



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIATEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

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

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA EN LA
EMPRESA RECURSOS GERENCIALES & TECNOLOGÍA
S.A.C., DISTRITO DE PUNO, PROVINCIA PUNO,
DEPARTAMENTO DE PUNO – 2023**

PRESENTADO POR

BACH. CRISTIAN EDEN SAENZ PACORICONA

ASESOR

DR. TEOFILO LAURACIO TICONA

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui
FACULTAD DE CIENCIAS
“UNIDAD DE INVESTIGACIÓN”

“Año de la Recuperación y la Consolidación de la Economía Peruana”

00071-2025

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

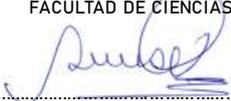
El que suscribe, en calidad de Jefe (e) de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el: Trabajo de Investigación (___) / Tesis (___) / Trabajo de Suficiencia Profesional (_X_) / Trabajo Académico (___), titulado: **“COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICO EN LA EMPRESA RECURSOS GERENCIALES & TECNOLOGÍA S.A.C., DISTRITO DE PUNO, PROVINCIA PUNO, DEPARTAMENTO DE PUNO - 2023”** presentado por el bachiller: **SAENZ PACORICONA, Cristian Eden**, para obtener el: Grado Académico (___) / Título Profesional (_X_) / Título de Segunda Especialidad (___) de: **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**, asesorado por el Dr. Teófilo Lauracio Ticona, designado con Resolución de Decanato N° 0688-2024-FACS-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN obteniendo un porcentaje del **18%**, el cual se encuentra dentro de los parámetros **PERMITIDOS** por la Universidad José Carlos Mariátegui, de conformidad a la normativa interna, considerándolo apto para su publicación en el Repositorio Institucional.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Moquegua, 24 de enero de 2025



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
FACULTAD DE CIENCIAS


Dr. LUIS DELFÍN BERMEJO PERALTA
JEFE (e) DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	I
PÁGINA DE JURADO	II
Dedicatoria	III
Agradecimientos	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	V
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TEMA	12
1.1. Antecedentes	12
1.2. Descripción y actividades del centro de labor profesional.....	13
1.3 Contexto social, económica, organizacional, ambiental	15
1.3.1. Clientes internos o colaboradores	15
1.3.2. Proveedores o clientes externos	15
1.3.3. Contexto socioeconómico	16
1.3.4. Contexto organizacional.....	17
1.3.4.1 Misión y Visión.....	18
1.4. Descripción de las tareas realizadas	19
1.5. Objetivos y retos del cargo profesional.....	21
1.5.1. Objetivo principal.....	21
1.5.2. Retos:	21
1.6. Descripción del producto o proceso del trabajo profesional.....	21
1.7. Logros de las tareas profesionales realizadas.....	21
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN	23
2.1. Bases teóricas y legales de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el desempeño del cargo.	23

2.1.1. Supervisión de una empresa.....	23
2.1.2. Estrategias de Supervisión	25
2.1.3. Supervisión Administrativa.....	25
2.1.4. Las ventas.....	26
2.1.5. Método de control de inventarios.....	26
2.1.6. Cotizaciones y facturación	27
2.1.7. Segmentación del mercado	28
2.1.8. Logística.....	29
2.1.9. Cadena de suministro	29
2.2. Validación crítica de las teorías, los métodos, técnicas y procedimientos para resolver los casos que se presentaron en el desempeño del cargo.	30
2.2.1. Actividad 01: Realizar cotizaciones a proveedores	30
CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	37
3.1. Propuesta de la mejora del modelo organizacional, plan de negocio, método, procesos o procedimientos administrativos.	37
3.1.1. Descripción e identificación de la problemática	37
3.1.2. Diagrama de Pareto	37
3.2. Descripción de la implementación de la mejora propuesta.....	39
3.2.1 Plan de mejora.....	40
3.2.1.1. Objetivos del proyecto	40
3.2.1.2. Actividades Propuestas	41
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro: identificación de las causas del problema	38
Tabla 2 Matriz plan de mejora continua	40
Tabla 3 Actividades propuestas como mejoras	41
Tabla 4 Presupuesto para la mejora	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica de la sede institucional	13
Figura 2 Organigrama Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.....	18
Figura 3 Cotización a un proveedor de productos de Software	30
Figura 4 Propuesta para la Asociación de comerciantes minoristas del mercado Laykakota.....	31
Figura 5 Factura emitida a la central de emergencias de la policía Puno	32
Figura 6 Resultados del proceso del concurso MIPYMES DIGITALES	34
Figura 7 Registro de ventas y ordenes de compras	36
Figura 8 Diagrama de Pareto	39

RESUMEN

Este informe documenta las actividades y logros del cargo de Supervisor Administrativo en la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. el año 2021 al 2023. La empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C., comprometida con proveer soluciones tecnológicas integrales y de vanguardia en seguridad de la información, telecomunicaciones, ingeniería de procesos y software que optimicen y protejan las operaciones de los clientes en la ciudad de Puno y el sur del Perú. Las responsabilidades en este cargo incluyeron la coordinación y gestión de recursos logísticos y administrativos, como las cotizaciones para proveedores, elaboración de propuestas para potenciales clientes, facturaciones y coordinación en la recepción y traslado de equipos de telecomunicaciones. Además, se llevaron a cabo actividades de apoyo en la elaboración del proyecto y cumplimiento de las bases finales del concurso MIPYMES DIGITALES.

El informe destaca varios logros, como la mejora de los procesos administrativos, lo que permitió optimizar recursos, reducir tiempos de respuesta y disminuir costos operativos. Se logró una mayor eficiencia en los procesos de contratación gracias a la implementación de tecnologías y una mejor coordinación entre las áreas de la empresa. Además, se fortaleció la capacitación del personal, lo que mejoró la calidad del servicio ofrecido.

Los desafíos incluyeron la necesidad de adaptarse a constantes cambios tecnológicos, y mejorar la coordinación interna para una respuesta eficiente a las necesidades administrativas y logísticas. Estos desafíos se enfrentaron mediante un plan de mejora continua, que incluyó la actualización de procedimientos y la adopción de nuevas tecnologías.

Palabras clave: Gestión logística, Contratación, Procesos administrativos, Mejora continua.

ABSTRACT

This report documents all the activities and achievements of the position of Supervisor Manager in the Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. company, from 2021 to 2023. The Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. company, committed to providing comprehensive and cutting-edge technological solutions in information security, telecommunications, process engineering and software that optimize and protect the operations of customers in the city of Puno and southern Peru. The responsibilities in this position included the coordination and management of logistical and administrative resources, such as quotations for suppliers, preparation of proposals for potential customers, invoicing and coordination in the reception and transfer of telecommunications equipment. In addition, support activities were carried out in the preparation of the project and compliance with the final terms and conditions of the MIPYMES DIGITALES contest.

The report highlights several achievements, such as the improvement of administrative processes, which allowed us to optimize resources, reduce response times and lower operating costs. Greater efficiency was achieved in contracting processes thanks to the implementation of technologies and better coordination among the company's areas. In addition, staff training was strengthened, which improved the quality of the service offered.

Challenges included the need to adapt to constant technological changes, and to improve internal coordination for an efficient response to administrative and logistical needs. These challenges were addressed through a continuous improvement plan, which included updating procedures and adopting new technologies.

Key words: Logistics management, Contracting, Administrative processes, Continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La Empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. creada el 01 de agosto del 2007, surgió con el propósito innovar y brindar un excelente servicio TIC. Esta entidad se dedica a proveer soluciones tecnológicas de vanguardia en seguridad de la información, telecomunicaciones, ingeniería de procesos y software. La Empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. trabaja en estrecha colaboración con diversas instituciones locales y regionales, tanto públicas como privadas, para proveer soluciones tecnológicas.

Uno de los pilares fundamentales de la Empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. es la implementación de tecnología en seguridad, garantizando su actualización en software y ingeniería de procesos. Además, la Empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. supervisa el manejo del software, asegurando la calidad del servicio y la seguridad de la información. Estas funciones incluyen visitas de supervisión, revisiones del software y la implementación de tecnología que respondan a las necesidades específicas del cliente.

El presente informe se centra en las actividades realizadas como Supervisor administrativo en la Empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. Este rol implicó la gestión eficiente de recursos logísticos y administrativos, incluyendo la verificación y recepción de ordenes de compras, cotizaciones y propuestas, la coordinación del traslado y recepción de equipos, y la generación de órdenes de compra y facturaciones. También se realizaron actividades de apoyo en la elaboración del proyecto para concursar en MIPYMES DIGITALES e indagación de mercado para identificar cliente potenciales y asegurar un excelente servicio

Se detallan los objetivos y retos del cargo, las metodologías empleadas y los resultados obtenidos. Se enfatiza la importancia de la integración de conocimientos teóricos y prácticos para una gestión eficiente y transparente. A través de este informe, se muestra cómo las acciones llevadas a cabo contribuyeron a una administración más efectiva de los recursos y al fortalecimiento de la calidad de servicio de la empresa.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

1.1. Antecedentes

Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. (RGT) se creó el 07 de junio del 2007 en Puno, con el objetivo de ofrecer soluciones integrales en la gestión empresarial y la implementación de tecnologías avanzadas a todo el departamento de Puno. La empresa surge en un contexto donde las organizaciones enfrentaban desafíos significativos en la administración de recursos y en la adopción de nuevas tecnologías.

Desde sus inicios, RGT se ha enfocado en brindar asesoría en la optimización de procesos de seguridad y en la integración de herramientas tecnológicas que faciliten la toma de decisiones. Con el avance de la digitalización en los años 2005, la empresa comenzó a desarrollar e implementar software especializado, permitiendo a sus clientes mejorar la eficiencia operativa y de seguridad.

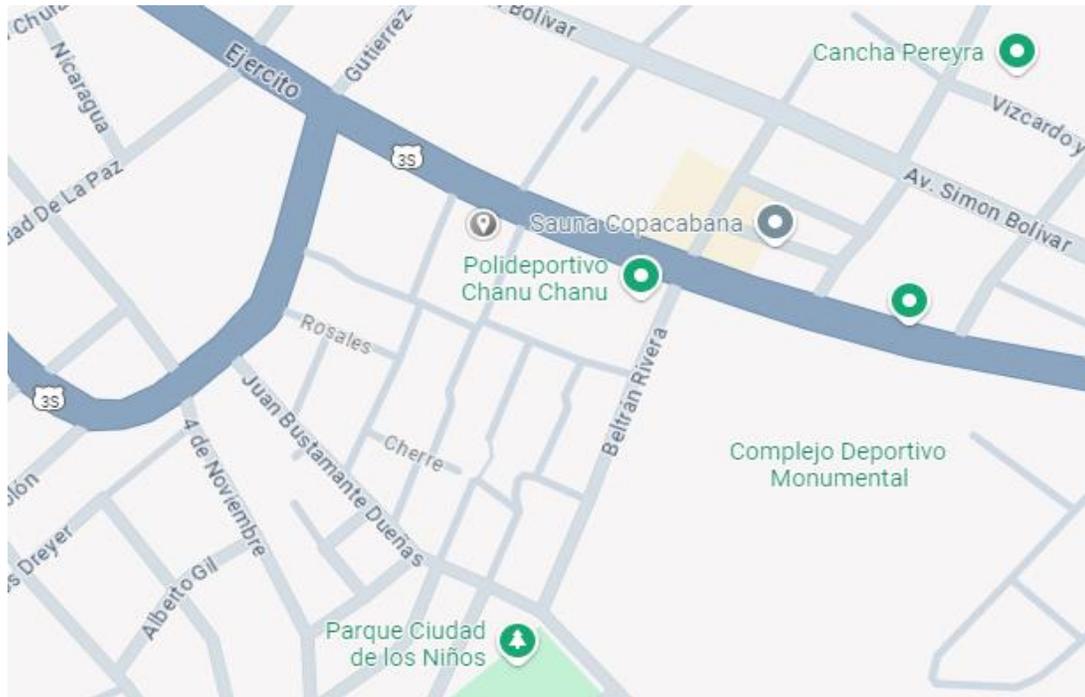
A lo largo de los años, RGT ha ampliado su oferta de servicios, incluyendo capacitación en gestión de recursos humanos y desarrollo de estrategias tecnológicas adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente. Su enfoque en la innovación y la mejora continua ha llevado a la empresa a posicionarse como un referente en el sector.

En respuesta a las tendencias actuales, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, RGT ha incorporado estas tecnologías en sus servicios, ayudando a las

organizaciones a mantenerse competitivas en un entorno empresarial en constante cambio.

Figura 1

Ubicación geográfica de la sede institucional



Nota. Extraído de Google Maps.

1.2. Descripción y actividades del centro de labor profesional

Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. (RGT) es una empresa dedicada a ofrecer soluciones integrales en el ámbito de la gestión empresarial y la implementación de tecnologías avanzadas de seguridad. Su objetivo principal es ayudar a las organizaciones a optimizar sus recursos y mejorar su eficiencia operativa a través de estrategias innovadoras y herramientas tecnológicas. RGT se enfoca en proporcionar asesoría especializada, capacitación y desarrollo de software de seguridad, adaptándose a las necesidades específicas de cada cliente.

- Nombre de la empresa: Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.
- Tipo de Contribuyente: Sociedad Anónima Cerrada
- RUC: 20447774446

- Fecha de Inicio de actividades: 01 / Agosto / 2007
- Dirección del domicilio fiscal: Mza. C Lote 17 Urb. Chanu Chanu I Etapa (frente escuela especial (Av. Ejercito)) Puno – Puno – Puno
- Sistema de contabilidad: Manual / Computarizado
- Cargo: Supervisor Administrativo

RGT ofrece asesoría en soluciones tecnológicas, brindando consultoría para la optimización de procesos tecnológicos y desarrollo de estrategias de seguridad y financieros. Además, implementa tecnología mediante la evaluación e integración de software de gestión y seguridad, buscando mejorar la productividad y la toma de decisiones.

La capacitación es un componente clave, con talleres y cursos sobre gestión de proyectos, liderazgo y herramientas tecnológicas, así como programas de formación continua para profesionales en el uso de nuevas tecnologías. También se dedica al desarrollo de software, creando aplicaciones personalizadas y ofreciendo mantenimiento y actualización de sistemas existentes.

RGT proporciona servicios de análisis de datos, ayudando a las empresas a tomar decisiones informadas mediante el uso de big data y herramientas de seguridad. Finalmente, impulsa la investigación y el desarrollo a través de proyectos aplicados a la mejora de procesos y la colaboración con instituciones públicas para fomentar la innovación en seguridad.

Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. se posiciona como un aliado estratégico para las organizaciones que buscan mejorar su seguridad y adoptar tecnologías que les permitan ser más competitivas en un mercado en constante evolución.

1.3 Contexto social, económica, organizacional, ambiental

1.3.1. Clientes internos o colaboradores

Los clientes internos o colaboradores de la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.:

- ❖ Ingenieros: Son responsables de la instalación, creación y capacitación de los requerido por los clientes. Los ingenieros realizan apoyo continuo en términos de capacitación y recursos didácticos para mejorar el uso de software y se adapten a nuevas tecnologías y enfoques de seguridad.
- ❖ Administrativos: Este grupo incluye al personal encargado de la gestión administrativa, financiera y logística. Su labor es crucial para asegurar el funcionamiento eficiente de RGT, incluyendo la gestión de presupuestos, la organización de acuerdos y cotización de proveedores.
- ❖ Personal Técnico Operativo: Incluye a aquellos que realizan funciones de implementación, mantenimiento, seguridad y soporte en las instalaciones, movimientos de equipos, y servicios generales. Su trabajo es esencial para mantener en adecuado funcionamiento los equipos y aplicaciones informáticas.

1.3.2. Proveedores o clientes externos

Los proveedores de Recursos Gerenciales & Tecnología son variados y cubren una amplia gama de servicios y productos esenciales para el funcionamiento y la adaptación a nuevas tecnologías:

- ❖ Proveedores de Networking: Suministran equipos de electrónica de red, cables, accesorios, fibra óptica.
- ❖ Telecomunicaciones: Empresas que brindan telefonía, internet, correo electrónico, radiocomunicaciones, servicios satelitales.
- ❖ Sistema financiero: Proveen seguros, créditos, financiamientos y acceso a factoring.

- ❖ Proveedores de servicios logísticos: incluyen empresas que ofrecen servicios de transporte, almacenaje de equipos e inventarios de accesorios, mensajería.
- ❖ Otros proveedores especializados: Incluyen empresas que ofrecen servicios de tecnología, obras civiles, eléctricos, seguridad y salud en el trabajo, certificaciones, etc.

1.3.3. Contexto socioeconómico

Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. (RGT) opera en las regiones de Puno con una economía basada principalmente en la agricultura, ganadería y pesca sin dejar de lado la gran afluencia de turismo dentro de la provincia, aunque ha visto un crecimiento en los servicios y el comercio. La limitada disponibilidad de tecnología y formación profesional representa un desafío para la innovación empresarial. RGT responde a esta necesidad al ofrecer capacitación y soluciones tecnológicas, promoviendo la modernización de las empresas locales.

La rica diversidad cultural de Puno influye en las estrategias de RGT, que busca adaptar sus servicios a las particularidades de la región. Además, el software de seguridad enfrenta dificultades en cuanto a la integración, lo que RGT aborda mediante programas de seguridad que mejoran y protegen las operaciones de nuestros clientes.

La situación económica del país, que demanda diversificación y sostenibilidad, también ofrece oportunidades para RGT, al aumentar la necesidad de servicios que optimicen la seguridad empresarial y la adopción de nuevas tecnologías. Así, RGT se posiciona como un aliado estratégico para el desarrollo económico y empresarial en Puno.

RGT cuenta con una estructura organizativa que incluye diversas áreas y recursos destinados a mejorar la calidad del servicio. Entre los recursos más destacados se encuentran:

- ❖ Operaciones: RGT se encarga de garantizar que los proyectos se ejecuten de manera eficiente y efectiva. A través de la planificación meticulosa, la optimización de procesos y la gestión adecuada de recursos.
- ❖ Recursos humanos: RGT dispone de un equipo capacitado que incluye ingenieros, administrativos y personal de apoyo, todos comprometidos con la misión de mejorar y dar soluciones tecnológicas integrales a los clientes.
- ❖ Tecnología: implementan herramientas tecnológicas con excelencia en servicios TIC, impulsando la transformación digital y segura de nuestros clientes.
- ❖ Programas de capacitación: RGT organiza programas de capacitación continua para el personal, con el objetivo de mejorar sus competencias y habilidades para enfrentar los desafíos tecnológicos actuales

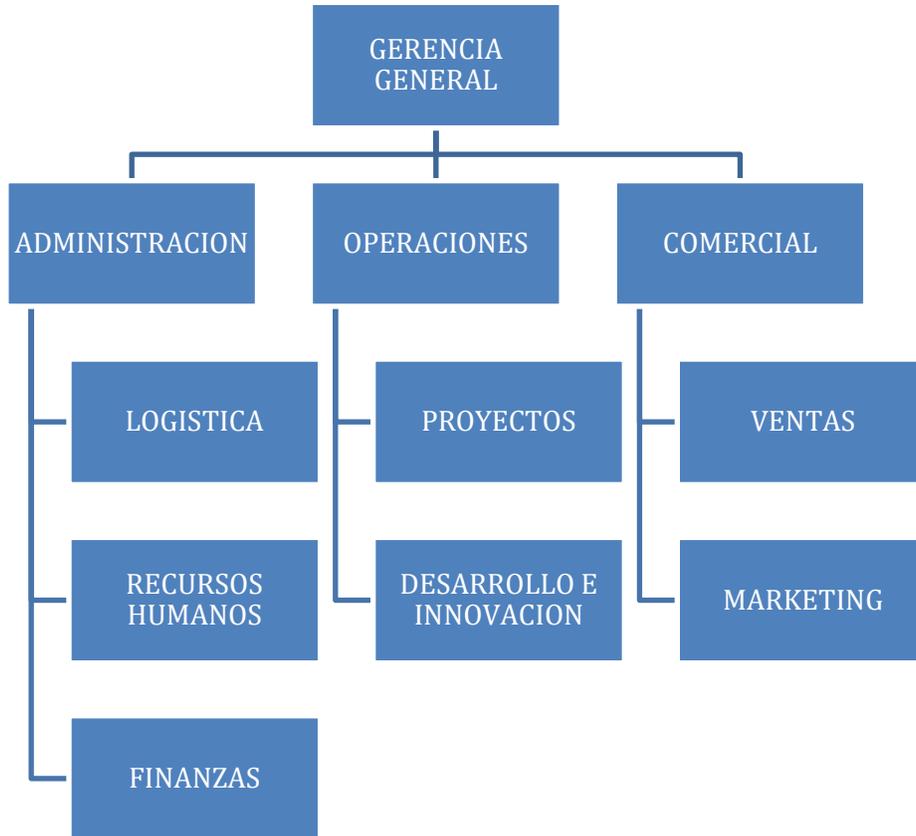
1.3.4. Contexto organizacional

(Robbins, 2018) define la estructura organizacional como la disposición formal de los empleos dentro de una organización. Este proceso incluye decisiones sobre la especialización del trabajo, la departamentalización, la cadena de mando, la amplitud de control, la centralización y la formalización.

En tal sentido la estructura organizacional de la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. está encabezada por la Gerencia, que actúa como el órgano principal. La estructura se divide en tres áreas principales: Dirección de contabilidad, que se ocupa de los aspectos contables de la empresa; Dirección de producción y administración, que se encarga de la instalación y programación del software; y Administración, que maneja la logística interna y captación, por último, Recursos Humanos. Esta estructura organizativa garantiza la eficiencia y calidad del servicio, atendiendo las necesidades del cliente, enfocándose en una correcta y puntual atención y práctica de valores, con el objetivo de impactar positivamente en el desarrollo de la empresa.

Figura 2

Organigrama Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.



Nota. Elaboración propia.

1.3.4.1 Misión y Visión

1.3.4.1.1 Misión Provee soluciones tecnológicas integrales y de vanguardia en seguridad de la información, telecomunicaciones, ingeniería de procesos y software, que optimice y protejan las operaciones de nuestros clientes, contribuyendo a su éxito y crecimiento sostenible

1.3.4.1.2 Visión Somos empresa líder en innovación y excelencia en servicios TIC, impulsando la transformación digital segura y eficiente de nuestros clientes a nivel nacional

1.3.4.2 Principios y valores. Nuestra empresa adopta los siguientes valores institucionales, definidos así:

- ❖ **Respeto:** Base de toda convivencia social, abarcando leyes y reglamentos, así como la autoridad en diferentes relaciones, como entre padres e hijos, jefes y subalternos.
- ❖ **Puntualidad:** Cumplimiento estricto de los horarios establecidos, facilitando la administración eficaz del tiempo y el logro de objetivos y metas.
- ❖ **Responsabilidad:** Obligación de cumplir con los deberes asignados, evaluando la autoridad y cumplimiento de las tareas.
- ❖ **Innovación:** Buscamos constantemente nuevas soluciones y tecnologías para mantenernos a la vanguardia del sector.
- ❖ **Integridad:** Actuamos con honestidad y ética en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales.
- ❖ **Seguridad:** priorizamos la protección de la información y los activos digitales de nuestros clientes.
- ❖ **Colaboración:** Fomentamos el trabajo en equipo y las alianzas estratégicas para lograr los mejores resultados
- ❖ **Adaptabilidad:** Nos mantenemos flexibles para responder rápidamente a los cambios tecnológicos y las necesidades del mercado.
- ❖ **Enfoque al cliente:** Ponemos las necesidades y satisfacción de nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos.

1.4. Descripción de las tareas realizadas

Como supervisor administrativo en Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C., tuve la responsabilidad de realizar cotizaciones para los proveedores, supervisando la elaboración de estas y estableciendo relaciones que facilitarían obtener las mejores condiciones y precios. Dirigí la preparación de propuestas comerciales para potenciales clientes, trabajando de cerca con el equipo para personalizarlas según sus necesidades y asegurando que cada propuesta reflejara nuestro compromiso con la calidad y el

servicio al cliente. En cuanto a la elaboración y facturación a clientes, controlé el proceso de envío de facturas, garantizando precisión y cumplimiento de plazos, mientras implementaba prácticas que optimizaron el flujo de caja y fortalecieron la sostenibilidad financiera de la empresa.

Además, apoyé en la elaboración del proyecto para el concurso MIPYMES DIGITALES, coordinando esfuerzos entre distintos departamentos para reunir la información necesaria y asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados. Supervisé el cumplimiento de las bases finales del concurso, revisando la documentación y asegurando que todos los procesos se siguieran adecuadamente, lo que nos permitió presentar una propuesta sólida y bien fundamentada. En la gestión logística, coordiné la recepción y traslado de equipos de telecomunicaciones, garantizando que llegaran en óptimas condiciones y dentro de los plazos establecidos. Por último, supervisé la recepción y gestión de órdenes de compra, asegurando que se registraran correctamente y se atendieran de manera oportuna, siempre con la disposición de contribuir a la satisfacción del cliente y fortalecer nuestras relaciones comerciales.

Dentro de mis principales funciones fueron las siguientes

- ❖ Actividad 01: Realizar cotizaciones a proveedores
- ❖ Actividad 02: Preparar propuestas para potenciales clientes
- ❖ Actividad 03: Elaboración y facturación a clientes
- ❖ Actividad 04: Apoyo en la elaboración del proyecto “concurso MIPYMES DIGITALES”
- ❖ Actividad 05: Apoyo en el cumplimiento de las bases finales del concurso MIPYMES DIGITALES
- ❖ Actividad 06: Coordinación, recepción y traslado de equipos de telecomunicaciones
- ❖ Actividad 07: Recepción de órdenes de compras o servicios de los clientes

1.5. Objetivos y retos del cargo profesional

1.5.1. Objetivo principal.

Asegurar una gestión eficiente de los procesos administrativos y logísticos, apoyando la mejora continua en la gestión administrativa de la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.

1.5.2. Retos:

Los retos como supervisor administrativo incluyeron la adaptación a cambios en el mercado, gestionando fluctuaciones en la demanda y competencia; la coordinación eficiente de múltiples tareas y prioridades para cumplir plazos; la resolución de conflictos con clientes y proveedores de manera efectiva; la integración de nuevas tecnologías y herramientas en los procesos administrativos; y el aseguramiento del cumplimiento normativo en un entorno en constante evolución.

1.6. Descripción del producto o proceso del trabajo profesional

La labor profesional del Supervisor Administrativo en la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. abarca la gestión y control de los recursos logísticos y administrativos

1.7. Logros de las tareas profesionales realizadas

- ❖ Optimización de Procesos: implementación de un sistema de gestión que redujo el tiempo de respuesta en la elaboración de cotizaciones y propuestas en un 30%
- ❖ Aumento de la satisfacción del cliente: logro de un incremento en la satisfacción del cliente, reflejado en encuestas, gracias a la atención personalizada y la eficiencia en la gestión de solicitudes
- ❖ Mejora en el flujo de caja: establecimiento de mejores prácticas en la facturación que resultaron en una reducción del 20% en los tiempos de cobro.
- ❖ Éxito en Proyectos Innovadores: contribución al desarrollo y presentación exitosa del proyecto para el concurso MIPYMES DIGITALES, que permitió obtener financiamiento y visibilidad para la empresa.

- ❖ Eficiencia Logística: coordinación efectiva de la logística de equipos de telecomunicaciones, lo que llevo a una disminución del 15% en costo de transporte y mejora en la entrega a clientes
- ❖ Cumplimiento Normativo: aseguramiento del cumplimiento de normativas y regulaciones, evitando sanciones y fortaleciendo la reputación de la empresa en el mercado

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN

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

El presente trabajo de investigación señala los conocimientos teóricos, principios y su respectiva aplicación, así como definiciones que se basan en el marco teórico debidamente fundamentados en la bibliografía; Por consiguiente, permite fundamentar de manera profesional nuestras funciones en el campo del área laboral.

2.1.1. Supervisión de una empresa.

Según (Peter, 2006), considerado el padre del management moderno, enfatiza la importancia de la supervisión efectiva en las organizaciones. En su obra "La práctica de la dirección" (1954), Drucker señala que la supervisión no solo se trata de controlar a los empleados, sino de proporcionarles dirección y apoyo para alcanzar los objetivos organizacionales.

Drucker argumenta que los supervisores deben ser capaces de comunicar claramente las metas, motivar a sus equipos y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo. Además, destaca que la supervisión efectiva implica la evaluación continua del desempeño y el desarrollo de los empleados. Según él, los supervisores deben ser facilitadores que identifiquen y eliminen obstáculos, permitiendo así que los trabajadores se concentren en sus tareas y alcancen su máximo potencial.

(Henry , 1991) Henry Mintzberg, un influyente teórico de la gestión, aborda la supervisión en su obra "La estructura de las organizaciones". Mintzberg destaca que la supervisión es una función clave en la estructura organizativa y se centra en el papel de los gerentes como supervisores.

Según Mintzberg, los gerentes desempeñan diversos roles que son cruciales para la supervisión efectiva, incluyendo el de líder, coordinador y comunicador. En su análisis, enfatiza que la supervisión no debe verse como una actividad aislada, sino como parte de un sistema más amplio donde las interacciones entre diferentes niveles de la organización son vitales.

(Douglas, 1960) Douglas McGregor, conocido por su teoría X y teoría Y, ofrece una perspectiva interesante sobre la supervisión en su obra "El lado humano de las organizaciones" (1960). McGregor argumenta que la manera en que un supervisor percibe a sus empleados influye en su estilo de gestión y, por ende, en la efectividad de la supervisión.

La Teoría X sugiere que los supervisores creen que los empleados son perezosos y necesitan ser controlados y dirigidos de manera estricta. Esta visión puede llevar a un ambiente de trabajo negativo, donde los empleados se sienten desmotivados y poco valorados.

Por otro lado, la Teoría Y sostiene que los empleados son intrínsecamente motivados y buscan la autorrealización. Según McGregor, los supervisores que adoptan esta perspectiva tienden a fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y positivo, donde los empleados se sienten empoderados y comprometidos con sus tareas.

McGregor enfatiza que una supervisión efectiva debe basarse en la confianza y el respeto mutuo, promoviendo un clima donde los empleados puedan desarrollar su potencial. En esencia, su enfoque sugiere que la calidad de la supervisión está directamente relacionada con la forma en que los gerentes perciben y tratan a sus equipos.

La supervisión en las empresas destaca la importancia de un liderazgo efectivo que fomente un ambiente positivo. Se enfatiza que los supervisores deben ser facilitadores que apoyen el desarrollo del talento, mientras que las interacciones informales son cruciales para comprender

las dinámicas del equipo. Además, una percepción positiva de los empleados impulsa la motivación y la confianza. Se identifican las habilidades técnicas, humanas y conceptuales como esenciales para una supervisión efectiva. En conjunto, se subraya que la supervisión es un proceso que va más allá del control, centrado en la comunicación y el desarrollo del equipo para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.1.2. Estrategias de Supervisión

Las estrategias de supervisión son esenciales para crear un ambiente laboral positivo y productivo. Fomentar una comunicación abierta permite que los empleados compartan ideas, lo que Drucker considera clave para un liderazgo efectivo. Establecer metas claras alinea las expectativas con los objetivos organizacionales, una idea respaldada por Katz. El feedback constructivo regular es vital para la motivación, como señala Mintzberg.

Ofrecer desarrollo de habilidades empodera a los empleados, en línea con la perspectiva de McGregor sobre la motivación. Delegar responsabilidades y realizar evaluaciones continuas fomenta un clima de confianza y mejora del desempeño. Abordar conflictos proactivamente y reconocer el buen desempeño aumenta la moral del equipo. Mantener flexibilidad en las estrategias y fomentar el trabajo en equipo fortalece las relaciones y contribuye al éxito organizacional. Estas estrategias, respaldadas por diversos autores, promueven una supervisión efectiva y un entorno de colaboración.

2.1.3. Supervisión Administrativa

La supervisión administrativa según (Moliner , 1994) se refiere al proceso mediante el cual los gerentes y supervisores guían, controlan y apoyan a sus equipos para asegurar que se alcancen los objetivos organizacionales. Este tipo de supervisión es crucial para la eficacia de cualquier organización y abarca diversas funciones y estrategias. Incluye la planificación, que establece metas y define cómo alcanzarlas, alineando los esfuerzos del equipo con la visión de la organización. También implica la organización, que distribuye tareas y recursos de manera efectiva para maximizar la eficiencia. La dirección se centra en motivar y guiar a los empleados,

brindando liderazgo y comunicación clara sobre expectativas y objetivos. Por último, el control monitorea el progreso hacia las metas y realiza ajustes según sea necesario, incluyendo la evaluación del desempeño y el feedback continuo.

Para una supervisión administrativa efectiva, señala (Vega de la Cruz, 2016) es fundamental asegurar una comunicación clara para que todos los miembros del equipo entiendan sus roles y responsabilidades. Establecer metas específicas y medibles ayuda a enfocar los esfuerzos del equipo. Ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional mejora las habilidades y capacidades de los empleados. Realizar evaluaciones regulares del desempeño proporciona feedback constructivo y reconoce logros. Abordar conflictos de manera proactiva y buscar soluciones que beneficien al equipo también es esencial. En conjunto, la supervisión administrativa es un elemento clave para garantizar que una organización funcione de manera eficiente y logre sus objetivos, optimizando el rendimiento del equipo y fomentando un entorno de trabajo positivo.

2.1.4. Las ventas

En el pasado, las empresas no siempre han priorizado las necesidades de su clientela actual. En cambio, su enfoque estaba en la producción y las ventas. Sin embargo, esta mentalidad cambió en las décadas de 1960 y 1970, cuando las organizaciones comenzaron a adoptar una filosofía de marketing centrada en comprender y satisfacer los deseos del consumidor. Esto condujo al surgimiento de una orientación de marketing, que enfatiza la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes en lugar de simplemente promocionar y vender productos. Como señalan (Kotler & Armstrong, 2013), el marketing actual se trata más de satisfacer al cliente que de realizar ventas.

2.1.5. Método de control de inventarios

Método ABC. Este método de control de inventarios es conocido como método 80/20 y consiste en dividir los productos en tres categorías según su importancia, cantidad y valor. Así es más fácil identificar los productos más valiosos que merecen más atención y

esfuerzos de gestión.

- Clase A. Productos que no se venden mucho, por lo que representan aproximadamente un 20% del total de inventario, pero su valor puede ser de hasta el 80 % del mismo.
- Clase B. Productos de venta media que representan el 40 % del total de los artículos y rondan el 15 % del valor total del inventario.
- Clase C. Productos muy vendidos que representan el 40 % del inventario, pero apenas suman un 5 % de su valor.

2.1.6. Cotizaciones y facturación

La cotización y la facturación son procesos críticos en la gestión comercial de cualquier empresa, y su correcta implementación puede influir significativamente en la relación con los clientes.

La cotización es el primer paso en el proceso de venta y se refiere a la oferta formal que se hace a un cliente sobre el costo de productos o servicios. Según (Kotler & Armstrong, 2013), un referente en marketing, la cotización debe ser clara, detallada y transparente. Incluir no solo el precio del producto o servicio, sino también los costos adicionales, condiciones de entrega y plazos de validez es fundamental. Esto no solo ayuda a establecer expectativas claras, sino que también puede facilitar la toma de decisiones por parte del cliente, aumentando las posibilidades de cerrar la venta. Una cotización bien elaborada puede diferenciar a una empresa de sus competidores, ya que refleja profesionalismo y atención al cliente.

Por otro lado, la facturación es el proceso que sigue a la venta, donde se emite un documento que detalla la transacción realizada. Joseph A. Schilling enfatiza que la factura no es solo un comprobante de pago, sino también una herramienta de comunicación efectiva con el cliente. La factura debe incluir información sobre los términos de pago, posibles garantías y detalles de contacto para soporte postventa. Esto puede ser especialmente importante en industrias donde el servicio al cliente es un diferenciador clave.

La precisión en ambos procesos es esencial. (Robert, 2005) señala que los errores en la cotización o la facturación pueden llevar a malentendidos y a la insatisfacción del cliente. Por ejemplo, un error en el precio cotizado puede generar desconfianza y afectar la reputación de la empresa. Por lo tanto, las empresas deben implementar controles y revisiones para minimizar la posibilidad de errores.

Además, la tecnología juega un papel cada vez más importante en estos procesos. (Allen, 2015) destaca cómo la automatización de la facturación puede mejorar la eficiencia, reducir errores y liberar tiempo para que los empleados se concentren en actividades más estratégicas. Las soluciones de software modernas permiten generar cotizaciones y facturas de manera rápida y precisa, y pueden integrarse con otros sistemas de gestión para ofrecer una visión más completa de las operaciones comerciales.

2.1.7. Segmentación del mercado

El mercado objetivo suele estar definido en el plan de empresa porque responde a la pregunta siguiente: ¿a quién se dirige el producto o servicio que se quiere lanzar al mercado? Si no tiene identificado quién es el público al cual se va a dirigir, difícilmente el departamento de ventas podrá hacer su trabajo y por extensión este plan será difícil de completar (Sanagustín, 2009). Ante ello, se establecen los siguientes tipos de segmentación:

1. Segmentación geográfica (S1): División del mercado en diferentes unidades geográficas como naciones, estados, regiones, municipios, ciudades o barrios.
2. Segmentación demográfica (S2): División del mercado en grupos de acuerdo con variables demográficas como edad, género, tamaño de familia, ciclo de vida familiar, ingreso, ocupación, educación, religión, raza, generación y nacionalidad.
3. Segmentación pictográfica (S3): Dividir un mercado en diferentes grupos según la clase social, el estilo de vida o las características de la personalidad.
4. Segmentación conductual (S4): Dividir un mercado en grupos según el conocimiento, las actitudes, el uso o la respuesta de los consumidores ante un producto.

2.1.8. Logística

Según (Christopher, 2011), es un aspecto clave para la competitividad y la eficiencia operativa. Christopher define la logística no solo como el movimiento de bienes, sino también como la gestión del flujo de información y la coordinación de actividades a lo largo de la cadena de suministro. En el contexto de una institución privada, esto significa que la logística debe ser capaz de responder a las necesidades específicas de los clientes y alinearse con los objetivos estratégicos de la organización.

Christopher también destaca la importancia de la integración de procesos logísticos. En una institución privada, esto implica una colaboración efectiva entre diferentes departamentos — como compras, almacenamiento y distribución— para garantizar que los recursos estén disponibles cuando se necesiten, optimizando así los costos y mejorando el servicio al cliente.

Además, enfatiza la necesidad de flexibilidad y adaptabilidad en las operaciones logísticas. Las instituciones privadas deben ser capaces de reaccionar rápidamente a cambios en la demanda o en el entorno del mercado, lo que requiere un enfoque logístico ágil y eficiente.

En resumen, según Martin Christopher, la logística en una institución privada es esencial para mejorar la eficiencia, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente, convirtiéndose en un factor crítico para el éxito organizacional.

2.1.9. Cadena de suministro

Para (Dalongaro & Baggio, 2020) la cadena de suministro abarca la secuencia completa de actividades y procesos involucrados en la producción y entrega de un producto o servicio, desde la obtención de las materias primas hasta el consumo final por parte del cliente final. Incluye todas las etapas involucradas, desde el diseño y desarrollo inicial hasta la adquisición de materiales, la fabricación, el transporte, el almacenamiento, la distribución y, finalmente, la entrega del producto o servicio terminado al consumidor. La cadena de suministro juega un papel crucial para garantizar el flujo eficiente y rentable de bienes y servicios, al tiempo que satisface las demandas y expectativas de los clientes.

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

La experiencia profesional ha sido realizada en la Oficinas de la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. en el departamento de Puno, el cargo que se ocupó en la empresa fue de supervisor administrativo y ventas, a continuación, se describirá las principales acciones, metodologías y procedimientos que se llevaron a cabo para poder realizar una eficaz y eficiente labor que fueron necesarias para brindar un excelente bien y servicio a todos los clientes y proyectos.

2.2.1. Actividad 01: Realizar cotizaciones a proveedores

Acción: se realizó cotizaciones acordes a las necesidades a proveedores

Metodología: se identificó la necesidad y se envían solicitudes a proveedores, analizando sus respuestas en precio y calidad. Finalmente, se selecciona al proveedor adecuado y se formaliza el pedido.

Procedimiento: Se definió las necesidades y la selección de proveedores, luego solicitar cotizaciones y evaluar las respuestas en precio y calidad. Negociar términos, elegir el proveedor adecuado, emitir la orden de compra.

Figura 3

Cotización a un proveedor de productos de Software

Item	Código	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	% Dcto.	Precio Neto	Total
001	NVR5416-4KS2	DAHUA DHI-NVR5416-4KS2 NVR 16CH 12MP 320MBPS 4HDD	2 UND	370.04	8.00	340.44	680.87
002	WD84PURZ	WESTERN DIGITAL DISCO DURO PURPURA 8TB	2 UND	273.63	8.00	251.74	503.48
003	IPC-HFW1830S-	DAHUA IPC-HFW1830S SA IS	30 UND	90.17	8.00	82.96	2,488.66

Nota. La figura muestra la cotización de productos de Software, periodo mayo del 2022. Fuente: Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.

2.2.2. Actividad 02: Preparar propuestas para potenciales clientes.

Acción: Diseñar documentos que presenten soluciones adaptadas a sus necesidades. Esto incluye la investigación sobre el cliente, la definición de objetivos, la elaboración de un plan detallado y la presentación de costos y beneficios.

Metodología: recopilar información relevante sobre el cliente, desarrollar propuestas que destaquen ventajas y adaptarlas a sus necesidades, y realizar seguimiento para aclarar dudas y cerrar la venta.

Procedimiento: Analizar las necesidades del cliente y recoger información relevante, luego desarrollar y presentar una propuesta clara y profesional, realizando seguimiento para facilitar la decisión de compra.

Figura 4

Propuesta para la Asociación de comerciantes minoristas del mercado Laykakota



8. COSTO DEL SERVICIO
• COSTO DE MATERIALES CONSUMIBLES PARA LA IMPLEMENTACION DE LOS DOS SISTEMAS MONTO S/ 10,140.00 NUEVOS SOLES
• COSTO DE SERVICIO DE INSTALACION MONTO S/ 11,820.00 NUEVOS SOLES
9. VIGENCIA DE LA PROFORMA
• 15 DIAS
10. Forma de Pago
• 50% a la firma del contrato y 50% a la conformidad del usuario
11. TIEMPO DE EJECUCION
• 10 DIAS

Nota. La figura muestra la propuesta de sistema independiente de cámaras de vigilancia, periodo diciembre del 2022. Fuente: Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.

2.2.3. Actividad 03: Elaboración y facturación a clientes.

Acción: Crear facturas detalladas que especifiquen productos o servicios, cantidades, precios y condiciones de pago. Un proceso de facturación eficiente asegura la correcta recepción de pagos y el cumplimiento de obligaciones fiscales, además de

mantener una buena relación con el cliente al proporcionar claridad y transparencia en las transacciones.

Metodología: Recopilar información de la venta, generar virtualmente y revisar la factura con los datos necesarios.

Procedimiento generar y revisar la factura, enviarla al cliente puntualmente, registrar el pago y resolver cualquier consulta que surja.

Figura 5

Factura emitida a la central de emergencias de la policía Puno

RECURSOS GERENCIALES RECURSOS GERENCIALES & TECNOLOGIA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA URB. CHANU CHANU I ETAPA MZA. C LOTE. 17 FRENTE ESCUELA ESPECIAL (AV. EJERCITO) PUNO - PUNO - PUNO		FACTURA ELECTRONICA RUC: 20447774446 E001-156																									
Fecha de Emisión	: 26/07/2022	Forma de pago: Contado																									
Señor(es)	: FRENTE POLICIAL PUNO																										
RUC	: 20601110670																										
Dirección del Cliente	: AV. EL SOL 450 URB. BELLAVISTA																										
	: COSTADO DE LA COMPAÑIA DE																										
	: BOMBEROS PUNO-PUNO-PUNO																										
Tipo de Moneda	: SOLES																										
Observación	:																										
Cantidad	Unidad Medida	Código	Descripción	Valor Unitario	ICBPER																						
1.00	UNIDAD	MSSRV201 9	SISTEMA OPERATIVO PARA SERVIDOR INCLUYE LICENCIA - MICORSOFT WINDOWS SERVER 2019 STANDARD	8419.4916	0.00																						
1.00	UNIDAD	MSSQL201 9	SOFTWARE (INC LICENCIA) DE ADMINISTRACION DE BASES DE DATOS - MICROSOFT SQL SERVER 2019 STANDARD	5394.9153	0.00																						
1.00	UNIDAD	KSOS3Y	SOFTWARE (INC LICENCIA) ANTIVIRUS CORPORATIVO - KASPERSKY SMALL OFFICE SECURITY	846.6105	0.00																						
Valor de Venta de Operaciones Gratuitas : S/ 0.00				<table border="1"> <tr><td>Sub Total Ventas :</td><td>S/ 12,661.02</td></tr> <tr><td>Anticipos :</td><td>S/ 0.00</td></tr> <tr><td>Descuentos :</td><td>S/ 0.00</td></tr> <tr><td>Valor Venta :</td><td>S/ 12,661.02</td></tr> <tr><td>ISC :</td><td>S/ 0.00</td></tr> <tr><td>IGV :</td><td>S/ 2,278.98</td></tr> <tr><td>ICBPER :</td><td>S/ 0.00</td></tr> <tr><td>Otros Cargos :</td><td>S/ 0.00</td></tr> <tr><td>Otros Tributos :</td><td>S/ 0.00</td></tr> <tr><td>Monto de redondeo :</td><td>S/ 0.00</td></tr> <tr><td>Importe Total :</td><td>S/ 14,940.00</td></tr> </table>		Sub Total Ventas :	S/ 12,661.02	Anticipos :	S/ 0.00	Descuentos :	S/ 0.00	Valor Venta :	S/ 12,661.02	ISC :	S/ 0.00	IGV :	S/ 2,278.98	ICBPER :	S/ 0.00	Otros Cargos :	S/ 0.00	Otros Tributos :	S/ 0.00	Monto de redondeo :	S/ 0.00	Importe Total :	S/ 14,940.00
Sub Total Ventas :	S/ 12,661.02																										
Anticipos :	S/ 0.00																										
Descuentos :	S/ 0.00																										
Valor Venta :	S/ 12,661.02																										
ISC :	S/ 0.00																										
IGV :	S/ 2,278.98																										
ICBPER :	S/ 0.00																										
Otros Cargos :	S/ 0.00																										
Otros Tributos :	S/ 0.00																										
Monto de redondeo :	S/ 0.00																										
Importe Total :	S/ 14,940.00																										
SON: CATORCE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES Orden de Compra : 000057																											
<i>Esta es una representación impresa de la factura electrónica, generada en el Sistema de SUNAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.</i>																											

Nota. La figura muestra la factura emitida a la central de emergencias por la instalación de software de seguridad, periodo julio del 2022. Fuente: Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.

2.2.4. Apoyo en la elaboración del proyecto para concursar en el “Concurso MIPYMES DIGITALES”

Acción: incluyo investigar las demandas del sector, establecer metas precisas, diseñar una estrategia de implementación y elaborar la documentación necesaria,

asegurando el cumplimiento de los requisitos del concurso para mejorar las posibilidades de triunfo.

Metodología: Comenzar con la identificación de oportunidades en el mercado y la recolección de datos relevantes, luego establecer un marco conceptual que guíe el proyecto. Desarrollar un prototipo o un borrador inicial, seguido de la implementación de un plan de acción con etapas claras

Procedimiento: realizar revisiones basadas en retroalimentación, presentar el proyecto final y evaluar su impacto para documentar lecciones aprendidas.

2.2.5. Apoyo en el cumplimiento de las bases finales del proyecto de la empresa al “Concurso MIPYMES DIGITALES”

Acción: asegurar que todos los requisitos establecidos se respeten, verificar la documentación necesaria y coordinar la evaluación del proyecto. También incluye mantener una comunicación constante con los organizadores del concurso para resolver dudas y garantizar que el proyecto se ajuste a las expectativas y normativas requeridas

Metodología: Revisar las bases del concurso para comprender los requisitos, crear una lista de verificación de documentos necesarios y recopilar la información requerida. Realizar una evaluación interna del proyecto, coordinar con los equipos para asegurar el cumplimiento de plazos, y consultar a los organizadores para aclarar dudas. Finalmente, presentar el proyecto con toda la documentación en orden y evaluar el proceso para documentar lecciones aprendidas.

Procedimiento: Realizar una revisión interna del proyecto, coordinar reuniones con los equipos para asegurar avances y consultar a los organizadores para aclarar dudas. Presentar el proyecto y la documentación asegurando que todo esté en orden, y evaluar el proceso posterior para documentar lecciones aprendidas.

Figura 6

Resultados del proceso del concurso MIPYMES DIGITALES



N°	Código de proyecto	Título de Proyecto	Solicitante	Evaluación Externa	Evaluación legal	Ratificación DE
260	IMTEMD-1-P-494-22	DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BAJO MODELO SAAS PARA LA EMPRESA RECURSOS GERENCIALES & TECNOLOGÍA SAC QUE BRINDA A ORGANIZACIONES DE SANEAMIENTO BÁSICO MUNICIPALES EN PEQUEÑAS LOCALIDADES DEL PERÚ.	RECURSOS GERENCIALES & TECNOLOGIA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Aprobado	Acreditado	Ratificado

Nota. La figura muestra los resultados del proceso de evaluación de proyectos. Fuente: Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.

2.2.6. Coordinación, recepción y traslado de equipos de telecomunicaciones

Acción: organizar y supervisar el proceso logístico relacionado con estos equipos. Esto incluye la planificación de la recepción, asegurando que se cuente con la documentación adecuada y que los equipos lleguen en condiciones óptimas.

Además, se debe coordinar el traslado de los equipos a su ubicación final, garantizando la correcta manipulación y almacenamiento.

Metodología: Planificar el traslado determinando los equipos a mover, rutas y plazos necesarios. Coordinar con proveedores para confirmar fechas de entrega y condiciones. Organizar el espacio de recepción para facilitar el desembarque y almacenamiento adecuado. Al recibir, verificar que los equipos coincidan con el pedido en cantidad y

calidad, realizando un inventario detallado. Documentar cualquier discrepancia o daño y notificar a los proveedores según sea necesario.

Procedimiento: Planificar el traslado de equipos identificando rutas y plazos, coordinar con proveedores y preparar el espacio de recepción.

2.2.7. Recepción de ordenes de compras o servicios de los clientes.

Acción: Este proceso incluye verificar la información proporcionada, como detalles del producto, cantidades y condiciones de pago. Es esencial mantener una comunicación clara con el cliente para resolver dudas y asegurar que todas las especificaciones sean correctas. Además, se debe ingresar la orden en el sistema de gestión correspondiente para facilitar su seguimiento y procesamiento eficiente.

Metodología: Recibir y registrar las órdenes de compra de los clientes, asegurando que toda la información esté completa y clara. Verificar los detalles como productos, cantidades y condiciones de pago.

Procedimiento: Recibir las órdenes de compra a través de los canales establecidos, ya sea por correo, teléfono o plataforma en línea. verificar la información ingresada para evitar errores y confirmar la recepción de la orden al cliente.

Figura 7

Registro de ventas y ordenes de compras

RECURSOS GERENCIALES & TECNOLOGIA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
R.L.C. 204777446

REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS JULIO - 2022
(EN MILLES DE DÓLARES)

NÚMERO DE REGISTRO O	COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO					INFORMACIÓN DEL CLIENTE			VALOR FACTURADO DE LA EXPORTACIÓN	BASE IMP. OP. GRAVADA	IMPORTE DE LA OP. ENCONTRADA O INAFECTA		ICP	IV V/O IPM	ICBP	OTROS TRIBUTOS Y CARGOS	IMPORTE TOTAL DEL COMPROBANTE DE PAGO	TIPO DE CAMBIO	REF. DEL COMPROBANTE DE PAGO ORIGINAL O/UT SE MODIFICA			
	COO. ÚNICO DE OPERACIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VCTO	TIPO	SERIE	NÚMERO	TIPO DOC.	NÚMERO			APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL	ENCONTRADA							INAFECTA	FECHA DE EMISIÓN	TIPO	SERIE
30007-0001	4/07/2022	3/06/2022	01	0001	000000140	6	20146247004	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO	-	1,271.10	-	-	-	228.81	-	-	1,500.00					
30007-0002	22/07/2022	21/04/2022	01	0001	000000150	6	20600002590	OROCOM S.A.C.	-	1,275.00	-	-	-	229.50	-	-	1,504.50					
30007-0003	22/07/2022	21/04/2022	01	0001	000000151	6	20600002590	OROCOM S.A.C.	-	1,275.00	-	-	-	229.50	-	-	1,504.50					
30007-0004	22/07/2022	21/04/2022	01	0001	000000152	6	20600002590	OROCOM S.A.C.	-	1,275.00	-	-	-	229.50	-	-	1,504.50					
30007-0005	22/07/2022	21/04/2022	01	0001	000000153	6	20600002590	OROCOM S.A.C.	-	1,275.00	-	-	-	229.50	-	-	1,504.50					
30007-0006	22/07/2022	21/04/2022	01	0001	000000154	6	20600002590	OROCOM S.A.C.	-	1,275.00	-	-	-	229.50	-	-	1,504.50					
30007-0007	22/07/2022	21/04/2022	01	0001	000000155	6	20600002590	OROCOM S.A.C.	-	1,275.00	-	-	-	229.50	-	-	1,504.50					
30007-0008	22/07/2022	21/04/2022	07	0001	000000045	6	20600002590	OROCOM S.A.C.	-	-1,275.00	-	-	-	-229.50	-	-	-1,504.50	22/07/2022	01	0001	000000151	
30007-0009	31/07/2022	30/04/2022	01	0001	000000156	6	20601120670	FRENTE POLICIAL PUNO	-	12,641.02	-	-	-	2,278.98	-	-	14,940.00					
0009 Registro									TOTAL	-	20,207.12	-	-	-	3,655.29	-	-	23,862.30				

Nota. La figura muestra registro de ventas y ordenes de compras. Fuente: Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C.

CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1. Propuesta de la mejora del modelo organizacional, plan de negocio, método, procesos o procedimientos administrativos.

3.1.1. Descripción e identificación de la problemática

Si bien la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C., desde el inicio de su operaciones ha tenido buena aceptación por sus clientes, y por consecuente ha existido un incremento exponencial en sus ingresos económicos por sus ventas, por la cual la empresa decidió expandirse cubriendo otras regiones del país, que al inicio tuvo cierta acogida por los clientes, pero no lo que se esperaba, según la misma Gerencia, siendo esta la problemática a analizar, pudiendo identificar falencias en temas organizacionales, la falta de proveedores calificados, ausencia de estrategias de marketing, problemas de atención al cliente, falta de un software de gestión, la demanda de los productos disminuyo drásticamente, los costos de transporte y tiempo de entrega del producto, convirtiéndose en un negocio poco sostenible en el tiempo, trayendo como consecuente principalmente disminución de las ventas y por ende la rentabilidad de la empresa, para su continuidad.

3.1.2. Diagrama de Pareto

Aquí mencionamos por un lado el problema o proceso y por el otro se explica más detalladamente las causas que originan el problema.

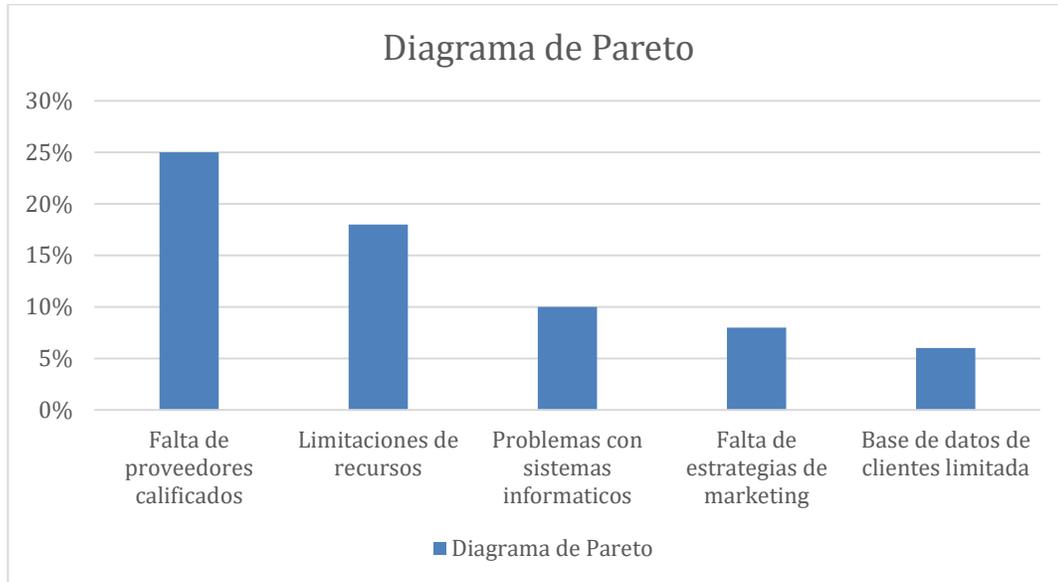
Tabla 1*Cuadro: identificación de las causas del problema*

Causa	Explicación	Frecuencia (%)
Falta de proveedores calificados	Dificultad para encontrar proveedores que cumplan con los requisitos para contrataciones menores	25%
Limitaciones de recursos	Escasez de personal, equipos tecnológicos o presupuesto para realizar todas las tareas eficientemente.	18%
Problemas con sistemas informáticos	Fallas técnicas, lentitud o caídas en sistemas como que dificultan las operaciones de seguridad diarias.	10%
Falta de estrategias de marketing	Ausencia de un plan de marketing adaptado al mercado local. Limita la visibilidad y dificulta la diferenciación frente a competidores.	8%
Base de datos de clientes limitada	Falta de información sobre clientes potenciales, sus necesidades y preferencias. Dificulta la segmentación y estrategias de captación de clientes	5%

Nota. En el cuadro podemos ver las causas principales de la disminución de las ventas en la empresa.

Figura 8

Diagrama de Pareto



Nota. En el diagrama podemos ver como la principal causa del problema, la falta de proveedores calificados.

3.2. Descripción de la implementación de la mejora propuesta

La disminución de las ventas, y la falta de proveedores es una de las principales preocupaciones de las empresas en la sociedad actual. Estos temas han sido de mucha preocupación para empresas de pequeña y gran escala, ya que los mercados sufren cambios constantemente, y es necesario la implementación de programas de mejora continuas para la sostenibilidad de las empresas en mercados locales y nacionales, principalmente cuando una empresa desea realizar su expansión, como es el caso de la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C., por lo que se ha implementado varias estrategias y propuestas con la finalidad de lograr incrementar las ventas y lograr mejorar la competitividad, así como gestionar los procesos que puedan contribuir a la gestión.

Tabla 2

Matriz plan de mejora continua

MATRIZ PLAN DE MEJORA CONTINUA		
Nombre del proyecto	Equipo responsable	Fecha de elaboración
	Equipo de Administración y logística	
Mejora de captación de proveedores y clientes		10/05/2024
Problemática		
La disminución de ventas y la falta de proveedores calificados		
Objetivos del proyecto	Alcance del proyecto:	
- Minimizar las demoras en los procesos internos	Área Administración y logística	
- Desarrollar una red de proveedores calificados		
- Aumentar los recursos disponibles		
- Implementar estrategias de marketing		
Indicador de Mejora del Proyecto Seleccionado	Tiempo Deseado para Lograr la	
- Porcentaje de reducción en las deficiencias identificadas en los procesos de cotizaciones y propuestas.	Meta u Objetivos.	
- Incremento del 20% en el conocimiento de la marca	2 meses	

Nota. En el siguiente cuadro podemos apreciar un resumen del plan de mejora continua.

3.2.1 Plan de mejora

3.2.1.1. Objetivos del proyecto

- **Objetivo 1: Minimizar las demoras en los procesos internos**

Minimizar demoras en procesos internos mediante la automatización y optimización de flujos de trabajo, mejorar la comunicación interna estableciendo canales eficientes en tres equipos, establecer KPIs para monitorear indicadores de rendimiento y evaluar efectividad

- **Objetivo 2: Desarrollar una red de proveedores calificados**

Para garantizar la calidad y eficiencia en la adquisición de recursos, estableciendo criterios de selección rigurosos y fomentando relaciones solidas que faciliten la colaboración y el cumplimiento de estándares.

- **Objetivo 3: Aumentar los recursos disponibles**

Mediante la identificación de nuevas fuentes de financiación, optimización de la gestión de recursos existentes y diversificación de servicios para mejorar la capacidad operativa y responder a las demandas del mercado

- **Objetivo 4: Implementar estrategias de Marketing**

Para aumentar la visibilidad de la empresa, atraer nuevos clientes y fortalecer la marca, utilizando herramientas digitales y campañas dirigidas que se alineen con los objetivos.

3.2.1.2. Actividades Propuestas

Tabla 3

Actividades propuestas como mejoras

PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES	MATERIALES Y RECURSOS	EJECUCION (proyección) mayo-junio
Evaluar resultados, ajustar procesos y realizar revisiones	Área de administración y logística	Software de gestión, herramientas de análisis	mayo
Investigar proveedores y definir criterios	Área de administración y logística	Enviar RFP y evaluar propuestas	mayo
Elaborar un plan de adquisición y establecer alianzas	Área de administración y logística	Modelos para el plan de adquisición	mayo
Analizar el mercado y definir objetivos	Área de administración y logística	Lanzar campañas en dos semanas acceso a redes sociales y herramientas de publicidad	junio

PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES	MATERIALES Y RECURSOS	EJECUCION (proyección) mayo-junio
Definir KPI para mejorar los procesos	Área de administración y logística	Establecer al menos cinco KPI relacionados con la eficiencia de procesos	Junio
Capacitación del personal	Área de Recursos Humanos	Organizar sesiones de capacitación sobre herramientas de gestión y análisis	Junio

Nota. Elaboración propia.

Desarrollo de actividades propuestas como parte del plan mejora continua:

Definir KPIs para mejorar los procesos

Herramientas:

- Herramientas de planificación y gestión: Trello o asana que permiten seguir el proceso y la eficiencia de los procesos
- Métricas de ERP que son sistemas de planificación de recursos empresariales que integran y analizan datos de diferentes procesos

Estrategias:

- Establecer mapeos de procesos, visualizar cada etapa del proceso para identificar cuellos de botella y áreas de mejora
- Estableciendo metas, definiendo metas específicas para cada KPI, alineadas con los objetivos generales de la organización
- Evaluar regularmente el rendimiento de los KPIs y ajustar las estrategias según los resultados obtenidos

Capacitación del personal

Herramientas:

- Utilizar herramientas como el Webinars y videoconferencias como el zoom o googlemeet para sesiones en vivo de capacitaciones de los temas actuales
- Hacer encuestas de evaluación con Googleforms o surveymonkey para recoger feedback sobre las sesiones de capacitación y mejorar futuras iniciativas

Estrategias:

- Realizar feedback continuos para establecer un sistema de retroalimentación para mejorar constantemente los programas de capacitación
- Realiza encuestas o entrevistas para identificar las necesidades de capacitación del personal para poder realizar una capacitación personalizada

Analizar el mercado y definir objetivos**Herramientas:**

- Google trends ayuda a identificar tendencias de búsqueda
- Statista ofrece acceso a estadísticas y datos de mercado, herramientas como Tableau o Power Bi son excelentes para visualizar datos y crear Dashboards informativos

Estrategias:

- Estudia o investigar a los competidores directos e indirectos para entender sus fortalezas y debilidades
- Divir el mercado en segmentos mas pequeños para comprender mejor a los consumidores. Se puede realizar encuestas o analizar datos demográficos
- Evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa.

Elaborar un plan de adquisición y establecer alianzas

Herramientas:

- Adquirir software de gestión de compras como SAP Ariba o Coupa ayudan a gestionar el proceso de adquisición, desde la selección de proveedores hasta la gestión de contratos
- Implementar un sistema como Salesforce para mantener registros de las interacciones y relaciones con proveedores, lo que facilita la comunicación y el seguimiento.

Estrategias:

- Identificar y evaluar posibles proveedores que se alineen con tus necesidades y valores. Realiza un análisis de sus capacidades, precios y reputación en el mercado
- Establecer criterios claros para la selección de proveedores, como calidad, precio, plazos de entrega, y servicio al cliente. Esto facilitara la toma de decisiones informadas

Investigar proveedores y definir criterios

Herramientas:

- Se puede realizar ferias comerciales y exposiciones del sector para conocer proveedores en persona y evaluar sus ofertas. Las recomendaciones de colegas y otras empresas son fundamentales para obtener referencias fiables. Las visitas a las instalaciones de los proveedores te permitirán evaluar su capacidad de producción y calidad.
- También es útil consultar asociaciones y organizaciones de la industria para obtener listas de proveedores recomendados. Para analizar la reputación, puedes solicitar muestras de productos y hablar directamente con otros clientes sobre su experiencia.

Estrategias:

- realizando un análisis de la competencia para identificar qué proveedores utilizan otras empresas en tu sector, lo que puede ofrecerte ideas valiosas. utilizar directorios de empresas, tanto impresos como en línea, para obtener una lista más amplia de proveedores potenciales.
- Implementa un sistema de entrevistas telefónicas o en persona con proveedores para discutir sus capacidades, términos y condiciones. Además, se puede considerar participar en grupos de discusión o foros de la industria, donde puedas plantear preguntas sobre proveedores y obtener opiniones de otros profesionales.

Evaluar resultados, ajustar procesos y realizar revisiones**Herramientas:**

- Considera usar sistemas de gestión de calidad (como ISO 9001) que proporcionan un marco para la revisión y mejora de procesos.
- realizar auditorías internas de manera regular para evaluar el cumplimiento de los procesos y detectar áreas que requieran ajustes.

Estrategias:

- Implementar un sistema de mentoría donde los empleados más experimentados puedan guiar a otros en la identificación de procesos que podrían optimizarse, lo que crea un ambiente colaborativo y de aprendizaje.
- Realizar sesiones de lluvia de ideas o workshops para recopilar aportaciones del equipo sobre cómo mejorar procesos y evaluar resultados. Esto no solo involucra a todos, sino que también puede llevar a soluciones innovadoras.

3.2.1.3. Propuesto para mejora

Tabla 4

Presupuesto para la mejora

Actividad	Costo(S/.)
Elaborar un plan de adquisición y establecer alianzas	1800.00
Analizar el mercado y definir objetivos	2100.00
Definir KPI para mejorar los procesos	2600.00
Investigar proveedores y definir criterios	2200.00
Capacitación del personal	1800.00
Total	10.500.00

Nota. Elaboración propia.

CONCLUSIONES

- ❖ La experiencia en la empresa Recursos Gerenciales & Tecnología S.A.C. me permitió desarrollar mis habilidades en gestión y ventas, incluyendo la gestión de relaciones con clientes y proveedores, el manejo de base de datos, inventarios y participar en un concurso a nivel nacional.
- ❖ La ausencia de una red de proveedores y problemas con los sistemas informáticos limitó la capacidad de que la empresa pueda consolidarse a su presencia en el mercado a nivel nacional. Es crucial implementar estrategias específicas para mejorar la gestión de recursos y recortar los tiempos de respuesta con los sistemas informáticos, así como consolidar una red de proveedores calificados.
- ❖ La ausencia de una estructura organizacional clara y de gestión impactó negativamente en la rentabilidad de la empresa. Se identificaron áreas clave a mejorar, tales como la optimización de logística y la fidelización de clientes.

RECOMENDACIONES

Es de suma importancia y fundamental desarrollar, ejecutar un plan para crear una red de proveedores adaptado al mercado nacional, estableciendo objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo determinado

Es necesario ampliar y segmentar la base de datos de clientes para personalizar las estrategias de cotización y de marketing, y así aumentar la eficacia de las campañas publicitarias

Se recomienda implementar sistemas y procedimientos que permitan mejorar la logística, reducir costo de transporte y aumentar la satisfacción del cliente mediante entregas, instalaciones y cotizaciones más eficientes y puntuales

Es importante promover la formación continua del personal en técnicas de instalación y logística para mantenerse actualizados con las tendencias del mercado y mejorar la calidad del servicio a los clientes

Es necesario la implementación de medios de transmisión como redes sociales y un área de marketing para hacer conocer la marca a nivel nacional sin restricciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allen, D. (2015). *Organizate con eficacia, maxima productividad personal sin estres.*

Madrid: Empresa activa 7ma edición .

Alvarado, J. E. (2020). *Fundamentos de Supervision Administrativa.* Lima.

Alvarado, J. E. (2020). *Fundamentos de Supervisión Administrativa.* Moquegua.

Christopher, M. (2011). *Logistics and Supply Chain Management.* Cuarta edición.

Gran Bretaña: FT Prentice Hall.

Dalongaro, R., & Baggio, D. (2020). *A gestão logística na cadeia de suprimentos e*

distribuição do setor supermercadista. Revista GESTO, 8(1), 12.

doi:<https://doi.org/10.31512/gesto.v8i1.3423>

Douglas, M. (1960). *La teoria X y la Teoria Y.* New York: Review, American

Management Association. .

Henry , M. (1991). *Diseño de organizaciones eficientes.* Buenos aires: Inmobiliaria

Florida.

Kotler , P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing.* Mexico : Pearson

Educacion.

Moliner , M. (1994). *Diccionario del uso de español .* Madrid : Gredos.

Peter, D. (2006). *Innovador maestro de la administracion de empresas.* Bogota: El

bosque.

Robbins, G. (2018). *La estructura organizacional como herramienta para el análisis organizacional*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/37095/articulo1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robert, F. (2005). *Errores del marketing (aprenda de los errores que costaron caro a grandes empresas)*. España: Paraninfo.

Sanagustín, E. (2009). *Vender mas con marketing digital*. Ecoe ediciones.

Vega de la Cruz, M. (2016). *Supervisión administrativa efectiva*. Latin american.