone que automatiza el ingreso y salida del personal a las instalaciones de la minera Southern Perú. Entre sus funciones y gestiones a realizar en este portal destaca el ingreso de la documentación de la empresa contratista, el ingreso de documentación del personal y vehículos, las gestiones de pases de

acceso, el ingreso de contratos al portal, gestión de elección de áreas y zonas, gestión de permisos para conducir, gestión de alimentación, gestión de hospedaje. El sistema es totalmente adaptable a los requisitos del cliente tomando en cuenta el lugar y cuando se realiza el servicio.

2.1.3 Emisión y seguimiento de facturaciones.

En consecuencia al ser una empresa contratista prestadora de servicios se optó por adaptarse a los cambios y requerimientos de nuestros empleadores, entre ellas: las facturaciones y cobranzas, para lo cual las facturaciones son electrónicas a fin de completar el universo de emisores electrónicos y cumplir con la Administración Tributaria, de la (Resolución de Superintendencia N°128/SUNAT, 2021), donde se estableció que desde el año 2022, todos los contribuyentes deberán emitir comprobantes de pago electrónicos y dejar de emitir factura y boletas de venta llenadas a mano. Tomando en cuenta esta Resolución la cual se convalidó al modo de cobranza y seguimiento de las contratistas, nuestro empleador nos habilita la (Plataforma del Proveedor). Utilizado para las empresas del rubro minero. Y el manual (Procedimientos del Proveedor AMC, 2016) que nos ayuda a llevar el control y gestión de nuestras facturas, a través de esta plataforma podemos seleccionar la factura, vincularla a nuestro servicio y realizar el seguimiento hasta la etapa final de cobranza.

2.1.4 Control Documentario.

Control Documentario de Recarga de Extintores según La (Norma Técnica Peruana 350.043-1, 2011). Indica que todos los extintores de incendios se deben recargar después de ser utilizada o al cumplir la fecha de vigencia de la recarga, esta norma menciona los procedimientos que tiene que realizar las empresas que realicen las inspecciones, mantenimientos y recargas de extintores. Esta norma está vinculada a la documentación que se debe de entregar a los clientes como certificado de operatividad, certificado de prueba hidrostática, informes, entre otros.

2.1.5 Publicidad en redes sociales.

Para ampliar el alcance de sus actividades en los diversos medios en los que pueden estar los clientes como nos menciona la revista (La importancia de la publicidad en las redes sociales, 2023) indica que el marketing digital toma gran importancia también mediante las redes sociales y se tomó en cuenta los programas y sus actualizaciones para dar a conocer y llegar a aumentar el compromiso con la audiencia y con poca inversión mover y causar gran impacto que permita interactuar con los clientes a través de los anuncios por Redes Sociales.

2.2 Validación crítica de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos para resolver los casos que se presentaron en el desempeño del cargo.

Las actividades que se desarrollaron en la empresa H&G E.I.R.L. fueron variadas, ya que al ser una pequeña empresa el trabajador tiene que asumir más del rol que se le ha asignado en la organización.

Las actividades que se realizaron fueron bastante diversas estos enriquecieron los conocimientos en cuanto a temas administrativos y derivados, se practicó el trabajo en equipo y la coordinación entre compañeros, la base de estos conocimientos fue concebido en la Universidad José Carlos Mariátegui y después de ello fue puesto en práctica y complementado en la empresa.

Entre las actividades que se realizaron están:

2.2.1 Control y seguimiento de seguros de trabajadores y vehículos.

Todos los meses se actualizó la relación del personal Administrativo y Operativo calificado para los servicios. Se tomó en cuenta al nuevo personal si es que lo hubiese y/o la empresa fuera asignado a un nuevo servicio, es ahí donde se incluyó en la data a los nuevos trabajadores asegurados.

Para la solicitud se tomó en cuenta el número de personas, la fecha de nacimiento, número de Documento de Identidad y el ingreso económico que va a percibir. Posteriormente estos datos se enviaron a la aseguradora, la cual proporciona los Certificados de Seguros y la Póliza Vida Ley, como nos menciona

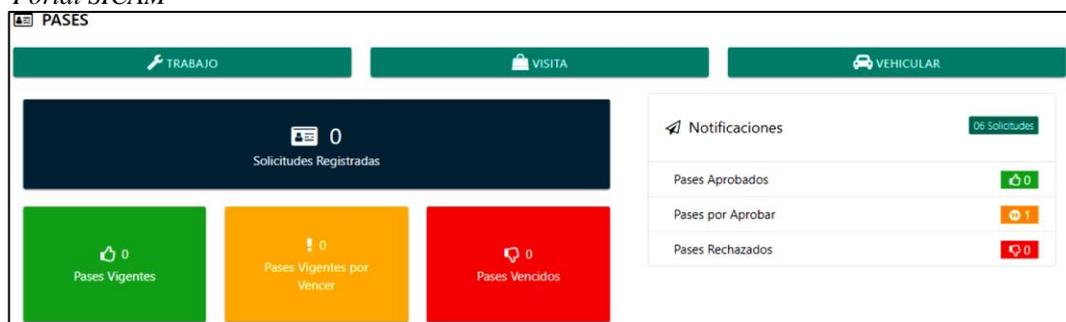
la (Ley de Consolidación de beneficios sociales Decreto Legislativo N° 688, 2006), a estos seguros se le realizó el seguimiento de pago, vencimiento, y derivación a los diferentes servicios y áreas ya que son documentos auditados y requisitos para cumplir con los servicios.

De igual manera para los seguros vehiculares y de los conductores fue necesario la creación de un cronograma para el control del pago y vigencias de los Documentos Vehiculares como: SOAT, Certificado de Inspección Técnica, Licencia de Conducir y demás permisos que establece la (Ley General del Tránsito Terrestre, 1999).

2.2.2 Tramitación de Pases:

Luego de recibir la Buena Pro el bachiller procedió a habilitar los pases del personal que realizará el servicio, para lo cual se contactó con el área de Contratos y Servicios de Southern Perú Copper Corporation, para brindarles los datos de la empresa, sucesivamente ellos se encargan del registro y creación de un usuario para que la contratista tenga acceso al portal de pases (SICAM)

Figura 2
Portal SICAM



Nota: (Southern Perú, 2020)

Para acceder se digitó los datos antes proporcionados, Usuario y Contraseña.

Figura 3
Portal de acceso SICAM

Nota: (Southern Perú, 2020)

Luego de ingresar se podrá ver tres tipos de solicitudes de pases: de trabajo, visita y vehicular que son similares, pero con la diferencia que el pase Vehicular y de Trabajo requieren más documentos para registrar en el portal.

Figura 4
Portal SICAM

Tipo	Motivo	Plazo	Recursos
No Enviado	Visita Presentación Empresa	Presentación de productos	05/10/20 06/10/20

Nota: (Southern Perú, 2020)

Para solicitar el pase de un personal, se completa los datos que indican en la Buena Pro del servicio, en este ejemplo la unidad productiva fue (Toquepala), seguido se selecciona el motivo, zona y garitas de visita, fecha del inicio y final de la vigencia del pase.

Figura 5
Solicitud de pases SICAM

Portada > Pases > Solicitud de pase visita

Solicitud de Pase visita

1 Solicitud

Unidad Productiva
Toquepala ▼

Tipo:
Visita Presentación Empresa x ▼

Pase utilizado para ingresar a Toquepala para realizar visitas comerciales previamente acordadas con algún contacto SPCC interno. Se debe especificar la Gerencia y el Departamento al cual pertenece su contacto interno. El proceso de aprobación del pase es gestionado por el encargado del Departamento especificado.

Motivo
Presentación de productos

(*) Indique motivo u observación para la solicitud

Área a visitar:
SISTEMAS CONTROL & COMUNICACIONES x ▼

Fecha de inicio
05/10/2020

Fecha de Venimiento
06/10/2020

(*) Fecha de inicio de vigencia del pase

(*) Fecha de fin de vigencia del pase

Zonas
Campamento, Área Industrial ▼

Garitas
Cimarrona, Totoral ▼

Indique si requiere lo siguiente:

Alimentacion Alojamiento

A cuenta de
Contratista ▼

Nota: (Southern Perú, 2020)

Para continuar con el proceso se ingresó al Portal SICAM los documentos del Personal y/o vehículos, como las Pólizas de Seguros SCTR Salud, SCTR Pensión, Póliza Vida Ley, Exámenes médicos, Certificado de Vacunación covid-19, DNI, y protocolos.

Una vez el marcador muestre el 100% de documentos ingresados se podrá enviar la solicitud de pase.

Figura 6
Portal SICAM



Nota: (Southern Perú, 2020)

Para terminar, se observó en resumen los datos marcados anteriormente, y si requirió otros servicios anexos como alimentación y hospedaje.

Figura 7
Resumen de Solicitud SICAM



Nota. Portal SICAM, (Southern Perú, 2020)

Al finalizar presionar la opción (terminar) y se creará la Solicitud de pase. Es muy similar la tramitación de pase vehicular.

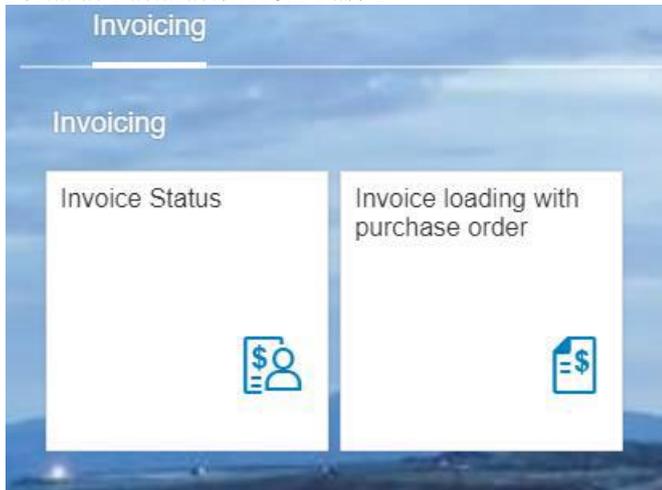
2.2.3 Emisión y seguimiento de facturaciones.

Para todos los servicios de la empresa H&G E.I.R.L. El bachiller realizó facturas electrónicas en el portal de la SUNAT, una vez emitidas estas fueron entregadas al contador externo con el que cuenta la empresa, no sin antes hacer la retención de una copia para el archivo y para el seguimiento de las facturas con nota de Crédito. Para el caso de las facturas de Southern Perú Copper Corporation, la misma proporcionó a la contratista un portal llamado (ACM) cuya función es de control y seguimiento de facturas con notas de Crédito y Orden de Compra.

Una vez realizada la factura se carga en formato PDF al portal de Facturación ACM

Figura 8

Portal de Facturación ACM Paso 1



Nota: (Southern Perú, 2020)

Figura 9
Portal de Facturación ACM paso 2

Invoice loading with purchase order

*Company:

*Company Tax ID:

*Vendor:

*Vendor Tax ID:

*Vendor Name:

*Invoice Number:

*Invoice Date:

*Net Amount:

*Total Amount:

*Tax Amount:

*Currency:

*Payment Office:

*Category:

*Document Type:

Nota: (Southern Perú, 2020)

Una vez ingresado los datos, seleccionar la Orden de Compra que este vinculada a la factura que se esta ingresando, sucesivamente apacerera un listado con mayor detalle resumiendo los datos registrados anteriormente, seleccionar el check box de la posicion de la orden de compra y subir, una vez completado el ingreso de la factura se mostrara el siguiente mensaje, presionamos “OK” lo cual es el paso final

Figura 10
Portal de Facturación ACM paso 3

<input type="checkbox"/>	Number of Material	Plant	Material	Material Document	Document Date	Company	Amount
<input type="checkbox"/>	4900005371	C001	RODAMIENTO CONSI...	30700743	2014-12-29	MEXICANA DE COBR...	3100.05 MXNZ

Nota: (Southern Perú, 2020)

1.2.4 Control Documentario.

Dentro de las documentaciones de H&G E.I.R.L están:

✓ **Control Documentario recarga, venta y mantenimiento de extintores.**

Para la realización de las cotizaciones se solicitó todos los datos del cliente ya sea persona natural o persona jurídica y los datos del servicio que solicitó el mismo.

De igual manera para la realización de Contratos se transcribió de manera manual los datos del cliente y el servicio que solicita para luego realizar la entrega del contrato original y depeccionar una copia para los archivos de la empresa, este documento es ingresado a la base de datos de H&G E.I.R.L. que posteriormente se utilizó para hacer el seguimiento e informar al cliente con anticipación la vigencia del servicio realizado e invitarlo a renovar.

Al término del servicio Se realizó la Entrega de los documentos que según la (Norma Técnica Peruana 350.043-1, 2011), Indica, que la empresa Prestadora del servicio tiene que entregar a los clientes los siguientes documentos:

- Certificado de Operatividad ya sea Recarga o Venta de Extintor
- Certificado de Prueba Hidrostática
- Certificado de Capacitación
- Lista de Inventario de lista y ubicación de extintores
- Informe del servicio
- Acta de conformidad
- Factura

✓ **Control Documentario Saneamiento Ambiental.**

Para los servicios de S.A. Desinfección, Fumigación y Desinfección se realizaron de igual forma, cotización y contrato, el Seguimiento del servicio, facturación y cobranza.

Los documentos entregados al finalizar el servicio son:

- Certificado de Realización del Servicio donde indica fecha de inicio y la vigencia.
- Factura

✓ **Redacción de documentos y archivos generales.**

- Elaboración de contratos de Alquiler Vehicular
- Elaboración de contratos de Alquiler de Local Comercial.
- Elaboración de contratos de Baños Químicos.
- Elaboración de Cartas
- Elaboración de solicitudes
- Elaboración de circulares.
- Difusiones

2.2.5 Publicidad en Redes Sociales.

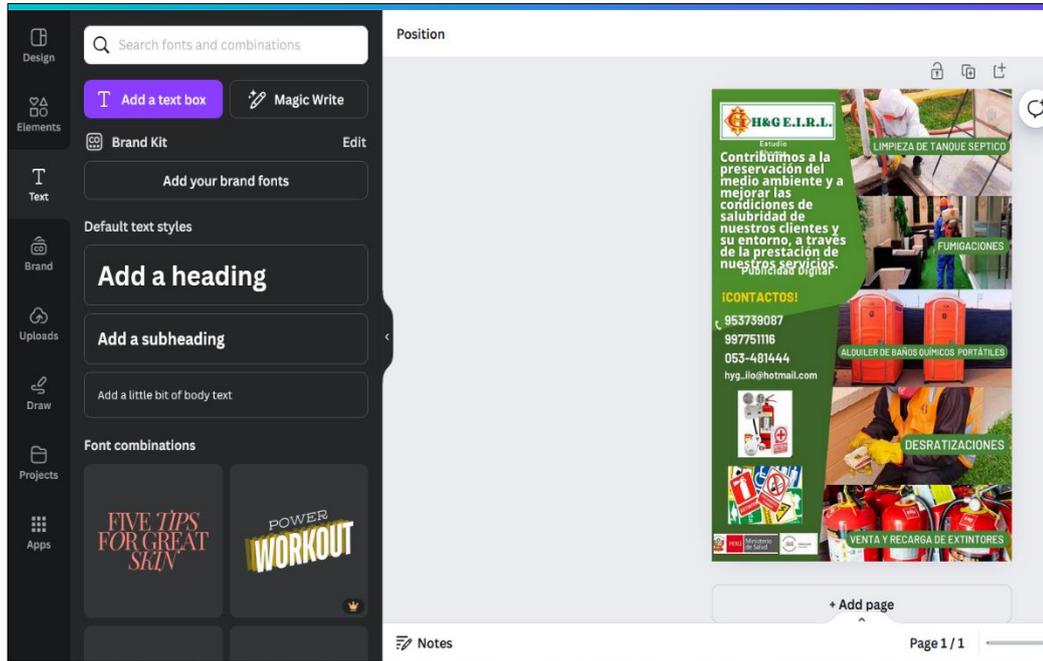
Para la promoción de los servicios de H&G E.I.R.L se realizó la publicación en Facebook y se utilizó la herramienta Online Canva, en ella se puede editar de manera profesional, agregar textos y videos entre otras funciones más que la Web de Diseño Gráfico nos permite.

La creación de las imágenes que se utilizó para publicitar nuestros servicios en Facebook fue analizada de acuerdo a la temporada y utilizada para abarcar a nuestros clientes potenciales y no frecuentes.

Canva es gratis para todo el mundo, pero también existe la versión Canva Premium la cual nos libera más herramientas y tipos de plantillas, Escrituras y diseños generados por la IA. Impresión y envíos de diseños, almacenamiento en la nube y un editor más sencillo de utilizar.

Una vez que se compró el Canva Premium se procedió a elegir la herramienta que mejor se adapte para comenzar con la edición de las publicaciones.

Figura 11
Herramientas del portal Canva



Nota: (Portal Canva)

Figura 12
Publicidad Saneamiento Ambiental.



Nota: Publicidad de servicio de Desratización.

CAPÍTULO III
APORTES Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL

3.1 Propuesta de la mejora del modelo organizacional o institucional, plan de negocio, método, proceso o procedimiento administrativo, comercial o análisis económico.

Las empresas muchas veces descuidan un factor clave como es la Gestión Administrativa, este es un eje fundamental para la ejecución de actividades y funciones en las organizaciones para alcanzar objetivos y lograr el éxito, por lo contrario, una inadecuada gestión administrativa puede llevar al fracaso de la organización.

Una propuesta de mejora puede ofrecer soluciones a problemas y lograr cambios efectivos para mejorar constantemente sus procesos y tener un mejor rendimiento. Teniendo en cuenta estos conceptos, se pudo observar falencias en la empresa H&G E.I.R.L. que padece de una inadecuada Gestión Administrativa en sus diferentes áreas, generando una cadena continua de defectos y malas prácticas en las funciones de cada área lo cual no permite un óptimo resultado.

3.2 Descripción de la implementación de la mejora propuesta.

Se plantea el siguiente Plan para la mejora de la Gestión Administrativa en la empresa y se tomaron en cuenta las áreas de Dirección, Administración, contabilidad y Ventas, promoviendo un sistema para trabajar sincronizadamente y obtener resultados que nos diferencie de nuestros competidores de manera positiva En la empresa H&G E.I.R.L. Se tomó en cuenta los siguientes aspectos por cada área de la empresa.

- **Área de Dirección**

Cantidad de personal: 01

Esta área es el timón de la organización, si este no cuenta con una adecuada planificación y planeación en sus procesos los involucrados dentro de toda la empresa no irán a la misma dirección pues no tendrán un objetivo claro, trabajando de manera descentralizada en sus actividades del día a día.

Funciones:

- Definición del alcance de los objetivos
- Compromiso y apoyo financiero
- Comunicación continua
- Seguimiento del progreso
- Aprobación de los entregables
- Aprobación y cierre de los servicios y proyectos.

Falencias:

- Falta de disponibilidad para atender a los clientes y proveedores: El gerente no está siempre disponible para la toma de decisiones más importante lo que dificulta la atención y resolución inmediata de los procesos de atención.
- No hay garantía en la cartera: Al gerente le resulta difícil distinguir a sus clientes que dará crédito, lo que crea incertidumbre cuando estos mismos incumplen con la fecha acordada por tanto esto afecta el flujo de caja.
- Falta de una estrategia clara a mediano y largo plazo: No se cuenta con una visión más allá de los objetivos cercanos, y no se proyecta a realizar estrategias que brinde una proyección sostenible a futuro.

- Resultados y datos financieros: Solo se presta atención a los resultados económicos producto de los servicios que se realiza cotidianamente, más no en invertir en activos tangibles e intangibles que brindan mejor función a la empresa.
- Insatisfacción del cliente: Consecuencia de una incorrecta priorización a mejorar la capacidad de la empresa y enfatizar en las incidencias y reclamos de los clientes.

- **Área de Administración.**

Cantidad de personal: 02

Responsable de la gestión y funcionamiento de la empresa, opera de manera global para que se lleve a cabo los proyectos y servicios.

Funciones:

- Atender a proveedores
- Realizar negociaciones de mayor valor con clientes y proveedores
- Contratación del personal
- Delegar funciones

Falencias:

- No cuentan con un manual de funciones para cada área de la empresa: En consecuencia, no hay claridad de las actividades ni un orden, tampoco responsables directos ante cualquier incidente ocasionado en la jornada laboral.
- Falta de un plan estratégico para el funcionamiento de cada área.

- **Área Contable:**

Cantidad del personal: 01

Encargado de registrar todas las operaciones contables.

Funciones:

- Declaración fiscal
- Ofrecer información ordenada, clara y secuencial del estado financiero de la empresa.
- Conciliaciones bancarias

Falencias:

- No hay disponibilidad constante: La empresa no cuenta con un contador a tiempo completo por lo cual dificulta los tiempos de respuesta a la información que se requiera.
- Mala comunicación: La comunicación es escasa y no hay reuniones.
- Poca participación: Debido a que lleva la contabilidad de varias empresas al mismo tiempo y no se abastece esto hace que su involucramiento con la empresa sea limitado.

- **Área de venta**

Cantidad de personal: 01

Es la encargada de comercializar los productos y servicios que brinda la empresa.

Funciones:

- Atención al cliente
- Cotizaciones de montos pequeños
- Almacenamiento de mercadería recibida
- Reporte de mercadería agotada
- Exhibición de productos
- Ventas
- Asesoramiento al cliente

Falencias:

- No hay capacitaciones: No se instruye al personal para una correcta atención al cliente debido a esto se vio la pérdida de posibles ventas.
- Falta de espacio para almacenar los productos: No se cuenta con un área con el tamaño adecuado para almacenar la mercadería.
- Control de inventario: No se realiza un adecuado control de inventarios frecuentes, lo cual no hay exactitud en cuanto a cantidades de los productos que se tienen en el stock y en consecuencia trae desorganización y entrega lenta de productos por la falta de prevención.

Tabla 1*Análisis FODA de la empresa H&G E.I.R.L.*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el sector de Saneamiento Ambiental (desinfección, desinsectación, desratización) y en el mantenimiento y recarga de extintores. • Cuenta con un taller propio de producción. • Poseer herramientas, equipos y máquinas propias. • Posicionamiento en el mercado local. • Empresa homologada y formalizada. • Brindar una solución completa de acuerdo a las necesidades del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una renovación significativa en la tecnología de los materiales, los equipos y las maquinarias de la industria. • Oportunidades en el sector por empresas líderes como Southern Perú, Engie, Anglo América y empresas que realizan trabajos por contratos.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La falta de un plan de gestión Administrativa programado y planificado. • La falta de un contador de tiempo completo en la empresa. • No contar con mayor área de trabajo propio para realizar más trabajos designados. • Mala coordinación en los procesos del servicio. • falta de Capacitaciones frecuentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos competidores en el sector. • Variación de precios de insumos. • Paralización de proyectos mineros por conflictos socioambientales. • Incremento de la tasa de intereses en los bancos.

Nota: En el cuadro se detalla el análisis FODA de la empresa

PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA UNA ADECUADA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA H&G E.I.R.L.

Tabla 2

Estrategia para el Área de Dirección

ESTRATEGIA PARA EL ÁREA DE DIRECCIÓN						
OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO	DURACIÓN	INDICADORES
Capacitar al gerente en dirección estratégica.	La inscripción a cursos y seminarios de liderazgo, Gestión empresarial, Habilidades de Dirección, dictados por la Cámara de Comercio de Ilo con el cual tienen un convenio también Participar en foros y ferias empresariales que permita intercambiar y conocer la Gestión de otras empresas.	Profesional capacitador calificado en el área de dirección estratégica.	Computadora, internet, cámara web.	Los cursos no tienen costo solo es el costo del certificado. S/20.00. Equipos y útiles corporativos: -impresora S/3,700.00 -computadora S/2,500.00 -Office S/200,00 anual -internet S/ 214.00 mes Útiles de escritorio en general s/400.00.	1 curso por semana y después del mes y 1 curso por mes para actualización y retroalimentación.	Liderazgo positivo y asertivo.
Definir un cobro oportuno.	Crear una base de datos con las empresas frecuentes y leales, y realizar contratos formales especificando el tiempo exacto para las cobranzas. Minimizar el crédito innecesario a los clientes.	Gerente y personal administrativo.	Computador, impresora, internet, paquete office, talento humano	No aplica por que la empresa ya cuenta con esos servicios.	1 semana	Número de créditos al mes y tiempo establecido para la cobranza a cada cliente.

Nota: El en cuadro se detalla el plan de Gestión Administrativa para el Área de Gerencia.

Tabla 3*Estrategia para el Área Administrativa*

ESTRATEGIA PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA						
OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO	DURACIÓN	INDICADORES
Realizar un plan de marketing para posicionarse en el mercado.	Mediante la planeación estratégica será posible que la imagen se posicione tanto a nivel local y regional aumentando el número de clientes.	Administrador y Asistente administrativo Experto en redes	Computadora, impresora, internet, redes sociales y talento humano.	Asesoramiento del experto de marketing S/2,000.00. No aplica otros recursos por que la empresa ya cuenta con esos servicios.	5 meses	Cumplimiento de objetivos del plan de marketing y mejora en el posicionamiento del mercado.
Optimizar los procesos de contratación de personal calificado.	Adecuada contratación cumpliendo las normas legales, tales como regularizar los contratos, y planillas del personal faltante.	Contador, Administrador, Asistente administrativo.	Computadora, impresora, internet, office Talento humano, papelería.	No aplica por que la empresa ya cuenta con esos servicios.	1 mes	Clima laboral positivo, satisfacción de empleados y contratación acorde a la Legislación Peruana.
Definir reuniones para evaluar los procesos de cada área	Realizar reuniones con todos los involucrados para mantener informado sobre el estatus actual y deficiencias para evaluar las necesidades de cada área, cerrar las reuniones con un acta.	Gerente Administrador Asistente administrativo Todos los colaboradores	Sala de reuniones, proyector, computadora, paquete office, documentación de la empresa, papelería, internet, documentación de los miembros de cada área.	Proyector S/ 1,200.00 Pizarra S/ interactiva 1,800.00 Demás útiles no aplica, la empresa ya cuenta con esos servicios.	1 vez a la semana	Evaluación de la percepción de los trabajadores. Mejoras a nivel financiero.

Nota: El en cuadro se detalla el plan de Gestión Administrativa para el Área de Administrativa.

Tabla 4*Estrategia para el Área Contable*

ESTRATEGIA PARA EL ÁREA CONTABLE						
OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO	DURACIÓN	INDICADORES
Incluir un auxiliar contable a la empresa.	Llevar un debido control y registro de la contabilidad que permita tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo. Y que frecuentemente informe el estatus real del estado financiero.	Administrador y Auxiliar contable.	computadora, paquete office, documentación de la empresa, papelería, internet, boletas de venta, compras, facturas de ventas y compras. Talento humano.	Pago al auxiliar contable : S/2,500.00	Indefinido	Información real y actualizada en la base de datos de la empresa y rapidez en la entrega de documentación para las licitaciones.

Nota: El en cuadro se detalla el plan de Gestión Administrativa para el Área Contable.

Tabla 5
Estrategias para el Área de Ventas

ESTRATEGIA PARA EL ÁREA DE VENTAS						
OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO	DURACIÓN	INDICADORES
Capacitar a los trabajadores del área de ventas.	Realizar inducciones informativas del uso y funciones de cada producto y servicio que se ofrece. Realizar charlas educativas para la buena atención al cliente. Realizar evaluaciones a los trabajadores. Atención personalizada a los clientes.	Área de ventas	Computador, internet, office, afiches, talento humano, teléfono, documentos de la organización.	Teléfono gama media S/1,500.00. Capacitación gratuita por la cámara de comercio, pero el costo de certificado es S/20.00. Demás útiles no aplica la empresa ya cuenta con estos servicios.	2 horas de capacitación a la semana con pruebas y evaluaciones prácticas.	Aumento de clientes satisfechos dispuestos a adquirir nuestros productos y servicios con mayor frecuencia, creando fidelidad.
Gestionar el espacio adecuado de almacén y mostradores.	Rediseñar la zona de venta y almacenamiento de la mercadería. Rotular, y dividir los espacios de almacenamiento para una mejor organización de productos.	Área de venta	Computador, internet, impresora, papelería, infraestructura.	No aplica la empresa cuenta con estas áreas y servicios.	1 mes de remodelación	Mejor visualización y cuidado de los productos en stock, orden y rapidez para alistar los materiales para la venta y para cada servicio.

Mejorar el stock de mercadería	<p>Realizar un inventario de los bienes y equipos de la empresa.</p> <p>Identificar los productos con la mayor cantidad de rotación y prever el stock</p> <p>Mantener informado a los involucrados de los bienes y mercadería con el que se cuenta.</p>	Área de venta	<p>Computadora, impresora, internet, talento humano, papelería.</p>	No aplica	3 semanas	Atención rápida y certera preventiva ante las solicitudes de los clientes.
--------------------------------	---	---------------	---	-----------	-----------	--

Nota: El en cuadro se detalla el plan de Gestión Administrativa para el Área de Ventas.

CONCLUSIONES

A través de este informe se permite analizar el papel importante que juega una buena Gestión Administrativa dentro de la empresa ya que mediante esta podemos tomar decisiones asertivas.

Las Capacitaciones y reuniones constantes con todos los involucrados de la empresa son importantes para estar al tanto de las actividades, seguimientos, deficiencias y mejoras en la empresa, ya que cada persona reporta desde su punto de vista el estado de su área a cargo.

La implementación de cronogramas en la empresa ayuda a tener un mejor control y cumplimiento de responsabilidades.

Se concluye indicando que el monitoreo consecutivo y las evaluaciones periódicas de las actividades son importantes para poder medir el avance de metas.

RECOMENDACIONES

Exhortar al Gerente de la empresa a implementar el plan de una correcta Gestión Administrativa para seguir manteniendo a la empresa vigente y con resultados a largo plazo. Realizar consecutivamente reuniones y capacitaciones que fortalezca a cada área y refuerce las funciones que cada trabajador debe cumplir. Llevar un control que evidencie las mejoras continuas y la productividad.

A los administrativos crear modelos progresistas que admita la participación tanto del personal administrativo y el resto de los miembros de la empresa para la realización de planes y proyectos asociados con las funciones realizadas por todos, para una mejor toma de decisiones.

Invitar a los universitarios desarrollar proyectos que garanticen beneficios a la sociedad en especial a las empresas pequeñas; como la implementación de programas y planes destinados al logro de objetivos de dichas empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Comision de Normalizacion y de Fiscalizacion de Barreras Comerciales no Arancelarias-INDECOPI. (2011). *Norma tecnica Peruana NTP 350.043-1*.
- El Congreso de la Republica. (1999,08 de octubre). *LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRANSITO TERRESTRE LEY N°27181*. Obtenido de https://www.leyes.congreso.gob.pe/DetLeyNume_1p.aspx?xNorma=6&xNumero=27181&xTipoNorma=0
- El Congreso de la República. (2006, 01 de mayo). *LEY DE CONSOLIDACIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES N°688*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5D229A9A43AA86F505257E26005E43D8/\\$FILE/1_DECRETO_LEGISLATIVO_688_05_11_1991.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5D229A9A43AA86F505257E26005E43D8/$FILE/1_DECRETO_LEGISLATIVO_688_05_11_1991.pdf)
- Jose de Echave, Cesar Flores, Paul Maquet. (2024, mayo). *ACTUALIDAD MINERA DEL PERU. CooperAcción*.
- Ministerio de Salud. (2022,08 de junio). *Decreto supremo N° 008-2022-SA*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3278309/Decreto%20Supremo%20N%C2%B0%20008-2022-SA%20ACTUALIZACI%C3%93N%20-%202022.pdf?v=1655754778>
- Procedimientos Plataforma y el Rol del Proveedor. (2016). *PROCEDIMIENTOS DE LOS PROVEEDORES AMC*.
- Southern Perú. (2020). *INSTRUCTIVO SICAM (SISTEMA INTEGRADO DE CONTROL A MINA)*.
- Southern Perú. (2020). Paso 1 [imagen].

Southern Perú. (2021,27 de agosto). Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2021/128-2021.pdf>

SUNAT. (2021,27 de agosto). *RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 128-2024/ SUNAT*.

Victor Manuel Gañan Fernandez. (2023,26 de mayo). *LA IMPORTANCIA DE LA PUBLICIDAD EN LAS REDES SOCIALES*. 2003-2024 Servilia Servicio Digital S.L. Obtenido de <https://blog.servilia.com/la-importancia-de-la-publicidad-en-las-redes-sociales/>