

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – ADMINISTRADORA DE SERVICIOS
PALACIOS S.A.S



CRISTIAN CAMILO GONZALEZ GUARNIZO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – ADMINISTRADORA DE SERVICIOS
PALACIOS S.A.S

CRISTIAN CAMILO GONZALEZ GUARNIZO

Informe final de práctica presentado como requisito para optar el título de Profesional en
Negocios Internacionales

Director
Esp. EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES
Especialista En Gerencia Logística

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LOPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBON

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

Villavicencio, febrero del 2018

Dedicatoria

A mi madre

Sandra Patricia Guarnizo

Por su amor, por su paciencia y por su apoyo incondicional.

Agradecimientos

Quiero dar gracias a DIOS por permitirme culminar con una nueva etapa de mi vida, por este logro que embarga de emoción mi corazón, a Él quiero agradecer por cada oportunidad brindada, por mi familia, por su infinito apoyo, por siempre estar ahí cuando más los necesito; pero sobre todo por mi madre Sandra Patricia Guarnizo que es el motor de mi vida, la persona que me ha impulsado a luchar cada día por mis sueños y metas, mi apoyo incondicional, mi consejera, mi mejor amiga, mi todo; a ella gracias por ser madre y padre a la vez en las ocasiones que la vida así lo ha querido.

A mi padre Edgar Barragán Bernal, gracias por ser un gran ejemplo de lo que es ser un excelente hombre, un buen padre, un gran amigo y consejero, a él por su paciencia y por siempre tener una sonrisa calurosa que mostrar.

A mis docentes por su acompañamiento en todo mi proceso durante estos cinco años, por transmitir su conocimiento y finalmente a la empresa que permitió poder realizar mis prácticas, La Administradora de Servicios Palacios S.A.S.

Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1 OBJETIVOS	11
1.1 Objetivo general.....	11
1.2 Objetivos específicos	11
2 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	12
2.1 Razón social de la empresa	12
2.2 Reseña histórica	12
2.3 Misión de la empresa	12
2.4 Visión de la empresa	12
3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	13
4 FUNCIONES DEL PRACTICANTE	14
4.1 Cargo.....	14
4.2 Funciones del cargo	14
4.2.1 Manejo del personal y contratación	14
4.2.2 Servicio al cliente	16
4.2.3 Reporte de informes y balances	17
4.2.4 Manejo de inventarios	18
4.2.5 Contacto con proveedores	18
4.3 Consejero administrativo	19
4.3.1 Obligaciones del Consejero administrativo	19
4.4 Herramientas otorgadas por ASP para la realización de las actividades.	20
5 CUELLOS DE BOTELLA “PROBLEMAS”	21
5.1 Nueva administración	21
5.2 Manejo del personal.....	21
5.3 Fallas con el sistema	21
CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
ANEXOS	25

Lista de imágenes

Pág.

Imagen 1. Organigrama de Administradora de Servicios Palacios S.A.S. 13

Imagen 2. Malla de turnos 15

Imagen 3. Planilla de nomina..... 15

Imagen 4. Punto de pago..... 17

Imagen 5. Entrada vehicular al centro comercial..... 19

Introducción

La práctica empresarial es una de las oportunidades para optar al derecho de grado que brinda la universidad Santo Tomas de Aquino con el objetivo de que los estudiantes en su mayoría puedan obtener su primer acercamiento al mundo laboral y poner en práctica la teoría aprendida durante la fase de formación, además le aporta al estudiante las herramientas necesarias y una primera experiencia para que pueda enfrentarse a la oferta laboral una vez obtenido el título profesional.

Desempeñar la práctica empresarial en la Administradora de Servicios Palacios S.A.S, fortaleció bases de responsabilidad, de liderazgo a la hora de trabajar en equipo y de administrar un negocio que tiene como prioridad la atención al cliente, el cuidado de los vehículos y pertenencias de los visitantes del centro comercial Llanocentro

Por decisión del comité de opciones de grado, se autorizó al practicante la realización de la práctica empresarial comprendida entre los días 03 de marzo de 2017 al 03 de septiembre de 2017, para optar por el título de profesional en negocios internacionales, en la empresa Administradora de Servicios Palacios S.A.S, y fue asignado como tutor el docente Edison Orlando Garzón Céspedes especialista en gerencia logística y docente de la universidad Santo Tomas de Aquino.

Abstract

The business practice is one of the opportunities to opt for the degree offered by the Santo Tomas de Aquino university with the aim that students can get their first approach to the world of work and put into practice the theory learned during the phase of training, also provides the student with the necessary tools and a first experience so that he can face the job offer once he has obtained the professional title.

Performing the business practice in the Services Administrator Palacios SAS, strengthened bases of responsibility, leadership when working as a team and managing a business that has as a priority the customer service, the care of vehicles and belongings of visitors of the Llanocentro shopping center.

By decision of the degree options committee, the practitioner was authorized to carry out the business practice comprised between March 3, 2017 and September 3, 2017, to opt for the title of professional in international business, in the company Administrator of Services Palacios SAS, and was assigned as tutor by Edison Orlando Garzón Céspedes, specialist in logistics management and teaching at Santo Tomas de Aquino University.

1 Objetivos

1.1 Objetivo general

Mejorar los procesos internos de la empresa, para lograr una organización de calidad en los funcionamientos, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante el aprendizaje como estudiante en formación de la facultad de Negocios Internacionales.

1.2 Objetivos específicos

- Supervisar las labores realizadas por el personal de turno de la empresa y brindar apoyo cuando lo requieran.
- Gestionar estrategias para optimizar el funcionamiento general del estacionamiento.
- Realizar negociaciones con los proveedores de la empresa.
- Entregar los reportes diarios del estacionamiento al área contable.

2 Información de la empresa

La siguiente información forma parte del manual de reglamento interno de la empresa que rige para la ciudad de Villavicencio y fue brindada únicamente para la consulta del practicante.

2.1 Razón social de la empresa

Administradora de Servicios Palacios S.A.S, Nit. 900.749.996-0

2.2 Reseña histórica

Administradora De Servicios Palacios S.A.S. fue fundada el 02 de julio de 2014 en la ciudad de Villavicencio, con el propósito de brindar soluciones de estacionamiento público oportunas, con buen servicio al cliente y tarifas razonables.

2.3 Misión de la empresa

La Administradora De Servicios Palacios S.A.S. se proyecta como una empresa líder en soluciones de estacionamiento público en la ciudad de Villavicencio y a nivel nacional, brindando la mejor tecnología para la vigilancia y control en la custodia de los vehículos.

2.4 Visión de la empresa

La Administradora De Servicios Palacios S.A.S. tiene como visión para el año 2020 convertirse en la mejor empresa prestadora de servicios de estacionamientos en la ciudad de Villavicencio, brindando tarifas justas y un excelente servicio al cliente.

3 Estructura organizacional

La Administradora de Servicios Palacios S.A.S. tiene como estructura el esquema que podemos observar en la imagen 1, destacando en color naranja el cargo desempeñado por el practicante y los empleados que este tiene a su mando.

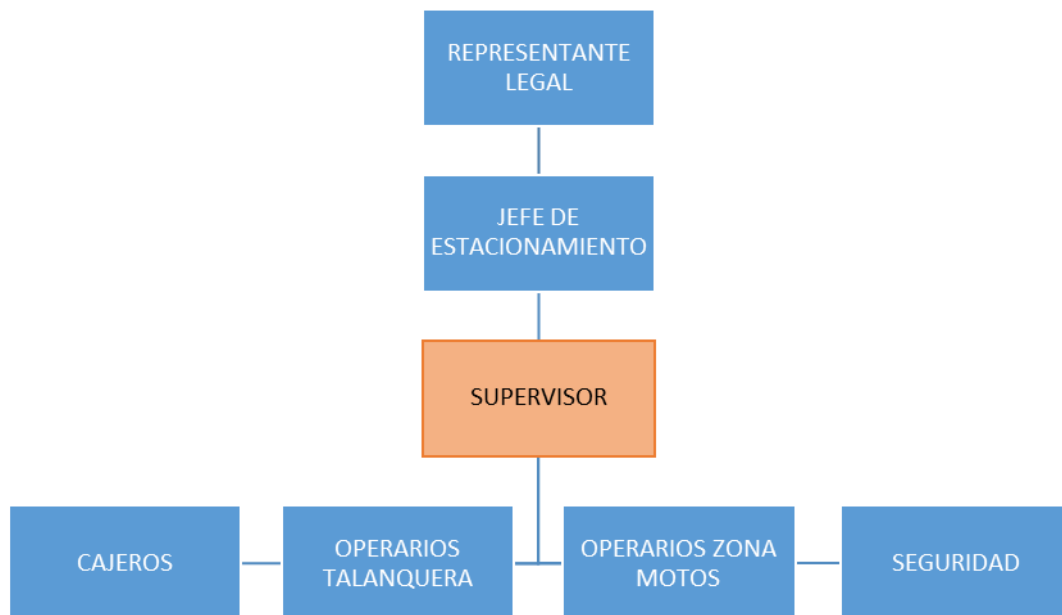


Imagen 1. Organigrama de Administradora de Servicios Palacios S.A.S, Adaptado del Reglamento interno Administradora de Servicios Palacios S.A.S

4 Funciones del practicante

Durante la práctica empresarial se busca que el estudiante aplique los conocimientos adquiridos en pro de mejorar los procesos de la empresa, y que sus funciones le permitan relacionar su preparación académica, con su desempeño laboral.

4.1 Cargo

El cargo para el cual aplicó, es denominado Supervisor – Jefe de Personal.

4.2 Funciones del cargo

A continuación, se describen las funciones principales que realiza el practicante en su jornada laboral, sin embargo, realiza otras tareas fuera de las establecidas por el contrato, debido a que es miembro del consejo de administración del centro comercial Llanocentro.

4.2.1 Manejo del personal y contratación

Durante el tiempo de trabajo realizó tareas tales como: elaborar la malla de turno de los demás empleados cada domingo y la realización de la planilla de nóminas a final de cada mes a contaduría para su aprobación como podemos observar en la imagen 2 y 3, recepción y verificación de incapacidades. Efectuar llamados de atención y elaborar reportes de rendimiento del personal, realizar la capacitación del equipo de trabajo en temas como: servicio al cliente – primeros auxilios - brigadista en simulacros de desastres - certificación de seguridad de bomberos y manejo de extintores.

Turnos del 29 de ene- 04 FEB							
TURNO PUNTOS DE PAGO							
NOMBRE CAJERO	L 29	M 30	M 31	J 1	V 2	S 3	D 4
YENIFER ARANDA	5:30-14:30	5:30-14:30	5:30-14:30	5:30-14:30	DESCANSO	5:30-14:30	6:30-14:30
DIANA ALVAREZ	14:30-23:00	14:30-23:00	14:30-23:00	14:30-23:00	14:30-23:00	DESCANSO	14:30-23:00
TURNO TALANQUERAS							
NOMBRE LOGISTICO	L 29	M 30	M 31	J 1	V 2	S 3	D 4
JEFFER SALAZAR	5:30-14:30	5:30-14:30	5:30-14:30	DESCANSO	5:30-14:30	5:30-14:30	6:30-14:30
JESSICA GARCIA	14:30-23:00	DESCANSO	14:30-23:00	14:30-23:00	14:30-23:00	14:30-23:00	14:30-23:00
TURNO MOTOS							
NOMBRE LOGISTICO	L 29	M 30	M 31	J 1	V 2	S 3	D 4
JOHAN BARBOSA	5:30-14:30	5:30-14:30	5:30-14:30	5:30-14:30	5:30-14:30	DESCANSO	6:30-14:30
ERIKA CORREA	14:30-23:00	14:30-23:00	14:30-23:00	14:30-23:00	DESCANSO	14:30-23:00	14:30-23:00
TURNO RELEVOS							
MANUEL MADRID	8:00-17:00	14:30-23:00	8:00-17:00	5:30-14:30	14:30-23:00	5:30-14:30	DESCANSO
ANGI CARRANZA	DESCANSO	9:00-18:00	9:00-18:00	9:00-18:00	5:30-14:30	14:30-23:00	DESCANSO
FRAYDEBER MONTAÑA	13:00-22:00	9:00-18:00	13:00-22:00	9:00-18:00	9:00-18:00	9:00-18:00	DESCANSO

Imagen 2. Malla de turnos, por Cristian González Guarnizo, 2017

	MES												
DICIEMBRE						NOMINA							
E C H	DEL	01/12/2017											
	AL	31/12/2017											
	FECHA EX.	31/12/2017											
						DEVENGADO				DEDUCIDO			
Nº	NOMBRE DEL EMPLEADO	IDENTIFICACION	Días Labor	SUELDO PERIODO	valor Hora de	A.T.	AUXILIO	PRIMA SERV	TOTAL DEV	SALUD	PENSIÓN	TOTAL DED	NETO P.
						\$ 83.140				0,04	0,04		
1	DIANA MARCELA ALVAREZ	40.216.520	30	\$ 737.717	\$ 3.074	\$ 83.140		\$ 458.082	\$ 1.392.286	\$ 34.043	\$ 34.043	\$ 68.085	\$ 1.324.201
2	JOHAN BARBOSA	86077254	27	\$ 663.945	\$ 3.074	\$ 74.826		\$ 457.365	\$ 1.311.405	\$ 31.169	\$ 31.169	\$ 62.337	\$ 1.249.067
3	FRAYDEBER MONTAÑA	1125550766	30	\$ 737.717	\$ 3.074	\$ 83.140		\$ 479.590	\$ 1.454.138	\$ 35.656	\$ 35.656	\$ 71.313	\$ 1.382.825
4	YENIFER ARANDA	1121952771	30	\$ 737.717	\$ 3.074	\$ 83.140		\$ 473.346	\$ 1.463.263	\$ 36.271	\$ 36.271	\$ 72.542	\$ 1.390.721
5	ERIKA VIVIANA CORREA GONZALE	40.332.108	30	\$ 737.717	\$ 3.074	\$ 83.140		\$ 475.267	\$ 1.449.815	\$ 35.656	\$ 35.656	\$ 71.313	\$ 1.378.502
6	ANGIE CARRANZA	1121915809	28	\$ 688.536	\$ 3.074	\$ 77.597		\$ 457.701	\$ 1.373.683	\$ 33.535	\$ 33.535	\$ 67.071	\$ 1.306.612
7	JESSICA GARCIA	1119889651	30	\$ 737.717	\$ 3.074	\$ 83.140		\$ 474.787	\$ 1.407.070	\$ 33.966	\$ 33.966	\$ 67.931	\$ 1.339.138
8	JEFFER SALAZAR	1121936748	30	\$ 737.717	\$ 3.074	\$ 83.140		\$ 473.826	\$ 1.450.295	\$ 35.733	\$ 35.733	\$ 71.466	\$ 1.378.829
9	MANUEL FERNANDO MADRID	1120369742	30	\$ 737.717	\$ 3.074	\$ 83.140		\$ 159.223	\$ 1.124.165	\$ 35.272	\$ 35.272	\$ 70.544	\$ 1.053.621
10	CRISTIAN MURCIA	1121892201	30	\$ 2.000.000		\$ -		\$ 1.000.000	\$ 3.000.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 160.000	\$ 2.840.000
11	CAMILO GONZALEZ	1121906703	30	\$ 800.000	\$ 3.333	\$ 83.140	\$ 200.000	\$ 506.917	\$ 1.723.391	\$ 37.333	\$ 37.333	\$ 74.667	\$ 1.648.724
TOTALES				\$ 9.316.500	\$ 34.072	\$ 817.543	\$ 200.000	\$ 5.416.103	\$ 17.149.510	\$ 428.635	\$ 428.635	\$ 857.269	\$ 16.292.241

Imagen 3. Planilla de nómina, por Cristian González Guarnizo, 2017

Además, fue el encargado de entrevistar los aspirantes a los cargos operativos, así como realizar el proceso de inducción de las tareas inherentes al cargo aplicado tales como: el manejo de la caja, rondas de seguridad, manejo de la talanquera y la dispensadora de tarjetas, revisión de vehículos y relevos en los puntos asignados de trabajo.

4.2.2 Servicio al cliente

El practicante en cuanto a manejo del servicio al cliente ejecutó lo siguiente: Recibir y dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos que tengan los clientes con el servicio del estacionamiento, en situaciones como hurtos, daños a vehículos, inconformidad con el personal operativo, tarifas y el tiempo en los periodos de gracia para el no cobro; todo esto en un plazo no mayor a 15 días hábiles según ley 1755 de 2015.

En los casos de daño a un vehículo y después de haber comprobado mediante el circuito cerrado de televisión que dicho daño fue realizado dentro del estacionamiento y que el vehículo no presentaba la avería al ingresar, se procedió en primera instancia a buscar la persona que ocasiono el daño; en caso de no encontrarse se buscó realizar un acuerdo de pago inmediato con el usuario afectado, y si no fue posible conciliar en el momento, el siguiente paso fue pedir al cliente tres cotizaciones donde especifica el costo de la reparación y el lucro cesante del vehículo averiado, comparándolas con una cotización realizada por la administradora de servicios Palacios S.A.S.

En situaciones donde se presentó hurto a las pertenencias de los clientes, el centro comercial en general, incluyendo el estacionamiento, no se hizo responsable por la pérdida de objetos personales, bajo la salvedad de que el usuario normalmente no registra los objetos de valor que ingresó al centro comercial, sin embargo, se brindó apoyo al cliente afectado verificando en el circuito cerrado de televisión después que la persona realizó la denuncia a la autoridad competente.

Cuando se realizaron eventos de gran envergadura en el centro comercial y la afluencia de usuarios del estacionamiento fue mayor, se habilitó un punto de pago adicional como el que se observa en la imagen 4, ubicado en el segundo sótano, esto para disminuir el tiempo de espera de los clientes al realizar el pago correspondiente.



Imagen 4. Punto de pago, por Cristian González Guarnizo, 2017

4.2.3 Reporte de informes y balances

Una de las principales funciones en el cargo del practicante fue realizar el recaudo a puntos de pago diariamente, esto con el fin de evitar una gran cantidad de efectivo en la caja fuerte dentro del punto de pago; después el jefe del estacionamiento y el practicante procedieron a depositar el dinero en la cuenta bancaria de la empresa y con el propósito de evitar inconsistencias en el recaudo de los puntos de pago, el practicante como encargado de supervisar dichos puntos, diligenció un formato de arqueo en el que se hizo la anotación de la cantidad de billetes y monedas de la misma denominación que estaban en la caja después de cada turno, el cual debe coincidir con la tirilla de cierre.

Por otro lado, diariamente ingreso el recaudo general del día, resumen de gastos, movimientos de entrada y salida de dineros, así como tablas de comparativos de ventas de los años 2015, 2016 y 2017 y estado de resultados de cada mes con su respectivo cierre financiero.

El hotel GHL tiene un convenio especial con el estacionamiento, en el cual tiene en arriendo 30 bahías exclusivas para sus clientes, la función con ellos fue la de elaborar un reporte semanal del uso del estacionamiento y compararlo con el reporte generado por el hotel, para que a final de cada mes se enviara la respectiva cuenta de cobro.

4.2.4 Manejo de inventarios

Entre las funciones del practicante también se encontraba elaborar al final de cada jornada el inventario de tarjetas de ingreso al estacionamiento, esto con el fin de detectar el deterioro o pérdida de las mismas; si al cliente se le extraviaba la tarjeta o esta se encontraba en mal estado, debía cancelar la suma de \$25.000 en punto de pago, y de igual manera diligenciar un formato donde se registraba la información de la persona y del vehículo.

Semanalmente recolectaba en la base de datos el número de tarjetas no disponibles para que el jefe del estacionamiento contactara al proveedor, y realizar la compra de más tarjetas; para dicho caso la empresa que se contacto fue Controles Inteligentes Ltda., diariamente hubo un promedio de ingreso de 2000 vehículos y 700 motocicletas al estacionamiento, por tal razón fue de vital importancia que las tarjetas de parqueo fuesen suficientes para atender la demanda.

4.2.5 Contacto con proveedores

La empresa Controles inteligentes Ltda. Es la entidad prestadora del servicio de software y equipos electrónicos para las talanqueras como podemos observar en la imagen 5. La comunicación con esta empresa siempre se realiza mediante correo electrónico y el portal de registros que tienen en su base de datos de clientes, en las ocasiones en que se presentan fallas en el software, dado que con los controles inteligentes es posible acceder al sistema del estacionamiento remotamente y reparar dicha falla, pero cuando el problema se registra en uno de los equipos o en las tanqueras, la empresa envía un técnico para realizar el mantenimiento.

Como segundo proveedor importante se mantuvo contacto la empresa Conceptos gráficos Villavicencio, la cual realiza la publicidad y señales de tránsito e informativas tales como los tableros para discapacitados, zona de bicicletas, tarifas al público, altura máxima permitida, zona de motos y las bahías del Hotel.



Imagen 5. Entrada vehicular al centro comercial, por Cristian González Guarnizo, 2017

4.3 Consejero administrativo

Como miembro del consejo administrativo del centro comercial participó en la elaboración del acta donde constata la forma y fecha de la convocatoria, la identificación de los consejeros asistentes, el cumplimiento del quórum requerido según el artículo precedente, los temas tratados y las decisiones adoptadas.

El consejo de administración puede constituir los comités de estudio permanentes o transitorios, que crea necesarios para el análisis de determinados temas; el consejo reglamentará las facultades, responsabilidades y funcionamiento de cada comité, así mismo como el número de sus miembros, sin embargo, deben estar coordinados por un consejero principal o dado el caso uno suplente.

4.3.1 Obligaciones del Consejero administrativo

- Adoptar su propio reglamento interno.
- Designar a su presidente.
- Planificar el funcionamiento del centro comercial.
- Preparar planes de desarrollo y someterlos a consideración de la asamblea.
- Nombrar y remover el administrador del centro comercial.
- Nombrar y remover al suplente del administrador del centro comercial y señalar la cuantía de la fianza que debe otorgar al administrador para garantizar el manejo de los bienes y fondos de la propiedad horizontal.

El consejo de administración tiene un periodo de dos años (2) para ejercer; siendo la asamblea general quien escoja y asigne las funciones al consejo. Tomará las decisiones necesarias en cada reunión para que la persona jurídica cumpla sus fines de acuerdo al reglamento de propiedad horizontal.

4.4 Herramientas otorgadas por ASP para la realización de las actividades.

Esta son algunas de las herramientas que la Administradora de servicios Palacios S.A.S ha aportado durante la práctica empresarial.

- Computador Acer.
- Escritorio Asentí.
- Radio HYT.
- Impresora Epson.
- Dotación personal.
- Acceso a la base de datos de la empresa.
- Usuario y contraseña para facturación y servidor.

También brindo el apoyo al practicante de seguir estudiando, siendo flexibles en sus horarios de trabajo para que no hubiese obstáculos con sus estudios; remuneración por el contrato de trabajo y la oportunidad de ejercer un cargo administrativo.

5 Cuellos de botella “problemas”

5.1 Nueva administración

Al iniciar labores en esta compañía se observó bastantes falencias en cuanto al control en el estacionamiento por parte de los trabajadores y clientes durante su visita en el centro comercial Llanocentro; al contratar con la empresa de Controles Inteligentes Ltda. Para mejorar el servicio genero unos sobrecostos por lo cual afecto directamente al usuario en el aumento de tarifas y adquisición de las nuevas tarjetas lo que genero bastante inconformidad en todos nuestros clientes.

Así pues, se les explico que el objetivo de nosotros era mejorar el servicio y brindar una mejor seguridad con todos los equipos necesarios para el buen funcionamiento del parqueadero.

5.2 Manejo del personal

Con respecto a Administradora De Servicios Palacios S.A.S ejercían con un solo administrador en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00 dejando el personal operativo las horas faltantes para el cierre del estacionamiento sin supervisión alguna generando malos procesos y una atención al cliente muy negativo.

Finalmente, para acabar con esta falencia se opta por incluir un nuevo cargo en el orden jerárquico de la compañía denominado Supervisor para que pueda brindar acompañamiento y las actividades relacionadas por el personal operativo se cumplan con el mínimo margen de error.

5.3 Fallas con el sistema

Con las pasadas administraciones no tuvieron un buen manejo en los recaudos de la compañía y el flujo de caja se encontraba muy baja, se empezaron a atrasar en los pagos con la empresa Controles Inteligentes Ltda. Dejando consigo que esta empresa prestadora de servicios no brindara más el acompañamiento y todo el sistema operativo empezara a colapsar trayendo con esto

consecuencias no favorables en cuanto a los equipos, punto de pago, servidor y el programa de facturación.

En definitiva, nosotros como nuevos encargados del estacionamiento duramos con este impase cerca de 3 meses mientras nuestro recaudo mejoraba y con un acercamiento hacia la empresa prestadora del servicio para pactar nuevas fechas de pago y así quedar al día con las cuentas de cobro nos solucionaran con establecer nuevamente la conexión al software.

Conclusiones

La elección de la opción de grado tomada como práctica empresarial fue una oportunidad potencial para dar inicio al reconocimiento del ámbito laboral en el cual me capacité y conocer la eficiencia que cada empresa denota de acuerdo a su actividad comercial; mi participación activa tuvo aportes dentro de la compañía basados en los conocimientos adquiridos en mi etapa de formación, en aras de mejorar el funcionamiento del estacionamiento del centro comercial Llanocentro.

- ✓ Se desarrolló las funciones con responsabilidad y cumplimiento de las actividades que se me asignaron y en el tiempo requerido.
- ✓ Se aportó ideas esenciales para mejorar el servicio y la atención al cliente en nuestras instalaciones.
- ✓ Coordiné el personal y llevé a cabo varias capacitaciones para mi crecimiento personal como el de la empresa, con el fin de obtener un rendimiento eficiente.
- ✓ Comprendí asertivamente el proceso de inducción y la responsabilidad de administrar el estacionamiento.

Referencias Bibliográficas

ASP- Administradora de Servicios Palacios S.A.S (2014). Documentos y Reglamentación del estacionamiento. Villavicencio.

Centro Comercial Llanocentro (2017), Reglamento de propiedad horizontal. Villavicencio

Anexos

Anexos 1. Punto de pago principal sótano 1 “Evento Zaperoco” - Adjunto evidencia fotográfica.



Anexos 2. Instalación de la zona de bicicletas por requerimiento de la alcaldía – Adjunto evidencia fotográfica



Anexos 3. Capacitación manejo de equipos portátiles contra incendios con acompañamiento del personal de bomberos el día 27 de octubre de 2016 y 29 de julio de 2017 con una intensidad de 4 horas – capacitación de servicio al cliente brindado por instructores del Sena el mes de julio y agosto de 2017.

Adjunto evidencia fotográfica.



Anexo 4: Adecuación de los espacios en la zona de estacionamiento de motos y zona especial para mamás – Adjunto evidencia fotográfica.

