

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
EN INVERSIONES ALIADAS**

SUSTENDADO POR:

JOSUE EFRAIN CANALES FERNANDEZ

#21711040

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN MERCADOTECNICA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

SAN PEDRO SULA, CORTES

HONDURAS, C. A.

FECHA: 31 de Julio del 2021

ÍNDICE

ÍNDICE	II
Dedicatoria	IV
Agradecimientos	V
Resumen Ejecutivo	VI
INTRODUCCIÓN	VIII
I. CAPÍTULO I	1
1.1 OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	2
1.2.1 Reseña Histórica	2
1.2.2 Misión	2
1.2.3 Visión	2
1.2.4 Valores	3
Organigrama.....	4
II. CAPÍTULO II	5
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS MERCADEO	5
2.1.1 Organización y Levantamiento de Base de Datos.....	5
2.1.2 Levantamiento de reporte semanal de competencia.....	6
2.1.3 Levantamiento de Reporte de Publicidad Interna	6
2.1.4 Realizar Comparativos de Cotización.....	7
2.1.5 Revisión de Texto/Arte a la agencia de publicidad	7
2.1.6 Generar propuestas de Calendarios	7
2.1.7 Brindar asistencia al equipo de digital	8
2.1.8 Desarrollo y aplicación de encuesta a inquilinos y visitantes	8
2.1.9 Creación de archivo de horarios de la banca.....	9
2.1.10 Propuesta de texto para mupies de área de restaurantes La Zona	9
2.1.11 Ideas para diseño de artes en banners de área de restaurantes La Zona.	9
2.2 ACTIVIDADES REALIZADAS DESARROLLO DE CONTRATOS Y CUMPLIMIENTO	10
2.2.1 Organización y Desarrollo de Proyecto de Archivo 2021.....	10
2.2.2 Desarrollo y entrega de acuse de entrega de documentos	10
2.2.3 Desarrollo de contratos para exposiciones temporales	11
III. Capítulo III	12
3.1 Propuesta de mejora planteada.....	12
3.1.1 Propuesta 1: Boletín informativo semanal	12
3.2.2 Propuesta 2: Contratación de asistente para departamento de desarrollo de contratos y cumplimiento.....	17
IV. Capítulo IV	20
4.1 Conclusiones.....	20

4.2 Recomendaciones	21
1. Referencias.....	22
Glosario de Términos	23
Anexos	24

Dedicatoria

Primeramente quiero dedicar la culminación de este proyecto a Dios, quien fue mi guía y mi protector durante toda mi carrera estudiantil y periodo de práctica, guardándome en cada momento; a mis padres Efraín Canales Rivera y Dalila Fernández Pérez que con su arduo esfuerzo y dedicación pudieron hacer posible todo lo que estoy logrando y lo que me queda por lograr; a mi hermana Nadia Canales quien ha sido y seguirá siendo mi compañía indispensable en mi vida; a mi hijo Milan Efraín, quien ha sido y seguirá siendo mi motivación en todo momento; a mis abuelos paternos y maternos, porque en su momento fueron y seguirán siendo un apoyo y motivación incomparable en esta vida; a mi tía Raquel Fernández a quien quiero como una madre, a ella por siempre darme fuerzas y apoyo durante lo necesite. Gracias infinitas a ellos que han sido lo mejor durante toda mi vida estudiantil y han sabido en cierto momento darme fuerzas para ser quien soy hoy en día.

Agradecimientos

Me honra poder dar agradecimiento a todas y cada una de estas personas ya que con ellas he recorrido un camino de éxitos.

Agradezco a Unitec y todos sus docentes, quienes fueron un pilar fundamental en mi formación gracias a sus conocimientos otorgados.

Agradezco a mi asesora Elia Coto, ya que con la ayuda de ella la realización de este trabajo ha sido hecho posible.

Agradezco a Inversiones Aliadas, por brindarme la oportunidad de poder participar de su equipo laboral, a Elsy Morales por brindarme apoyo durante mi tiempo en la empresa, a Liny Peña por brindarme conocimientos nuevos fuera de mi rubro pero que servirán de apoyo en mi crecimiento profesional, a Victoria Antúnez, Krizia Medrano e Irvin Benítez por brindarme una compañía durante mi tiempo en la empresa, al departamento de contabilidad quienes me acogieron como un compañero más en su departamento.

A mis amigos, Angie, Maribel, Daniela, Mendoza, Jennifer, Jenssi, Annie, Jireh, David, Marco y Alejandro que fueron un pilar fundamental durante mi formación estudiantil.

A mis catedráticos, Allan Caraccioli, Mario Ramos, Mirna García y Rosinda Figueroa quienes me brindaron un conocimiento invaluable en sus clases.

A mi prima Claudia Canales a quien quiero como una hermana por siempre brindarme un apoyo increíble.

A mis amigos fuera de la universidad, Milton, Héctor, Cesar, Mario, Julio, Daniel, Andrés, Néstor, Carlos y Baires por ser un apoyo moral en todo momento.

Por ultimo agradecer a cada una de las personas que estuvo presente en cualquier momento de mi vida, y me brindo un apoyo o un aliento de ánimo, muchas gracias.

Resumen Ejecutivo

Para un estudiante universitario la práctica profesional es la finalización de una etapa pero el comienzo de un gran camino de éxito, durante este periodo el único objetivo de un estudiante es poner a prueba sus conocimientos obtenidos previamente, y a la vez es el momento que espera para poder adquirir nuevos conocimientos, nuevas técnicas, nuevos procesos, fuera de su rubro, pero que de igual manera sirven para el crecimiento profesional y los preparar para adentrarse de mejor manera en un camino de aprendizaje.

En este informe se presentara la experiencia vivida por el estudiante durante la práctica profesional la cual tuvo una duración de 10 semanas, la cual comenzó con el asesoramiento de la asistente de recursos humanos, quien fue la que dio conocimiento detallado de lo que es Inversiones Aliadas, como la empresa ha sido líder en el arrendamiento de locales comerciales en sus diferentes ubicaciones en todo el país, las cuales son Mega Mall, Metroplaza Choloma, Metroplaza Cortes, Metroplaza Choluteca, Metroplaza Comayagua, Plaza GMC, Parque Industrial Los Delfines, Finca Maicabe, Terreno Dolphin y Plaza Criolla.

Seguidamente se realizaron diferentes actividades, asignadas por la ejecutiva de mercadeo para el apoyo de Inversiones Aliadas, tales como el desarrollo de una base de datos la cual tenía como fin principal, el tener una base de datos fidedigna de todos los colaboradores de las tiendas arrendadas en Mega Mall, para que pudiera ser usada por las mismas empresas para beneficio de los colaboradores, como descuentos y promociones a nivel empresarial.

Se elaboraron propuestas de calendarios con artes y textos para postear en redes sociales, esto con el fin de que el diseñador gráfico tenga ideas, al momento de que sea necesario un posteo en redes sociales o diferentes campañas.

Se hizo el desarrollo de diferentes reportes a lo largo del periodo de practica los cuales consistían en reportes de horarios del área financiera, con el fin de tener actualizada la tabla de horarios en redes sociales, también se realizaron reportes de competencia entre las diferentes empresas de la competencia, con el fin de realizar benchmarking y así poder tener una retroalimentación de las tendencias utilizadas por las demás empresas y poder introducir dichas tendencias dentro de los artes propuestos a desarrollo, también se realizaron reportes de cotizaciones los cuales servían de base para poder realizar compras

dentro de la empresa o adquirir diferentes servicios en publicidad y mantenimiento en las diferentes unidades económicas de la empresa.

Se tuvo la oportunidad de poder formar parte de la organización y desarrollo del proyecto de archivo 2021, el cual tenía con fin actualizar todos los archivos físicos y digitales de todos los arrendatarios de las diferentes unidades económicas en el país, de igual manera se realizó la actualización y reacomodación de los archivos físicos de los ex arrendatarios de Inversiones Aliadas.

Se logró identificar diferentes aspectos de oportunidad en los departamentos de la empresa, a los cuales se les plantearon diferentes propuestas de mejora para que estas dificultades pasaran a ser beneficios para la empresa, y que existiera una mayor eficiencia en el trabajo realizado en los departamentos.

También, luego de detallar las diferentes propuestas y dar especificaciones para ser implementadas se dio a conocer el impacto que dicha propuesta traería a la empresa, el cual sería de manera positiva. De igual manera, se dieron conclusiones que gracias al trabajo arduo durante el periodo de practica se pudieron cumplir, obteniendo experiencia laboral.

Al finalizar el desarrollo del informe se otorgaron las recomendaciones para la empresa, institución y estudiantes con observaciones y ánimos a poder sobrellevar toda la carga.

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene de manera detallada, el proceso de práctica profesional realizada en Inversiones Aliadas, empresa que es líder en la industria inmobiliaria y grupos de desarrollo. Dicha práctica fue realizada en fecha de 20 de abril hasta el 1 de julio. Con el fin de poner en práctica, todos los conocimientos adquiridos durante el estudio universitario, en el área de mercadeo, desarrollando el papel de asistente de mercadeo. El área de mercadeo es fundamental en el desarrollo y sustento de la empresa, debido a que tiene un importante papel, ser difusor de información sobre los servicios que ofrece dicha empresa, aumentando considerablemente el conocimiento de Inversiones Aliadas en el mercado.

Una de las tareas que tiene el área de mercadeo, es incrementar el interés e incluso la venta a inversionistas, esto se hace mediante el arduo trabajo de dar publicidad constante a los diferentes servicios que ofrece Inversiones Aliadas. Es por eso, que el beneficio de poder desarrollar la práctica profesional y asistir de primera mano al departamento de mercadeo, en Inversiones Aliadas para el universitario fue una oportunidad de crecimiento.

De igual manera se brindó asistencia al departamento de Gestión de Contratos y Cumplimiento, con el fin de apoyar de manera directa al departamento en la organización y desarrollo de un nuevo proyecto de archivo, dicho departamento es el encargado de gestionar a detalle, el cumplimiento de los contratos de todos los arrendatarios dentro de las instalaciones de Inversiones Aliadas, siendo un pilar fundamental en el éxito de la empresa.

El objetivo primordial de realizar la práctica profesional es para aumentar, desempeñar y perfeccionar conocimientos adquiridos antes y durante el periodo de práctica. Mostrando la realidad del futuro cercano que tiene cualquier estudiante universitario, dicha experiencia aumento las expectativas de aprendizaje y superación en el área de mercadeo.

A continuación se mostraran a detalle diferentes planteamientos, diferentes desarrollos, posibles aspectos de oportunidad y diferentes propuestas, con el fin de brindar apoyo al área de mercado y al área de Gestión de Contratos y Cumplimiento.

El informe se divide en cuatro capítulos: En el primer capítulo se detalla el objetivo general y los objetivos específicos para el área de mercadeo y el área de desarrollo de contratos y cumplimiento, también se podrá encontrar la reseña histórica de la empresa,

misión, visión y los valores que tiene Inversiones Aliadas. El segundo capítulo detalla las actividades realizadas a lo largo del periodo de práctica en el departamento de mercadeo y departamento de desarrollo de contratos y cumplimiento, con las cuales se pudieron cumplir los objetivos específicos, que se verán reflejados en las conclusiones. En el tercer capítulo se detallan las propuestas de mejora para la empresa basándose en aspectos en los cuales hay oportunidades de mejora. En el último capítulo se muestran los resultados obtenidos a traes de la experiencia en el periodo de práctica, que se realizó en Inversiones Aliadas, mostrando de manera detallada las recomendaciones y conclusión.

I. CAPÍTULO I

1.1 OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL

1.1.1 Objetivo General

Poner en práctica los conocimientos obtenidos durante la carrera de Mercadotécnica y Negocios Internacionales, en la Empresa Inversiones Aliadas.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Organizar y realizar el levantamiento de una base de datos de todos los colaboradores del centro comercial.
- Identificar posibles mejoras dentro del departamento de mercadeo y departamento de gestión de contratos y cumplimiento.
- Dirigir y realizar el Proyecto de Archivo 2021 en el departamento de gestión de contratos y cumplimientos.

1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1 Reseña Histórica

Inversiones Aliadas se dedica al desarrollo, comercialización y administración de operaciones terrestres en Honduras, rentando locales comerciales, oficinas, bodegas y espacio de oficinas en diversas localidades del país. Este grupo representa a Metro Plaza en las ciudades de Choloma, Cortes, Comayagua y Choluteca. Plaza Criolla de Tegucigalpa, Parque Industrial Los Delfines, Plaza GMC, Mega Mall San Pedro Sula. El más popular hoy en día es el centro comercial de 25 años, que fue construido en 1994 como el primer centro comercial en San Pedro Sula. Anteriormente conocido como Mega Plaza. Después de 23 años de implementación exitosa, ha comenzado una gran transformación, sin duda alguna un apoyo a la económica de Honduras. (*Inversiones Aliadas, 2021*)

Mega Mall, cuenta con la excelente ubicación, considerada la segunda parada de buses más importante de San Pedro Sula, teniendo así la facilidad de tener un tráfico importante de personas en sus instalaciones, cuenta con acceso a toda la línea de Bancos en el país, acceso a diferentes servicios en sus localidades comercial, entre otros beneficios.

1.2.2 Misión

Somos una empresa que desarrolla y opera con excelencia proyector inmobiliarios estratégicamente ubicados, a través de un equipo de colaboradores altamente capacitados y comprometidos con el desarrollo de nuestros clientes. (*Aliadas, 2021*)

1.2.3 Visión

Ser una empresa líder en el sector inmobiliario enfocada al desarrollo de los socios, clientes y colaboradores. (*Aliadas, 2021*)

1.2.4 Valores

- ✓ Respeto
- ✓ Integridad
- ✓ Compromiso y trabajo en equipo
- ✓ Lealtad
- ✓ Proactividad
- ✓ Innovación
- ✓ Solidaridad (Aliadas, 2020)

II. CAPÍTULO II

2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS MERCADEO

El departamento de Marketing de una empresa debe manejar y coordinar estrategias de venta. Esta es su función principal. Además, debe obtener ganancias al mismo tiempo de satisfacer los requerimientos y necesidades del cliente. (Ericó, 2018)

En Inversiones Aliadas, el departamento de mercadeo se encarga de desarrollar relaciones y estrategias funcionales para los clientes. El enfoque que maneja el área de mercadeo es business to business, este es el tipo de comunicación publicitaria a través de la cual una empresa pretende vender a otra sus productos o servicios. En este caso el consumidor individualizado no existe como tal, sino que el potencial comprador es otra empresa u organismo. (Alvaro, 2018)

Lo primordial en el desarrollo de la práctica profesional fue asistir de manera directa, el departamento de mercadeo y comercialización para lograr el objetivo principal del departamento, el cual consiste en crear una asociación directa de la marca con el mercado meta.

2.1.1 Organización y Levantamiento de Base de Datos

Mediante una colaboración entre el Departamento de Operación, Departamento de Comercialización y Departamento de Mercadeo, se elaboró el plan de Levantamiento de Base de Datos con el fin de tener registrada a nivel general la información de todo el personal que está dentro de las instalaciones de Mega Mall, para que puedan tener beneficios en las distintas tiendas, restaurantes y kioscos del centro comercial.

La base de datos¹ será manejada a nivel general de todas las tiendas participes de futuras promociones que serán implementadas a nivel empresarial. Dichas empresas hicieron la solicitud de manejarlo de esta manera para poder tener una base de datos fidedigna, y de esta manera poder brindar sin ningún problema los beneficios a los colaboradores de las tiendas de Mega Mall.

¹ Ver Anexo 1: Formato de base de datos

2.1.2 Levantamiento de reporte semanal de competencia

En el departamento de mercadeo y comercialización de manera semanal se realiza un **reporte de competencia**² el cual consiste en hacer un chequeo en redes sociales (Facebook e Instagram), en este caso de los demás centros comerciales como ser Citymall, Mall Multiplaza, Mall Galerías, Altara, Cascadas Mall, Mall El Dorado, Metromall Honduras, Plaza Miraflores, Mall Premier, La Galería HN y Novacentro.

Esto con el fin de poder aplicar en las redes sociales el benchmarking, observando y tomando mediante capturas de pantallas publicaciones las cuales tuvieron más interacción con los clientes, identificar las estrategias utilizadas por la competencia, identificar aspectos claves los cuales puedan ser utilizados por el equipo de digital y por el diseñador gráfico, al momento de realizar los artes y publicaciones en las redes sociales de Mega Mall.

2.1.3 Levantamiento de Reporte de Publicidad Interna

Inversiones Aliadas, en Mega Mall maneja publicidad interna, distribuida estratégicamente dentro de todo el centro comercial, utilizando mupies, pantallas de luz, viniles en estacionamientos, viniles en escaleras eléctricas, puertas de ascensor, para que pueda haber dentro del centro comercial, información sobre las diferentes tiendas, promociones y/o eventos, esta publicidad interna es manejada por Grupo BM pero monitoreada por el departamento de mercadeo de Mega Mall.

Dicho reporte³ se hace de manera quincenal con el fin de tener de manera digital un reporte de toda la publicidad interna en Mega Mall, se hace la revisión de si dicha publicidad está siendo aplicada correctamente en los puntos ya establecidos, se toma una fotografía para tener digitalizado la empresa que está ocupando el lugar, y documentar el momento cuando la empresa deja el punto de publicidad disponible.

Grupo BM se encarga de hacer rotaciones de la publicidad en los puntos establecidos de Mega Mall cada quince días, es por eso que dicho reporte se realiza de tal manera para poder supervisar las rotaciones al mismo tiempo.

² Ver Anexo 2: Reporte de competencia

³ Ver Anexo 3: Reporte publicidad interna

2.1.4 Realizar Comparativos de Cotización

Al momento de realizar cambios en publicidad, realizar cambios de imagen en las oficinas, de adquirir material para elevadores, se necesita tener cotización por parte de 3 distintos proveedores, esto para tener diferentes opciones y hacer un comparativo⁴ precio/calidad, para que pueda ser enviado al encargado con las observaciones por parte del departamento de mercadeo. Y luego poder ser enviado al departamento de operaciones que es el encargado de realizar las diferentes compras de lo solicitado por los diferentes departamentos, pero es sumamente importante el comparativo de cotización para evitar sanciones por parte de gerencia.

2.1.5 Revisión de Texto/Arte a la agencia de publicidad

Inversiones Aliadas, delega la creación de artes para publicidad a una agencia, la cual se encarga de crear en arte las propuestas realizadas por el departamento de mercadeo, cuando ya está realizado el arte y el texto para realizar la publicación es enviada al departamento de mercadeo, el cual se encarga de revisar el copy⁵, corregirlo y realizar comentarios para que la agencia los realice y la publicación pueda estar de una mejor manera. Esta era la actividad que se realizaba, se revisaba el texto, el arte y si existían comentarios se hacían en forma de comentarios para que pudieran ser revisados por la directiva de mercadeo.

2.1.6 Generar propuestas de Calendarios

En el departamento de Mercadeo se manejan las propuestas de publicidad y posteo⁶, estas propuestas se deben estar generando y presentando de manera continua, para poder manejar una cantidad amplia de opciones para que puedan ser publicadas en redes sociales. Esta generación de propuestas se hace de manera gráfica y textual, la cual es enviada al departamento de diseño para que pueda ser realizada y seguidamente pase a revisión en el departamento de mercadeo y superiores, para que tenga aceptación y pueda ser publicada en redes sociales.

⁴ Ver Anexo 4: Formato comparativo de cotización

⁵ Ver Anexo 5: Formato de posteo de publicidad de agencia

⁶ Ver Anexo 6: Formato de generación de calendarios

2.1.7 Brindar asistencia al equipo de digital

El departamento de mercadeo de Mega Mall es el encargado en brindar apoyo al equipo digital de la empresa Rocket, la cual es la encargada de hacer las tomas de imágenes, videos, creación de artes, edición de fotografías, creación de textos para copy y posteos de Mega Mall. En la actividad de brindar asistencia, se realizó el recorrido en una lista de tiendas de Mega Mall las cuales solicitaron apoyo en toma de fotografías para posteos en redes sociales de Mega Mall, esto para poder mostrarle en redes sociales al consumidor diferentes promociones/descuentos que las tiendas tenían en el mes de Junio, ya que es el mes que ellos esperan debido al catorceavo.

2.1.8 Desarrollo y aplicación de encuesta a inquilinos y visitantes

En solicitud del departamento de operaciones de Inversiones Aliadas, se desarrolló una encuesta⁷ para inquilinos y una encuesta para visitantes. Dicho proyecto se desarrolló para poder conocer el nivel de satisfacción de los inquilinos para Inversiones Aliadas, que estos son las sociedades o comerciantes individuales que alquilan un local comercial en Mega Mall, por otra parte se adaptó también una encuesta para visitantes con el fin de conocer el nivel de satisfacción brindando en Mega Mall, en los aspectos, de bioseguridad, experiencia de compra, ambiente del centro comercial, seguridad y estacionamiento.

De igual manera se hizo una encuesta para los inquilinos de las demás unidades económicas de Inversiones Aliadas, como ser los Metroplaza, Plaza Criolla, Plaza GMC y Parques industriales. El desarrollo y aplicación de esta encuesta se realizó con el fin de conocer de manera más personal la satisfacción que tienen los inquilinos con respecto a Inversiones aliadas en esta crisis económica/sanitaria que maneja el país, se buscaba conocer si las medidas tomadas por Inversiones Aliadas estaban siendo bien recibidas por los inquilinos, se buscaba conocer aspectos de mejora que el inquilino viera para Inversiones Aliadas y se buscaba conocer el nivel de satisfacción en los canales de comunicación, tiempo de respuesta y resolución de problemas por parte del departamento de operaciones.

⁷ Ver Anexo 7: Formato de encuesta

2.1.9 Creación de archivo de horarios de la banca

El departamento de mercadeo recibe de manera semanal de parte del jefe de seguridad un reporte de apertura de todas las tiendas, kioskos y locales en torre de Mega Mall, esto se hace con el fin de tener documentado las horas de entrada de los locatarios porque en los contratos de renta se estipula de manera obligatoria una hora de entrada y una hora de salida para los inquilinos.

Dicho reporte maneja cambios en el área financiera debido a diferentes horas de apertura o cierre que se le permiten a los bancos o cooperativas, de igual manera estas empresas realizan cambios en su horario de manera seguida, es por eso que se realiza un reporte⁸ de manera semanal en el cual se revisa si en el área financiera los bancos o cooperativas han cambiado sus horarios, esto para actualizar en un posteo los horarios del área financiera y evitarle molestia a los visitantes.

2.1.10 Propuesta de texto para mupies de área de restaurantes

La Zona

En solicitud del departamento de comercialización para mejorar la imagen de La Zona, que es el área exclusiva de restaurantes de Mega Mall, se crearon propuestas para los mupies ubicados cerca de La Zona, esto para que los clientes puedan ubicar de mejor manera los restaurantes, que se pueda crear ruido en la mente del consumidor y los restaurantes sean considerados como una opción.

La propuesta de texto se realizó en base a las propuestas de arte diseñadas por el diseñador gráfico de Mega Mall, las cuales pasan a revisión de la ejecutiva de mercadeo y finalmente pasan a aprobación del departamento de comercialización y gerencia.

2.1.11 Ideas para diseño de artes en banners de área de restaurantes La Zona.

Por parte de gerencia se tuvo la solicitud al departamento de mercadeo, realizar propuestas para el área de restaurantes La Zona, que es la zona exclusiva de restaurantes de Mega Mall, con el fin de que el banner pueda ser visto desde diferentes puntos y pueda ser más llamativo para el consumidor. Las ideas para diseño se dieron en reuniones con el diseñador gráfico en una lluvia de ideas.

⁸ Ver Anexo 8: Formato de reporte de horario banca

2.2 ACTIVIDADES REALIZADAS DESARROLLO DE CONTRATOS Y CUMPLIMIENTO

El departamento de Desarrollo de Contratos y Cumplimiento de una empresa se encarga de la administración de contratos, que es el conjunto de tareas que se desempeñan a diario para mantener los contratos en curso y asegurar que estos se cumplan de forma eficiente y efectiva. En este departamento se busca optimizar los procesos de un contrato en todas sus etapas, desde la solicitud de un contrato, la creación, negociación, aprobación, firma y cumplimiento del documento. (Wedbox, 2020)

De igual manera en el departamento de desarrollo de contratos y cumplimiento, se brindó apoyo para la realización de **proyecto de archivo 2021** el cual consistía en organizar, actualizar, renombrar, archivar y colocar documentos de los clientes que tiene Inversiones Aliadas en las diferentes plazas, parques industriales y centros comerciales en el país.

2.2.1 Organización y Desarrollo de Proyecto de Archivo 2021

Por parte de gerencia estaba programado para desarrollo el proyecto de archivo 2021, el cual consistía en actualizar el almacenamiento de archivos de arrendatarios vigentes en todas las plazas de Inversiones Aliadas y arrendatarios retirados en todas las plazas de Inversiones Aliadas. Esto fue desarrollado con el fin de tener una mejor manejo en el almacenamiento de archivos, se realizaron tareas de escaneo de documentos, renombre de documentos, se adjuntaron los archivos nuevos actualizados, se desarrolló una actualización en la caratula de los archivos⁹ y en el índice del perfil de los arrendatarios.

2.2.2 Desarrollo y entrega de acuse de entrega de documentos

Al momento de hacer entrega de documentos como contratos, cartas de renovación o cartas de cobro existe lo que es el acuse de entrega de documentos, este es un documento impreso el cual se envía al arrendatario con el nombre de sociedad o comerciante individual, nombre comercial, plaza comercial y las observaciones que son la descripción del documento enviado al arrendatario y sus especificaciones. Durante el periodo de práctica se hizo el desarrollo de este acuse de entrega¹⁰ en un formato nuevo, ya que el anterior tenía un procedimiento más tardado, y el nuevo se dejó con un formato predeterminado en el cual solo se cambian los datos.

⁹ Ver Anexo 9: Actualización de caratula para archivos e índice

¹⁰ Ver Anexo 10: Desarrollo de acuse de entrega de documento

2.2.3 Desarrollo de contratos para exposiciones temporales

Cuando un comerciante individual o alguna sociedad tienen una exposición temporal en Mega Mall, se desarrollan contratos el cual es un documento que deje un registro de la relación comercial que tendrán el arrendador y el arrendatario.

Se realizó el archivo de estos documentos en físico y en digital, de igual manera en dos días hábiles se tuvo asesoramiento por la encargada del departamento en la cual se obtuvo conocimiento de cómo realizar este tipo de documentos.

Por lo cual en el tramo final de la práctica profesional, en las últimas dos semanas se realizó contratos para las exposiciones temporales que se tuvieron en Mega Mall. Dicha actividad consistía en tomar un contrato base el cual se tenía que ir cambiando con las especificaciones del contrato de la exposición temporal.

Se iban colocando el nombre del representante legal, ubicación dentro de Mega Mall que estaría ocupando, el tiempo determinado que estaría la exposición y el monto por el cual se estaría arrendando dicho espacio. Seguidamente pasaba a firma del arrendatario y arrendador y se procedía a permitir la exposición.

III. Capítulo III

3.1 Propuesta de mejora planteada

3.1.1 Propuesta 1: Boletín informativo semanal

3.1.1.1 Antecedentes

Según Grupo Neinor que es una de las compañías líderes en Madrid, España, en gestión de alquiler de viviendas comparte en su blog lo siguiente: Si existe una comunicación permanente y fluida entre el propietario y el inquilino se minimizan los posibles problemas que puedan aparecer a largo de un contrato de arrendamiento. A veces el propietario no puede mantener esa comunicación, pero sí puede delegar en profesionales del sector para que las necesidades del inquilino se vean atendidas y el propietario esté tranquilo al saber que su vivienda está protegida convenientemente (Grupo Neinor Homes, 2018) en este caso Inversiones Aliadas es una inmobiliaria a un nivel mucho más grande que arrendamiento de viviendas, pero de igual manera tienen inquilinos dentro de sus instalaciones. Durante la práctica profesional en Inversiones Aliadas se pudo identificar que la comunicación entre propietario y el inquilino tiene muchas oportunidades de mejora, tanto con el departamento de operaciones como en el departamento de marketing y comercialización. Es por eso que la idea de un boletín informativo semanal sería de mucha ayuda para comentar de manera anticipada, actividades que se tienen dentro del centro comercial, incorporaciones de nuevos inquilinos, cambios de ubicación e incluso informar de nuevas plazas vacantes en cualquiera de los Metroplaza en todo el país. El boletín informativo en teoría brinda la comunicación necesaria que deben tener propietario e inquilino, aunque esta no sea de manera directa. Ya que teniendo este tipo de comunicación por boletín, las personas logran identificar la importancia que genera para la empresa, al mantenerle informado.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta

Para una inmobiliaria como lo es Inversiones Aliadas su estabilidad y su presencia en el mercado dependerán siempre de sus inquilinos, los cuales son la base para que la empresa funcione en aspectos económicos. Sin embargo los delegados de la empresa los cuales son los que cubren el departamento de comercialización, operaciones y mercadeos, son los encargados de mantener comunicaciones con los inquilinos dentro de la empresa, las

cuales en ocasiones eran de manera deficiente, esto debido a que los canales de comunicaciones que maneja la empresa con el representante legal y/o encargado de las tiendas es solamente por número de teléfono y no existe constancia de conversaciones documentadas.

Es por eso que la implementación de un boletín informativo semanal es una solución muy viable y sin costo alguno, porque este sería diseñado y actualizado los días viernes que correspondería a la semana siguiente por el diseñador gráfico, y este boletín sería compartido mediante un correo masivo desde el departamento de mercadeo y comercialización.

La función principal de este boletín informativo será para brindar informaciones a los representantes legales o encargados de tienda información sobre lo que sucederá la semana siguiente como, exposiciones temporales, trabajos en las instalaciones programados, ingresos nuevos de clientes en locales comerciales o kioskos y hacer recordatorios a normas dentro de la empresa e incluso las medidas de bioseguridad que se deben manejar.

Esto con el fin de evitar problemáticas por las tiendas y kioskos con respecto a exposiciones temporales que se hacen en sus pasillos o frente a sus instalaciones, se informara mediante el boletín la manera de operar de la exposición temporal y el tiempo estipulado que estará dicha exposición, de igual manera servirá para poder motivar a la compra dentro del centro comercial y que exista el apoyo entre colaboradores de las tiendas. De igual manera lo de utilizar el boletín informativo para realizar recordatorios a normas dentro de la empresa, aplicarían en la solicitud de las tiendas de realizar exposiciones temporales, mostrándole las normas que deben de seguir durante su estadía fuera de la tienda y lo que deben de respetar por exigencia de Mega Mall.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

Este tipo de propuesta obtendrá beneficios para la empresa pero de igual manera le brindara beneficios al inquilino gracias a la información que se les estará brindando continuamente. La empresa se verá beneficiada gracias a las relaciones que ambas partes interpondrán, de igual manera, el tener un boletín informativo motiva al cliente a brindar opiniones sumamente importantes para el arrendador, en este caso Inversiones Aliadas. La empresa al notar el interés de Inversiones Aliadas en informar a la empresa todo lo

que acontece creara un ambiente de importancia de Inversiones Aliadas con respecto a la empresa inquilina.

De igual manera, este boletín informativo brindara información sobre los beneficios que manejan las empresa a nivel empresarial, esto creando una imagen dentro de la mente de los colaboradores, tomándolos como consumidores, de motivación para poder realizar las compras dentro de la empresa, invitando así a una mejora económica en conjunto.

Con respecto a trabajos en las instalaciones programados, este boletín servirá para informar a los inquilinos que se podrán encontrar con inconvenientes en las instalaciones pero de igual manera se les estará informando sobre soluciones que estará dando Mega Mall en esos casos.

Para conseguir un impacto positivo con esta propuesta se necesita el trabajo en conjunto de todas las partes involucradas, es por eso que una de las observaciones que tendría a nivel general es que los departamentos en conjunto apoyen a implementar esto como un nuevo canal de comunicación el cual a la larga servirá para informar, retroalimentar a la empresa, incluso en el ambiente positivo conseguir un incremento en la demanda de locales comerciales.

A continuación se podrá observar la propuesta del boletín informativo que estaría implementando Inversiones Aliadas para los locatarios de Mega Mall de manera semanal:

Inversiones Aliadas

MAYO 2021

Boletín Informativo de 31 de Mayo al 6 de Junio

¡Apoyo Incondicional!

Exposiciones Temporales

Conoce nuestros nuevos socios comerciales

Inversiones Aliadas, mejora para ti.

Depto. Mercadeo

Tel. 96852548

Correo Electrónico.

josue.canales@aliadas.net

Contacto de Oficina. 2647-6812

EXT. 0401



Villatoro, Nuevo Socio Comercial





Mega Mall, reconoce tu esfuerzo.

En colaboración con las tiendas en Mega Mall, hemos decidido brindarte beneficios por ser parte de nuestro gran equipo de trabajo.

Visita estas tiendas y obtén descuentos empresariales:

- Almacenes el Titan
- Restaurante Kimura
- Restaurante Fum Yim
- Joyería Jade
- Katrachamoys

Mejoramos para ti

Cada día queremos ser mejores en Inversiones Aliadas, te invitamos a compartir en esta encuesta tu nivel de satisfacción en los aspectos que se te presentaran en dicha encuesta.

Gracias de antemano, recuerda, formas parte de Inversiones Aliadas y queremos ser lo mejor en todo.



3.2.2 Propuesta 2: Implementación de manuales para desarrollo de contratos para exposiciones temporales.

3.2.2.1 Antecedentes

En Inversiones Aliadas el departamento de desarrollo de contratos y cumplimiento es un pilar fundamental para la empresa, debido a que es el departamento que se encarga de:

- ✓ Realizar los contratos de arrendamiento para los locatarios luego de que estos llegan a un acuerdo con el departamento de comercialización.
- ✓ Encargado de realizar las revisiones buro, que son el historial crediticio de las personas si son comerciantes individuales o de las sociedades si es una sociedad la que está adquiriendo un local comercial. (Yoselin, 2020)
- ✓ Archivo de todos los documentos solicitados por Inversiones Aliadas los cuales son: tarjeta de identidad, RTN del representante legal y de la sociedad, permiso de operaciones, solicitud de ingreso, autorización buro, escritura pública de constitución de sociedad o de comerciante individual, certificado de accionistas, referencias bancarias, referencias comerciales y constancia APNFD (Comisión Nacional de Bancos y Seguros , 2021) en el caso de que sea una entidad financiera.
- ✓ Archivo de contratos firmados por ambas partes e inscritos en el DAI (Peña, 2021).
- ✓ Actualización de archivo cuando existe un cambio de representante legal o de sociedad.
- ✓ Entrega de documentos a locatarios.

Mientras se brindó asistencia en el departamento de desarrollo de contratos y cumplimiento se pudo identificar que existe una deficiencia de gestión por parte de gerencia en el departamento, debido a que lo dirige y desarrolla una sola plaza. Actualmente esa persona es la encargada directa de todo el departamento, carece de ayuda para poder tener una mejor eficiencia en el departamento, esto se traduce en acumulación de archivos para ingresar en expedientes, acumulación de trabajo en la creación de contratos y acumulación de entrega de documentos.

El proyecto que se organizó y desarrollo durante el periodo de practica tenía una antigüedad de 1 año, por el motivo de que el trabajo en el departamento es demasiado para una tan sola persona.

Se pudo observar durante el periodo de práctica que existe una necesidad de apoyo para la persona encargada por el departamento.

3.2.2.2 Descripción de la propuesta

Para un eficiente funcionamiento en el departamento es necesario la implementación de una guía de desarrollo de contratos, esto por la acumulación de trabajo con menos exigencia que otros. El debido manual optimizaría la eficiencia en el desarrollo de estos contratos que pueden ser realizados por otras personas dentro de la empresa.

Departamentos como el de comercialización y mercadeo pueden ser los encargados de realizar los contratos de exposiciones temporales o alquiler de espacio publicitario.

Teniendo una mejor distribución de asignaciones se puede tener la facilidad de que los ejecutivos encargados de cerrar la negociación con socios comerciales, sean ellos mismos los encargados de realizar el archivo físico de las empresas o comerciantes individuales dándole al departamento de gestión de contratos y cumplimiento un apoyo excepcional.

Tabla 1. Elaboración Propia

3.2.2.3 Impacto de la propuesta

En la empresa Inversiones Aliadas, la eficiencia en el trabajo es algo indispensable y el apoyo que brindarían los ejecutivos de comercialización al departamento de gestión de contratos y cumplimiento sería excepcional y productivo para la misma empresa.

En el departamento se tuvo una asistencia de manera rotativa con el departamento de mercadeo, se notó el cambio mediante la asistencia brindada, sin embargo una asistencia de manera permanente sería un beneficio mayor para el departamento y para la empresa.

Las tareas de cumplimiento como la actualización de archivos podrían ser realizados por los demás ejecutivos de la empresa, dándole seguimiento más de cerca a los socios comerciales, mejorando la comunicación y la relación laboral.

A continuación, se mostrara una tabla en la cual estará la situación del departamento sin apoyo de los demás ejecutivos a tener el apoyo de los ejecutivos de comercialización.

Tabla 2. Situación del departamento sin asistente y con asistente

Departamento sin apoyo de ejecutivos	Departamento con apoyo de ejecutivos
Existe una acumulación de trabajo por la necesidad de asistir dos ámbitos.	Fluidez en el trabajo gracias a que las tareas de cumplimiento serán delegadas.
Incumplimiento de actividades por la falta de tiempo.	Solvencia en el cumplimiento de tareas por la división de asignaciones en el departamento.
Probabilidades de desarrollo de contratos incorrectos.	Realización de contratos con mayor seguridad y sin errores que afecten al arrendador.
Probabilidad de pérdida de documentos por la acumulación sin archivar.	El departamento se librará de problemáticas referentes a contratos, ya que tendrá más apoyo y se podrán realizar de manera excelente.

Elaboración propia

IV. Capítulo IV

4.1 Conclusiones

- ✓ En el tiempo en el que se realizó la práctica profesional se logró poner en práctica conocimientos obtenidos durante la carrera universitaria, obteniendo una experiencia laboral mediante el desarrollo de diferentes actividades en los departamentos asignados.
- ✓ Se logró dirigir y llevar a cabo el levantamiento de una base de datos de los colaboradores del centro comercial, con el fin de dejar una base de datos fidedigna a nivel empresarial para que pueda ser utilizada por las empresas arrendatarias del centro comercial.
- ✓ Se pudo identificar aspectos de mejora en la gestión de los departamentos, a los cuales se les brindo propuestas de mejora para que exista una mayor eficiencia en el departamento.
- ✓ Se concretó el proyecto de archivo 2021 en el departamento de desarrollo de contratos y cumplimientos, dándole al departamento una mejor estructura en el almacenamiento de archivos físicos de los arrendatarios.
- ✓ Se obtuvo por parte de los compañeros de trabajo, conocimientos fuera del área de mercadeo que sirvieron de ayuda para la formación y crecimiento profesional.

4.2 Recomendaciones

✓ Recomendación para la empresa

Se les recomienda a Inversiones Aliadas, realizar estudios en los cuales evalúen los procesos utilizados por los diferentes ejecutivos en las diferentes áreas de la empresa. De igual manera se recomienda hacer una mejora en los canales de comunicación que están siendo implementados dentro y fuera de la empresa, esto con el fin de crear un ambiente laboral más comunicativo y unido y fuera de la empresa, realizar mayor comunicación de sus servicios como empresa inmobiliaria a nivel empresarial, para que de esta manera los interesados en adquirir los servicios prestados por Inversiones Aliadas tengan mayor conocimiento de los beneficios que brindan. También se le recomienda a la gerencia que manejen de mejor manera las peticiones realizadas por los ejecutivos de las diferentes áreas, esto para que incremente en eficiencia el trabajo desarrollado por el mismo. También se le recomienda realizar una actualización en los diferentes utensilios primordiales para el funcionamiento de la empresa.

✓ Recomendación para la institución

Se le recomienda a UNITEC, incrementar la atención brindada en los diferentes canales de comunicación a nivel institucional, esto para que pueda aumentar la resolución de problemas, la experiencia universitaria mejoraría considerablemente y se estaría facilitando a la institución poder gestionar de mejor manera sus diferentes áreas. También se le recomienda implementar talleres obligatorios de diseño avanzado para carreras como mercadotecnia y negocios internacionales, lo cual sería de mucha ayuda en el ámbito profesional y facilitaría ciertas actividades en las empresas.

✓ Recomendación para los estudiantes

A los estudiantes se les recomienda afrontar de manera positiva todos los obstáculos que se les presenten a lo largo de la carrera universitaria, el mostrarse valiente, dedicado y dispuesto es lo mejor que se puede hacer en momento de dificultad. También se le recomienda tener una mente abierta a lo largo del desarrollo de su práctica o proyecto de graduación, esto para que pueda estar abierto a todo tipo de asignaciones o actividades las cuales se le será asignado y tomar siempre lo mejor de eso.

1. Referencias

- Alvaro, R. (19 de 10 de 2018). *Merca2.0*. Obtenido de <https://www.merca20.com/que-es-mercadotecnia-definicion/>
- ClickPrinting. (17 de Noviembre de 2015). *ClickPrinting*. Obtenido de <https://www.clickprinting.es/blog/que-es-un-mupi-publicitario>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros . (6 de 3 de 2021). *Sitio Oficial de URMOPRELAFT*. Obtenido de <http://urmoprelaft.cnbs.gob.hn/3-que-son-las-apnfd/>
- Derecho en Mexico. (5 de Mayo de 2020). *derechoenmexico*. Obtenido de <https://derechoenmexico.mx/ejemplo-completo-de-un-addendum/>
- Ericó, M. (30 de Octubre de 2018). *rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/funciones-del-departamento-de-mercadotecnia/#:~:text=El%20departamento%20de%20Marketing%20de,Esta%20es%20su%20funci%C3%B3n%20principal.&text=El%20objetivo%20del%20departamento%20de,las%20ventas%20y%20los%20ingresos.>
- Espinosa, R. (13 de 5 de 2017). *RobertoEspinosa*. Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos>
- Fernandez, I. (15 de Enero de 2019). *Inbound Marketing*. Obtenido de <https://ivanfernandezdelara.com/marketing-digital-que-es-una-pauta-y-donde-pautar/>
- Grupo Neinor Homes. (12 de 01 de 2018). *Renta Garantizada*. Obtenido de <https://rentagarantizada.es/consejos-la-buena-relacion-propietarios-e-inquilinos/>
- Inversiones Aliadas. (01 de Junio de 2021).
- Plastitec. (26 de Mayo de 2019). *Plastitec*. Obtenido de <https://plastitec.mx/vinilo-flexible.html>
- Significados. (26 de Junio de 2019). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/troquelado/>
- Yoselin, M. (27 de 02 de 2020). *YAVE*. Obtenido de <https://blog.yave.mx/consulta-frecuente-a-buro-de-credito-afecta-historial-credificio#:~:text=Las%20consultas%20a%20Bur%C3%B3n%20de,tambi%C3%A9n%20conocido%20como%20historial%20credificio.>
- Liny Peña, 2021
- Inversiones Aliadas, 2021

Glosario de Términos

Benchmarking: es un proceso continuo por el cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente realizar mejoras e implementarlas. (Espinosa, 2017)

Revisiones Buro: son el historial crediticio de las personas si son comerciantes individuales o de las sociedades si es una sociedad la que está adquiriendo un local comercial. (Yoselin, 2020)

Constancia APNFD: Actividades y Profesionales no Financieras Designadas, susceptibles de ser utilizadas para el lavado de activos o la financiación del terrorismo y que, como tales, tienen que desarrollar determinadas actuaciones en materia de prevención (sujetos obligados). (Comisión Nacional de Bancos y Seguros , 2021)

Pautar: es la forma en que se construye un anuncio en una red social, desde la segmentación, presupuesto, diseño y la elección del tipo de anuncio. (Fernandez, 2019)

DAI: Es el departamento Administrativo del Inquilinato, donde los contratos se mandan a inscribir para que tengan validez. (Peña, 2019)

Mupies: mobiliario urbano para información. Es un tipo de cartel al aire libre. (ClickPrinting, 2015)

Vinil: El vinilo es un material fuerte, duradero de bajo costo que es sumamente popular en la industria de la decoración y señalización. Su resistencia a la humedad, fuego y su versatilidad lo hacen útil en una amplia gama de aplicaciones interiores y exteriores. (Plastitec, 2019)

Troquelado: Troquelado también designa el proceso de troquelar, es decir, recortar con precisión piezas o planchas de diferentes materiales (metal, piel, cartón, papel, etc.) (Significados, 2019)

Adendum: es un anexo que se hace a cualquier documento o escrito; y se usa para completar un documento; el adendum contiene información que por cuestiones de olvido voluntario o error, no se encuentra en el documento principal. (Derecho en Mexico, 2020)

Acuse de entrega: El acuse de entrega es un documento el cual da confirmación de que el inquilino o encargado recibió documento enviado por el propietario. (Inversiones Aliadas., 2021)

Anexo 3. Reporte publicidad interna

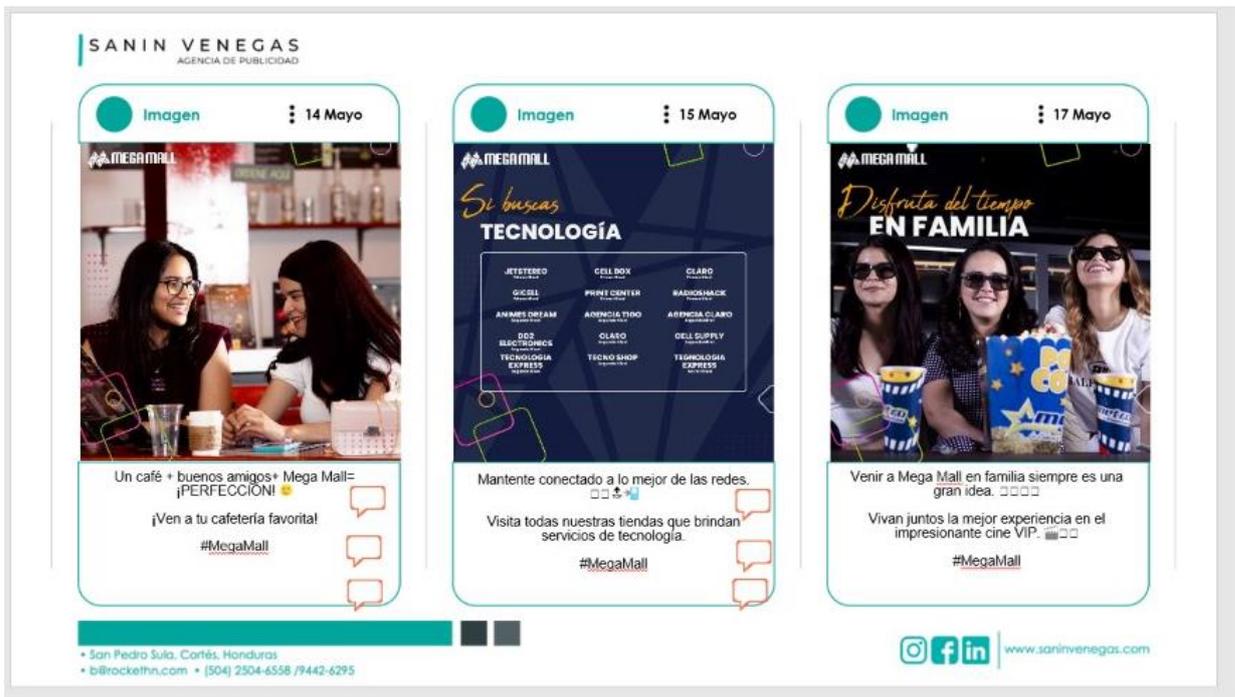
Reporte de Publicidad Interna Mega Mall						
Nivel 1						
Tipo	Cliente	Foto de Referencia	Publicidad	Dueño		
1	Caja de Luz	Estacionamiento 1 nivel	Pepsi		✓	Grupo BM
2	Mupie	Estacionamiento 1 nivel frente a Útiles			X	Grupo BM

Anexo 4. Formato comparativo cotización

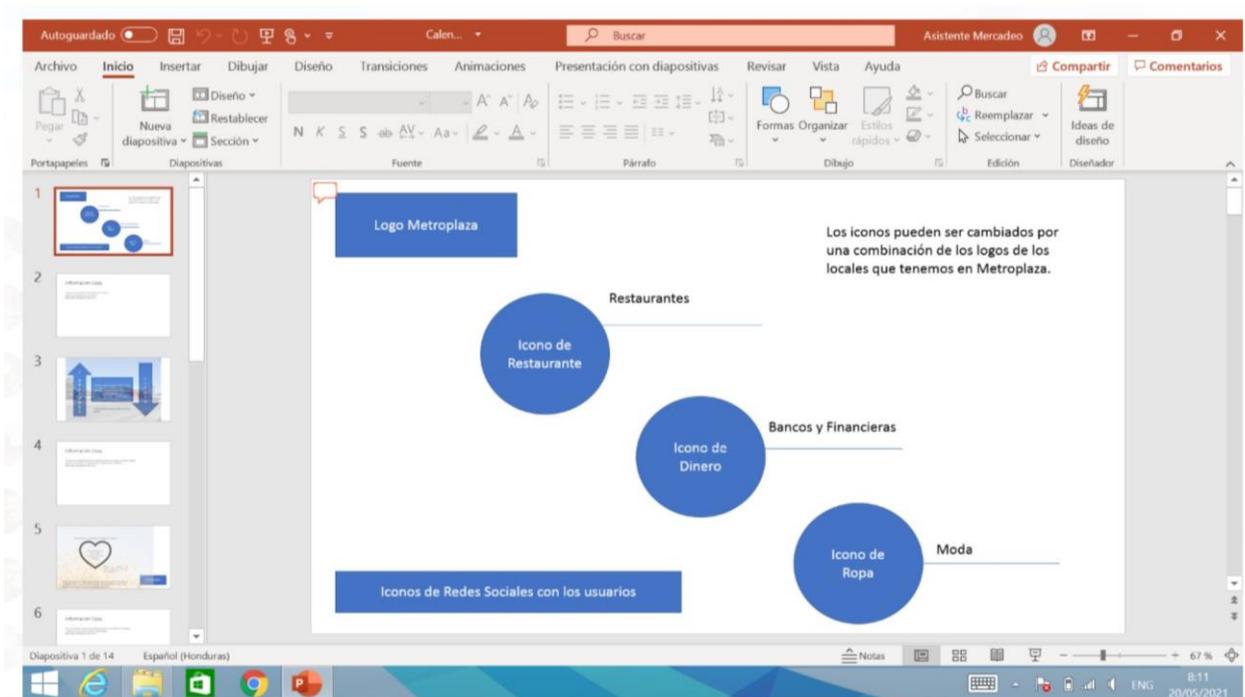
CUADRO COMPARATIVO MATERIALES VARIOS - MEGA MALL														
COMPAÑIA		INVERSIONES ALIADAS S.A. DE C.V.					CENTRO DE COSTO: MEGA MALL							
SOLICITANTE		INVERSIONES ALIADAS					TIEMPO DE DEPRECIACION							
AREA /DPTO							REQUISICION							
FECHA REQ.		28/01/2020												
No.	JUST PRINT	Cantidad	PRECIOS		BARUC	Cantidad	PRECIOS		CHIESA	Cantidad	PRECIOS			
			PIU	PT			PIU	PT			PIU	PT		
1	Suministro e instalación de letras encajueadas acrílicas 3mm leyenda "Restaurante" 67 pulg de largo x 6.2 pulg de alto.(Iluminación interna)	1	L. 3.800,00	L. 3.800,00	Suministro e instalación de letras encajueadas acrílicas 3mm leyenda "Restaurante" 67 pulg de largo x 6.2 pulg de alto.(Iluminación interna)	1	L. 12.500,00	L. 12.500,00	Suministro e instalación de letras encajueadas acrílicas 3mm leyenda "Restaurante" 67 pulg de largo x 6.2 pulg de alto.(Iluminación interna)	1	L. 6.300,00	L. 6.300,00		
2	Acrílico de 4mm transparente redondo de 4 pie de diametro con 8 pilas de soporte.	1	L. 5.120,00	L. 5.120,00	Acrílico de 4mm transparente redondo de 4 pie de diametro con 8 pilas de soporte.	1	L. 3.500,00	L. 3.500,00	Acrílico de 4mm transparente redondo de 4 pie de diametro con 8 pilas de soporte.	1	L. 2.500,00	L. 2.500,00		
3	Instalacion	1	L. 1.200,00	L. 1.200,00	Instalacion				Instalacion					
SUB TOTAL			L. 10.120,00		SUB TOTAL			L. 16.000,00		SUB TOTAL			L. 8.800,00	
DESCUENTO			L.		DESCUENTO			L.		DESCUENTO			L.	
SUB TOTAL			L. 1.518,00		SUB TOTAL			L. 2.400,00		SUB TOTAL			L. 1.320,00	
IMPUESTO SOBRE VENTA			L. 1.638,00		IMPUESTO SOBRE VENTA			L. 2.400,00		IMPUESTO SOBRE VENTA			L. 1.320,00	
TOTAL			L. 11.638,00		TOTAL			L. 18.400,00		TOTAL			L. 10.120,00	

OBSERVACION: Realizaremos el trabajo con CHIESA por tener un mejor precio.

Anexo 5. Formato de posteo de agencia



Anexo 6. Formato de generación de calendario



Anexo7. Formato de encuesta clientes y formato encuesta locatarios

Formato de encuesta para clientes

1. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo calificaría su experiencia de compra en Mega Mall?
2. ¿Se siente satisfecho con las Medidas de Bioseguridad que ofrece Mega Mall?
¿Por que motivo no se siente satisfecho?
3. ¿Podría indicar el motivo de su visita?
4. ¿Encontró lo que andaba buscando?
5. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo evaluaría el Servicio Ofrecido en el Área de su visita?
6. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo evaluaría el Servicio de Estacionamiento?
7. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Qué tan seguro se siente en Mega Mall?
8. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo evaluaría el Servicio de Elevadores de Mega Mall?
9. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo evaluaría el Servicio de Aseo de Mega Mall?
10. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo evaluaría los precios ofrecidos por las Tiendas de Mega Mall?
11. Califique los siguientes Aspectos de Mega Mall
 - Ambiente
 - Climatizacion
 - Iluminacion
12. ¿Utiliza Redes Sociales?
¿Por donde le gustaría enterarse de la publicidad de Mega Mall? (opción no)
13. ¿Conoce o Sigue las Redes Sociales de Mega Mall?
14. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo evaluaría las Redes Sociales de Mega Mall?
15. ¿Recomendaría visitar Mega Mall a sus amigos y/o familiares?
¿Por qué motivo no recomendaría Mega Mall? (opción no)
16. Seleccione su edad
17. Seleccione su genero

Formato de encuesta para locatarios

1. Nombre del Restaurante
2. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo evaluaría el Servicio Ofrecido por parte de Mega Mall?
3. ¿Recibe apoyo por parte del Departamento de Comercialización?
4. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Qué tan eficiente considera el apoyo por parte del Departamento de Comercialización?
5. ¿Recibe apoyo por parte del Departamento de Mercadeo?
6. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Qué tan eficiente considera el apoyo por parte del Departamento de Mercadeo?
7. ¿Qué apoyo le gustaría que le brindara el Departamento de Mercadeo? (opción no)
8. ¿Recibe apoyo del Departamento de Operaciones?

9. ¿Califique los siguientes aspectos del Departamento de Operaciones?
 - Apooyo
 - Tiempo de respuesta
 - Canales de comunicación

10. ¿Qué tipo de apoyo le gustaría recibir por parte del Departamento de Operaciones?
(opción no)
-Mejor comunicación
-Supervision de areas comunes
11. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Cómo se siente con nuestro Servicio de Seguridad?
12. Del 1 al 5, siendo 5 el mas alto, ¿Qué tan eficiente es el Departamento de Aseo en el Área del Food Court?
13. ¿Califique los siguiente aspectos del Área del Food Court?
-Iluminación
-Sonido
-Climatización

Anexo 8. Formato de reporte de horarios de banco

ABRIL		MARTES 20		MIERCOLES 21		JUEVES 22		VIERNES 23		SABADO 24		DOMIGO 25	
No.	DESCRIPCION	APERTURA	CIERRE	APERTURA	CIERRE	APERTURA	CIERRE	APERTURA	CIERRE	APERTURA	CIERRE	APERTURA	CIERRE
113	VALENTINAS	10:19:00	18:49:00	10:15:00	19:50:00	10:10:00	20:00:00	10:10:00	19:30:00	9:55:00	19:55:00	9:50:00	18:00:00
114	VERSAILLES COFFE	7:00:00	20:50:00	7:00:00	21:00:00	7:00:00	21:00:00	7:00:00	21:00:00	7:00:00	21:00:00	7:00:00	21:00:00
115	VIVA TRAVEL	8:00:00	19:20:00	8:00:00	19:00:00	8:00:00	19:00:00	8:00:00	19:00:00	8:00:00	18:30:00	8:30:00	17:30:00
116	ACADEMIA EUROPEA	7:00:00	19:00:00	7:00:00	20:00:00	8:00:00	20:00:00	8:00:00	19:20:00	7:00:00	18:15:00	7:00:00	17:00:00
117	AUTO BANCO	10:00:00	19:00:00	10:00:00	19:00:00	10:00:00	19:00:00	10:00:00	19:00:00	10:00:00	16:00:00	10:00:00	15:00:00
118	BAC CREDOMATIC.	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	15:00:00	10:00:00	14:00:00
119	BALEADAS EXPRESS	8:30:00	19:25:00	7:00:00	19:00:00	8:00:00	19:10:00	7:00:00	19:30:00	7:00:00	19:15:00	7:00:00	19:00:00
120	BAN RURAL	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	17:00:00	10:00:00	14:00:00
121	BANCO ATLANTIDA	10:00:00	17:00:00	10:00:00	17:00:00	10:00:00	17:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	17:00:00	10:00:00	15:00:00
122	BANCO FICOHSA	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	17:00:00	13:10:00	17:00:00
123	BANCO OCCIDENTE	10:00:00	17:00:00	10:00:00	17:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	19:00:00	10:00:00	17:00:00	10:00:00	14:00:00
124	BANCO POPULAR	9:00:00	19:00:00	9:00:00	19:00:00	10:00:00	19:00:00	10:00:00	19:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	16:00:00
125	BANCO PROMERICA	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	18:00:00	10:00:00	17:00:00	10:00:00	14:00:00
126	BARBERIA GOOOL SHOP	9:10:00	19:00:00	9:30:00	19:00:00	9:00:00	19:00:00	9:00:00	19:00:00	9:00:00	19:00:00	9:30:00	19:00:00
127	BUFALLO GRILL	10:00:00	20:00:00	10:00:00	19:00:00	8:30:00	20:10:00	9:25:00	20:00:00	10:00:00	20:20:00	9:00:00	20:00:00
128	BURGER KING	10:40:00	19:15:00	11:00:00	19:00:00	10:40:00	19:00:00	11:10:00	19:00:00	10:00:00	19:00:00	10:00:00	19:00:00
129	CALL CENTER	7:00:00	20:10:00	7:00:00	19:50:00	8:00:00	20:00:00	7:00:00	20:00:00	7:00:00	17:20:00	X	X
130	CAMPERO	10:00:00	20:30:00	10:00:00	19:50:00	10:10:00	20:15:00	9:30:00	20:20:00	10:00:00	20:30:00	10:00:00	20:10:00

	Observacion	Sabado
Banrural: Lunes a viernes 10am-6pm Sábados 10am-6pm Domingo 10am-2pm	Manejaron el mismo horario toda la semana, no tienen cambios	
Banco promerica: Lunes a viernes 10am-6pm Sábados 10am-5pm Domingos 10am-2pm	Manejaron el mismo horario toda la semana	
Banco de occidente: Lunes a Sabado 10am-6pm Domingos 10am-2pm	Su horario cambio de 10am - 5pm a 10am - 6pm	10 am a 5pm
Bac: Lunes a viernes 10am-6pm Sábados 10am-3pm Domingos: Cerrado	Manejaron el mismo horario toda la semana	
Davienda: Lunes a viernes 10am-6pm Sábados 10am-4pm	Manejaron el mismo horario toda la semana	

Anexo 9. Actualización de Caratula de Archivos e Índice

INVERSIONES ALIADAS S.A. DE C.V.

INDICE
MEGA MALL

Nombre de la Sociedad	Nombre Comercial
1. Banco Financiera Comercial Hondureña	Banco Ficohsa
2. Banco Occidente S.A.	Banco de Occidente
3. Banco Popular S.A.	Banco Popular
4. Banco Promerica S.A.	Banco Promerica
5. Belkis Vanessa Cárcamo	Joyería Monks
6. Brainerd Honduras S.A. de C.V.	Maxiefectivo
7. Cable Color S.A. de C.V.	Cable Color
8. Calzado Roy Honduras S.A.	Calzado Roy
9. Comercial Vanesa S. de R.L.	Tiendas Charly
10. Comidas Especializadas S. de R.L.	KFC
11. Comidas Especializadas S. de R.L.	Pizza Hut
12. Comidas Merendón S.A. de C.V.	Amie's

INVERSIONES ALIADAS S.A. DE C.V.

Cliente: Elam Ludim Medina Osorio Gool Barber Shop

Mega Mall
Local: LC-303

Contenido de Expediente

1	Hoja económica vigente	X
2	Carta de renovación	
3	Solicitud de ingreso	X
4	Contrato vigente	X
5	Adenda Vigente	
6	Inscripción a la DAL	X
7	RTN de la empresa	X
8	RTN del representante	X
9	Identidad del Representante	X
10	Referencias bancarias	X
11	Referencias comerciales	X
12	Escritura	s
13	Autorización Buró	X
13	Equipos	
14	Informes	X
15	Transmisiones	X
16	Certificado de accionistas	
17	OPAC	X
19	Permiso de operaciones	X
19	APNFD	
20	Constancia CNBS	

Comerciante Individual

Sociedad

Anexo 10. Desarrollo de acuse de entrega

Inversiones Aliadas, S.A. de C.V.

ENTREGA DE CONTRATOS

Entregado por:	
Recibido por:	
Fecha de entrega:	

No	SOCIEDAD	NOMBRE COMERCIAL	UBICACIÓN	OBSERVACIÓN

Firma de Recibido