



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE ADMINISTRACION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**Gestión Administrativa y Posicionamiento de Marca del GRUPO
CONSERH**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORA:

CAROLINA MAYTE CHAVEZ ZACARIAS (ORCID: 0000-0003-0340-293X)

ASESOR(A):

Dra. PLASENCIA MARIÑOS YVETTE CECILIA (ORCID: 0000-0002-8063-9781)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, Julio César y Ana María, quienes me forjaron como la persona que actualmente soy, brindándome su amor y paciencia en todo mi crecimiento profesional. Así mismo, hago mención a mi tío Richard Bobadilla Chávez, quien siempre se preocupó por mí y me apoyo en temas académicos, y mi tío César Chávez García, quien mando un abrazo hasta el cielo: aquí está lo solicitado soldado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Sr. Carlos Vignolo quien me brindo la información de la empresa estudiada, su cariño y la oportunidad de crecer profesionalmente en estos últimos 4 años.

A la universidad César Vallejos por darnos la oportunidad de obtener la licenciatura bajo esta modalidad.

INDICE

I INTRODUCCION	1
1.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	
1.1.1. Reseña Histórica.....	2
1.1.2 Actividad principal de la empresa, razón social y objetivo social. Proceso productivo.....	3
1.1.3. Organigrama de la Empresa.....	4
1.1.4. Misión, Visión y marco axiológico de la institución.	5
1.1.5. Funciones del área en donde labora.....	5
1.2 ANALISIS DE LA EMPRESA	
1.2.1 Análisis FODA y las posibles estrategias a implementar	7
1.2.3 Análisis del Mix del Marketing.....	8
1.2.4 Proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal.....	9
1.2.5 Evaluación de desempeño (180°, 360°)	10
1.2.6 Clima y Cultura Organizacional	11
1.2.7 Capacitación del personal:.....	11
1.2.8 Análisis Financiero:.....	12
1.3 PROBLEMÁTICA	
1.3.1 Área donde se encuentra la problemática	14
1.3.2 Diagnóstico de la problemática:.....	16
1.3.3 Selección del Problema:.....	20
II MARCO TEÓRICO	
2.1 Teorías, enfoques conceptuales en base a las variables encontradas en el problema a desarrollar	21
2.2 Antecedentes Nacionales e Internacionales	24
III METODOLOGIA	31
IV RESULTADOS	38
V CONCLUSIONES	43
VI RECOMENDACIONES	44
VII REFERENCIAS	45
ANEXOS	47

RESUMEN

El presente trabajo trata sobre la influencia que puede tener una buena gestión administrativa dentro del posicionamiento de marca en la empresa GRUPO CONSERH.

Para analizar y mostrar las soluciones respectivas se empieza conociendo la parte interna de dicha empresa como el tiempo que tiene dentro del mercado, los clientes, el rubro, la conformación y los procesos que se llevan a cabo dentro del área de Recursos Humanos. Así mismo, damos a conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene la empresa; dando como resultado ciertas estrategias que, a lo largo del desarrollo de la problemática, se toman como soluciones para mejorar la gestión administrativa.

Conoceremos los diferentes conceptos por parte de autores y referencias de otros trabajos de investigación, tomándolo como apoyo y sustento.

Se podrá observar las causas que originan la gestión administrativa deficiente dando como efecto la ausencia de posicionamiento de marca dentro del mercado para GRUPO CONSERH.

De las causas que se mencionaron a lo largo del trabajo, se solucionaron 4 de ellas; dando como resultado una mejoría en la problemática principal y en el efecto que estaba dando en la empresa.

Palabras Claves: Gestión administrativa, posicionamiento, marca.

ABSTRACT

This paper deals with the influence that a good administrative management can have within the brand positioning in the CONSERH GROUP Company.

To analyze and show the respective solutions, it begins by knowing the internal part of said company such as the time it has in the market, the clients, the area, the formation and the processes carried out within the Human Resources area. Likewise, we make known the strengths, weaknesses, threats and opportunities that the company has; resulting in certain strategies that, throughout the development of the problem, are taken as solutions to improve administrative management.

We will know the different concepts by authors and references of other research works, taking it as support and sustenance.

It will be possible to observe the causes that originate the deficient administrative management, giving as an effect the absence of brand positioning within the market for GRUPO CONSERH.

Of the causes that were mentioned throughout the work, 4 of them were solved; resulting in an improvement in the main problem and in the effect it was having on the company.

Keywords: Administrative management, positioning, brand.

INTRODUCCION

En mundo donde los cambios tecnológicos y los nuevos comportamientos del ser humano son constantes; las empresas están obligadas a actualizarse y adaptarse a dichos cambios.

Para que una empresa pueda ser rentable, crecer en el mercado objetivo y seguir manteniéndose a lo largo de los años; debe buscar estrategias que ayuden a posicionarse dentro del segmento al que desea llegar. A su vez, no solo preocuparse por su cliente externo, sino también de los miembros que componen esta organización y la gestión administrativa que se maneja desde el inicio y final de un proceso determinado.

La gestión administrativa es de suma importancia para la ejecución de las tareas a fin de cumplir con los objetivos planteados y el crecimiento empresarial. Ayuda a utilizar los recursos materiales y humanos de manera eficiente.

Para el tema del posicionamiento de marca, la empresa debe diseñar una oferta comercial que pueda ubicarse dentro de la mente del consumidor. Al tener una estrategia que ayude a realizar dicha acción, se obtendrá beneficios como ventas continuas, u mejor imagen en el mercado y reconocimiento.

Cabe mencionar que, para lograr estos puntos específicos, se debe tomar en cuenta los cambios tecnológicos, ya sea para los miembros de la empresa con capacitaciones constantes y nuevas herramientas de trabajo, como la demanda por parte del consumidor por algo servicio o producto innovador.

1.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1.1. Reseña Histórica

GRUPO CONSERH está compuesto por tres empresas que se dedican básicamente a la selección del personal, tercerización e intermediación laboral, las cuales son: **CONSERH S.A.** que por sus siglas es Consultoría y Servicios en Recursos Humanos, se dedica al rubro de intermediación laboral, que presta servicios de personal temporal, complementario y especializado, **SELECTO SOLUCIONES S.A.C.** es la principal empresa del grupo la cual se dedica al rubro de tercerización de servicios y selección de personal. Ofrece servicios de outsourcing a las organizaciones. Además, brinda apoyo a los procesos operativos y administrativos a las empresas que soliciten de nuestros servicios y **CONSERH CONSULTING S.A.C** es una consultora de procesos de selección, que está especializada en reclutamiento, selección y evaluación de personal.

Grupo CONSERH se funda con la primera empresa que fue CONSERH S.A. en 1986. La cual se dedica a la intermediación laboral. En 2002 se funda Conserh Consulting S.A.C. como complemento a CONSERH S.A., esta empresa se dedica como esta explicada línea arriba a procesos de selección y reclutamiento. Más tarde en el año 2007 se funda Selecto Soluciones S.A.C. debido a los cambios de demanda en base a los servicios prestados en el mercado, la cual se dedica a brindar servicios de tercerización de personal.

Grupo CONSERH durante los años de servicio que tiene dentro del mercado se encarga de proveer personal como vendedores, mercaderistas, ayudante de encartado y acabados, almaceneros, picking, impulsadores, administradores de tienda, estibadores, supervisores, ayudante de limpieza, ayudantes de reparto, degustadoras, choripaneros, mozos, cocineros, técnicos, stewards, ama de llaves, barman y por últimos cargos administrativos. Actualmente trabaja con clientes como BREADT, RECORD, BODEGAS DON LUIS, LEVIS, VAN HEUSEN, DOCKERS, GRUPO EL COMERCIO, OTTO KUNZ, VOLCAN, ETERNIT, NORTH FACE, HUNTINTONG, KEEPLIN, MULTIVAC, HOTELES COMO SWISSOTEL, MARRIOT, INSIDE, MARINA CLUB, SHERATON, MELIA.

Actualmente se encuentran ubicados en Jr. José de la Torre Ugarte 166, Edificio Prima Esperanza en el distrito de Lince en la ciudad de Lima.

1.1.2 Actividad principal de la empresa, razón social y objetivo social. Proceso productivo.

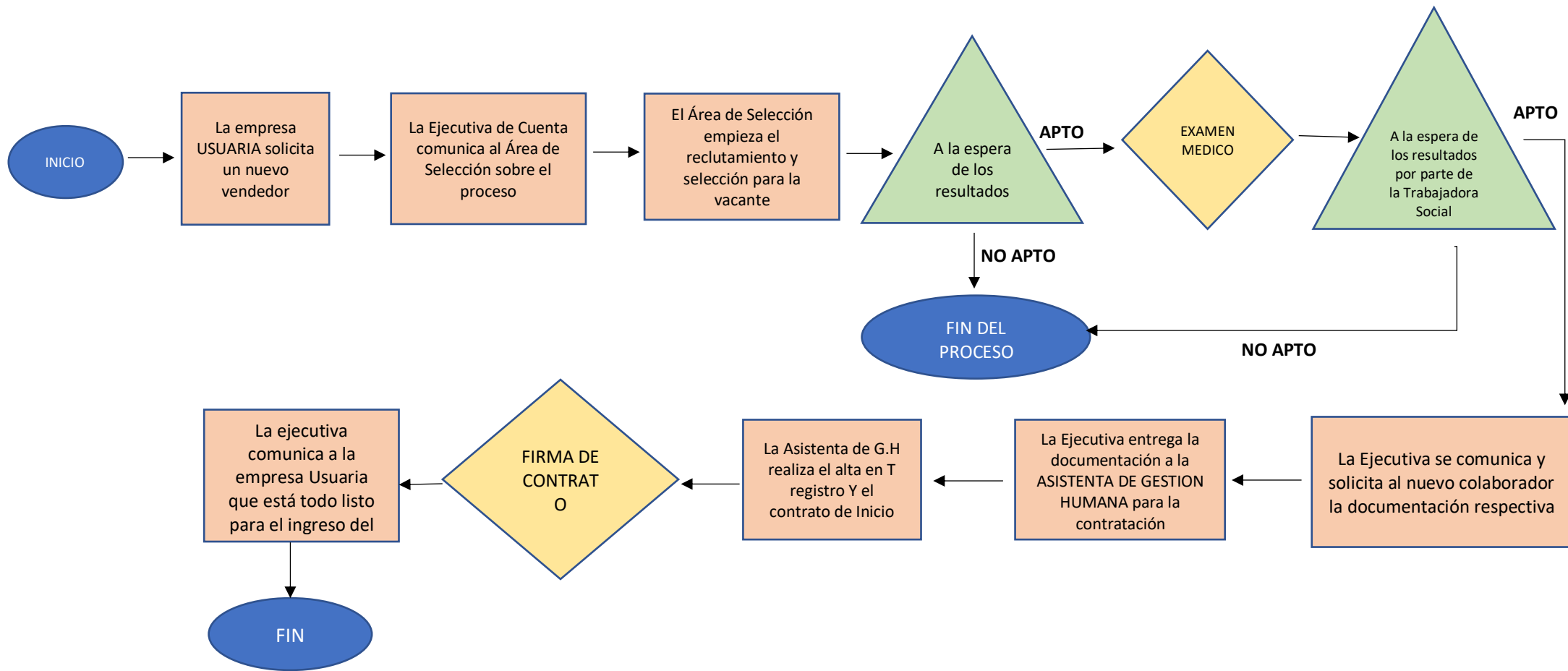
GRUPO CONSERH, está constituido por las tres razones sociales:

- CONSULTORIA Y SERVICIOS EN RECURSOS HUMANOS S.A.C con el RUC 20101276377, dedicada a la INTERMEDIACION LABORAL.
- CONSERH CONSULTING S.A.C. con RUC: 20503875773, dedicada a RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.
- SELECTO SOLUCIONES S.A.C. con RUC: 20516285860 dedicada a la TERCERIZACION.

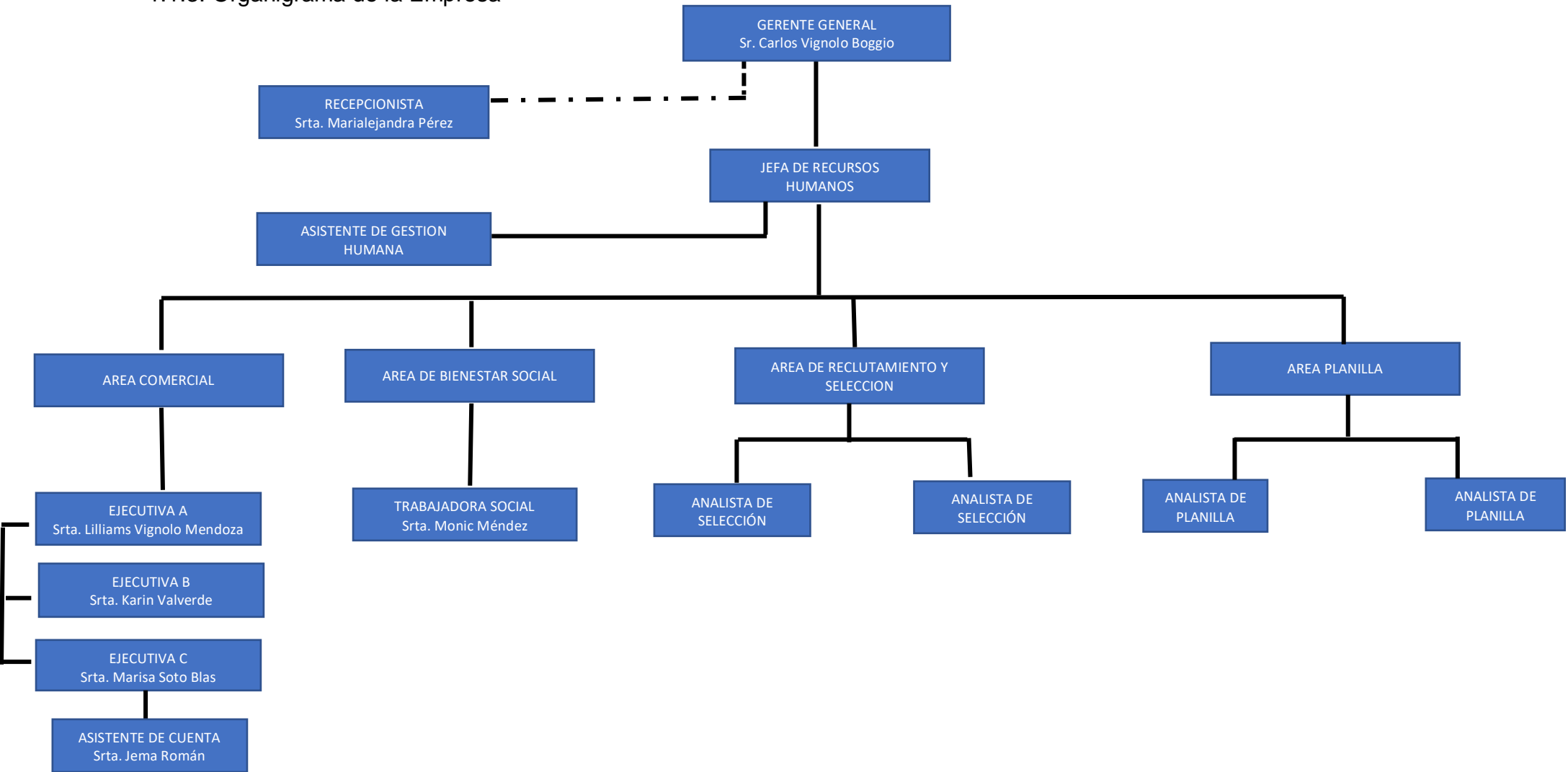
Su objetivo principal es lograr posicionarse como uno de los principales outsourcing dentro del Perú, manteniendo un vínculo laboral por muchos años con cada cliente y mejorando nuestros procesos para brindar un excelente servicio. A su vez, lograr trabajar con las mejores marcas del mercado.

En cuanto a su proceso productivo, todo empieza de la siguiente manera:

Se presenta el flujograma en el proceso de contratación para un nuevo ingreso; vendedor.



1.1.3. Organigrama de la Empresa



1.1.4. Misión, Visión y marco axiológico de la institución.

Misión; Proveer a nuestros clientes del mejor personal capacitado para cumplir profesionalmente los servicios solicitados generando un vínculo laboral por un largo periodo, el cual ayude a abarcar las mejores marcas dentro de nuestro país.

Visión; Ser la empresa líder brindando servicios de tercerización e intermediación laboral a nivel nacional.

Marco Axiológico de la Institución;

Puntualidad; cumplir con lo requerido en la fecha solicitada. A su vez cumplir con nuestros colaboradores en cuanto a sus remuneraciones.

Responsabilidad; Cuidar y velar por la salud y la seguridad de nuestro personal destacado en las diferentes posiciones.

Trabajo en equipo; mantener un buen vínculo laboral entre nuestro equipo de trabajo administrativo, colaboradores que brindan el servicio y la empresa usuaria.

Calidad; Cumplir con los estándares solicitados para cada puesto de trabajo junto a las herramientas que necesiten para desempeñar de manera eficaz su labor.

1.1.5. Funciones del área en donde labora

Tercerización e Intermediación Laboral:

PROCESOS EN RR.HH	FUNCIONES EN GRUPO CONSERH
Planificación de los Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none">1. Se establece una reunión entre el cliente y el Gerente General para dialogar sobre el servicio brindado, costos y políticas.2. Se realiza un contrato donde es verificado por las áreas legales de ambas partes.3. Una vez, obtenido el visto bueno se procede a ambas firmas.4. Se selecciona una ejecutiva de cuenta para determinado cliente.5. El cliente informa por medio de la ejecutiva la descripción del puesto a cubrir, sueldo, fecha de ingreso y herramientas a necesitar para desarrollar las tareas designadas.

PROCESOS EN RR.HH	FUNCIONES EN GRUPO CONSERH
Reclutamiento y Selección	<p>6. La ejecutiva de cuenta solicita al área de reclutamiento y selección la información obtenida por parte del cliente.</p> <p>7. El área de reclutamiento y selección realiza una convocatoria por las bolsas laborales.</p> <p>8. Se realiza una entrevista y pruebas psicológicas a los candidatos.</p> <p>9. Se selecciona al que cumple con el perfil</p>
Contratación	<p>10. Se programa los exámenes médicos solicitados.</p> <p>11. La Trabajadora Social nos indica los resultados. De ser positivo;</p> <p>12. Se comunica a la ejecutiva de cuenta para proceder a solicitar los documentos de ingreso</p> <p>13. La ejecutiva de cuenta entrega el legajo del personal a la Asistente de Gestión Humana.</p> <p>14. La Asistente de Gestión Humana realiza el contrato de inicio y el alta en el T-Registro.</p> <p>15. La Asistente de Gestión Humana, una vez firmado dicho contrato, comunica a la Ejecutiva de Cuenta que puede proceder con su ingreso al puesto.</p>
Remuneración y Beneficios Sociales	<p>16. La Asistente de Gestión Humana procede a entregar a la Jefa de Recursos Humanos la documentación firmada junto a su ficha personal.</p> <p>17. La Jefa de Recursos Humanos, verifica que todo esté en orden y procede a registrar la información en su base de datos y se entrega a Planilla.</p> <p>18. El área de Planilla procede a registrar los datos en el sistema, selección sistema de pensiones y futuro pago de su remuneración.</p> <p>19. La Ejecutiva de Cuenta, comunica al colaborador acerca de los beneficios dentro de la empresa.</p>

1.2 ANALISIS DE LA EMPRESA:

1.2.1 Análisis FODA y las posibles estrategias a implementar

<p style="text-align: center;">INTERNO</p> <p style="text-align: center;">EXTERNO</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buen clima laboral con el equipo Administrativo. 2. Pago puntual de las remuneraciones. 3. Experiencia en el mercado de tercerización e intermediación. 4. Cobertura a nivel nacional. 5. Reclutamiento del personal a través de las bolsas laborales reconocidas en el mercado. 6. Brindamos un valor agregado en los diferentes servicios ofrecidos. 7. Solvencia Económica. 	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liquidaciones de cese de servicio fuera de fecha. 2. Sistema de planilla obsoleto 3. Incumplimiento en el proceso de contratación 4. Proceso de selección ineficiente. 5. Personal externo desmotivado 6. No cuentan con página web 7. La empresa no es conocida.
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alta demanda en el servicio de tercerización e intermediación de empresas reconocidas en el país. 2. Las redes sociales como herramienta de promoción. 3. Crecimiento de la oferta laboral. 4. Nuevos sistemas o software para Recursos Humanos. 5. Oferta de publicidad a bajo costo para la promoción de la marca CONSERH. 6. Capacitación constante a nivel tecnológico. 	<p>ESTRATEGIA (FO)</p> <p>F5 O2: Usar las redes sociales para promocionar los servicios de la empresa.</p> <p>F3 O1: Dar a conocer nuestra experiencia dentro del mercado para captar a nuevos clientes que buscan tercerizar servicios.</p> <p>F4 O3: Aprovechar el crecimiento de la oferta laboral para seguir aumentando nuestros puestos de trabajo en los demás departamentos del Perú.</p> <p>F1 O6: La capacitación a nuestro personal administrativo incentivara a su desarrollo profesional</p> <p>F7 O5: Invertir en el área de publicidad.</p>	<p>ESTRATEGIA (DO)</p> <p>D6 O2: Utilizar las redes sociales como IG y FB para dar a conocer la empresa.</p> <p>D6 O5: Contratar a una empresa de publicidad a bajo costo para la implementación de una buena página web.</p> <p>D2 O4: Implementar un nuevo software actualizado para la planilla (SAP HCM/OFISIS)</p> <p>D2 O6: Capacitar a nuestro personal para un nuevo sistema de planilla</p>
<p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas reconocidas y posicionadas en el mercado como competencia directa (MANPOWER, ADECCO PERU, OVERALL.) 2. Mejores Incentivos para los colaboradores por parte de la competencia 3. Calidad de Recursos Humanos de nuestra competencia 4. Poder de negociación de la competencia 5. Alta Rotación de Personal 6. Constante supervisión por parte de la SUNAFIL a las empresas. 	<p>ESTRATEGIA (FA)</p> <p>F6 A4: Negociar con el nuevo cliente ofreciendo un valor agregado al servicio.</p> <p>F3 A3: Evaluar, identificar y mejorar la calidad del servicio brindado desde sus inicios.</p> <p>F2 A3: Dar a conocer nuestro cumplimiento con las remuneraciones del colaborador que brinda el servicio.</p> <p>F7 A2: Invertir en nuevos incentivos.</p>	<p>ESTRATEGIA (DA)</p> <p>D4 A2: Implementar mejores incentivos para motivar y fidelizar al personal.</p> <p>D7 A1: Enviar cartas de presentación a las diferentes marcas reconocidas que actualmente tercerizan personal dando a conocer nuestro servicio.</p> <p>D4 A5: Mejorar las evaluaciones y/o entrevistas a fin de contratar personas comprometidas y responsables.</p> <p>D1 A6: Regularizar el pago de las liquidaciones en un plazo máximo de 48 horas como corresponde y evitar las multas por parte de la SUNAFIL.</p> <p>D3 A3: Informar acerca de nuestro proceso de contratación con nuestro personal de RR. HH a fin de evitar abandono por parte de nuestros candidatos.</p>

1.2.3 Análisis del Mix del Marketing


Kotler y Armstrong (2017) afirman que las herramientas que conforman el marketing mix se da en cuatro grupos, los cuales son: producto, precio, plaza y promoción.

Kotler y Armstrong (2017) detallan de la siguiente manera cada uno de ellos. Se comenzará con crear una oferta que pueda satisfacer el mercado objetivo, esto viene a ser el producto. Luego determinar el costo para adquirir esta oferta y ver donde estará disponible para que los consumidores puedan llegar a él, a esto lo llamaremos precio y plaza, respectivamente. Finalmente, comunicar a los clientes sobre dicha oferta e influir en ellos para que lo adquieran; promoción.

En el caso de GRUPO CONSERH sería un servicio:

Precio; El costo por cada servicio brindado oscila entre los 6, 000 soles a 40,000 soles. Aquí viene el tema de los beneficios sociales, seguro, SCTR. Costo que pueden variar al momento de facturar.

En la siguiente imagen, pueden apreciar un ejemplo de la facturación a uno de sus clientes, Swissotel, por los servicios prestados de proveer mozos eventuales:

														
INFORME MES : 2020 - 03														
CLIENTE : HOTELERA COSTA DEL PACIFICO														
SERVICIO : PRESTADO: STENCION AL CLIE														
COD.	APELLIDOS Y NOMBRES	COSTO HORA	HORAS	TOTAL HRS.	TOTAL BRUTO	ESSALUD 9%	C.T.S. 8.33%	VACAC. 8.33%	GRAT. 16.67%	GAST. ADM. 9%	SCTR SALUD	SCTR PENSIO N	VIDA LEY 0.25%	TOTAL FACT.
			981.34	981.34	6,869.38	1,182.24	723.22	572.22	1,240.51	846.48	36.49	36.49	17.17	11,524.22
STEWARD														
7785	DE LA CRUZ RODRIGUEZ GREGORIO	7.00	49.75	49.75	348.25	8.27	36.66	29.01	62.89	42.91	1.85	1.85	0.87	532.57
1020	RAVINES DEXTRE ERICK XAVIER	7.00	122.75	122.75	859.25	104.11	90.46	71.58	155.17	105.88	4.56	4.56	2.15	1,397.72
7796	YRAITA OSCO CARLOS ARMANDO	7.00	160.75	160.75	1,125.25	128.00	118.47	93.73	203.20	138.66	5.98	5.98	2.81	1,822.08
			333.25	333.25	2,332.75	240.37	245.60	194.32	421.26	287.45	12.39	12.39	5.83	3,752.37
PISO EJECUTIVO														
7746	SAENZ AQUIJE STEFFANY MERCEDE	7.00	48	48.00	336.00	7.98	35.37	27.99	60.68	41.40	1.79	1.79	0.84	513.83
7756	RUIZ VERGARA GIUSEPPE	7.00	8	8.00	56.00	1.33	5.90	4.66	10.11	6.90	0.30	0.30	0.14	85.64
			56.00	56.00	392.00	9.31	41.27	32.65	70.79	48.30	2.08	2.08	0.98	599.47
TOTAL			2,833.23	2,889.23	20,224.61	6,120.50	2,129.28	1,684.71	3,652.28	2,492.18	107.45	107.45	50.56	36,569.02

Producto; Servicios de tercerización, intermediación y reclutamiento y selección.

Plaza: Gracias a nuestros clientes, proveemos personal en diferentes departamentos del Perú como ICA, LA LIBERTAD, PIURA, CAJAMARCA, CUSCO, HUANCAYO, AREQUIPA, CHICLAYO.

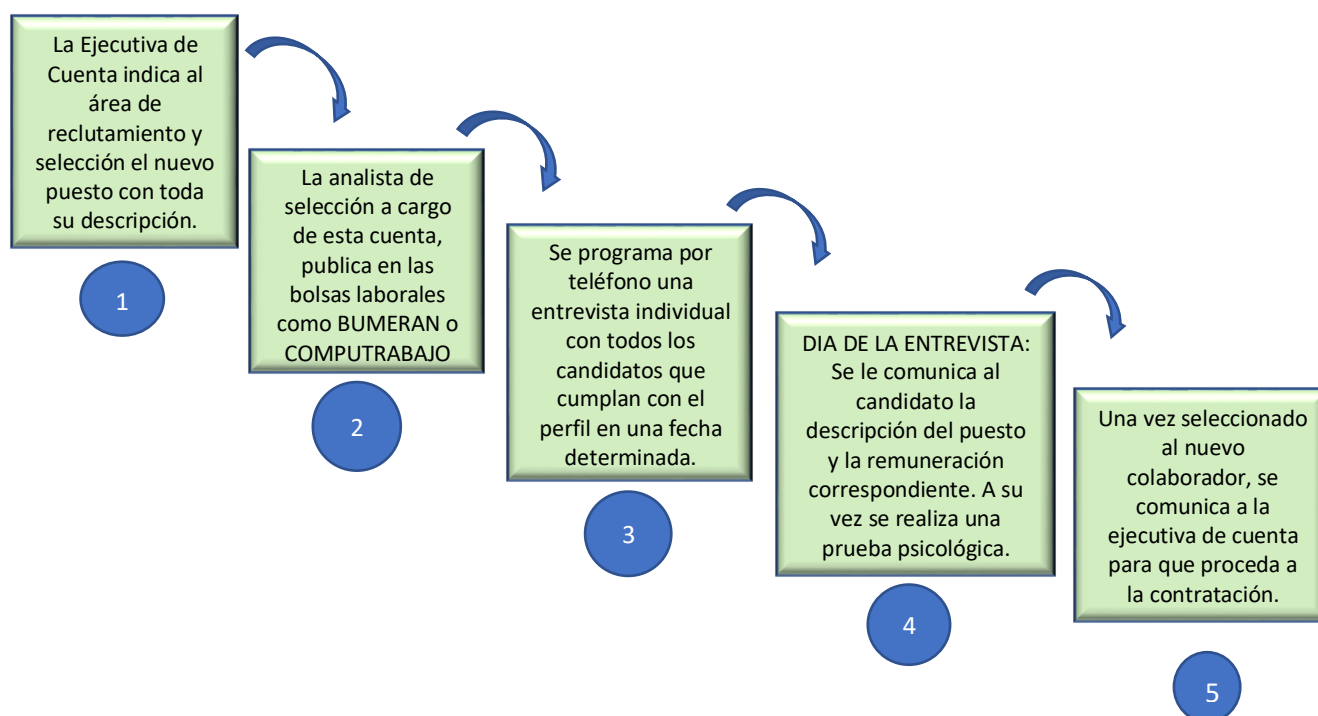
Promoción: No maneja una página web y redes sociales para dar a conocerse, solo las bolsas laborales para el reclutamiento de personal.

1.2.4 Proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal

Cuervo (1994, como se citó en Amo, 2019) afirma que el reclutamiento es el proceso por el cual se detecta a los candidatos que cumplan con el perfil solicitado, atrayendo una cantidad de postulantes suficiente, de modo que pueda darse una posterior selección con lo que exige el trabajo y características de cada candidato. Así mismo, en cuanto a selección.

Louart (1994, como se citó en Amo, 2019) refiere que el proceso de selección de personal es elegir entre distintos candidatos para un determinado un cargo, cuando se ha presentado la acción de crear, conservar o cambiar ese cargo.

En el GRUPO CONSERH el reclutamiento y selección, se da de la siguiente manera:



1.2.5 Evaluación de desempeño (180°, 360°)

Moreno (2019) refiere que “la evaluación de desempeño consiste en una valoración, tanto cuantitativa como cualitativa, de la aportación que cada trabajador hace a la empresa, así como el grado de eficacia a la hora de llevar a cabo sus funciones y sus tareas” (p.111).

Alles (2017) indica que la evaluación 180 es la evaluación por parte de jefe y sus pares, no incluye subordinados. La evaluación 360°; aquí el jefe directo, compañeros de línea, subalternos y clientes evalúan al colaborador. También se realiza una autoevaluación.

Actualmente GRUPO CONSERH, no maneja un modelo de evaluación de desempeño. Sin embargo, analizando las diferentes situaciones que se han dado en los últimos años y cargos que manejan actualmente, se tendría que hacer ambas evaluaciones según los puestos de trabajo:

CARGOS	TIPO DE EVALUACION
Gerente General	Evaluación por competencia
Jefa de Recursos Humanos	180°
Asistente de Gestión Humana	180°
Ejecutivas de Cuenta	360°
Trabajadora Social	180°
Analistas de Selección	180°
Analistas de Planilla	180°

Cabe mencionar que la evaluación por competencia se da para saber cómo está el comportamiento de la persona (actitud) y las habilidades técnicas que pueda manejar. Es el más indicado para un cargo gerencial.

1.2.6 Clima y Cultura Organizacional

Moreno (2019) afirma que “el clima organizacional hace referencia a las percepciones compartidas por los miembros de una empresa respecto al trabajo, al ambiente físico, las relaciones laborales entre los empleados y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p.6).

Alles (2019) nos indica que la cultura organizacional es una agrupación de valores, los cuales tienen mensajes claros o evidentes de los comportamientos preferidos de la empresa.

El clima laboral que mantiene GRUPO CONSERH es positivo, la relación que tienen todos los compañeros de trabajo es estable, y con esto se refiere a que no hay tanta rotación en el área administrativa. En los dos últimos años, se incentivó al personal con un aumento de sueldo y posterior a eso un bono por los buenos resultados que se tuvo como empresa. A su vez, se implementó el DIA DE INTEGRACION, donde los colaboradores del área administrativa realizaron actividades deportivas. Sin embargo, esto solo sucede en oficina, lo que se tendría que evaluar e implementar con el personal que está laborando en cada uno de los puntos de venta o servicio por parte de nuestros clientes. Es un poco complejo por temas de horarios, pero se considera que se debe buscar un incentivo que ayude a mejorar su rendimiento laboral y, por consiguiente, la manera en cómo se identifican con la empresa.

1.2.7 Capacitación del personal:

Alles (2019) afirma que “es la actividad más utilizada para la formación de personas. Su formato más frecuente es lo que cotidianamente se conoce como curso donde un instructor transmite una serie de conocimientos a los participantes” (p.49).

En el GRUPO CONSERH, las capacitaciones que maneja en general para todos son las de SEGURIDAD y SALUD en el trabajo mediante la **instrucción audiovisual**. Luego, cada empresa usuaria por medio de una supervisora; capacita en el punto de venta o de trabajo a cada colaborador sobre las diferentes funciones o algún producto nuevo que ingresa. El personal administrativo (oficina) no tiene capacitaciones, sin embargo; lo que se podría implementar son las capacitaciones

tecnológicas que necesita por medio de una persona externa con conocimientos en estos temas.

1.2.8 Análisis Financiero:

Al inicio del presente trabajo, se mencionó que una de las principales empresas que conforman el GRUPO CONSERH es SELECTO SOLUCIONES S.A.C. Es por ello que están oportunidad presentare el BALANCE GENERAL y ESTADO DE GANANCIA Y PERDIDA del año 2019 de dicha empresa que más demanda tiene.

SELECTO SOLUCIONES SAC				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
Al 31 de Diciembre del 2019				
- SOLES -				
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE	
Caja y Bancos	365,766		Cuentas por Pagar Comerciales	75,166
Impuesto Pagado por Anticipado	478,575		Remuneraciones y participaciones por pag	38,915
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,796,762		Tributos	813,502
Activo Diferido	-		Otras Cuentas por Pagar	2,388,906
Otros Activos Corrientes	10,061		TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,316,489
Gastos Contrat por Anticipado	-		PASIVO NO CORRIENTE	
Otras Cuentas por Cobrar	612,022		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	4,263,186		TOTAL PASIVO	3,316,489
			PATRIMONIO NETO	
ACTIVO NO CORRIENTE			Capital	901,160
INM, MAQ Y EQUIP	2,941,916		Reserva Legal	30,047
DEPRECIACIÓN	-660,822.00		Resultados Acumulados	1,932,306
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,281,094		Resultado del Ejercicio	364,278
			TOTAL PATRIMONIO NETO	3,227,791
TOTAL ACTIVO	6,544,280		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	6,544,280

El estado de situación financiera refleja que la empresa tiene un endeudamiento de 368% en relación a su capital y un 50.68 % respecto a su total de activos. Además, se refleja que las cuentas por cobrar son el 42.74% del total del activo de la empresa, por lo que se recomienda reforzar la política de cobranza para poder cubrir las obligaciones de pago pendiente.

Se recomienda no efectuar pagos bajo el concepto de utilidades para poder fortalecer el patrimonio y brindar mayor seguridad a las entidades financieras.

SELECTO SOLUCIONES SAC			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES POR EL PERIODO COMPRENDIDO			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			
(Expresado en nuevos soles)			
Ventas Netas		22,646,917	
Costo de Ventas		-	
Utilidad Bruta		22,646,917	
Gastos de Administración		-183,478	
Gastos de Ventas		-21,969,326	
Utilidad Operativa		494,113	
Ingresos Financieros		100,002	
Gastos Financieros		-229,876	
Otros Ingresos		40	
Resultado antes de Partidas Extraordinarias, Participaciones y del Impuesto a la Renta		364,278	
Resultado antes de Partidas Extraordinarias,		364,278	
Resultados antes de Interés Minoritario		364,278	
Utilidad Neta del Ejercicio		364,278	

El Estado de Resultados nos refleja que el gasto de ventas asciende al 97.01% en comparación a las ventas, por lo que recomendamos evaluar los desembolsos realizados bajo este rubro para poder realizar ajustes y optimizar nuestras ganancias.

Las diferencias por tipo de cambio representan una disminución del 0.57% en comparación a las ventas por lo que recomendamos endeudarnos en moneda nacional y no extranjera.

Se expresa que la utilidad generada en el ejercicio 2019 representa el 1.61% en comparación a las ventas, 11.29% en relación al patrimonio y 5.57% en comparación al total del activo.

1.3 PROBLEMÁTICA:

1.3.1 Área donde se encuentra la problemática

GRUPO CONSERH, es una empresa que tiene 34 años de servicio. Ha ido manteniéndose durante estos años dentro del mercado, sin embargo; notamos que no ha tenido un buen posicionamiento de marca por una inadecuada gestión administrativa en diferentes procesos y uno de los más importantes, la ausencia de inversión en temas de publicidad para dar a conocer su marca. Su competencia directa como MANPOWER, OVERALL o ADECCO PERU, tienen la misma cantidad o menos años de servicio que GRUPO CONSERH, pero supieron aprovechar las diferentes herramientas internas o externas que hoy en día se debe manejar en el mercado para ser más competitivos; como resultado han fidelizado a sus colaboradores, mantienen un vínculo laboral por años con grandes y reconocidas marcas dentro del país.

En el año 2018 y 2019, el AREA DE RECURSOS HUMANOS tenia los siguientes problemas los cuales voy a describir:

- En ocasiones no se cumplía el proceso de contratación, dando como resultado una mala información al nuevo ingreso y/o generando problemas con el área de planilla.
- Los supervisores no entregan las boletas del personal ocasionando quejas por no saber el detalle del pago recibido.
- El sistema de planilla es obsoleto, teniendo errores al momento de hacer el pago de remuneraciones, comisiones o liquidaciones.
- En la parte administrativa; cuenta con un sistema de información por medio de archivos que van conectadas en la PC y solo para algunos colaboradores, donde en algún momento, la información que se maneja de toda la empresa como contratos y renovaciones fue eliminada a causa de un virus cibernético, de manera que se tuvo que regularizar todo nuevamente.
- El pago de liquidaciones de ceses de servicio se da fuera de fecha. Esto se da por la persona que está a cargo de dicha función.
- La información en el T- Registro sobre el sistema de pensiones de los colaboradores no eran correctos.

- La falta de inducción en el ingreso del personal administrativo, trae consigo que los puestos no tengan definidos o se inviertan algunas funciones dentro del área.
- El pago de las asignaciones familiares y el DNI de los hijos menores de edad
- Sabemos que hoy en día la nueva generación es muy voluble, por lo que cuesta fidelizar al colaborador. Como resultado, hoy en día las personas desean mayores beneficios o los llamados incentivos. GRUPO CONSERH, no manejaba incentivos con todo su personal, falta de motivación, tenemos colaboradores que necesitan movilidad o premios por objetivos para mantenerlos contentos dentro de su área de trabajo, pero sobre todo hacer sentir que velamos por su bienestar.
- La ausencia de un área específica de marketing, origina que el área de Recursos Humanos se encargue de ver el tema de promoción de la empresa. Actualmente GRUPO CONSERH no se ha posicionado dentro del mercado como debería; a pesar de la experiencia que ha ido ganando con los años de servicio. Carece de página web y no aprovecha el uso de las redes sociales, herramienta que hoy en día todos usamos a nivel mundial.
- Finalmente, la rotación de personal quizás por no mantener comunicación constante con las empresas usuarias. Esto quiero decir, que muchos de los colaboradores que cesan, indican que las funciones que desempeñan son demasiado agotadoras y no se amolda con el sueldo recibido.

Todo lo mencionado con anterioridad son los inconvenientes que el área de RECURSOS HUMANOS solía presentar, sin embargo; he seleccionado 3 problemas específicos que tuvieron una solución con el fin de mejorar la gestión administrativa.

1.3.2 Diagnóstico de la problemática:

En base al diagnóstico; seleccionar un problema y fundamentar su elección

Método Spin:

Rackham (1988, como se citó en Kotler y Keller, 2009) desplegó un método de venta llamado SPIN; Situación, Problema, Implicación, Necesidades de compensación.

Este método refiere que todas las empresas ya sean de productos o de servicios, sus vendedores investiguen los inconvenientes y lo que necesita el cliente, para dar paso a una solución y dar a conocer la capacidad que tiene la empresa y con ellos, fortalecer la relación entre ambas partes.

Ya no se trata de tener una gran habilidad para vender sino de realizar preguntas adecuadas, escuchar y aprender.

- Preguntas de situación: Preguntas para saber la realidad actual de la empresa.
- Preguntas sobre problemas: Preguntas destinadas a solucionar problemas, dificultades o inconvenientes por parte del consumidor.
- Preguntas de implicación: Trata sobre los efectos que generan los problemas, dificultades o inconvenientes por parte del consumidor.
- Preguntas sobre la necesidad de compensación: Preguntas acerca del impacto que tuvieran las posibles soluciones.

METODO SPIN

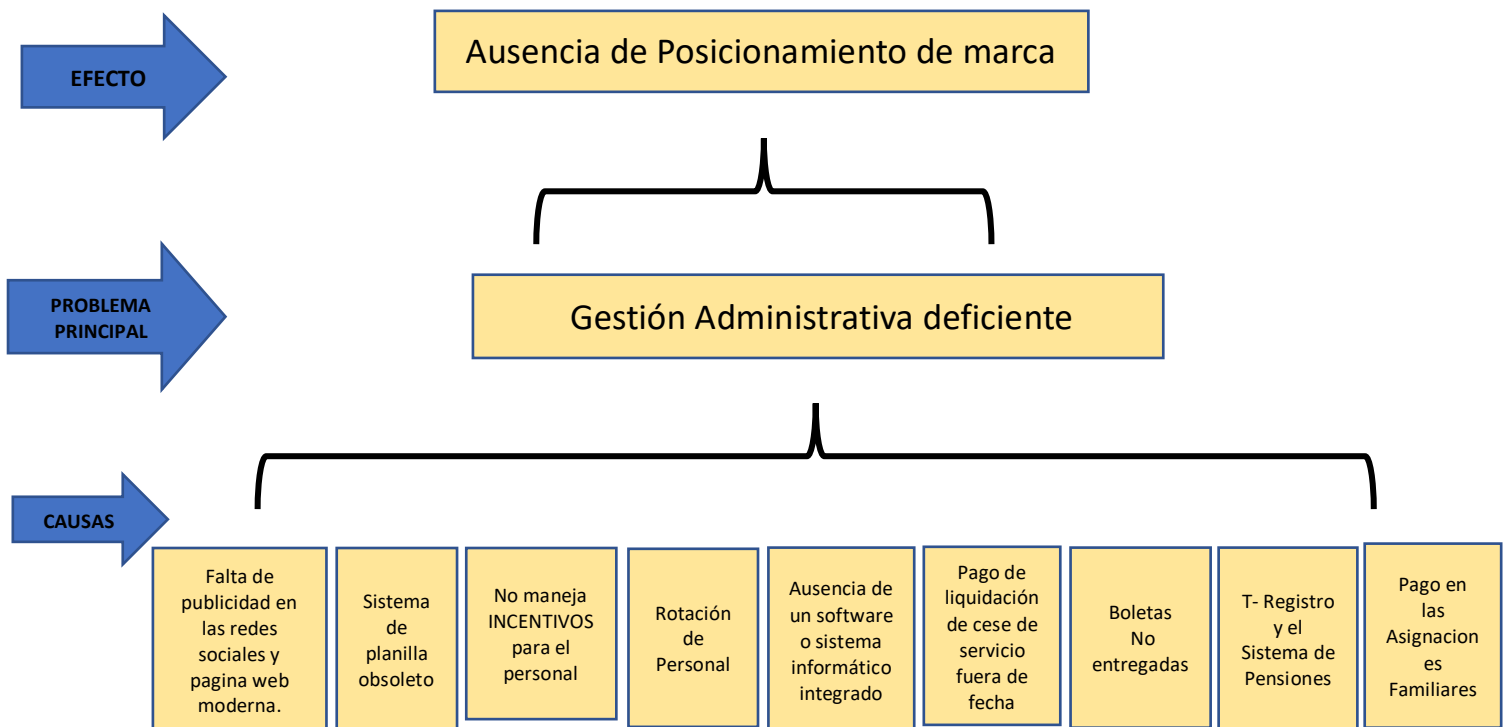
<p>SITUACION</p> <p>¿A qué se dedica la empresa? ¿Cuál es el procedimiento para buscar clientes? ¿Cómo se comparte la información con tu personal interno? ¿Cuáles son los inconvenientes dentro del proceso de contratación? ¿Capacitas a tu personal administrativo?</p>	<p>PROBLEMAS</p> <p>¿Manejas las redes sociales para promocionar la empresa y/o vacantes? ¿Tienes una página web moderna? ¿Tienen inducción sobre los puestos de trabajo administrativos? ¿Manejan un sistema informático integrado? ¿Por qué se demoran en realizar los pagos de liquidaciones y comisiones? ¿Mantienen reuniones con su equipo de trabajo para fomentar la comunicación?</p>
<p>IMPLICACIONES</p> <p>Actualmente, ¿GRUPO CONSERH se siente reconocido dentro del mercado a nivel de la competencia? ¿Tu personal se siente identificado con la empresa? ¿El servicio brindado es de calidad? ¿El sistema actual que manejan, mejora en las actividades de tu personal administrativo?</p>	<p>SATISFACCION DE NECESIDAD</p> <p>¿Qué podemos implementar para mejorar la gestión administrativa en el área de recursos humanos y así, posicionar al GRUPO CONSERH dentro del mercado?</p>

	SITUACION	PROBLEMA	IMPLICACIONES	NECESIDAD
Función general del área	Se dedica a brindar servicios de tercerización, intermediación laboral y reclutamiento y selección	En algunos puestos de trabajo, el servicio que se brinda por parte de los colaboradores no satisface a la empresa usuaria.	No se logra aumentar las marcas o empresas usuarias reconocidas, siguen en los mismo.	¿Cómo mejorar la gestión administrativa en RR.HH que permita el posicionamiento de la empresa dentro del mercado?
Experiencia en el servicio	Tiene 34 años brindado estos servicios y abarca algunos departamentos del Perú; y utilizan solo las bolsas laborales para anunciar vacantes o darse a conocer como empresa.	No tienen una página web y no se promocionan con las redes sociales como IG, FB, LinkedIn.	La gran mayoría no conoce la consultora.	
Personal	Tenemos un equipo de trabajo administrativo estable que crea un buen ambiente laboral.	Algunos colaboradores administrativos no respetan los procesos de contratación. No están capacitados al nivel de la competencia con cursos o talleres. Mala comunicación entre algunas áreas. Los trabajadores que están en las diferentes marcas usuarias no demuestran la experiencia que se necesita.	La empresa sigue siendo obsoleta empezando por su sistema y, por otro lado, genera malos entendidos al momento de contratar a un nuevo personal.	
Público Objetivo	Marcas reconocidas dentro del Perú.	No nos dejamos dar a conocer a las posibles empresas usuarias. Algunas empresas usuarias no brindan una información descriptiva acerca del puesto.	No crecemos con un servicio de calidad garantizado. Se contrata personal que no cumple con lo solicitado y genera malestar con el nuevo colaborador.	

Inventario de problemas:

- Falta de publicidad en las redes sociales y pagina web.
- No se cumple el proceso de contratación de manera correcta.
- El sistema de planilla es obsoleto.
- Ausencia de un software o sistema informático integrado.
- No manejan incentivos para el personal.
- Rotación del personal
- Pago de liquidación de cese de servicio fuera de fecha.
- Información errónea del sistema de pensiones en el T- Registro
- El pago de las asignaciones familiares y el DNI de los hijos menores de edad.
- Boletas en físico no entregadas.

Árbol de Problemas



1.3.3 Selección del Problema:

La deficiente Gestión Administrativa conlleva a una carencia en el posicionamiento de marca dentro del mercado del GRUPO CONSERH. Esto se da por las diferentes causas que originan el problema principal y como resultado, la empresa no está posicionada dentro del mercado.

Para mejorar la **gestión administrativa**, debemos abordar las causas que lo originan. Para eso seleccionaremos aquellas que se llegaron a solucionar, las cuales fueron:

- Rotación del personal
- Información errónea del sistema de pensiones en el T- Registro
- El pago de las asignaciones familiares y el DNI de los hijos menores de edad.
- Boletas en físico no entregadas.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Teorías, enfoques conceptuales en base a las variables encontradas en el problema a desarrollar

Gestión:

Alles (2020) indica que “es ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica y organismo” (p.10).

Administración:

Luna (2015) afirma que “la administración es el proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, la organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados” (p. 32).

Importancia de la administración:

Luna (2015) nos indica que la administración es necesaria en cualquier organismo social sin tener en cuenta el lugar donde se encuentre. A su vez, ayuda a que los recursos funcionen de manera más conjunta y que las empresas logren bases más sólidas para luego, ampliar y evolucionar. Finalmente, ayuda alcanzar una calidad total en toda la organización.

Objetivos de la administración:

Luna (2015) indica que los objetivos son sociales; busca el bienestar de la sociedad, económicos; tal cual su nombre lo dice, busca el beneficio económico de la organización, organizacionales; busca la coordinación de los todos recursos que sean necesarios para la empresa.

Características de la administración:

Luna (2015) refiere que la administración cuenta con ciertas características como tener universalidad; aplica para cualquier tipo de organismo social existente, especificidad; se debe tener claro los conocimientos de la administración, ya que es un medio efectivo para alcanzar los objetivos, unidad temporal; se integra por etapas que en el transcurso del tiempo se van aplicando en conjunto, unidad jerárquica; la administración se da en cualquier nivel de la organización, interdisciplinaria; se relaciona con la eficiencia y eficacia del trabajo y, valor instrumental; Ayuda a alcanzar los objetivos establecidos.

Principios de la administración:

Luna (2015), indica que Henry Fayol y Frederick Winslow Taylor iniciaron el tema de la administración. En el caso de Henry Fayol se lo consideró como el padre de la teoría administrativa moderna quien indicaba que se debía aplicar 14 principios los cuales son: autoridad y responsabilidad, unidad de mando, jerarquía, división de trabajo, espíritu de cuerpo, disciplina, subordinación de los intereses particulares al interés general, centralización, remuneración, orden, estabilidad, equidad, iniciativa y unidad de dirección. En el caso de Frederick Taylor; buscaba la eficiencia por medio de la diferenciación entre gerentes y trabajadores, concentrando la atención en las tareas. Entre sus principios esta racionalizar las tareas, elegir a las personas, capacitarlas y verificar el desempeño en el trabajo.

Función de la administración:

Luna (2015) afirma que “la administración es aplicar el proceso administrativo que consiste en planear, organización, dirigir y controlar para trabajar utilizando los recursos adecuados y así lograr los propósitos” (p.36).

Luna (2015) refiere que el proceso administrativo es un conjunto de etapas que se relacionan y forman un sistema integral. Las preguntas que se relacionan para cada fase son las siguientes: en el caso de planear; ¿Qué? ¿Donde? ¿Cuando? ¿Cómo?, organizar; quién? ¿Con que?, dirigir; realizarlo de manera correcta y por convicción, finalmente, controlar; ¿cómo se ha realizado?

Fases:

Luna (2015) detalla cada una de las etapas que conforman el proceso administrativo. En la planeación se refiere en ver más allá del presente, visualizar a lo que se quiere lograr a futuro e idear un plan, para el caso de la **organización**; es formar el organismo social y material de la empresa, **dirección**; es guiar y encaminar al personal a realizar correctamente las funciones encaminadas al objetivo. Finalmente, en cuanto a el **control**; es verificar que todo se cumpla de acuerdo a lo establecido a un principio.

Posición de producto:

Kotler y Armstrong (2017) indican que la posición de producto es la manera en cómo es conocido o definido por parte del cliente, el lugar y/o espacio que ocupa dentro de la mente del consumidor a diferencia de la competencia. Es el conjunto de las percepciones o impresiones que pueda tener cada consumidor sobre los productos ofrecidos a comparación de la competencia.

Tareas del posicionamiento:

Kotler y Armstrong (2017) indican que la función del posicionamiento está conformada por tres pasos: el primero es identificar las posibles ventajas competitivas, elegir una de estas ventajas competitivas y seleccionar una estrategia global de posicionamiento. En el caso de identificación de posibles ventajas competitivas; parte con el fin de crear un vínculo a largo plazo entre el cliente y la utilidad del producto. Esto empieza con comprender las necesidades del cliente a diferencia de su competencia, y a su vez; entregar un valor agregado. Para elegir las ventajas competitivas correctas; se debe elegir aquellas que se diferencian de los demás, teniendo en cuenta criterios como ser importante (ofrecer un beneficio valioso), distinción (ofrecer un atributivo o característica que no tiene la competencia), superior (tener una diferenciación mayor a comparación de otras formas en que los clientes puedan recibir el mismo beneficio), comunicables (visibles y fácil de comunicar), preventiva (la competencia no puede igualar con facilidad) , asequible (que esté al alcance económico del cliente), rentable (la empresa puede introducir esta diferenciación de manera rentable). Finalmente, para seleccionar una estrategia de posicionamiento general; se debe considerar el posicionamiento completo de una marca la cual es una propuesta de valor de la marca. Para seleccionar una estrategia se debe tener en cuenta cinco propuestas de valor: más por mas, más por lo mismo, lo mismo por menos, menos por mucho menor y más por menos. Detallaremos cada una de ellas: más por más, implica ofrecer un algo más exclusivo y cobrar un precio más alto, calidad superior, más por lo mismo; se trata de ofrecer calidad significativa a un menor precio, lo mismo por menos; ofrecer productos sin diferenciación sino lo mismo, pero en diferentes marcas, menos por muchos menos; es satisfacer requerimientos con calidad inferior a un precio bajo, más por menos; esta es la propuesta más importante y que todo consumidor desea.

Desarrollar una declaración de posicionamiento:

Kotler y Armstrong (2017) afirman que “el posicionamiento de la empresa y la marca deben resumirse en una declaración de posicionamiento” (p.188). Esto quiere decir que debe seguir la forma: segmento meta, marca, concepto y la diferencia. La declaración debe determinar a qué grupo pertenece el producto, es decir en qué categoría y posterior a esto; dar a conocer que es lo que lo diferencia a comparación de otros dentro de su mismo grupo.

Posicionamiento de marca:

Kotler y Armstrong (2017) indica que las empresas deben posicionar sus marcas dentro de la mente del consumidor al que quiere llegar y esto se puede dar en tres niveles. El primero es posicionar según los atributos del producto, beneficio deseable y fuertes creencias y valores. Al posicionar una marca, la empresa debe crear una misión y visión para la marca; esto refiere a lo que debe ser y hacer en un futuro. A su vez, se debe tener en cuenta que “la marca es la promesa de la empresa para proporcionar un conjunto específico de características, beneficios, servicios y experiencias de forma consistente a los compradores” (Kotler y Armstrong, 2017, p.217).

2.2 Antecedentes Nacionales e Internacionales

ANTECEDENTES NACIONALES:

Martel C. (2018). El presente trabajo nos menciona la que existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Posicionamiento de Marca en dicha empresa educativa. Ellos desean mejorar procesos administrativos, el potencial humano y la satisfacción de las necesidades del usuario para dar como resultado ocupar un lugar en la mente del consumidor. Como resultado de la investigación se recomienda implementar actividades de seguimiento y mejora de la gestión administrativa, de manera que se realicen los procesos con un tiempo moderado. También recomiendan actualizar sus flujogramas para que los procesos sean más dinámicos y entendibles con los usuarios. En cuanto a potencial humano,

recomiendan mejorar sus procesos de reclutamiento y selección de personal, que sean más técnicos y se contrate al personal idóneo para cada puesto. Por último, la satisfacción de necesidades; seguir con sus procesos de acreditación institucional.

Pérez, G. (2019). La Gestión Administrativa en nuestro país ha ido cambiando con el paso del tiempo, se ha modernizado con el fin de satisfacer tanto al cliente interno como externo. Enfocando al empleado, hoy en día conlleva a que los beneficios sociales se amplíen o mejoren, sin dejar de monitorear el servicio brindado por parte de ellos. A su vez, en una era donde cada vez los trabajadores son multifuncionales, ha dado como resultado que los procesos administrativos sean más flexibles, ganando tiempo y reduciendo costos. En el presente trabajo se verifica la insatisfacción del usuario por parte de la Municipalidad La Polvora en la provincia de Tocache por una mala gestión administrativa. Esto se origina a raíz de las siguientes causas las cuales se van a nombrar: Atención ineficiente, falta de capacitación del personal, los puestos administrativos no orientan en temas básicos para el usuario como los trámites que deben realizar y el lugar correspondiente, no efectúan planes estratégicos y adecuados. El colaborador debe tomar en cuenta que los usuarios es lo más importante dentro de la entidad, ya que, si no pagaran sus impuestos, arbitrios, entre otros pagos; la institución prácticamente tendría más gasto que ingreso. Luego de una evaluación e investigación entre estas dos variables dentro de este escenario, dan como resultado que para efectuar una buena manera la gestión administrativa se debe apoyar en base a normas, procedimientos administrativos que se emiten por parte del gobierno central, gobierno regional hacia el gobierno local. Realizar una planificación en la visión, misión y presupuesto participativo. Mejorar la información acerca de las funciones, optimizando actividades administrativas y resolviendo conflictos internos y externos. Conducir a su personal mediante el liderazgo, actividades culturales y motivarlos para elevar el nivel de satisfacción hacia los usuarios.

Ocampos L., Valencia S. (2017). En este trabajo nos habla acerca de los problemas que mayormente se ha presentado en el sector Salud de nuestro país, colocando énfasis en la parte administrativa de dicho establecimiento, obteniendo como resultado un servicio de mala calidad. Nos menciona que uno de los problemas que mayormente se da es que los trabajadores desconocen sus verdaderas funciones. Otro punto a corregir es que no tienen un manual de procedimiento que sirva de guía para cada uno de los trabajadores, de manera que pueda corregir y/o disminuir la demora en las gestiones administrativas, ausencia de presupuestos, poco abastecimiento de medicina y recursos estratégicos, calidad deficiente en atención al usuario, aumentos de quejas, reclamos y mal manejo de recursos financieros. Aparte de estos principales puntos, también se nombra la falta de proactividad del personal administrativo y el descuido en la infraestructura. Esta investigación busca que el personal que trabaja en áreas administrativas tenga una buena preparación en “Administración y Planificación Hospitalaria” y así obtener una buena calidad de atención médica a sus asegurados. Luego de la evaluación e investigación obtienen como resultado; capacitaciones mensuales en la gestión hospitalaria, reestructuración y difusión del MOF, mejoramiento en sistemas informáticos de gestión hospitalaria, administrativos y logístico y supervisión de servicios médicos propios y tercerizados.

Canales J., Huahualuque W. (2019). En este trabajo nos habla de la influencia que tiene una gestión administrativa dentro del crecimiento empresarial. Nos detalla problemas como falta de toma de decisiones, liderazgo por parte de altos mandos que, dicho sea de paso, no saben a qué dirección apunta llegar la empresa a mediano y corto plazo, no cuenta con una buena estructura jerárquica, ambiente laboral inadecuado para la parte administrativa, no tiene área de gestión humana, comunicación defectuosa, el personal no se identifica con la empresa y la tecnología es inadecuada. Como consecuencia ha originado que el crecimiento empresarial sea muy lento. No cuentan con un plan financiero, poca inversión para puntos comerciales, disminución de ventas, baja productividad por un mal sistema logístico, no tienen un área de marketing y la no renovación de equipos tecnológicos, máquinas y herramientas. Todo lo mencionado hizo que NO se

cumplan los objetivos planteados por la empresa y disminuya el crecimiento económico, financiero y materiales en la organización. Luego de evaluar e investigar estos factores, tienen como resultado que a la empresa debe definir mejorar la misión, visión, reestructurar la organización, y crear nuevas estrategias de procedimiento comerciales. Se recomienda usar mecanismos de mejora continua con las autoevaluaciones. Para todo esto, hacen énfasis que deben contar con el mejor talento humano, ya que será un trabajo en equipo. Controlaran las actividades realizadas bajo estándares y parámetros con el fin de identificar errores, esto permitirá reducir riesgos e implementar estrategias para un dinámico crecimiento empresarial.

Eyzaguirre, J. (2019). En esta investigación nos explica las diferentes estrategias que existen para el crecimiento empresarial, tales son como: Estrategias de participación de mercado, estrategia de posicionamiento y de estrategia de competitividad. En el caso de la empresa estudiada, opta la herramienta del marketing para posicionar su producto por medio de las redes sociales, anuncios, paneles publicitarios, radios, etc.

Berrocal S., Villarreal M. (2018). En el presente trabajo nos habla acerca de la empresa Wambra Corp S.A.C. quien se encarga de exportar granadas, paltas, uvas, entre otros. Wambra Corp busca estrategias de marketing que ayuden a posicionar la marca Wayllu en el mercado internacional. Hay grandes oportunidades de negocios, pero a la vez mas exigencia por parte del consumidor. Se debe estudiar a los futuros clientes, el comportamiento de los consumidores y estrategias para que el producto llegue a diferentes partes. Luego de las evaluaciones realizadas en dicho trabajo dieron como resultado que, si influye las estrategias de marketing para posicionar la marca y para eso, deberán estudiar y colocar precios mucho más competitivos, mediante un producto que tenga en calidad interna y externa a diferencia de los demás. Deberán realizar capacitaciones con respecto a las nuevas estrategias a ejecutar y generar primero un marketing con los propios trabajadores de forma que se verá beneficiada al

momento que su marca tenga impacto con sus clientes actuales y a futuro. Por último, promocionar la marca con sus mismos clientes; informar, persuadir y recordar.

Callohuanca J. (2019). En el presente trabajo de investigación se presente el problema de la baja presencia de la institución Grupo la Paz dentro de su público tradicional. Grupo la Paz se dedica a inicia preparando a alumnos a los diferentes exámenes de admisión, a reforzar con clases refuerzo a estudiantes de los primeros ciclos de universidad y finalmente, nivelación escolar para primaria y secundaria, así como asesoramiento para obtener una maestría. Un problema con el paso del tiempo es la anulación en algunas instituciones el “examen de admisión”, muchas veces se presenta una monografía o entrevistas; esto a lo largo de los años, ha ido diluyendo el posicionamiento de esta institución. Luego de realizar la evaluación de la problemática, en dicha institución es necesario la aplicación de un plan de marketing más agresivo, de debe capacitar al personal en temas relacionados a la Gestión Administrativa, es decir que el personal tenga clara las actividades que se realizan para posicionarse en el mercado, conformar un equipo de trabajo para implementar actividades y objetivos para cada área de trabajo. Dicha actividad permitirá identificar las fortalezas y debilidades. Autoevaluación para ir subsanando las deficiencias en las actividades y finalmente, mejorar las condiciones donde trabajan dentro de la Institución.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Coque D. (2016). Busca que tanto es influye la gestión administrativa en la rentabilidad de una empresa. Nos menciona algunas causas por la que la empresa estudiada tiene una baja rentabilidad, las cuales son: disminución de ventas, marketing inadecuado, deficientes políticas comerciales y bajo posicionamiento en el mercado. Luego de buscar soluciones a los diferentes factores que originan el problema principal, nos muestras como recomendación lo siguiente: nuevos métodos de motivación para los colaboradores de manera que sean más comprometidos con la empresa, implementar un Diseño de Gestión Administrativo

que dirija a la organización a llegar a sus objetivos, gracias a la planeación y control. Este último punto también ayudara a un sistema de contabilidad más completo, donde puedan observar precios de productos, políticas comerciales, inversiones, presupuestos, etc. Ayudará a saber lo que el cliente necesita, aumentar ventas y se incremente la rentabilidad.

Rodriguez R. (2016). La empresa Croque está dedicada a la venta de calzado. De acuerdo a la investigación se dio a conocer el estado actual de la empresa mediante un estudio de mercado, de manera que ayude a minimizar las desventajas y aprovechar las oportunidades, la empresa no cuenta con un direccionamiento estratégico, organigrama, ni manual organizacional de funciones y eso conlleva a que el personal este desorientado en sus funciones. Tampoco tiene un posicionamiento en el mercado por lo que no tiene mayor aceptación. No cuenta con un plan estratégico que facilite manejo de las variables del mix de marketing. Finalmente, como resultados se recomendó actualizar los conocimientos en los colaboradores (capacitaciones), mejorar la gestión administrativa en los procesos de ventas y administrativos, de manera que se alcancen los objetivos propuestos en el mercado meta y así posicionar la empresa con un producto de calidad a comparación de la competencia.

Lazo K., Macas P. (2018). En esta investigación nos habla sobre el inconveniente que tiene dicha empresa, la cual es que no tiene una buena estructura organizacional ocasionando que se realicen funciones que no les corresponde a determinados cargos. Algunos efectos que conlleva a esta mala estructura es que el personal se encuentra desmotivado, no realizan evaluaciones de desempeño y en la parte de operaciones; el propietario desconoce el mecanismo a trabajar. El objetivo es elaborar una mejora en la gestión administrativa. Luego de realizar las investigaciones correspondientes, la empresa indica que deberán dar a conocer el MOF a todo el personal, capacitarlos en las distintas áreas, trabajarán con incentivos, realizara un programa de capacitación para dar a conocer y enseñar nuevas habilidades y conocimientos.

Flores S. (2015). En este trabajo nos habla acerca de la Cooperativa de producto de Alimentos Básicos COPROABAS, quien está conformada por pequeños y medianos productores cuya actividad principal es la exportación granos como frijol negro y rojo. El inconveniente con esta cooperativa es que hace falta un buen sistema de procesos administrativos. La empresa no cuenta con un reglamento interno, un manual de organización y funciones. Luego de una investigación, dieron a conocer que no se cumplen las funciones del proceso administrativo y no existe un sistema motivacional para el personal. Como recomendación indican realizar un diagnóstico cada área de trabajo, con el fin de fortalecerla, capacitar a gerencias y mandos medios con el tema de liderazgo y formular los objetivos y metas empresariales.

Valencia M. (2017). En esta investigación da conocer que estudiar al consumidor que queremos llegar es una ventaja para los negocios. Las propuestas de valor de los productos son cada vez más significativas al momento de comprar y el posicionamiento de marca es un punto clave para lograrlo. En este trabajo se busca saber la influencia que tiene el posicionamiento de marca frente a la decisión de compra de ropa de marca de lujo. Luego de realizar la investigación correspondiente, nos indican que existen diferentes intereses, motivos o percepciones que influyen en la compra de este tipo de ropa. Algunos de ellos son, la motivación del comprador, el factor precio en la ropa de marca de lujo, lugar de fabricación del producto, el consumidor y la percepción de marca, lugar de compra.

III METODOLOGIA

Tiempo

El presente trabajo se desarrolló en el GRUPO CONSERH en el área de RECURSOS HUMANOS. El cargo desempeñado es de Asistente de Gestión Humana desde diciembre del 2016 hasta diciembre del 2020, desempeñando las siguientes funciones:

- Encargada de realizar el proceso de contratación del personal, tanto de inicio como renovaciones.
- Realizar las altas y bajas del personal en T- Registro.
- Realizar cartas de presentación para el ingreso de personal en tienda.
- Recepcionar y verificar el legajo del personal para su ingreso a la empresa.
- Realizar el tareo del personal junto a las asistencias.
- Verificar que la nómina este con los montos correspondientes por cada colaborador a fin de pasar al área de planilla.
- Realizar los SCTR que solicite la TRABAJADORA SOCIAL.
- Gestionar las líneas telefónicas junto a equipos móviles, renovaciones o reposiciones.
- Atender al personal en cuanto a las boletas, liquidaciones y otras consultas.
- Organizar las programaciones EMO, PRUEBAS COVID junto a los EPP.
- Realizar los fotocheck del personal.
- Cotizar y abastecer los uniformes del personal.
- Brindar asistencia en el área de Reclutamiento y Selección.
- Brindar asistencia en el área de Bienestar Social.

GRUPO CONSERH, presenta algunos inconvenientes en su gestión y como una de las consecuencias es que la empresa no ha podido posicionarse dentro del mercado objetivo. Si bien es cierto cuando hablamos de marca o imagen, automáticamente lo relacionamos con publicidad y promoción, lo cual es totalmente correcto. Sin embargo, una gestión administrativa deficiente genera problemas en los procesos dentro del área y una desconfianza o malestar con los colaboradores que trabajan en ella; esto puede darse tanto en el proceso de ingreso o salida de

los trabajadores. En consecuencia, trabajar en una empresa que tiene errores al inicio, durante y fin del trabajo, repercute en la imagen que le damos al cliente, a los postulantes y los mismos trabajadores que llevan un periodo largo laborando.

Genera irresponsabilidad, apatía y ausencia de compromiso por parte de la empresa, donde finalmente la misma aleja a los posibles futuros clientes y un buen talento humano.

La problemática principal desarrollada, Gestión Administrativa y su influencia en el Posicionamiento de Marca, se dio en el periodo 2018 y 2019.

A continuación, se detalla la cronología del desarrollo de las soluciones para cada causante:

ENCUESTA DE SALIDA	SEMANAS OCTUBRE 2018				SEMANA NOVIEMBRE 2018	
	1	2	3	4	1	2
Solicitar información al área de planilla.	x					
Elaboración de encuesta		x	x			
Retroalimentación				x	x	
Posibles alternativas de mejora.						x

ACTUALIZACION DE FICHA PERSONAL	SEMANAS ENERO 2019			
	1	2	3	4
Verificar el estado de la ficha personal antigua.	x			
Adicionar AFP , código CUPS, declaración jurada de pensiones.	x			
BOLETAS ELECTRONICAS				
Adicionar a la ficha actualizada; el correo electrónico.		x		
Descargar con el T registro los correos del personal.		x		
Armar un base de datos en Excel.			x	
Enviar base de datos al área de planilla.			x	

Procedimiento

Para solucionar la Gestión Administrativa deficiente, seleccione algunas causas que lo originan como:

- Rotación del personal
- Información errónea del sistema de pensiones en el T- Registro
- El pago de las asignaciones familiares y el DNI de los hijos menores de edad.
- Boletas en físico no entregadas.

Para cada uno de ellos se analizó e implementó una mejora la cual se detalla:

Rotación del Personal:

Al ser una consultoría, siempre se tendrá el tema de rotación del personal, sin embargo, se desea conocer los motivos de las renunciaciones con la finalidad de reducirlas. Para eso se implementó una encuesta de salida.

Información errónea del sistema de pensiones en el T – Registro y el pago fuera de fecha de la asignación familiar junto al DNI de los hijos menores de edad:

Para realizar un alta en el T- Registro se necesita tener el legajo completo, siendo una de las más importantes para obtener los datos del personal: FICHA PERSONAL.

Esta información se registraba en una ficha personal la cual omitía sobre su sistema actual de pensiones. Como consecuencia, se tuvo casos donde los colaboradores estaban registrados en la ONP y nosotros afiliábamos en una AFP, generando molestias y preocupación en nuestros colaboradores.

Por otro lado, se ha presentado omisiones en la entrega de DNI de los hijos menores de edad, viéndose afectados en el pago correspondiente a ASIGNACION FAMILIAR. Como resultado, al momento de pasar la información sobre los hijos de los nuevos ingresos a la trabajadora social y área de planilla, no se efectuaba el

pago en el mes de inicio y muchas veces se tenía que hacer un reintegro o en ocasiones, pasaron meses efectuar el pago.

Como solución a ambos inconvenientes, se modificó la FICHA PERSONAL, agregando estos datos que eran de vital importancia para la contratación.

Boletas en físico no entregadas:

Hasta principios del año 2019, las boletas eran entregadas de forma física. Sin embargo, cuando los colaboradores que laboraban en distintos puntos de ventas del cliente, no recibían las boletas por parte de sus supervisores; generando dudas acerca de lo recibido como comisiones, remuneraciones y asignación familiar.

Como solución, se actualizó el correo de todos los colaboradores dentro del sistema y se comenzaron a enviar las boletas de manera virtual.

Descripción

Para las causas que originan una gestión administrativa deficiente se coordinó con miembros que conforman las distintas sub - áreas de recursos humanos.

Área de Reclutamiento y Selección – Analistas:

- Realizar el perfil del candidato idóneo
- Establecer las fechas de inicio y fin del reclutamiento
- Elaborar y publicar las ofertas laborales en las bolsas de trabajo
- Reclutar a los posibles candidatos
- Coordinar y realizar las entrevistas correspondientes.
- Seleccionar al postulante ideal para el puesto.

Área de Planilla – Analistas:

- Elaborar y gestionar el pago de las planillas
- Elaborar las liquidaciones de los colaboradores

- Declaración Plame y AFPnet

Área de Bienestar Social – Trabajadora Social:

- Informar al colaborador sobre los beneficios en cuanto a la empresa y ESSALUD.
- Realizar la inscripción de la familia al seguro social, lactancia y asignación familiar.
- Realizar las visitas a los hogares de los colaboradores en caso especiales.
- Realizar los trámites y el cobro de los subsidios
- Recepcionar y llevar un control de los descansos médicos.
- Realizar los SCTR para los colaboradores.
- Verificar que el colaborador tenga una atención en ESSALUD o centro de salud particular en caso de accidente de trabajo o enfermedad.

A continuación, las áreas con las que se coordinó y las tareas que se realizaron:

Rotación del Personal:

Con el área de Reclutamiento y Selección y Planilla.

Tareas:

- Solicitar al analista de planilla, un registro de los ceses dentro del mes mediante el PLAME.
- Seleccionar el motivo de salida más recurrente, lo cual fue RENUNCIA
- Con apoyo de las analistas de reclutamiento y selección se elaboró y se aplicó la encuesta de salida dirigida a los colaboradores.
- Se realizaba una retroalimentación con el área de Reclutamiento y Selección, a fin de plantear propuesta de mejora y lograr la disminución de las renunciaciones. (anexo 1)

Información errónea del sistema de pensiones en el T – Registro y el pago fuera de fecha de la asignación familiar junto al DNI de los hijos menores de edad:

Con el área de Planilla, Bienestar Social y Ejecutivas de Cuenta

Tareas:

- Modificar la ficha personal que se manejaba como parte del legajo del personal.
- Incorporar dentro de los puntos a detallar, el sistema de pensiones que actualmente está registrados. Así mismo, mencionar dentro de dicho documento si se desea afiliarse a una AFP, de ser el caso; solicitar a la persona con la que coordina, una declaración jurada de pensiones.
- Para el caso de las asignaciones familiares, indicar que, de tener hijos menores de edad, deberá entregar como parte del legajo; la copia del DNI de su menor hijo. (anexo 2 y 3)

Boletas en físico no entregadas:

Con el área de Planilla.

Tareas:

- Se obtiene los correos mediante la actualización de la ficha personal y el T – Registro.
- Armar una base de datos con esta información
- Enviar al área de planilla, quien se encargó por medio de un software, enviar a cada colaborador su boleta virtual. (anexo 4 y 5)

Aspectos Éticos

En GRUPO CONSERH se maneja los siguientes comportamientos éticos:

- Ser transparente:

Comunicar siempre a los colaboradores la situación que se vive en la empresa. Las distintas disposiciones que puede tomar el cliente para un determinado puesto como cambios, ceses o alguna oportunidad de mejora. Dialogar sobre cualquier problema que se pueda presentar con el fin de debatirlas, buscar soluciones y dar una retroalimentación.

- Respeto a la información compartida:

Tanto la información brindada por parte de nuestros clientes y de nuestros colaboradores debe estar protegida como datos personales, sueldos, costos de servicio, estrategias de ventas o diagnósticos de salud.

- Equidad:

Tratar a todos por igual, sin discriminación o prejuicios.

- Diversidad en el lugar de trabajo:

Dar las mismas oportunidades de empleo a todos los miembros de la empresa. Si se presenta un crecimiento profesional, evaluar a todo que este apto para el puesto.

- La necesidad del cliente y el colaborador primero:

Satisfacer las necesidades del cliente sin perjudicar las actividades laborales y situación emocional de nuestros colaboradores.

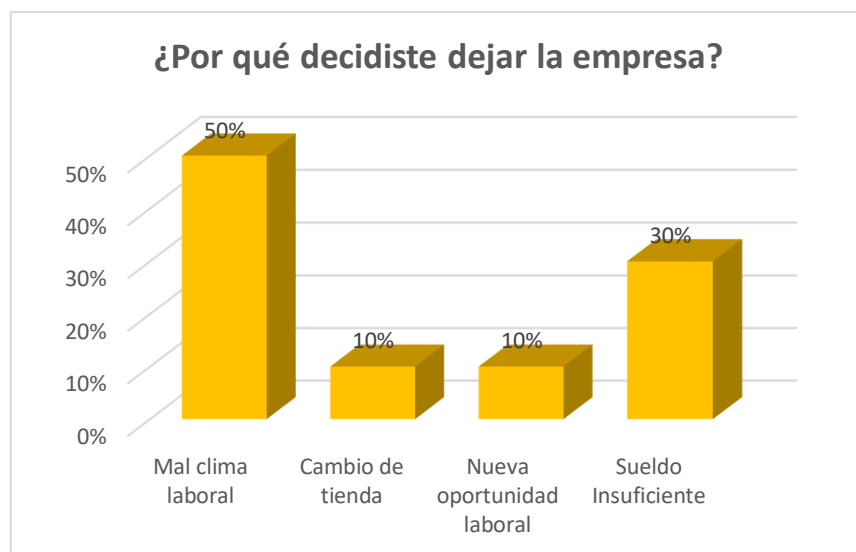
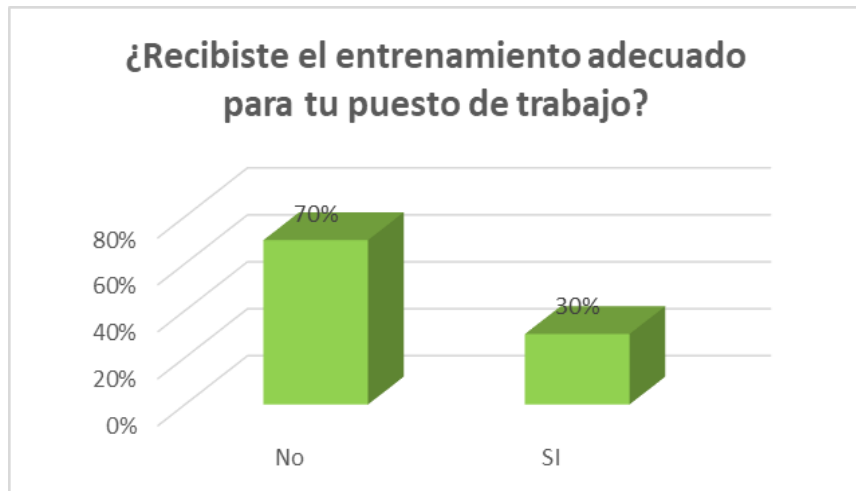
IV RESULTADOS

Al principio del presente trabajo, se indicaba una serie de causas que conllevan a tener una gestión administrativa deficiente y como consecuencia; la empresa, a pesar de los años de servicio, no se posiciona dentro del mercado objetivo.

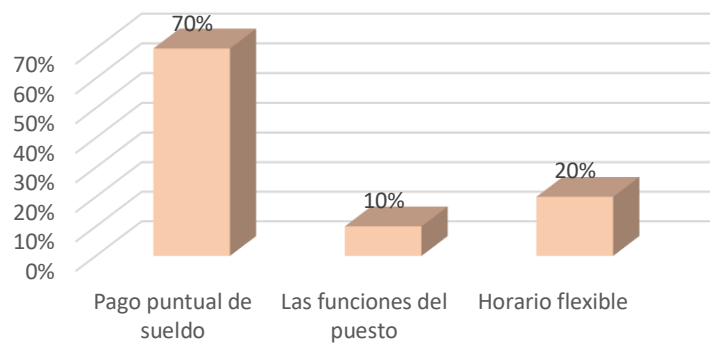
Para mejorar esta gestión, se fue resolviendo ciertos inconvenientes que han tenido una buena aceptación dentro del área y, dicho sea de paso, mostrar una nueva imagen como empresa a nuestros clientes y colaboradores.

ROTACION DE PERSONAL

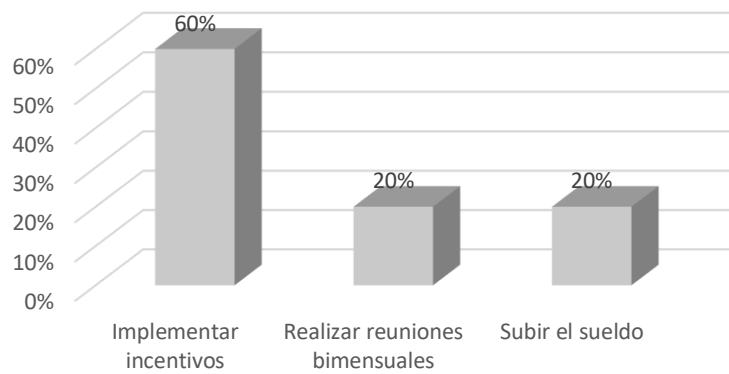
De acuerdo con las 5 preguntas de la encuesta de salida:



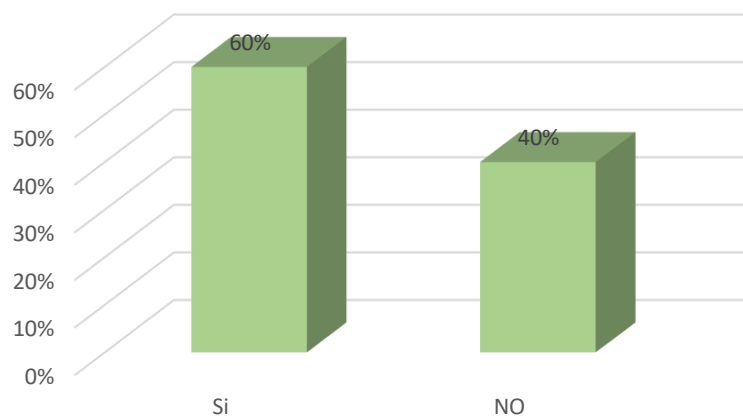
¿Qué es lo que más te gusta de trabajar aquí?



¿Qué te gustaría que mejoráramos como empresa?



¿Recomendarías trabajar en CONSERH?



Análisis:

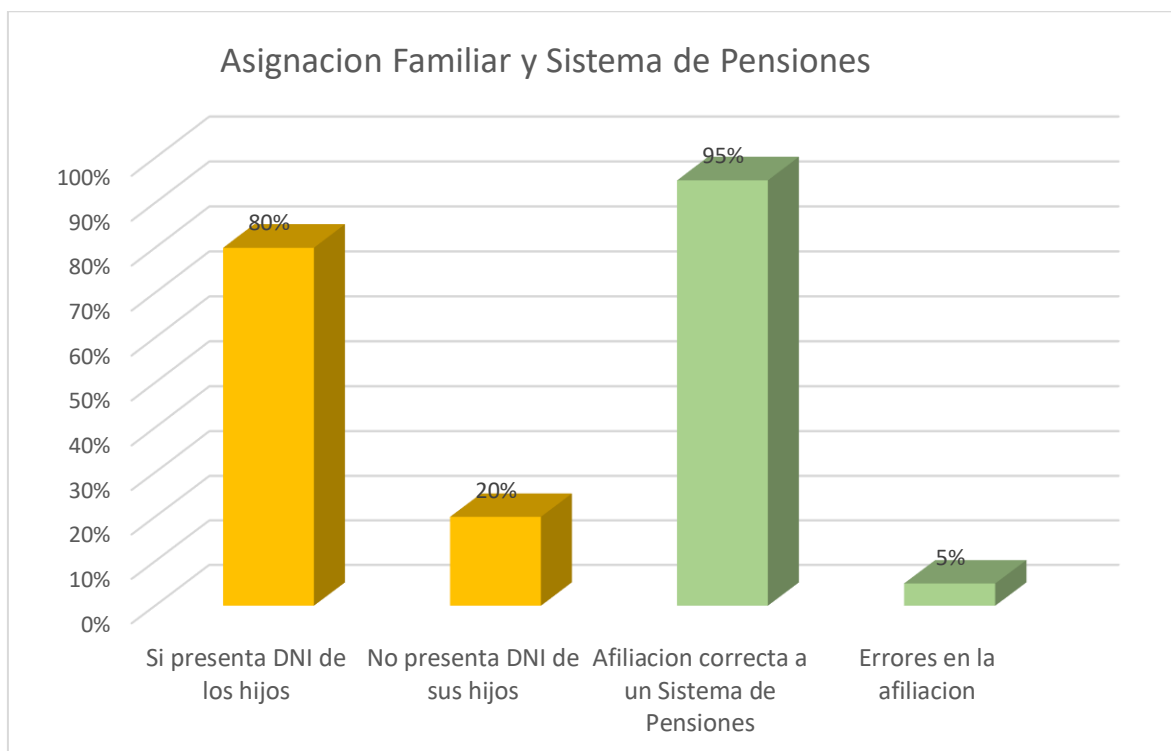
El motivo por el cual la mayoría de colaboradores se retira de la empresa es por RENUNCIA y gracias a la encuesta de salida, GRUPO CONSERH; se percató que el personal no tiene una capacitación de puesto, el punto de trabajo presenta un mal clima laboral y la empresa no brinda otros incentivos. En cuanto a lo positivo, la empresa sigue pagando puntual las remuneraciones y los colaboradores si recomiendan laborar con nosotros, sin embargo, debo mencionar que la diferencia es mínima entre si recomendar y no hacerlo.

Grupo CONSERH, elaboró un plan de trabajo donde la persona encargada de brindar la inducción sobre la empresa sería las ejecutivas de cuentas. Posterior a ello, el cliente usuario sería el encargado de capacitar al personal. En el caso de clientes como hotelería; se brindaría una capacitación mensual dentro de nuestras oficinas mediante la contratación de un instructor.

En cuanto a los incentivos, se conversó con el cliente para asignar un monto fijo mensual como movilidad.

En cuanto a clima laboral, se programó de manera mensual; reuniones de trabajo donde estarían presentes las ejecutivas de cuenta con sus respectivos clientes. El objetivo era evaluar el desempeño de cada colaborador y obtener una retroalimentación.

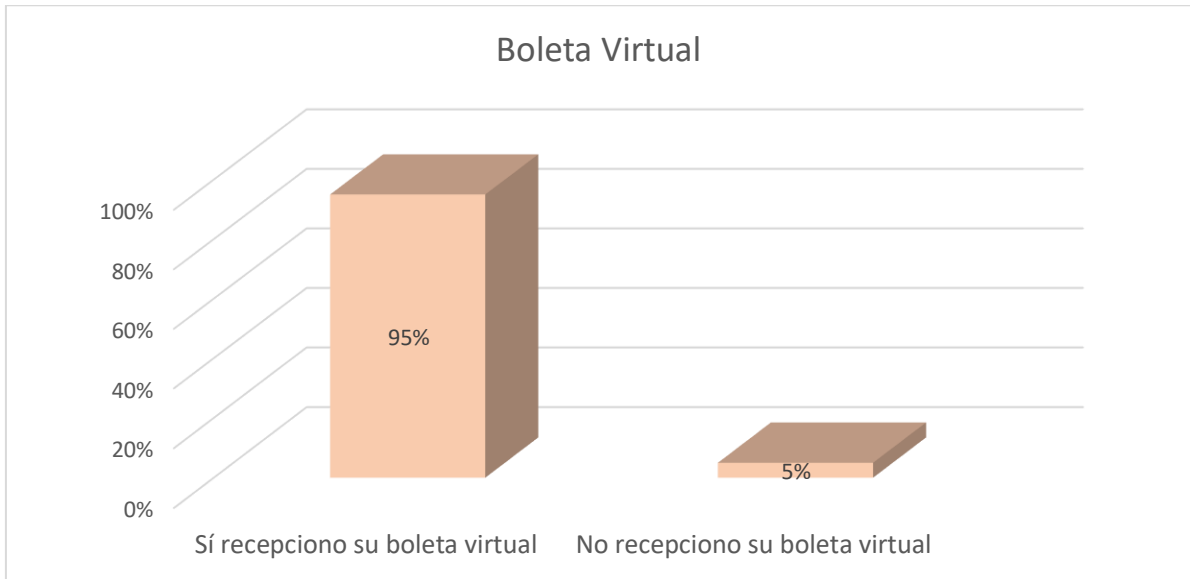
SISTEMA DE PENSIONES Y ASIGNACIONES FAMILIARES



Análisis:

De acuerdo a la actualización de la ficha personal, se pudo minimizar errores al momento de afiliar a las personas en el T registro con su sistema de pensiones. En el caso de asignaciones familiares, la mayoría entrega el DNI de sus hijos dentro de la documentación de ingreso generando el pago a tiempo en su primera remuneración. El único detalle es seguir informando a nuestras supervisoras de provincia sobre dichos requerimientos a fin de subsanar ese 20% y 5%.

BOLETAS EN FISICO NO ENTREGADAS



Análisis:

Con la implementación de las boletas virtuales, el personal pudo ver el detalle de sus comisiones quincenales y pagos de fin de mes. Así mismo, verificar el tema de pagos de asignación familiar o movilidad.

V CONCLUSIONES

- La gestión administrativa del GRUPO CONSERH mejoró a raíz de las soluciones que brindamos a algunas de sus causas que se dan al inicio y fin del vínculo laboral del colaborador; afirmando que una buena gestión administrativa influye en el posicionamiento de marca.
- La elaboración de la data real de las causas de renuncia, contribuye con la implementación de mejoras y fidelización del colaborador.
- La actualización de la ficha de personal minimizó el porcentaje de los pagos por reintegro en las asignaciones familiares y su vez, se afilió de manera correcta en el sistema de pensiones de acuerdo a la información brindada por el colaborador al inicio del proceso de contratación.
- La solución de las causas contribuyó a mostrar compromiso, respeto y empatía por parte de la empresa hacia los colaboradores.
- El fidelizar a nuestros colaboradores, conlleva a generar buenas referencias para nuestros actuales y futuros clientes.

VI RECOMENDACIONES

- Implementar la página web de la empresa, así como el uso de las redes sociales como FACEBOOK e INSTAGRAM
- Para el pago de liquidaciones se debe seleccionar una persona para el área de planilla con el perfil idóneo.
- Invertir en un nuevo software que hoy en día las empresas trabajan como OFISIS, STARSOFT y SAP HCM.
- Realizar capacitaciones al área administrativa sobre los constantes cambios en el mundo tecnológico y legislación laboral.
- Generar un plan de incentivo y motivaciones para los colaboradores y así lograr la fidelización.

VII REFERENCIAS

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de personal*. Editorial Elearning.
- Moreno, V. (2019). *Gestión de Recursos Humanos*. IC Editorial.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación, Desarrollo*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2019). *Comportamiento Organizacional*. Ediciones Granica S.A.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Grupo Editorial Patria
- Alles, M. (2020). *Gestionar sin estar*. Ediciones Granica S.A.
- Martel Carranza, C. P. (2018). *Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la marca Instituto Juan Bosco de Huánuco, 2018* (Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco). <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1536>
- Pérez Cotrina, G. (2019). *Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de la pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva). <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>
- Ocampos Guerrero, L. E., Valencia Concha, S. T. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Red Asistencial EsSalud en Tumbes 2016* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes). <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Canales Casavilca, J. M., Huahualuque Carrizales, W. E. (2019). *Gestión Administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú S.A.C. en el periodo 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Peruana de la Américas). <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663>
- Eyzaguirre Rodriguez, J. A. (2019). *Estrategias de crecimiento empresarial para el posicionamiento de Oso Food Truck en la ciudad de Chiclayo en el año 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan). <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6271>
- Berrocal Leiva, S. K., Villarreal López, M. B. (2018). *Las Estrategias de Marketing para el posicionamiento de la marca Wayllu de la empresa Wambra Corp S.A.C en el 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3801>

- Callohuanca Aceituno, J. O. (2019). *Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la Institución Educativa Grupo la Paz* (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal). <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2747>
- Coque Arboleda, D. C. (2016). *La Gestión Administrativa y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa Megamicro S.A. de la Ciudad de Ambato* (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22863>
- Rodriguez Durango, R. E. (2016). *Gestión Administrativa para el posicionamiento en el mercado de la empresa Croque en la ciudad de Quevedo* (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3797>
- Lazo Cordero, K. A., Macas Moreno, P. R. (2018). *Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa MODERMUEBLE S.A, Ciudad de Guayaquil* (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28047>
- Flores Orozco, S. E. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinoteca 2010 – 2013* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800>
- Valencia Pinzon, M. A. (2017). *Posicionamiento de Marca y su influencia en la decisión de compra* (Tesis de maestría, Universidad de Manizales). <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3218>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de salida



ENCUESTA DE SALIDA

GRUPO CONSERH se interesa en conocer su experiencia y opinión que tiene de nuestra empresa. Es por eso que deseamos que responda con sinceridad las siguientes preguntas, a fin de mejorar nuestro servicio.

Cabe mencionar que la información que nos proporcionas será confidencial.

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Cargo	Tiempo en el cargo	Cliente
Preguntas:		
<p>1. RETROALIMENTACION DEL PUESTO</p> <p>Marca ¿Recibiste el entrenamiento adecuado para tu puesto de trabajo?</p> <p>SI ___ NO ___</p> <p>2. RAZONES DE LA RENUNCIA</p> <p>¿Por qué decidiste dejar la empresa?</p> <p>3. RETROALIMENTACION GENERAL</p> <p>¿Qué es lo que más te gusto de trabajar aquí?</p> <p>4. MEJORIA A FUTURO</p> <p>¿Qué te gustaría que mejoremos como empresa?</p> <p>5. REFERENCIAS</p> <p>Marca, ¿Recomendarías trabajar en CONSERH?</p> <p>SI ___ NO ___</p>		

Anexo 2

Ficha Personal Desactualizada



FICHA PERSONAL

I. DATOS PERSONALES

Apellido Paterno			Apellido Materno			Nombres		
Fecha de Nacimiento			Lugar de Nacimiento	N° DNI o CI	Sexo	Estado Civil	Teléfono	
Día	Mes	Año					Casa	Celular
Dirección Actual				Distrito		Vivienda		
						<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Familiar		
Indique el nombre y teléfono de algún amigo o vecino que le pueda dar mensajes en caso no podamos comunicarnos con usted.								

II. EDUCACION BASICA

ESCOLAR	CENTRO DE ESTUDIOS	DESDE	HASTA	GRADOS CURSADOS
PRIMARIA				
SECUNDARIA				

III. EDUCACION SUPERIOR O TECNICA

PROFESION / ESPECIALIDAD	CENTRO DE ESTUDIOS	DESDE	HASTA	TITULO GRADO
TECNOLOGICO				
UNIVERSITARIO				
POST-GRADO				
MAESTRIA				

IV. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS Y COMPUTACION

LEE	IDIOMAS					Usuario	COMPUTACION			
	Inglés	Francés	Alemán	Italiano	Otros		Windows	Word	Excel	Powerpoint
HABLA						Intermedio				
ESCRIBE						Avanzado				

V. OTROS ESTUDIOS QUE CONSIDERE IMPORTANTE MENCIONAR

NOMBRE DEL ESTUDIO	NIVEL DE ESTUDIOS	NOMBRE DE LA INSTITUCION	INICIO	TERMINO

VI. EXPERIENCIA LABORAL. (Comienza por la ultima)

EMPRESA			Puesto	Desempeñado/Descripción de Funciones	Remuneración
Centro de Trabajo					
Fecha Ingreso	Fecha Cese	Motivo Cese			
Nombre y Puesto de su Jefe Directo					
Centro de Trabajo					
Fecha Ingreso	Fecha Cese	Motivo Cese			
Nombre y Puesto de su Jefe Directo					

VII. REFERENCIAS LABORALES

NOMBRE	EMPRESA	CARGO	TELEFONO

VIII. DATOS FAMILIARES

	NOMBRE COMPLETO	F.NACIMIENTO	EDAD	OCUPACION ACTUAL
CONYUGUE				
HIJOS				
PADRES				
HERMANOS				

IX. DATOS VARIOS

HOBBY O DEPORTE QUE PRACTICA	
PRETENSIONES SALARIALES	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO

Nota:

Con el presente documento acepto que los datos declarados son ciertos y comprobables y que ante cualquier falsedad detectada, la empresa se reserva el derecho de dar por terminada la postulación o la relación laboral.

Fecha : _____

Firma del Trabajador : _____

PARA USO EXCLUSIVO DEL EMPLEADOR

CONSERH SSSAC

Código	Emp	Obr	Empresa Usuaría			
Cargo/Puesto		Sueldo Básico	Comisiones	Asig. Familiar	Otros Pagos	
C.Costo	Area / Sección / Departamento			Sede		
Fecha de Ingreso		Fecha de Cese		Horario		CTS
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	N° CTA
Resultados de la Entrevista						
Certificados Presentados						
Domiciliario <input type="checkbox"/>		Policial <input type="checkbox"/>		Penal <input type="checkbox"/>		C.Sanidad <input type="checkbox"/>

.....
Dpto. de Recursos Humanos

.....
División de Selección

Anexo 3

Ficha Personal Actualizada



FOTO

FICHA PERSONAL

1. DATOS PERSONALES

Apellido Paterno			Apellido Materno			Nombres				
Fecha de Nacimiento			Lugar de Nacimiento			N° DNI o CI	Sexo	Estado Civil	Teléfonos	
Dia	Mes	Año	Prov.	Dpto.					Casa	Celular
Dirección Actual			Departamento			Distrito		Vivienda		
								<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Familiar		
Nombre de AFP		Código de AFP		Fecha de Afiliación		Correo				
De querer afiliarse a una AFP, solicite al encargado una declaración jurada de pensiones.										
En caso de emergencia										
<i>Indique el nombre y teléfono de algún amigo o pariente que le pueda dar soporte en caso de emergencia.</i>										

Adicionar el tema del Sistema de Pensiones y correo electrónico.

2. EDUCACION BASICA

Nivel	Centro Educativo	Ingreso (año)	Egreso (año)	Grado
Primaria				
Secundaria				

3. EDUCACION SUPERIOR Y/O TECNICA

Profesion / Especialidad	Centro de Estudios	Ingreso	Egreso	Grado Obtenido
Técnico				
Superior				
Post-grado				
Maestría				

4. OTROS ESTUDIOS QUE CONSIDERE IMPORTANTE MENCIONAR

Nombre del Estudio	Nivel de estudios	Nombre de la institución	Inicio	Termino

5. EXPERIENCIA LABORAL (Comienza por la última)

EMPRESA			Puesto Desempeñado y Descripción de Funciones	Remuneración
5.1. Centro de Trabajo				
Fecha Ingreso			Fecha Cese	
Motivo de cese				
Nombre y Puesto de su Jefe Directo				
5.2. Centro de Trabajo				
Fecha Ingreso			Fecha Cese	
Motivo de cese				
Nombre y Puesto de su Jefe Directo				

6. REFERENCIAS LABORALES

Nombre	Empresa	Cargo	Teléfono

7. DATOS FAMILIARES

	Apellidos Completos	F. Nacimiento	Edad	Ocupación Actual
Conyuge				
Hijos				
Padres				
Hermanos				

Indicar que deben adjuntar el DNI de los hijos menores de edad

En el caso de registrar hijos menores de edad, por favor adjuntar una copia del DNI del menor (Obligatorio)
De tener hijos mayores de edad cursando estudios superiores o universitarios, deberá presentar constancia de estudios.

8. DECLARACION DE GOZAR BUENA SALUD

Declaro GOZAR DE UNA BUENA CONDICIÓN DE SALUD FÍSICA Y MENTAL a la fecha de la suscripción del presente, que me permite seguir realizando mis labores habituales. Si No

De consignar (NO) fundamente las razones: _____

Asimismo, autorizo que todo acto administrativo derivado del presente procedimiento, se me notifique en el correo electrónico (email) consignado en el presente Declaración Jurada: Si No

Nota:

Con el presente documento acepto que los datos declarados son ciertos y comprobables y que, ante cualquier falsedad detectada, la empresa se reserva el derecho de dar por terminada la postulación o la relación laboral.

_____ Lugar y Fecha _____ Firma del Colaborador

RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Código	Empl	Obr							
Cargo/Puesto	Sueldo Básico	Asig. Familiar	Otros pagos						
C. Costo	Area/Sección/Departamento	Sede							
Fecha de Ingreso		Fecha de Cese		Tipo de contrato					
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	<input type="checkbox"/> Especifico	<input type="checkbox"/> Ocasional	<input type="checkbox"/> Intermite	<input type="checkbox"/> Part Time
Resultado de la entrevista									
	No satisfactorio	Regular	Bueno	Excelente	Observaciones				
Conocimiento del puesto									
Educación									
Personalidad									
Apariencia Física									
Facilidad de expresión									
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Certificados presentados									
Domiciliario	Policial	Penal	C.Sanidad						

_____ Dpto. de RR. HH. _____ División de selección

ANEXO 4


Boletas Virtuales

Cuadro en Excel con la información de los colaboradores

Trabajador	Tra_DocIdentida	Tra_NroIdentida	Nacionalidad	Cargo	Tra_NroCelular	Tra_Email
ABAD PINTADO LILI SILVANA	D.N.I.	70175711	PERÚ	VENDEDOR(A)	941875529	liliabad06@gmail.com
AGUAYO FLORES DEBBIE CRISTINA	D.N.I.	47797411	PERÚ	VENDEDOR(A)	960146289	aguayofloresdebbiecristina@gmail.com
ALARCON CHIRA KATHERINNE MARGOTH	D.N.I.	47798477	PERÚ	VENDEDOR(A)	936111197	katty_11-93@hotmail.com
ALMEYDA CORTEZ WENDY FABIOLA	D.N.I.	70482145	PERÚ	VENDEDOR(A)	944217436	almeйда.01.04@gmail.com
AMASIFUEN MACAHUACHY VICTOR AMAD	D.N.I.	48424985	PERÚ	VENDEDOR(A)	980978254	victor_1794@outlook.com
AREVALO RODRIGUEZ JAMIL ALFONSO	D.N.I.	75092020	PERÚ	IMPULSADOR(A)	917480218	amilkarevalo@hotmail.com
ARIAS TIZON DANIELLA	D.N.I.	40545321	PERÚ	SUPERVISOR(A) D	962341404	daniellaarias80@gmail.com
ARNAO MONTROYA MARIA ELENA JESUS	D.N.I.	43494440	PERÚ	ADMINISTRADOR	987133641	m_arnao1986@hotmail.com
ARTEAGA REVOLO OXANA DENIZ	D.N.I.	73236707	PERÚ	VENDEDOR(A)	967462180	oxanaarteaga96@gmail.com
AUQUI MITMA DEVORA BRILLIT	D.N.I.	76751274	PERÚ	IMPULSADOR(A)	950833409	devora_2311@outlook.com
AYACHI QUINO ENITH GRECIA	D.N.I.	75606764	PERÚ	VENDEDOR(A)	917419452	greew2828@gmail.com
BACAS CUCHO MIRNA INES	D.N.I.	40860604	PERÚ	VENDEDOR(A)	960560319	mirnabacas.adm@gmail.com
BARZOLA ANGELES YURIKO GUISELLA	D.N.I.	47448493	PERÚ	VENDEDOR(A)	974567567	bgiselita2909@gmail.com
BAUTISTA MONTES JOSEPH EDUARDO	D.N.I.	72430497	PERÚ	VENDEDOR(A)	981347460	joseph.bautistam@gmail.com
BRINGAS CASTILLO OLGA YRALDI	D.N.I.	47819790	PERÚ	VENDEDOR(A)	932494245	lupe.sheryl29@gmail.com
BURGA MENDOZA CYNTHIA PAOLA	D.N.I.	41997954	PERÚ	IMPULSADOR(A)	947169835	cinburpao25@gmail.com
CABRERA SANCHEZ KATHERIN NOEMI	D.N.I.	75228571	PERÚ	VENDEDOR(A)	981189163	katherincabrerasanchez@gmail.com
CAMPOS MUNT BENJAMIN JESUS	D.N.I.	77460338	PERÚ	VENDEDOR(A)	974126636	benji_1011@hotmail.com
CANALES CALDERON KAREN ALEXANDRA	D.N.I.	76358571	PERÚ	IMPULSADOR(A)	940584342	ccanaleskaren@gmail.com
CAPCHA YUPANQUI KATTY AYDEE	D.N.I.	41385473	PERÚ	ADMINISTRADOR	992775283	kcapcha@hotmail.com
CASAS VILLANUEVA JESSICA	D.N.I.	47388081	PERÚ	VENDEDOR(A)	966324442	jesscasas6@gmail.com
CASTILLO TAIPE ROSSANA HILLARY	D.N.I.	77181248	PERÚ	IMPULSADOR(A)	934825448	hillarycastillo608@gmail.com
CASTRO ARROYO SUYEN ESTEFANY	D.N.I.	48041384	PERÚ	VENDEDOR(A)	931137063	suyen.admi1993@gmail.com
CEDRON MIRANDA ANA YVETT	D.N.I.	42526249	PERÚ	ADMINISTRADOR	993391090	yvettc3@gmail.com
CEDRON MIRANDA JUDITH JANNETT	D.N.I.	42530183	PERÚ	SUPERVISOR TIEN	987768508	judithcedron@gmail.com
CHALCO HUAMANI DOLORES.	D.N.I.	42176292	PERÚ	IMPULSADOR(A)	941215316	d.chalco.h@gmail.com
CHAMORRO PRADO YAHAIRA ALEXANDRA	D.N.I.	73083317	PERÚ	IMPULSADOR(A)	986504859	yahaira20011271@gmail.com
CHAUPI MEDINA JANINA MAYRA	D.N.I.	46478447	PERÚ	VENDEDOR(A)	944863403	cjani2811@gmail.com
CHAVEZ HERNANDEZ LUZ PAMELA	D.N.I.	70549634	PERÚ	ASISTENTE VISUA	977310255	luz.pamela1999@gmail.com

Anexo 5

Modelo de la Boleta Virtual



BOLETA REMUNERACIONES

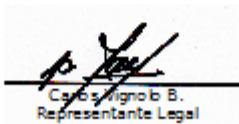
agosto - 2,020

NOMBRE	14250 - TORDOYA HUAPAYA, JOHONATAH GUILLERMO		
NRO. DNI	62476569		
FECHA INICIO	22/07/2022	FECHA CERR	22/08/2022
CARGO	IMPULSADOR(A)		
AFP / SNP	PRIMA		
NRO. AUTOGENERADO			
COD. CLIENTE	3003		

Días Trabaj.	29.00						
Días Lic.S/Goce	0.00	H.Ext.125%	0.00	Rem. Básica	930.00		
Días D. Méd.	0.00	H.Ext.135%	0.00	Días Vacac.	0.00		
Días Subsidio	0.00	H.Ext.150%	0.00	Fech Vac Ini			
Horas Norm.	232.00	H.Ext.200%	0.00	Fech Vac Fin			

Conceptos	Ingres. Trab.	Desc. Trab.	Aport. Empl.
SUELDO BASICO	899.00		
ASIG. FAM.	93.00		
COMISION	245.00		
AFP - APOORTE		123.70	
AFP - SEG. INVALIDEZ		16.70	
AFP - COMISION MIXTA		2.23	
ADELANTOS DE QUINCENA		245.00	
ESSALUD			111.33
S.C.T.R. Pens.			7.04
S.C.T.R. Salud			7.04
TOTALES	S/ 1,237.00	S/. 387.63	S/ 125.41

NETO A PAGAR 849,37



Carlos Wignob B.
Representante Legal
RUC: 20516285860

TORDOYA HUAPAYA, JOHONATAH GUILLER
Trabajador

Jr. José De La Torre Ugarte Nro.168 Of.602
Lima - Lima



AUTORIZACION DE TRABAJO

Por medio de la presente dejamos constancia que la Srta. Carolina Mayte Chavez Zacarias, identificada con DNI N°47065479, se le ha concedido la autorización para elaborar su informe de trabajo de suficiencia profesional, así como publicar los resultados en el repositorio de la institución universitaria.

Se expide la presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.

Lince, 30 de marzo del 2020.



Carlos A. Vignolo Boggio
GERENTE GENERAL
CONSERH S.A.
Consultoría & Servicios de Recursos Humanos