

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

GRUPO CONSTRUCTORES S.A.

SUSTENTADO POR:

LUIS DAVID MEJÍA GÓMEZ

21551088

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE

NEGOCIOS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS C.A.

NOVIEMBRE, 2020

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	I
ÍNDICE DE FIGURAS.....	III
ÍNDICE DE TABLAS	IV
RESUMEN EJECUTIVO.....	V
INTRODUCCIÓN	VI
1. CAPÍTULO 1.....	1
1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA 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	2
1.2.5 Organigrama	3
2. CAPÍTULO II.....	4
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA	4
2.1.1 Asistir a Capacitación	4
2.1.2 Manejar cronograma de actividades de limpieza y mantenimiento.....	5
2.1.3 Manejo de personal de limpieza	7
2.1.4 Elaboración de manual de productos de limpieza.....	8
2.1.5 Elaboración de reglamentos de convivencia.....	10
2.1.6 Realizar compras de materiales	11
2.1.7 Elaboración de recibos de cobro y facturas	11

3. CAPITULO III.....	13
3.1 PROPUESTA DE MEJORA	13
3.1.1 Gestión de Inventario.....	13
3.1.2 Antecedentes	13
3.1.3 Descripción de la propuesta	14
3.1.4 Impacto de la propuesta	15
3.2 PROPUESTA DE MEJORA	16
3.2.1 Contratación de Supervisor de Personal	16
3.2.2 Antecedentes	17
3.2.3 Descripción de la propuesta	17
3.2.4 Impacto de la propuesta	18
4. CAPITULO IV.....	19
4.1 CONCLUSIONES	19
4.2 RECOMENDACIONES.....	20
4.2.1 Recomendaciones para la empresa	20
4.2.2 Recomendaciones para la institución.....	20
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes	20
BIBLIOGRAFÍA	21
GLOSARIO	23
ANEXOS	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Empresarial.....	3
Figura 2. Manual de Limpieza.....	9

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de Actividades de Limpieza y Mantenimiento	6
Tabla 2. Hoja de Control de Inventario.....	14
Tabla 3. Frecuencia y consumo de gasolina en compras	15
Tabla 4. Salario de Supervisor	18

RESUMEN EJECUTIVO

Toda practica profesional tiene como objetivo general preparar en competencias profesionales al estudiante para su desempeño profesional, permitiéndole aplicar los conocimientos, métodos y técnicas adquiridas a lo largo de la carrera estudiantil. Todo esto para permitirle integrarse a equipos de trabajo, conocer un ámbito de la realidad del país, fortalecer tanto la formación ética como moral, y poder resolver los desafíos profesionales que se le presenten.

En este informe se detallan las experiencias vividas durante este periodo dentro de la empresa Grupo Constructores y Asociados durante diez semanas.

Se inicio con una capacitación donde se introdujeron los proyectos que actualmente se administran, como se administran, y los diferentes departamentos que conforman la empresa.

La empresa tiene el compromiso de administrar con total transparencia, honestidad, y seguridad condominios e inmuebles, otorgando certidumbre y tranquilidad que garanticen a nuestros clientes una sana convivencia dentro de sus propiedades. (Mejía, 2020)

Grupo Constructores y Asociados es una empresa que se encarga de administrar los proyectos de la constructora Home Honduras, entre ellos actualmente esta Fontana de la Arboleda y Fontana del Valle y para finales de año introducirán un nuevo proyecto llamado Residenza.

Se tuvo la oportunidad de trabajar como asistente del gerente, es decir, estar a cargo de los 3 departamentos que conforman la empresa. Algunas de las actividades más importantes realizadas durante toda la experiencia laboral fueron el manejo del cronograma de actividades diarias, supervisión de las actividades de mantenimiento, el manual de limpieza creado con el fin de tener un instructivo para los empleados acerca de la utilización de cada producto ya sea de limpieza o mantenimiento que se emplean en las diferentes actividades.

Durante el periodo dentro de la empresa se tuvo la oportunidad de dejar dos propuestas de mejora, partiendo de las debilidades observadas en los departamentos de limpieza y mantenimiento de los edificios. Se observó que la empresa no maneja un inventario claro, ordenado, por lo tanto las compras se hacen de manera bastante frecuente con lo cual el costo de hacer estas compras es alto debido al consumo de gasolina del vehículo que se utiliza. Para reducir este costo se creó una hoja en el programa de Microsoft Excel con el inventario disponible y los productos que están pronto a acabarse. De esta manera se podrán calendarizar

las compras y se le sacara mayor provecho a cada viaje que se haga para hacerlas. Reduciendo significativamente el costo de estas.

Se observó también que el personal de limpieza y mantenimiento no contaba con un orden al momento de realizar sus tareas diarias por lo cual había ciertas tareas que no se cumplían a cabalidad y otras que ni siquiera se realizaban. Por esta razón se realizó un cronograma de actividades para que el personal tuviese un orden. De igual manera surge una problemática por el hecho de que no hay una persona encargada específicamente de manejar el cronograma, durante el periodo de las diez semanas el practicante llevo el control del cronograma y la supervisión de que las tareas se cumplieran. Sin embargo, la empresa no puede estar atendida a que los practicantes sean los encargados de esto ya que no siempre llegan practicantes a esta empresa. Por esta razón la propuesta consiste en la contratación de un supervisor de los departamentos de limpieza y mantenimiento, de esta manera el gerente general podrá delegar tareas específicas a cumplirse de manera diaria y así se llevará un mejor control y supervisión del cronograma de actividades en ambos proyectos.

Para concluir se detallan el impacto de las propuestas haciendo una comparación entre costo y beneficio en caso de aplicarlas, así mismo se plasman las conclusiones de la práctica profesional las cuales se pudieron cumplir al generar una experiencia laboral importante en el desarrollo de habilidades de un profesional capaz de generar propuestas de mejora, se logró adquirir conocimientos nuevos, se fortaleció los conocimientos previamente adquiridos y se logró desempeñar cada tarea con eficiencia. Por último, se plasman las recomendaciones para la empresa acerca de escuchar la opinión de los residentes ya que es muy importante saber como se sienten ellos con el trabajo que se hace y la critica constructiva que pueden aportar será, sin lugar a dudas, muy valiosa y de mucho provecho para la empresa y alcanzar la mejora continua, para la universidad de seguir transformando profesionales exitosos y crear pasantías durante la carrera, es decir, involucrar al estudiante al ambiente laboral durante su formación y no solamente al final de la carrera, y a los estudiantes a buscar las mejores oportunidades para ser la generación del cambio que el país necesita, poniendo todo su empeño y motivación en cada etapa de la experiencia de práctica profesional.

INTRODUCCIÓN

El presente informe da a conocer ampliamente la experiencia de práctica profesional realizada en la empresa Grupo Constructores y Asociados S.A., en el área de administración y mantenimiento de edificios, el cual es fundamental ya que se encarga de compras de materiales de limpieza, atención al cliente, manejo de personal, elaboración de recibos de cobro y facturas, actividades de mantenimiento, etc.

Como parte del proceso de formación como profesional de la carrera de Administración Industrial y de Negocios, la práctica profesional permite al estudiante aplicar los conocimientos adquiridos, desarrollar destrezas y habilidades necesarias para su desempeño profesional en la realidad empresarial.

A través de este informe se dará a conocer las funciones desempeñadas por el estudiante durante todo el proceso, así como las propuestas de mejora, logros, que sean encaminados a la mejora continua de esta área.

Adicional a lo anterior, se detallará información sobre Grupo Constructores y Asociados S.A. una empresa dedicada al mantenimiento y administración de edificios en donde se realizó la práctica profesional en el cargo de asistente de administración.

El informe se divide en cuatro capítulos:

1. Capítulo 1: se detallan los objetivos (generales y específicos), la historia de la empresa, la misión, su visión a largo plazo y la forma en que está estructurada la empresa.
2. Capítulo 2: se encuentran las actividades realizadas durante un periodo de diez semanas, iniciando el 12 de octubre y terminando el 18 de diciembre de 2020.
3. Capítulo 3: muestra las propuestas implementadas y las propuestas de mejora. Esto será lo que se dejará a la empresa como aporte o recomendación, para que esta mejore un área o algún proceso.
4. Capítulo 4: se detallan las conclusiones y recomendaciones para la empresa, la institución y a los futuros practicantes que puedan llegar a tener el placer de realizar su práctica profesional en Grupo Constructores y Asociados S.A.

1. CAPÍTULO 1

1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1 Objetivo General

Optimizar actuales procedimientos que se llevan a cabo dentro de la empresa Grupo Constructores y Asociados S.A. como ser el proceso de compras, de inventario, y mantenimiento empleando las capacidades y conocimientos previamente adquiridos durante la carrera de Administración Industrial y de Negocios, de esta manera obtener nuevas aptitudes que ayuden a mejorar la experiencia laboral en el mundo de la administración.

1.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las debilidades del área de administración y mantenimiento de edificios para poder realizar propuestas de mejora que ayuden a dar resultados positivos para la empresa en cuanto al ahorro de costos.
- ✓ Realizar y manejar un cronograma de actividades para el personal de limpieza y mantenimiento para mejorar la experiencia del servicio y de esta forma obtener un mejor seguimiento de las mismas.
- ✓ Diseñar un manual e inventario de productos de limpieza y mantenimiento para facilitar la compra de los materiales y productos en el óptimo tiempo.

1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1 Reseña Histórica

La empresa Grupo Constructores y Asociados S.A. nace en enero del 2015 debido a que la constructora Home Honduras no tenía quien le administrara sus proyectos. La ingeniera Nancy Carolina Mejía Martínez se dedicó a buscar en el ámbito administrativo y aspectos claves para el mantenimiento, cuáles eran las necesidades que representa el poder atender una comunidad y satisfacer las necesidades tanto de convivencia como de mantenimiento en los edificios con el objetivo de preservar el valor de la propiedad, de la misma manera acogiendo aquellas personas desempleadas y dándoles la oportunidad de tomar experiencia en los departamentos de contabilidad, mantenimiento y limpieza, logro formar lo que hoy es Grupo Constructores y Asociados S.A. (Mejía, 2020)

1.2.2 Misión

Administrar con total transparencia, honestidad, oportunidad y seguridad condominios e inmuebles, otorgando certidumbre y tranquilidad que garanticen a nuestros clientes una sana convivencia dentro de sus propiedades. (Mejía, 2020)

1.2.3 Visión

Ser la empresa líder en administración y mantenimiento de inmuebles en el país, con el mejor sistema personalizado de atención al cliente y ser reconocida como tal. (Mejía, 2020)

1.2.4 Valores

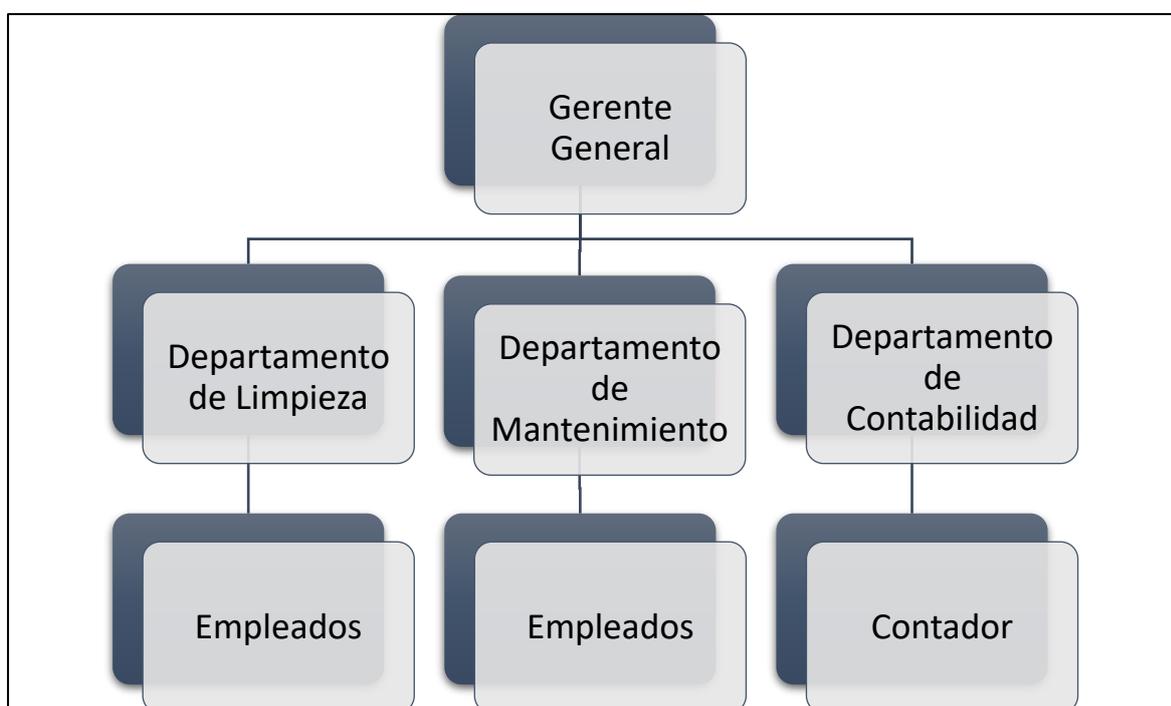
Todo el personal de Grupo CASA se identifica absolutamente con nuestros valores:

- Honestidad
- Transparencia
- Integridad
- Sentido de pertenencia, para administrar cada inmueble como si fuera propio.
- Compromiso social

1.2.5 Organigrama

La empresa Grupo Constructores y Asociados S.A. está conformada por 3 departamentos principales que son el departamento de Limpieza, el departamento de mantenimiento, y el departamento de contabilidad. El gerente general es el responsable de estos 3 departamentos cabe mencionar que no existen jefes inmediatos en estos departamentos. En esta área se realiza el periodo de práctica profesional, siendo el gerente general nuestro jefe inmediato, asistiendo de esta manera a los 3 departamentos bajo su cargo.

Figura 1. Organigrama Empresarial



Fuente: (Mejía, 2020)

2. CAPÍTULO II

2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

En el presente capítulo se describen de manera detallada las actividades realizadas en el área de administración y mantenimiento de edificios de la empresa Grupo Constructores y Asociados S.A. durante el periodo de práctica profesional. La empresa se divide en 3 departamentos que son: Departamento de Limpieza, Departamento de Mantenimiento, y Departamento de Contabilidad los cuales trabajan en conjunto para lograr los objetivos en común.

2.1.1 Asistir a Capacitación

Al inicio de la práctica profesional se realizó una capacitación con el fin de adquirir conocimientos básicos de la empresa como ser: edificios que se administran actualmente, futuros proyectos, departamentos internos, reconocimiento de personal de limpieza, mantenimiento y contabilidad. La empresa le da mucha importancia a la voz de cada colaborador, esto hace que el colaborador se sienta valorado e importante. Parte de esto es también el hecho de que el colaborador se identifique con los valores de la empresa y crear su propia identidad dentro de la misma, así también se genera una confianza por parte del colaborador con su jefe para aclarar cualquier duda o hacer recomendaciones.

La empresa actualmente administra 2 edificios de apartamentos y se espera que a finales de año puedan administrar otro nuevo proyecto que la constructora Home Honduras está por terminar.

Los edificios son:

- Fontana del Valle
- Fontana de La Arboleda

Ubicados en sector Mackay al frente de Casa Maya II.

El tercer edificio sería Residenza ubicado en Río de Piedras 24 Avenida el cual a finales del año 2020 hará su inauguración.

2.1.2 Manejar cronograma de actividades de limpieza y mantenimiento

El cronograma¹ de actividades cuenta con muchas ventajas para la administración, entre las que cabría destacar:

- Proporciona una base para supervisar y controlar el desarrollo de todas y cada una de las actividades.
- Ayuda a determinar la mejor manera de asignar los recursos, para optimizar procesos.
- Facilita la evaluación de la manera en que cada retraso puede afectar a otras actividades.
- Permite averiguar dónde van a quedar recursos disponibles, de forma que se puede proceder a su reasignación a otras tareas.
- Sirve de base para realizar un seguimiento y control específico.

Intentar administrar un edificio sin apoyarse en una herramienta como el cronograma de actividades es casi como avanzar con los ojos cerrados es por esto que existe un cronograma para estas actividades, para realizar un control más claro de las actividades que se llevan a cabo.

“El control del cronograma se ocupa de determinar cómo se gestionará y controlará el cronograma y ver el estado del mismo cronograma del proyecto, influir sobre los factores que crean cambios en el cronograma y determinar los cambios en el mismo, gestionándolos a medida que se suceden para determinar si es necesario un cambio o una acción preventiva o correctiva.” (Peña, 2012)

La función del practicante consiste en el monitoreo y cumplimiento de las actividades de mantenimiento que se llevan a cabo a diario en el edificio, es decir, monitorear el trabajo realizado por el colaborador y que se vaya cumpliendo con cada una de las actividades.

¹ Ver Glosario “Cronograma”

Tabla 1. Cronograma de Actividades de Limpieza y Mantenimiento

Cronograma de Actividades de Limpieza y Mantenimiento					
Personal					
Actividades	Claudia Membreño			Elmer Segura Pineda	
Diarías	Limpeza de Pasillo #1	Limpeza de área de sauna	Limpeza de área de grill	Limpeza de los 2 ascensores (espejos etc.)	Limpeza de vidrios de los barandales
	Limpeza de área de piscina	Limpeza de baños de área de piscina	Limpeza de baños nivel 9	Regar plantas del área de piscina y de lounge	Limpeza de basura de las áreas sociales
	Limpeza de business center	Limpeza de área de eventos	Limpeza de gimnasio	Sacar Basura del shut 2 veces al día	Verificación de basura que sea de vidrio
	Limpeza de baby gym	Limpeza de lounge	Limpeza de los pasillos	Limpeza del área de la entrada principal al proyecto	
	Limpeza de área de masajes	Limpeza de mirador	Trapear el ascensor	Limpeza del área de mascotas	
Semanales	Limpeza de barriles de basura	Limpeza de las puertas de los baños de vidrio	Limpeza de los vidrios del gimnasio	Limpeza de barriles de basura	
	Limpeza de vidrios del área de baby gym	Limpeza de los vidrios del gimnasio			
	Limpeza de vidrios del área de masaje	Limpeza de los hules del gimnasio			
	Limpeza de la máquina del sauna	Limpeza de las gradas de emergencia			
	Limpeza de todas las puertas de PVC	Limpeza de la cerámica alrededor de la piscina			
	Limpeza de vidrios de lounge	Limpeza de bodegas donde están las carretas de super			
Quincenales	Limpeza de las bombas contra incendios			Lavar piletas cada 15 días	
	Limpeza de fachada de ascensores			Fumigación de todo el edificio (por ahora)	
	Limpeza de las puertas de emergencia			Veneno para ratones en todo el edificio	
	Limpeza de las puertas de shut de basura	Limpeza de piletas		Limpeza de los vidrios de los pasillos	Reemplazar dispensadores de gel y desodorante ambiental
Mensuales	Limpeza de las bombas contra incendios	Limpeza de las bombas contra incendios		Limpeza de vidrios del área de gimnasio	
	Limpeza de fachada de ascensores	Limpeza de fachada de ascensores		Limpeza del parqueo	
	Limpeza de las puertas de emergencia	Limpeza de las puertas de emergencia		Limpeza de los ventiladores del área de lounge	
	Limpeza de las puertas de shut de basura	Limpeza de piletas		Sacar el inventario de insumos y hacer el pedido de lo que falta o de lo que necesita (a final de mes)	
Según sea necesario	Limpeza de los muebles de las áreas comunes			Limpeza del grill	
				Cambiar los focos	
				Remover telas de araña	
				Servicio de botellones de agua a los inquilinos	
			Cambiar botellón de agua del gimnasio		

Fuente: Propia

2.1.3 Manejo de personal de limpieza

El manejo de personal es muy importante debido a que al supervisar a los colaboradores, nos estamos asegurando que estos estén cumpliendo con sus tareas de forma correcta. Supervisar al personal puede ser útil al momento de encontrar la raíz de ciertos problemas, y muchas veces al supervisar a los colaboradores podremos encontrar la solución más eficaz para estos, al mismo tiempo que ayudamos al colaborador a hacer mejor su trabajo y ganar conocimiento para no cometer los mismos errores nuevamente.

“En cualquier empresa de limpieza o mantenimiento no basta con disponer de los sistemas más modernos, de los productos y máquinas más sofisticados, es preciso ser conscientes de que trabajamos con personas, ya que, por muy mecanizado que esté el servicio, la limpieza sigue siendo un trabajo eminentemente manual.” (Formación, 2011)

La función del practicante es promover el trabajo en equipo entre los colaboradores, asegurar que los materiales están siendo compartidos, que cooperen los unos con los otros, que exista una buena comunicación entre ellos, ya que la comunicación interna es imprescindible y fundamental en todo proceso de trabajo en equipo.

2.1.4 Elaboración de manual de productos de limpieza

En los trabajos de limpieza se emplea una gran variedad de productos químicos peligrosos para la salud o la seguridad de las personas que los utilizan: productos tóxicos en mayor o menor grado, corrosivos², irritantes o inflamables.

En las actividades de limpieza no es habitual utilizar cantidades importantes de productos químicos, ni suele darse una exposición³ continua durante toda la jornada; más bien se utilizan en operaciones concretas y de duración limitada.

El objetivo principal de la elaboración de este manual es conocer como manipular estos productos correctamente. Así, antes de usar un producto, se debe leer su descripción, que contiene la información básica sobre sus riesgos y las medidas de seguridad a adoptar.

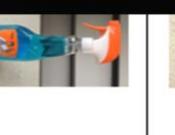
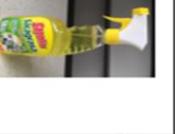
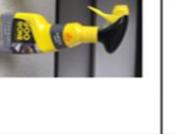
Para elaborar un Manual de Limpieza debemos en primer lugar hacer un inventario de todos los productos que se utilizan. Seguidamente, se llamó a los colaboradores para que ellos expusieran la manera en cómo utilizaban estos productos y para que tareas los utilizaban.

Con esta base partimos a hacer un análisis detallado de cómo se deberían utilizar estos productos y hacer las respectivas correcciones en caso de ser necesario.

² Ver glosario “corrosivos”

³ Ver glosario “exposición”

Figura 2. Manual de Limpieza

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aloclear: Utilizado para las llaves de los baños duchas y metales. ➤ Se diluye con agua. Se toma una copa de suavante del producto y se diluye en agua.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sanidel: Se utiliza para eliminar el zorro y limpiar los sanitarios, tanques, lavamanos y cerámicas del área de piscina.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distilla White: Se utiliza mayormente para lavar las puertas de vidrio de los baños y elimina las manchas de agua que se adhieren al vidrio. ➤ Se mezcla una copa del producto y una copa de shampoo en un atomizador de 500ml con agua.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aloo Bathroom Cleaner: Se utiliza después del Distilla white para limpiar las puertas de vidrio de los baños, los espejos de los baños y de accesorios.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mister Musculo: Se utiliza para limpiar ventanas de PVC, espejos de baño. ➤ Primeramente se limpia la superficie para remover el polvo. Luego con una franela limpia se aplica el producto.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Easy On: Se utiliza para remover el óxido de pisos de cerámica, baños, lavamanos. ➤ Se aplica la pasta en seco, y se deja por 20 minutos, luego se restriega con paño verde, y se enjuaga.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Goo Gone: Se utiliza para limpiar superficies de granito. ➤ Se aplica el producto en la superficie y se limpia con una franela limpia.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sacgrass: Se utiliza para remover la grasa de las parrillas de grill y las parrillas de las estufas. ➤ Se aplica el producto y se deja por 10min. Luego se restriega con un trapo o papel toalla. ➤ Se recomienda el uso de guantes.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Goo Gone (Oven and grill cleaner): Se utiliza para limpiar las estufas y extractores de aluminio. ➤ Se aplica el producto y se remueve.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Windex (Cook top cleaner): Se utiliza para remover grasa y residuos secos de las estufas. También le da brillo. ➤ Se aplica directamente y se remueve con papel toalla.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mr. Clean: Se utiliza para limpiar las hulas del área de gimnasio. ➤ Se utiliza con 2 esponjas. Una húmeda para remover el polvo y luego se aplica el producto directamente al hule y se limpia con una esponja seca. ➤ Este procedimiento se realiza 2 veces al mes.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nit Chlorin (Disinfectant Cleaner 4): Se utiliza para desinfectar cualquier superficie del gimnasio. ➤ Mayormente utilizado por los propios clientes.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lysol Amalio: Se utiliza para desinfectar y limpiar las maquinas del gimnasio. ➤ Se aplica utilizando el atomizador directamente a cualquier superficie.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ WD-40: Se utiliza para lubricar puertas metálicas, puertas de emergencia, y las maquinas del gimnasio. ➤ El producto se aplica directamente en el lugar.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clorox Toilet Tablets: Se utilizan después de sanidel, dentro de los tanques de sanitario.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lysol Blanco: Se aplica dentro del inodoro para evitar las manchas amarillas. ➤ Se restriega con un cepillo.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sulfan Acido Murático: Se utiliza para limpiar manchas adheridas al piso. También se utiliza para desmenuar obstrucciones en las tuberías de olores, lavaplatos, etc. ➤ Químico fuerte, no se debe aplicar en lugares encerrados.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vix Antipolvo: Se utiliza para limpiar los pisos de los pasillos. ➤ Se aplica el producto en la mopa y se deja por 10 minutos.

Fuente: Propia

2.1.5 Elaboración de reglamentos de convivencia

Vivimos en sociedad y dependemos de todos; es más, nos volvemos humanos gracias al contacto con los demás. “Para convivir, necesitamos normas y reglas que indiquen lo que está permitido e impidan que nos perjudiquemos unos a otros.” (B, 2013)

Cada grupo humano crea sus normas y reglas para guiar la conducta dentro de la familia, la escuela, el club, etcétera.

Al vivir en sociedad, se hace indispensable un orden, un mecanismo que regule la conducta de las personas, de tal manera que se respeten los derechos y las libertades de todos por igual; con ello surgen las normas.

Cada área social tiene sus propios reglamentos de convivencia, por ejemplo, se realizó el reglamento del uso del sauna y gimnasio y quedo de la siguiente manera:

REGLAMENTO DEL SAUNA

- a) El horario de uso del sauna es de 6:00 a.m. 8:00 pm.
- b) Para hacer uso de las instalaciones del sauna deberá utilizarse toalla o traje de baño. No se permitirá la entrada a personas vestidas de manera inadecuada.
- C) Queda prohibido el ingreso de menores de 12 años.
- d) Al salir de la sauna este se deberá apagar por completo.

REGLAMENTO DEL GIMNASIO

- a) El horario de uso del gimnasio es de 5:00 a.m. a 9:00 pm.
- b) Queda prohibido fumar dentro de las instalaciones del gimnasio.
- c) Queda prohibido entrar con alimentos, vasos de vidrio e introducir bebidas alcohólicas.
- d) Es indispensable el uso de ropa adecuada para el deporte.
- e) El uso del gimnasio es responsabilidad del condómino, cualquier desperfecto que ocurra por el uso personal será cobrado al condómino.
- f) Deberá usarse toalla para el uso de los aparatos donde haya que recargarse o acostarse.
- g) Los niños menores de 12 años tendrán que ser acompañados de un adulto.
- h) Queda prohibido ingresar con juguetes y pelotas.

De esta manera cuidamos tanto el área social así como también velamos por la seguridad de las personas que utilicen estas áreas, y así también se realizaron los reglamentos para el área de lounge⁴, el área de piscina, etc.

2.1.6 Realizar compras de materiales

Compras es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de abastecimiento, aprovisionamiento, provisión o suministro. “La función de compras tiene como objetivo primordial adquirir adecuadamente materias primas y auxiliares, materiales, suministros, equipos y servicios necesarios para que la empresa desarrolle sus operaciones de forma satisfactoria.” (Carmona, 2020)

Con una buena gestión de compras la empresa consigue ahorrar costes, satisfacer al cliente, en tiempo y cantidad, y obtener beneficios empresariales directos, pues la gestión de compras y aprovisionamiento son decisivas para que la empresa tenga éxito o fracaso.

Es posible distinguir cuatro funciones que podrían desempeñar las personas de una empresa en una decisión de compra:

El Iniciador es una persona que sugiere la idea de adquirir el producto o servicio específico. En este caso sería el colaborador que utiliza el producto.

El Influyente es una persona cuyos puntos de vista o sugerencias tienen algún peso en la decisión final. En este caso podrían ser los demás colaboradores.

El que decide la compra se hará o no sería el gerente en este caso.

La función del practicante consiste en realizar las compras de los materiales y productos en el tiempo que estos sean requeridos junto con el apoyo del gerente.

2.1.7 Elaboración de recibos de cobro y facturas

⁴ Ver glosario “lounge”

“Un recibo es un documento físico utilizado para reflejar o dejar constancia de la realización de un pago pendiente. El pagador lo recibe como comprobante de pago y puede emplearlo también para futuras devoluciones.” (Galán, 2020)

Además de justificar el pago del servicio, el recibo tiene otra finalidad de justificante. Se trata de un documento que da tranquilidad a las partes involucradas ya que queda constancia los movimientos realizados. En el caso de iniciarse un reclamo, el recibo puede ser el encargado de solucionar las diferencias entre las partes ya que aclararía los movimientos realizados. Por este motivo en caso de error o duda de que se haya realizado el pago por el servicio o producto el recibo sirve como comprobante de que se ha realizado correctamente la transacción generando de esta manera una relación de mutuo entendimiento entre el proveedor y consumidor.

La empresa Grupo Constructores y Asociados se encarga del cobro del servicio de mantenimiento del edificio, por medio de una cuota que cada residente paga de manera mensual así como también de los servicios públicos, concretamente del servicio de energía eléctrica y agua potable.

La función del practicante consiste en elaborar estos recibos mensualmente, bajo el control y supervisión del gerente.

3. CAPITULO III

En el presente capítulo, se presentarán las propuestas de mejora, las cuales son realizadas con el fin de brindar un aporte a la empresa, que pueda tener un impacto significativo y que traiga consigo un beneficio ya sea corto o largo plazo.

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

3.1.1 Gestión de Inventario

3.1.2 Antecedentes

La empresa cuenta con una bodega dentro de cada complejo, el cual no tiene ningún tipo de seguridad y las cerraduras pasan abiertas. Dicha bodega permanece desordenada y los productos no están clasificados. Al momento de regresar los productos a la bodega los colaboradores los colocan en cualquier espacio, esto se debe al desorden que hay dentro. Sucede también que el colaborador necesita un cierto producto y muchas veces se toma más tiempo de lo esperado buscándolo debido a que no están clasificados ni ordenados, lo cual, viene a impactar las actividades que el colaborador realiza a diario de manera que las retrasa.

La actividad de control y gestión de inventario reside bajo la responsabilidad de un colaborador, por lo cual no cuenta con un sistema predeterminado y no se realiza seguimiento en los periodos cuando el colaborador tiene día libre o se toma vacaciones.

Los principales problemas que presentan las actuales condiciones internas de la empresa con respecto al inventario son relacionados al hecho de no contar con un sistema preestablecido del control de inventario, ocasionando atrasos por el recuento de inventario y errores al no darle seguimiento al control.

Al mismo tiempo con frecuencia se presentan situaciones en las cuales se cuenta con muy pocos productos en bodega o incoherencias con el material pedido y el recibido, en relación a cantidades y tipo de artículo. Es decir, que al no haber un sistema el colaborador puede pasar por alto que no hay un producto o que ya está a punto de acabarse.

3.1.3 Descripción de la propuesta

Con esta implementación se busca una organización más eficiente del espacio físico de la bodega de productos para maximizar el área de depósito para tener un acceso más fácil y rápido a los productos cuando sean requeridos.

Se propuso a instalación de armarios y rotulación en el espacio de la bodega para la organización física de los promocionales con el objetivo de brindar un mayor acceso y evitar el daño de estos al estar seguramente guardados, esta es una parte de la propuesta de mejora que debe someterse a aprobación, lo cual está en proceso, y luego proceder a la realización de la misma.

Dicho control de inventario se realizó con la herramienta de Microsoft Excel, que cuenta con un inventario de productos de limpieza modificable, con fórmulas condicionales que permiten la fácil identificación de los productos escasos y acabados, la ubicación en la que estos productos se encuentran , el proveedor, las cantidades que hay en el inventario, todo esto con el objetivo de facilitar el proceso de reporte de pedidos para realizar la compra en el óptimo tiempo.

Tabla 2. Hoja de Control de Inventario

INVENTARIO - HOJA DE CONTROL										
FECHA _____ FIRMA DEL EMPLEADO _____										
ARTÍCULO			UBICACIÓN DE STOCK		COMPRA			INVENTARIO		
No. ARTÍCULO	NOMBRE DEL ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	ÁREA	ESTANTE / CONTENEDOR	PROVEEDOR	No. ARTÍCULO DEL PROVEEDOR	UNIDAD	CANT	ÁREA DEL ARTÍCULO	ESTANTE / CONTENEDOR2
1	Aluclean	Galon	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	3	Bodega Sky Lounge	
2	Sanidel	Galon	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	5	Bodega Sky Lounge	
3	Distillea White	Galon	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	5	Bodega Sky Lounge	
4	ABRO Bathroom	Espéjos	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	5	Bodega Sky Lounge	
5	Mister Musculo	Atomizador	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	4	Bodega Sky Lounge	
6	Easy Dab	Bote blanco	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	5	Bodega Sky Lounge	
7	Coo Cone	Amarillo	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	4	Bodega Sky Lounge	
8	Sacargrasa	Atomizador amarillo	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	5	Bodega Sky Lounge	
9	Weiman	Atomizador rojo	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	2	Bodega Sky Lounge	
10	Nais	Mini spray	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	3	Bodega Sky Lounge	
11	Nit Clinical	Medio galon	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	2	Bodega Sky Lounge	
12	Lysol Amarillo	Galon	Bodega Sky Lounge		Comercial Larach		Cada una	1	Bodega Sky Lounge	

Fuente: Propia

3.1.4 Impacto de la propuesta

La gestión de inventario es crucial para todas las empresas, y una buena administración de esta puede beneficiar en muchos aspectos, como orden de áreas de trabajo, aspecto de costos y evaluación de productos.

“Los inventarios en la empresa se benefician de las nuevas herramientas tecnológicas, que automatizan esta función minimizando errores y reduciendo el riesgo.” (Vidueira, 2019)

Con esta gestión los colaboradores podrían terminar sus tareas en el tiempo estipulado siempre, ya que no perderán tiempo buscando los productos ni mucho menos pidiendo que se compren los que ya estén agotados.

Además de esto, reduciríamos tiempo y consumo en gasolina ya que las compras se realizarían ya sea 1 vez a la semana o cada 15 días y no 3 veces por semana como actualmente se maneja. Durante la aplicación de esta metodología de control de inventario se ha minimizado la posibilidad de error y el proceso de ingreso y pedido de los productos se realiza de manera más eficiente, además de que cuenta con el respaldo de los registros en caso de cualquier justificación de ser necesario.

A continuación se muestra una tabla con el consumo en gasolina y la frecuencia con la que se hacen las compras.

Tabla 3. Frecuencia y consumo de gasolina en compras

Frecuencia	Consumo de Gasolina	Total en 1 mes	Total Anual
3 veces por semana	300.00	1,200.00	14,400.00

Frecuencia	Consumo de Gasolina	Total en 1 mes	Total Anual
1 veces por semana	100.00	400.00	4,800.00

Frecuencia	Ahorro de Gasolina	Total en 1 mes	Total Anual
1 veces por semana	200.00	800.00	9,600.00
			33%

Fuente: Propia

De acuerdo a los cálculos se estaría reduciendo el costo de gasolina en un 33% comparado a los que se utiliza actualmente. En un año se ahorrarán Lps. 9,600.00

3.2 PROPUESTA DE MEJORA

3.2.1 Contratación de Supervisor de Personal

“Supervisar el trabajo de otras personas, es una tarea importante, compleja, demandante y en proceso de cambio.” (Olvera, 2010)

En cualquier empresa, ya sea comercial, industrial o de servicios, es indispensable una persona que dirija y coordine las actividades de los colaboradores.

Toda compañía se constituye de grupos de personas que interactúan entre sí, para alcanzar un objetivo común. Todo equipo de trabajo requiere de determinados elementos para su funcionamiento como:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Motivación
- Capacitación
- Control
- Solución de problemas

Todos estos aspectos son imprescindibles para un trabajo efectivo, permanecer integrados y lograr los objetivos; para ello, se requiere un supervisor.

Es un puesto relevante porque dirige al grueso del personal.

El supervisor actúa como canal de comunicación ascendente, descendente y horizontal, pues hace llegar a sus empleados los objetivos de la gerencia, informa a la empresa de lo que sucede en el nivel operativo y asegura un adecuado flujo de las operaciones entre los distintos departamentos; esto asegura la satisfacción de los clientes.

Representa a la empresa ante sus empleados. Esto le otorga facultades de mando

Representa a los empleados ante la empresa. Asume el papel de interlocutor y fortalece la relación entre la empresa y los empleados.

Es un enlace organizacional. Ayuda a la integración de las diferentes áreas para alcanzar los objetivos de la organización.

3.2.2 Antecedentes

La empresa Grupo Constructores y Asociados S.A. actualmente no tiene un supervisor del personal, solamente cuentan con el gerente general, sin embargo, en la actualidad se presentan inconformidades con respecto a los tiempos de las actividades que el personal realiza a diario y el resultado de estos, por lo que muchas actividades son constantemente reevaluadas y la presión con el tiempo es constante para el gerente general. Existe una variedad de actividades que la empresa realiza de manera interna en las cuales debe de haber un encargado de la supervisión de estas, debido a la poca disponibilidad del gerente general.

3.2.3 Descripción de la propuesta

La propuesta se basa en la eficiencia de los procesos y actividades internas, y como contando con un encargado de este aspecto beneficiaria a la empresa.

La propuesta presenta la opción de contratar al supervisor de manera permanente.

La descripción del cargo incluye los requisitos y responsabilidades. La persona deberá haberse graduado de la carrera de administración, ingeniería industrial o ser estudiante de estas carreras, proactivo y con facilidad para comunicarse con las personas. Con vehículo propio y mayor de edad.

Dicha persona tendrá las responsabilidades de:

- Establecer metas de desempeño y plazos de entrega de proyectos que se alineen con los planes más amplios de la empresa
- Delegar el trabajo a los empleados, hacer un seguimiento del progreso y proporcionar retroalimentación constructiva a través de los proyectos
- Abordar los problemas con la calidad del trabajo, los problemas entre los empleados y otras preocupaciones de manera efectiva y oportuna
- Asegurar que los empleados se adhieran a las políticas de la compañía y a las regulaciones legales
- Servir de enlace entre los colaboradores y la alta dirección
- Llevar a cabo revisiones de rendimiento, motivar a los miembros del equipo y crear estrategias para aumentar la productividad

Colaborar en la planificación y organización, supervisando en forma directa las tareas a realizar, velando siempre por el más efectivo uso de los recursos asignados, de acuerdo con las normas vigentes y con la planificación, pautas e indicaciones recibidas de sus superiores.

Tabla 4. Salario de Supervisor

	Tiempo Completo
Salario	L 14,000
Aguinaldo y Catorceavo	Aplica
Prestaciones	Aplica
Beneficios empresariales	Aplica

Fuente: (Mejía, 2020)

3.2.4 Impacto de la propuesta

“El rol del supervisor ha cambiado en los últimos tiempos, anteriormente el rol del supervisor se basaba en obtener resultados a través de la dirección de personal, obtener que los empleados tengan un entendimiento de las tareas que deben realizar y supervisar la labor de cada empleado.” (SANTOS, 2015)

Hoy en día este rol ha cambiado, por tanto los supervisores son capacitados cada día más para involucrar a las personas con las labores y hacer que estos se sientan comprometidos. De igual forma el supervisor tiene la tarea de desarrollar buenos emprendedores, lograr que las personas generen ideas fuera de la caja y formar equipo de trabajo.

El principal beneficio de la contratación permanente del supervisor sería reflejado principalmente en los tiempos de desarrollo de actividades y en la sincronía⁵ de información e ideas.

El objetivo principal no es reemplazar al gerente general, sino contar con un encargado que pueda realizar las tareas que muchas veces por limitaciones de tiempo el gerente no ha podido cumplir, de esta forma la empresa no se ve afectada ni el personal por falta de recursos o falta

⁵ Ver glosario “Sincronía”

de una respuesta inmediata a algún problema que pudiese surgir durante las diversas actividades que realizan. La evaluación de esta propuesta puede ser por medio de una comparación relativa al cumplimiento de las tareas en tiempo y forma contando solo con el gerente general y luego con el supervisor contratado.

4. CAPITULO IV

4.1 CONCLUSIONES

- Por medio de un análisis objetivo realizado a través de la observación y recolección de datos sobre la situación operativa de la empresa se lograron identificar las debilidades que se tienen en las áreas de administración y mantenimiento, para luego hacer uso de estas como base prioritaria para las propuestas de mejora.
- Se realizo un cronograma de actividades para el personal de limpieza. De esta forma se logró llevar un mejor control de las actividades que se realizan en los diferentes periodos de tiempo ya sea a diario, quincenal, mensual, etc. El resultado de este cronograma fue una mejor supervisión de lo que cada empleado estaba haciendo, por lo tanto, se optimizo el tiempo de supervisión de tareas y se creó este nuevo orden en el cual las tareas se llevan a cabo.
- Se diseño un manual e inventario de productos de limpieza con la finalidad de que los empleados ya sean nuevos o en entrenamiento tengan un instructivo de cómo utilizar cada producto y para que se utiliza. Anteriormente se dio el problema de que era difícil que el empleado aprendiera como utilizar todos los productos y memorizar todo ya que es mucha información, ahora se les entrega el manual con una breve explicación, lo cual beneficia al empleado ya que no perderá tiempo buscando a otro colaborador que le explique cómo utilizar cierto producto. Esto beneficia al seguimiento del cronograma ya que las actividades se realizarán en el menor tiempo posible y de manera fluida.

4.2 RECOMENDACIONES

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

Se le recomienda a la empresa realizar una investigación para conocer los niveles de satisfacción de los consumidores, de esta manera conocer las actividades que actualmente se realizan de manera correcta y los aspectos en que se puede mejorar, dicha investigación podría realizarse de diferentes maneras según la conveniencia para la empresa y los residentes, podría realizarse por medio de una encuesta vía correo electrónico o una entrevista corta realizada de manera personal, con el objetivo de obtener retroalimentación y crítica constructiva, ya que al ser una empresa de servicio de esta manera demuestra su interés por los consumidores y el deseo de siempre procurar las mejores soluciones a cualquier inconveniente.

4.2.2 Recomendaciones para la institución

A la universidad, se les recomienda enfocarse no solo en el aspecto académico sino en la futura carrera profesional del estudiante, es decir, idear y proponer prácticas y pasantías durante los años educativos de esta manera cualquier estudiante tendrá la oportunidad de experimentar los ambientes laborales antes de culminar sus estudios. Esto beneficiaría tanto a la universidad como al estudiante, la universidad tendrá un mayor número de egresados con mejores capacidades y aptitudes que se desarrollan en los ambientes laborales, mientras que los estudiantes adquieren experiencias de primera mano previo al periodo de práctica profesional final que pueden resultar en conocimientos y networking⁶ que benefician a largo plazo.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

Al momento de escoger el lugar donde harán su práctica profesional se les recomienda hacer un análisis exhaustivo de las diferentes empresas que existen. No solo basarse en la opinión popular, ni tampoco en relaciones interpersonales que pudieran existir, sino enfocarse en empresas que puedan brindar una mejor oportunidad de participación y de cambio.

⁶ Ver glosario “Networking”

BIBLIOGRAFÍA

- B, H. L. (30 de 11 de 2013). Introduccion al estudio del derecho. Obtenido de <https://introduccionalestudiodelderechounivia.wordpress.com/category/unidad-i/>
- Carmona, A. (2020). Compras de Materiales. Obtenido de MeetLogistics: <https://introduccionalestudiodelderechounivia.wordpress.com/2013/11/30/importancia-de-las-leyes-y-normas-en-la-sociedad/>
- Formación, G. (25 de 10 de 2011). Revista Limpiezas. Obtenido de https://www.revistalimpiezas.es/especiales/prl-y-formacion/el-perfil-del-supervisor-en-la-empresa-de-servicios-de-limpieza_20111025.html
- Galán, J. S. (1 de 08 de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recibo.html>
- Mejía, N. (2020).
- Olvera, C. (28 de 02 de 2010). Una nueva forma de aprender. Obtenido de https://unanuevaformadeaprender.blogspot.com/2010/02/supervision_28.html
- Peña, J. C. (11 de 2012). PMBOK. Obtenido de <http://pmbokuacm.weebly.com/gestioacuten-del-cronograma/-qu-importancia-tiene-un-cronograma-en-la-gestin-de-proyect>
- SANTOS, Y. (04 de 05 de 2015). Escuela de Organizacion Industrial. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/supervision-efectiva/>

Vidueira, M. E. (29 de 07 de 2019). Ekon. Obtenido de <https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/#:~:text=El%20control%20de%20inventario%20es,los%20clientes%20a%20otros%20proveedores.>

Yirda, A. (2020). Concepto Definición. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/cronograma/>

GLOSARIO

1. Cronograma: “ Un Cronograma es una representación gráfica y ordenada con tal detalle para que un conjunto de funciones y tareas se lleven a cabo en un tiempo estipulado y bajo unas condiciones que garanticen la optimización del tiempo.” (Yirda, 2020)
2. Corrosivo: Una sustancia corrosiva es una sustancia que puede destruir o dañar irreversiblemente otra superficie o sustancia con la cual entra en contacto.
3. Exposición: Acción de exponer una cosa para que sea vista.
4. Lounge: El término "lounge" significa vestíbulo o salón de descanso. Actualmente el término se refiere al placer, la comodidad y la elegancia.
5. Sincronía: Coincidencia en el tiempo de dos o más hechos, fenómenos o circunstancias, especialmente cuando el ritmo de uno es adecuado al de otro.
6. Networking: El networking es una estrategia laboral que consiste en crear una red de contactos profesionales con personas que tienen intereses similares a los nuestros. Esta estrategia te permite crear sinergias y oportunidades laborales o de negocio con personas que tienen aspiraciones similares a las nuestras.

ANEXOS

Anexo 1. Fontana de La Arboleda



Fuente: Propia

Anexo 2. Fontana del Valle



Fuente: Propia

Anexo 3. Decoración de Sky Lounge



Fuente: Propia

Anexo 4. Obras de Mantenimiento



Fuente: Propia

Anexo 5. Fontana del Valle



Fuente: Propia

Anexo 6. Business Center



Fuente: Propia

Anexo 7. Shut de basura



Fuente: Propia