

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios  
Internacionales

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Informe de suficiencia profesional desarrollada  
en la Superintendencia Nacional de los  
Registros Públicos sede Huancayo - Oficina  
Nacional de Procesos Electorales sede  
Huancayo - Clínica Tovar**

Nathaly Selly Oscategui Lopez

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

# TSP - OSCATEGUI LOPEZ NATHALY SELLY

## INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
3	<a href="http://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://www.onpe.gob.pe">www.onpe.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	1%

10	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
12	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="http://www.congreso.gob.pe">www.congreso.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://acp.org.pe">acp.org.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="https://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="https://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	

Trabajo del estudiante

<1 %

22

[greciaevelin8.blogspot.com](http://greciaevelin8.blogspot.com)

Fuente de Internet

<1 %

23

[myslide.es](http://myslide.es)

Fuente de Internet

<1 %

24

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

25

[repositorio.ucsg.edu.ec](http://repositorio.ucsg.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

26

[www.munisanmiguel.gob.pe](http://www.munisanmiguel.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to National University College -  
Online

Trabajo del estudiante

<1 %

28

[d.documentop.com](http://d.documentop.com)

Fuente de Internet

<1 %

29

[es.readkong.com](http://es.readkong.com)

Fuente de Internet

<1 %

30

Submitted to Universidad Nacional de San  
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

31

[vsip.info](http://vsip.info)

Fuente de Internet

<1 %

32	<a href="http://vdocuments.net">vdocuments.net</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://www.sunarp.gob.pe">www.sunarp.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://www.caraotadigital.net">www.caraotadigital.net</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to INACAP Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
38	<a href="http://rinfi.fi.mdp.edu.ar">rinfi.fi.mdp.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
40	<a href="http://www.web.onpe.gob.pe">www.web.onpe.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://dspace.esPOCH.edu.ec">dSPACE.esPOCH.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://ciencia.lasalle.edu.co">ciencia.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
43	Submitted to Barcelona School of Management	<1 %

44

[portal-empleo.com](http://portal-empleo.com)

Fuente de Internet

<1 %

45

[repositorio.unan.edu.ni](http://repositorio.unan.edu.ni)

Fuente de Internet

<1 %

46

[dataonline.gacetajuridica.com.pe](http://dataonline.gacetajuridica.com.pe)

Fuente de Internet

<1 %

47

[dspace.uvaq.edu.mx:8080](http://dspace.uvaq.edu.mx:8080)

Fuente de Internet

<1 %

48

[busquedas.elperuano.pe](http://busquedas.elperuano.pe)

Fuente de Internet

<1 %

49

[pt.scribd.com](http://pt.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

50

Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina

Trabajo del estudiante

<1 %

51

María Patricia Calle Terrones. "La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017", Industrial Data, 2021

Publicación

<1 %

52

[cn365.com.ar](http://cn365.com.ar)

Fuente de Internet

<1 %

53

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

Fuente de Internet

<1 %

54	Submitted to Keiser University Trabajo del estudiante	<1 %
55	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	energia.mecon.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	cap3deanteproyecto.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
59	news.un.org Fuente de Internet	<1 %
60	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
61	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
62	Submitted to University of Hong Kong Trabajo del estudiante	<1 %
63	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
64	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
65	ri-ng.uaq.mx	

Fuente de Internet

<1 %

66

Submitted to Atlantic International University

Trabajo del estudiante

<1 %

67

Submitted to Universidad Internacional del Ecuador

Trabajo del estudiante

<1 %

68

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

69

de.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

70

repositorio.espam.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

71

www.camarachp.cl

Fuente de Internet

<1 %

72

repositorio.ufc.br

Fuente de Internet

<1 %

73

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

74

www.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

75

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

76	Submitted to Universidad ICESI Trabajo del estudiante	<1 %
77	rinacional.tecnm.mx Fuente de Internet	<1 %
78	www.pj.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
79	www.rfi.fr Fuente de Internet	<1 %
80	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
81	www.defensoria.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
82	reformaspoliticas.org Fuente de Internet	<1 %
83	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
84	editorialibkn.com Fuente de Internet	<1 %
85	moam.info Fuente de Internet	<1 %
86	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
87	www.rlc.fao.org	

Fuente de Internet

<1 %

88

"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

<1 %

89

Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana

Trabajo del estudiante

<1 %

90

Submitted to Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Trabajo del estudiante

<1 %

91

diariocorreo.pe

Fuente de Internet

<1 %

92

mail.polodelconocimiento.com

Fuente de Internet

<1 %

93

repositorio.puce.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

94

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

95

webquery.ujmd.edu.sv

Fuente de Internet

<1 %

96

www.buenastareas.com

Fuente de Internet

<1 %

97

www.infoempleo.es

Fuente de Internet

<1 %

98

[addi.ehu.es](http://addi.ehu.es)

Fuente de Internet

<1 %

99

[dspace.unl.edu.ec](http://dspace.unl.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

100

[lacamara.pe](http://lacamara.pe)

Fuente de Internet

<1 %

101

[masternegocios.icam.es](http://masternegocios.icam.es)

Fuente de Internet

<1 %

102

[pirhua.udep.edu.pe](http://pirhua.udep.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

103

MARÍA SANZ PUIG. "VALORIZACIÓN DE SUBPRODUCTOS DE LA INDUSTRIA AGROALIMENTARIA COMO ANTIMICROBIANOS NATURALES FRENTE A MICROORGANISMOS PATÓGENOS MEDIANTE TECNOLOGÍAS NO TÉRMICAS DE CONSERVACIÓN", Universitat Politecnica de Valencia, 2017

Publicación

<1 %

104

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

<1 %

105

Submitted to Universidad Rey Juan Carlos

Trabajo del estudiante

<1 %

106	<a href="#">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
107	<a href="#">repository.president.ac.id</a> Fuente de Internet	<1 %
108	<a href="#">Submitted to Universidad Católica de Santa María</a> Trabajo del estudiante	<1 %
109	<a href="#">Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</a> Trabajo del estudiante	<1 %
110	<a href="#">html.rincondelvago.com</a> Fuente de Internet	<1 %
111	<a href="#">Submitted to Institución Tecnológica Metropolitana de Medellín</a> Trabajo del estudiante	<1 %
112	<a href="#">Submitted to Northern Arizona University</a> Trabajo del estudiante	<1 %
113	<a href="#">Submitted to Universidad Americana</a> Trabajo del estudiante	<1 %
114	<a href="#">pdfcoffee.com</a> Fuente de Internet	<1 %
115	<a href="#">repositorio.ufscar.br</a> Fuente de Internet	<1 %
116	<a href="#">www.mriuc.bc.uc.edu.ve</a> Fuente de Internet	<1 %

117	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
118	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
119	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
120	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
121	Submitted to upec Trabajo del estudiante	<1 %
122	www.e-afr.org Fuente de Internet	<1 %
123	www.pinterest.com Fuente de Internet	<1 %
124	1solu.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
125	chamaeleons.com Fuente de Internet	<1 %
126	economia.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
127	elcomercio.pe Fuente de Internet	<1 %
128	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

129	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
130	<a href="http://repository.javeriana.edu.co">repository.javeriana.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
131	<a href="http://www.lacalledecordoba.com">www.lacalledecordoba.com</a> Fuente de Internet	<1 %
132	FC INGENIERIA Y SERVICIOS AMBIENTALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA. "PAMA para la Planta Industrial de Transformación, Industrialización y Comercialización de Palma Aceitera y sus Derivados-IGA0010033", R.D. N°428-2017-PRODUCE/DVMYPE-I/DGAAMI, 2020 Publicación	<1 %
133	<a href="http://fido.palermo.edu">fido.palermo.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
134	<a href="http://ius360.com">ius360.com</a> Fuente de Internet	<1 %
135	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
136	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
137	<a href="http://repositorio.utesup.edu.pe">repositorio.utesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
138	<a href="http://sites.google.com">sites.google.com</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

139

[www.cuidatudinero.com](http://www.cuidatudinero.com)

Fuente de Internet

<1 %

140

[www.pnuma.org](http://www.pnuma.org)

Fuente de Internet

<1 %

141

[www.puertovallarta.gob.mx](http://www.puertovallarta.gob.mx)

Fuente de Internet

<1 %

142

[www.serhos.com.co](http://www.serhos.com.co)

Fuente de Internet

<1 %

143

[www.trabajopopular.org.ar](http://www.trabajopopular.org.ar)

Fuente de Internet

<1 %

144

Daniel López Rodríguez. "Recuperación del colorante de aguas residuales textiles mediante nanoarcillas para su reutilización como pigmentos y nuevos baños de tintura", Universitat Politecnica de Valencia, 2023

Publicación

<1 %

145

María Moncho Santonja. "Aplicación de técnicas de iluminación y procesado de imagen para la detección y medición de lesiones", Universitat Politecnica de Valencia, 2022

Publicación

<1 %

146

[alejandria.unibague.edu.co](http://alejandria.unibague.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

147	<a href="http://anchor.fm">anchor.fm</a> Fuente de Internet	<1 %
148	<a href="http://b-ok.lat">b-ok.lat</a> Fuente de Internet	<1 %
149	<a href="http://iom.invensys.com">iom.invensys.com</a> Fuente de Internet	<1 %
150	<a href="http://lpderecho.pe">lpderecho.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
151	<a href="http://publicadministration.un.org">publicadministration.un.org</a> Fuente de Internet	<1 %
152	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
153	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
154	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
155	<a href="http://repository.lasalle.edu.co">repository.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
156	<a href="http://repository.uaeh.edu.mx">repository.uaeh.edu.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
157	<a href="http://transparencia.unitru.edu.pe">transparencia.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
158	<a href="http://vdocuments.mx">vdocuments.mx</a> Fuente de Internet	<1 %

159	<a href="http://view.genial.ly">view.genial.ly</a> Fuente de Internet	<1 %
160	<a href="http://www.congresobc.gob.mx">www.congresobc.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
161	<a href="http://www.dropbox.com">www.dropbox.com</a> Fuente de Internet	<1 %
162	<a href="http://www.eluniversal.com">www.eluniversal.com</a> Fuente de Internet	<1 %
163	<a href="http://www.medmayor.cl">www.medmayor.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
164	<a href="http://www.ptolomeo.unam.mx:8080">www.ptolomeo.unam.mx:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
165	<a href="http://www.scielo.br">www.scielo.br</a> Fuente de Internet	<1 %
166	<a href="http://www.supertransporte.gov.co">www.supertransporte.gov.co</a> Fuente de Internet	<1 %
167	<a href="http://www.uncu.edu.ar">www.uncu.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
168	<a href="http://www2.uhu.es">www2.uhu.es</a> Fuente de Internet	<1 %
169	"MAPPING INDIGENOUS LANDS", Annual Review of Anthropology, 10/21/2005 Publicación	<1 %

170	SANTILLAN CHUMPITAZ RICARDO LEONIDAS. "Plan de Abandono de la Estación de Compresión de Gas Natural Comprimido (GNC)-IGA0002424", R.D. N° 437-2019- MEM/DGAAH, 2022 Publicación	<1 %
171	Ximena Roncal Vattuone. "América Latina después del 2020", High Rate Consulting Publications, 2020 Publicación	<1 %
172	<a href="http://aacevedo.galeon.com">aacevedo.galeon.com</a> Fuente de Internet	<1 %
173	<a href="http://bdelrio.tecnm.mx">bdelrio.tecnm.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
174	<a href="http://bibnum.sciencespo.fr">bibnum.sciencespo.fr</a> Fuente de Internet	<1 %
175	<a href="http://bolognesinoticias.com">bolognesinoticias.com</a> Fuente de Internet	<1 %
176	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
177	<a href="http://cybertesis.uni.edu.pe">cybertesis.uni.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
178	<a href="http://derechoecuador.com">derechoecuador.com</a> Fuente de Internet	<1 %
179	<a href="http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080">dgsa.uaeh.edu.mx:8080</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

180

[docslide.us](http://docslide.us)

Fuente de Internet

<1 %

181

[doku.pub](http://doku.pub)

Fuente de Internet

<1 %

182

[efdeportes.com](http://efdeportes.com)

Fuente de Internet

<1 %

183

[graduados.uprrp.edu](http://graduados.uprrp.edu)

Fuente de Internet

<1 %

184

[peru21.pe](http://peru21.pe)

Fuente de Internet

<1 %

185

[portal.jne.gob.pe](http://portal.jne.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

186

[repositorio.onpe.gob.pe](http://repositorio.onpe.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

187

[repositorio.sfx.edu.pe](http://repositorio.sfx.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

188

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

189

[repositorio.unab.cl](http://repositorio.unab.cl)

Fuente de Internet

<1 %

190

[repositorio.uti.edu.ec](http://repositorio.uti.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

191	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
192	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
193	<a href="http://repositoriocdim.esap.edu.co">repositoriocdim.esap.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
194	<a href="http://rodriguezvelarde.com.pe">rodriguezvelarde.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
195	<a href="http://triatlonpisuerga.blogspot.com">triatlonpisuerga.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
196	<a href="http://webapps.ifad.org">webapps.ifad.org</a> Fuente de Internet	<1 %
197	<a href="http://www.coa-nutricion.com">www.coa-nutricion.com</a> Fuente de Internet	<1 %
198	<a href="http://www.eclac.cl">www.eclac.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
199	<a href="http://www.historiadelpais.com.ar">www.historiadelpais.com.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
200	<a href="http://www.inforpressca.com">www.inforpressca.com</a> Fuente de Internet	<1 %
201	<a href="http://www.mef.gob.pa">www.mef.gob.pa</a> Fuente de Internet	<1 %
202	<a href="http://www.ministeriopublico.cl">www.ministeriopublico.cl</a> Fuente de Internet	<1 %

203	<a href="http://www.minsa.gob.pe">www.minsa.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
204	<a href="http://www.mintra.gob.pe">www.mintra.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
205	<a href="http://www.pa.gob.mx">www.pa.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
206	<a href="http://www.promer-asesores.com">www.promer-asesores.com</a> Fuente de Internet	<1 %
207	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
208	<a href="http://www.ssedf.sep.gob.mx">www.ssedf.sep.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
209	<a href="http://www.uprm.edu">www.uprm.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
210	<a href="http://as.com">as.com</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

# TSP - OSCATEGUI LOPEZ NATHALY SELLY

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

**/0**

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

## **Agradecimiento**

A mi familia por brindarme su apoyo incondicional, su confianza eterna, sus consejos diarios, su compañía en momentos buenos y malos, su amor sincero y sobre todo por no dudar nunca de mí.

A mis seres queridos por acompañarme en mi camino por la vida, en brindarme su cariño sincero y por el tiempo que pasamos juntos.

A mis docentes de la universidad por guiarme en mi etapa universitaria, por compartir conmigo sus conocimientos y por alentarme a ser mejor cada día.

A SUNARP, ONPE y la Clínica Tovar por darme la oportunidad de laborar en sus instituciones, por la confianza que me dieron como profesional.

Nathaly Selly Oscategui López.

## **Dedicatoria**

El presente informe de suficiencia profesional va dedicado a mis padres, hermana y hermanos, que siempre están a mi lado apoyándome incondicionalmente y por siempre apostar por mi desarrollo personal y profesional, a los mis seres queridos que fueron y son mi motivo para seguir mejorando cada día.

## Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos .....	ii
Lista de Tablas .....	vii
Lista de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Introducción .....	xiii
<b>Capítulo I: Aspectos generales de las instituciones SUNARP Huancayo – ONPE Huancayo – Clínica Tovar.....</b>	<b>1</b>
1.1. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos .....	2
1.1.1. Datos Generales de la Institución. ....	2
1.1.2. Actividad Principal de la Institución.....	2
1.1.3. Reseña Histórica. ....	3
1.1.4. Organigrama de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Huancayo. ....	4
1.1.5. Filosofía Empresarial. ....	4
1.1.6. Bases Legales .....	6
1.1.7. Descripción del Área Donde Realiza sus Actividades Profesionales. ....	6
1.1.8. Descripción del Cargo y Responsabilidades del Bachiller. ....	7
1.1.9. Función del Cargo (Responsabilidades del Bachiller).....	7
1.2. Oficina Nacional de Procesos Electorales .....	8
1.2.1. Datos generales de la Institución. ....	8
1.2.2. Actividad Principal de la Institución.....	9
1.2.3. Reseña histórica .....	10
1.2.4. Organigrama de la Oficina Nacional de Procesos Electorales.....	10
1.2.5. Filosofía Empresarial .....	10

1.2.6. Bases Legales.....	11
1.2.7. Descripción del Área Donde Realiza sus Actividades Profesionales. ....	11
1.2.8. Descripción del Cargo y Responsabilidades del Bachiller. ....	11
1.2.9. Función del Cargo (Responsabilidades del Bachiller) .....	13
1.3. Clínica Tovar E.I.R.L.....	14
1.3.1. Datos Generales de la Institución. ....	14
1.3.2. Actividad Principal de la Institución.....	14
1.3.3. Reseña Histórica. ....	15
1.3.4. Organigrama de la Clínica Tovar E.I.R.L.....	15
1.3.5. Filosofía Empresarial.....	15
1.3.6. Descripción del Área Donde Realiza sus Actividades Profesionales .....	15
1.3.7. Descripción del Cargo y Responsabilidades del Bachiller. ....	17
1.3.8. Función del Cargo (Responsabilidades del Bachiller).....	17
<b>Capítulo II Aspectos Generales de las Actividades Profesionales .....</b>	<b>19</b>
2.1. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos .....	19
2.1.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional.....	19
2.1.2. Identificación de Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad.....	26
2.1.3. Objetivos de la Actividad Profesional. ....	32
2.1.4. Justificación de la Actividad Profesional.....	33
2.1.5. Resultados Esperados.....	35
2.2. Oficina Nacional de Procesos Electorales .....	37
2.2.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional.....	37
2.2.2. Identificación de Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad Profesional. ....	48
2.2.3. Objetivos de la Actividad Profesional. ....	54
2.2.4. Justificación de la Actividad Profesional.....	56

2.2.5. Resultados Esperados.....	57
2.3. Clínica Tovar .....	58
2.3.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional.....	58
2.3.2. Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional.....	64
2.3.3. Objetivos de la actividad profesional.....	71
2.3.4. Justificación de la actividad profesional. ....	73
2.3.5. Resultados esperados. ....	73
<b>Capítulo III Marco teórico.....</b>	<b>75</b>
3.1. Bases teóricas.....	75
3.1.1. Administración.....	75
3.1.2. Administración estratégica.....	80
3.1.3. Planeación estratégica.....	82
3.1.4. Dirección estratégica.....	87
3.1.5. Alianza estratégica .....	87
3.1.6. Estrategia.....	87
3.1.7. Administración pública.....	89
3.1.8. Liderazgo. ....	90
3.1.9. Marketing.....	91
3.1.10. Estrategia de segmentación.....	92
<b>Capítulo IV. Descripción de las actividades profesionales.....</b>	<b>94</b>
4.1. Descripción de actividades profesionales .....	94
4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales. ....	94
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales.....	94
4.1.3. Entregables de las actividades profesionales. ....	95
4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional .....	97

4.2.1. Metodología.....	97
4.2.2. Técnicas.....	98
4.2.3. Instrumentos.....	99
4.3. Ejecución de las actividades profesionales.....	102
4.3.1. Programa y cronograma de actividades realizadas.....	102
<b>Capítulo V Resultados y aportes finales .....</b>	<b>109</b>
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas.....	109
5.1.1. SUNARP.....	109
5.1.2. ONPE.....	113
5.1.3. Clínica Tovar.....	115
5.2. Logros alcanzados.....	118
5.2.1. SUNARP.....	118
5.2.2. ONPE.....	119
5.2.3. Clínica Tovar.....	120
5.3. Dificultades encontradas.....	121
5.3.1. SUNARP.....	121
5.3.2. ONPE.....	122
5.3.3. Clínica Tovar.....	122
5.4. Planteamiento de mejoras.....	123
5.4.1. Metodologías propuestas.....	123
5.4.2. Descripción de la implementación.....	124
5.4. Análisis.....	127
5.4.1. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución.....	128
5.4.2. Aporte en la oficina de trámite documentario – SUNARP.....	129
5.4.3. Aporte en el local de votación designado – ONPE.....	130

5.4.4. Aporte en el consultorio de nutrición – Clínica Tovar .....	131
<b>Conclusiones .....</b>	<b>133</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>136</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>138</b>
Apéndice A .....	145
Apéndice B.....	146
Apéndice C.....	147
Apéndice D .....	148
Apéndice E.....	149
Apéndice F .....	150
Apéndice G .....	152
Apéndice H .....	153
Apéndice I.....	155

## Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Instituciones y/o empresas donde se laboró.</i> .....	1
Tabla 2 <i>Procedimientos Administrativos SUNARP.</i> .....	20
Tabla 3 <i>Funciones de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario.</i> .....	23
Tabla 4 <i>Diagnóstico situacional</i> .....	25
Tabla 5 <i>Matriz FODA SUNARP</i> .....	27
Tabla 6 <i>Cruce de variables FODA.</i> .....	29
Tabla 7 <i>Oportunidad / Necesidad en la actividad profesional.</i> .....	31
Tabla 8 <i>Objetivos propuestos por el equipo de trabajo.</i> .....	32
Tabla 9 <i>Objetivos del PEI 2019 - 2024 SUNARP.</i> .....	33
Tabla 10 <i>Resultados esperados.</i> .....	35
Tabla 11 <i>Metas del local de votación.</i> .....	41
Tabla 12 <i>Cuadro de cronograma de funciones.</i> .....	42
Tabla 13 <i>Estrategia para el plan de trabajo.</i> .....	46
Tabla 14 <i>Diagnóstico situacional.</i> .....	47
Tabla 15 <i>Matriz FODA ODPE Huancayo.</i> .....	49
Tabla 16 <i>Cruce de variables FODA.</i> .....	52
Tabla 17 <i>Oportunidad / Necesidad en la actividad profesional.</i> .....	54
Tabla 18 <i>Objetivos propuestos por el equipo de trabajo.</i> .....	55
Tabla 19 <i>Objetivos del PEI de la ONPE.</i> .....	55
Tabla 20 <i>Objetivos del POE de la ONPE.</i> .....	56
Tabla 21 <i>Resultados esperados.</i> .....	57
Tabla 22 <i>Objetivos propuestos para el puesto de asistente administrativo.</i> .....	61
Tabla 23 <i>Funciones del asistente administrativo en el consultorio de nutrición en la Clínica Tovar.</i> .....	62

Tabla 24 <i>Estrategias para el plan de trabajo.</i> .....	63
Tabla 25 <i>Diagnóstico situacional.</i> .....	64
Tabla 26 <i>Matriz FODA del consultorio de nutrición de la Clínica Tovar.</i> .....	66
Tabla 27 <i>Cruce de variables FODA.</i> .....	69
Tabla 28 <i>Oportunidad / Necesidad en la actividad profesional.</i> .....	71
Tabla 29 <i>Objetivo propuesto por el consultorio de nutrición.</i> .....	72
Tabla 30 <i>Objetivos PEI de SUSALUD.</i> .....	72
Tabla 31 <i>Resultados esperados.</i> .....	73
Tabla 32 <i>Lista de entregables en la ODPE Huancayo.</i> .....	96
Tabla 33 <i>Lista de entregables en la Clínica Tovar.</i> .....	96
Tabla 34 <i>Equipos y materiales utilizados en SUNARP.</i> .....	100
Tabla 35 <i>Equipos y materiales utilizados en ONPE Huancayo.</i> .....	101
Tabla 36 <i>Equipos y materiales utilizados en la Clínica Tovar.</i> .....	102
Tabla 37 <i>Cronograma de actividades en SUNARP.</i> .....	103
Tabla 38 <i>Cronograma de inicio de fases.</i> .....	105
Tabla 39 <i>Cronograma de actividades en ONPE Huancayo.</i> .....	106
Tabla 40 <i>Cronograma de inicio de fases.</i> .....	106
Tabla 41 <i>Cronograma de actividades en el consultorio de nutrición de la Clínica Tovar.</i> ..	107
Tabla 42 <i>Cronograma de inicio de fases.</i> .....	108
Tabla 43 <i>Resultados logrados con respecto al plan de trabajo de contingencia.</i> .....	109
Tabla 44 <i>Resultados logrados en las capacitaciones para la lucha contra el covid-19.</i> .....	111
Tabla 45 <i>Ponderación de los resultados logrados.</i> .....	112
Tabla 46 <i>Resultados logrados con respecto al plan de trabajo.</i> .....	113
Tabla 47 <i>Ponderación de los resultados logrados.</i> .....	114
Tabla 48 <i>Resultados logrados con respecto al plan de trabajo.</i> .....	115

Tabla 49 <i>Ponderación de los resultados logrados.</i> .....	117
Tabla 50 <i>Aporte en la oficina de trámite documentario - SUNARP.</i> .....	129
Tabla 51 <i>Aporte en el local de votación designado - ONPE.</i> .....	130
Tabla 52 <i>Aporte en el consultorio de nutrición de la Clínica Tovar.</i> .....	131

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Institucional de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.....	5
<i>Figura 2.</i> Organigrama de la Oficina Nacional de Procesos Electorales .....	12
<i>Figura 3.</i> Organigrama de la Clínica Tovar.....	16
<i>Figura 4.</i> Fases del plan de trabajo de contingencia 2020.....	22
<i>Figura 5.</i> Fases del plan de trabajo.....	40
<i>Figura 6.</i> Fases del plan de trabajo. Nota: Elaboración propia. ....	60
<i>Figura 7.</i> Funciones de la empresa.....	77
<i>Figura 8.</i> Dimensiones de la burocracia.....	80
<i>Figura 9.</i> Las Seis DES de la administración estratégica.....	82
<i>Figura 10.</i> Planeación estratégica.....	85
<i>Figura 11.</i> Fases de la planificación estratégica.....	86
<i>Figura 12.</i> Componentes básicos de la estrategia empresarial.....	88
<i>Figura 13.</i> Proceso de marketing.....	92
<i>Figura 14.</i> Criterios para la elección de la estrategia de segmentación.....	93
<i>Figura 15.</i> Matriz FODA.....	125
<i>Figura 16.</i> Cruce de variables.....	125

## Resumen

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos es una entidad pública que brinda servicios registrales del sistema nacional. SUNARP está dividido por diversas zonas registrales, una de ellas es la zona registral N° VIII –Sede Huancayo, la cual está integrada por la unidad administrativa, y conformada por la oficina de trámite documentario, entre otras áreas. La oficina de trámite documentario se encarga de recepcionar, registrar, almacenar y archivar documentos que llegan a la oficina; de igual manera cuenta con otra función principal, el de asistir en las documentaciones al jefe de la unidad administrativa; siendo esta oficina donde se ejerció las actividades como asistente administrativo.

Al inicio se encontró muchas deficiencias con respecto a las actividades realizadas en la oficina, sin embargo, los conocimientos en administración fueron de total importancia para enfrentar cada dificultad que se presentó.

La Oficina Nacional de Procesos Electorales es una entidad pública, la cual se encarga de todos los procesos electorales que exista dentro del país. ONPE está conformada por oficinas descentralizadas; una de ellas es la oficina descentralizada de procesos electorales – Huancayo, esta oficina es responsable de los procesos electorales de toda la región Junín, el cargo que se ocupó dentro de la ODPE – Huancayo fue como coordinadora de local de votación en el proceso de Elecciones Congresales Extraordinarias – 2020. Las funciones principales como coordinadora fueron: la responsabilidad administrativa con mayor peso del local de votación, la coordinación técnica que se lleva para lograr con éxito dicho proceso electoral, entre otras funciones.

Al inicio de las actividades se presentaron dificultades con respecto a la asignación de las funciones específicas de las personas a mi cargo, sin embargo, con los conocimientos sobre liderazgo y trabajo en equipo se pudo afrontar las dificultades.

La Clínica Tovar es una institución privada que brinda servicio en la atención de la salud humana; la clínica cuenta con diversas especialidades de atención, una de ellas es el consultorio de nutrición humana, en dicho consultorio se ejerció el cargo de asistente administrativo, el puesto tenía como principales funciones: realizar todas las actividades de los temas administrativos dentro del consultorio; manejar y organizar las historias clínicas; coordinar con los licenciados en nutrición las citas médicas; entre otras funciones.

Al inicio de las actividades no se encontró organización en las documentaciones debido a que, el consultorio de nutrición fue incorporado recientemente a finales del año 2018, sin embargo, con los conocimientos básicos sobre administración se pudo afrontar con éxito estos inconvenientes.

La finalidad del informe de suficiencia profesional es realizar una presentación y descripción analítica de las actividades, funciones y resultados logrados en los tres diferentes cargos que se ejercieron en las fechas de agosto del año 2019 hasta agosto del año 2020; teniendo en cuenta las teorías administrativas, liderazgo, marketing. De igual modo el informe presenta un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, diseño de investigación – acción, y se utilizó la técnica de observación.

Los resultados finales demostraron el desempeño eficiente de las labores profesionales, la capacidad de adaptación a diferentes situaciones, la capacidad de liderazgo, la habilidad de trabajo en equipo, la proactividad, la participación para el logro de los objetivos y las propuestas de mejora en el equipo.

## **Introducción**

En la actualidad la participación de las empresas públicas como privadas están siendo más influyente en la vida cotidiana de todo el mundo; por lo cual es fundamental que las empresas brinden un servicio de calidad y de mejora constante para el bienestar de la población. Para ello es necesario el área de administración, el cual permite que la empresa funcione de acuerdo con lo planificado en los objetivos, este orientado a procesos y también presente mejoras para el futuro de la organización.

Además, el principal objetivo como administrador es brindar resultados satisfactorios para la empresa; sin embargo, existe muchas diferencias con respecto al funcionamiento de las empresas públicas y privadas, ya que en las empresas públicas están ligadas directamente al estado peruano y se gestiona de acuerdo con normas y leyes; por otro lado, en las empresas privadas se diferencia por ser únicas y con objetivos específicos de acuerdo con el rubro y sector.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, está conformada por diversas zonas registrales, una de ellas es la zona registral N° VIII – sede Huancayo, dentro de esta zona registral se encuentra la unidad administrativa encargada de todo el tema administrativo en la sede Huancayo, la unidad administrativa está compuesta por varias oficinas y áreas; entre ellas se encuentra la oficina de trámite documentario, que tiene como función: la recepción, registro y archivamiento de los documentos que llegan a la oficina, entre otras funciones.

El puesto que se desempeñó dentro de SUNARP Huancayo, fue de asistente administrativo en la oficina de trámite documentario, lo cual me permitió ejercer las actividades administrativas en diferentes situaciones que requería mi puesto y la oficina; cabe recalcar que por la crisis sanitaria de pandemia del covid-19 en el año 2020, se presentaron muchos desafíos y dificultades a nivel institución, por ende mis funciones y cargos crecieron; además por la coyuntura de la pandemia por el covid-19 se tuvo que asumir el cargo de asistente

administrativo en el área de abastecimiento; trabajando paralelamente en la oficina de trámite documentario, siendo esta situación un desafío muy importante como profesional, pero finalmente se logró resultados positivos.

La Oficina Nacional de Procesos Electorales, se divide en oficinas descentralizadas, una de ellas es la ODPE – Huancayo encargada de los procesos electorales en la región Junín. El puesto que se desempeñó como coordinadora de local de votación permitió ejercer la administración de una manera directa, debido a que se contó con personal a mi cargo y fue necesario liderar el equipo teniendo en cuenta la participación democrática y colaborativa de cada uno de ellos, esto favoreció el trabajo y se pudo lograr el objetivo principal.

La Clínica Tovar, cuenta con diferentes consultorios de servicio de salud humana, una de las especialidades es el consultorio de nutrición, el puesto que se ejerció en el consultorio fue de asistente administrativo, teniendo como función: la organización y coordinación de la documentación que se lleva dentro del consultorio, entre otras funciones. Este puesto permitió ejercer la administración, tomando como base los pilares de la administración: planificación, organización, dirección y control.

El objetivo principal del presente informe de suficiente profesional fue realizar una descripción narrativa, detallada y analítica de mi desempeño laboral en los diferentes puestos ya señalados, además de presentar los aspectos positivos y negativos vividos en las diversas situaciones de cada empresa y finalmente presentar los resultados alcanzados durante todo el periodo de las actividades profesionales. Se explica el informe a través de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se detalló las características generales de cada institución, las actividades, descripción de funciones, responsabilidad del cargo, etc. En el segundo capítulo se menciona los aspectos generales de las actividades profesionales, tales como el diagnóstico situacional a través de la matriz FODA, justificación del informe, los objetivos, y los resultados

esperados. En el tercer capítulo se desarrolló los conceptos y bases teóricas sobre administración que permitió sustentar lo realizado en cada puesto de trabajo. En el cuarto capítulo se detalla la metodología utilizada en el informe, que materiales se utilizó y los cronogramas de actividades profesionales. En el quinto capítulo se menciona los resultados logrados, dificultades de las actividades y el aporte que brindé a las tres instituciones donde se laboró.

Finalmente se presentó las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

## Capítulo I: Aspectos generales de las instituciones SUNARP Huancayo – ONPE

### Huancayo – Clínica Tovar

Cuando se menciona a las instituciones en general, eso conlleva agruparlas en entidades públicas y/o privadas, las cuales cuentan con carácter social, benéfico, cultural, etc. Dichas entidades generan beneficios y desarrollo para la población; el aporte que brindan contribuye al avance y diversificación de la economía, así como a impulsar la competitividad del país ayudando a solucionar las limitaciones del sector público.

Instituciones y/o empresas laboradas. A continuación, en la tabla 1 se detallan cada una de las instituciones donde se laboró; especificando: la institución, el tiempo de trabajo y cargo desempeñado.

Tabla 1

*Instituciones y/o empresas donde se laboró.*

Nro.	Institución, empresa u organización	Periodo de trabajo indicar día, mes y año	Tipo de trabajo (Planilla, orden de servicio, contrato, etc.)	Cargo desempeñado
1	SUNARP – Huancayo	Inicio: 27/01/2020 Fin: 27/08/2020	Planilla	Asistente administrativo en la oficina de trámite documentario
2	ONPE – Huancayo	Inicio: 26/12/2019 Fin: 31/01/2020	Locación de Servicio	Coordinador de local de votación.
3	Clínica Tovar	Inicio: 26/08/2019 Fin: 27/12/2019	Locación de Servicio	Asistente administrativo en el consultorio de nutrición

Nota. Extraído de la declaración jurada de experiencia modalidad de titulación TSF. Fuente: Universidad Continental (UC, 2022)

Según los reglamentos académicos de la Universidad Continental, en la modalidad de titulación – trabajo de suficiencia profesional. El principal requisito es: contar con un (01) año

ininterrumpido mínimo de labores asociadas a su perfil profesional, contadas desde la fecha de egreso. Además, se menciona que se puede haber participado en varias empresas durante el periodo de labores (UC, 2022).

El periodo de tiempo de labores profesionales que desempeñé comienza el 26 de agosto del año 2019 hasta el 27 de agosto del año 2020; cumpliendo los requisitos para la elaboración de trabajo de suficiencia profesional; a continuación, se detallará los aspectos generales de las tres instituciones donde se laboró:

## **1.1. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos**

### **1.1.1. Datos Generales de la Institución.**

- Tipo de contribuyente: Instituciones públicas
- Razón social: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
- Ruc: 20176231506
- Dirección: Jirón Arequipa N° 240 – El Tambo – Huancayo
- Representante legal: Mario Precilio Sáenz Arana
- Cargo: Jefe zonal
- Número de trabajadores: 30
- Actividades económicas: Administración pública en general
- CIU: 8411

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, “es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos” (SUNARP S. N., 2022, párr. 1).

### **1.1.2. Actividad Principal de la Institución.**

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, como órgano descentralizado “tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico – registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar,

normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los registros que conforman el sistema” (SUNARP S. N., 2022, párr. 7). De igual manera, tiene entre otras funciones: el de inscribir y publicar los actos, contratos, derechos y titularidades de las personas, se caracteriza por ser: oportuna, inclusiva, transparente, predecible y eficiente.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, tiene como objetivo el “incrementar el acceso y confiabilidad de los servicios registrales mediante la ampliación de los servicios de inscripción y publicidad registral a través de las oficinas registrales y oficinas receptoras, del uso de plataformas virtuales, de servicios móviles brindados a través de la aplicación SUNARP, de actividades de promoción y difusión de los servicios, simplificación de los requisitos, así como a través de la mejora de procesos para generar confianza en el servicio registral.” (SUNARP, 2021, párr 12). Por otro lado, las nuevas estrategias que se aplica en SUNARP es mejorar el desarrollo del sistema administrativo y brindar un servicio de calidad que favorezca las necesidades de los usuarios.

### **1.1.3. Reseña Histórica.**

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos o como es conocido por sus siglas SUNARP, tiene el contexto histórico iniciando con “el Decreto Ley N.º 23095:

Ley Orgánica de la Oficina Nacional de los Registros Públicos, publicada el 20 de junio de 1980, se crea la Oficina Nacional de los Registros Públicos (ONARP) como Organismo Público Descentralizado, vinculado a la Presidencia de la República, encargado de la inscripción y publicidad de los actos jurídicos determinados por ley, con Sede Central en la ciudad de Lima y oficinas registrales en las capitales de departamento, así como en las provincias y distritos que la jefatura determine. (SUNARP, 2021, párr 9).

Posteriormente, se declara que los registros públicos constituyen un organismo público descentralizado del sector justicia el cual tiene como objetivo la inscripción y publicidad de los actos y contratos que determina la ley.

Con la promulgación de la Ley N.º 26366 (16 de octubre de 1994), se creó el “Sistema Nacional de los Registros Públicos con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, orientado a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de los registros que lo integran.” (SUNARP, 2021, párr. 11). Asimismo, SUNARP cuenta con autonomía económica, financiera, administrativa y registral.

Actualmente la SUNARP cuenta con 14 zonas registrales a nivel nacional. Las zonas registrales son constituidas por personal técnico y profesional capacitado que brinda un servicio eficiente y eficaz la cual es reconocida a nivel nacional; la sede Huancayo pertenece a la zona registral N° VIII.

#### **1.1.4. Organigrama de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Huancayo.**

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, cuenta con diversas unidades orgánicas comenzando por la alta dirección y por los diferentes órganos que la constituyen, los cuales tienen funciones como: consultivo, control institucional, defensa jurídica institucional, asesoramiento, apoyo, órgano de línea, administrativa registral y sus órganos desconcentrados. El organigrama de la institución se presenta en la figura 1.

#### **1.1.5. Filosofía Empresarial.**

El Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2019-2023 concuerda con las políticas del estado, acuerdo nacional y la política general del gobierno. De igual manera, para el cumplimiento de la misión es importante definir los objetivos y las acciones, las cuales se encuentran plasmadas en el Planeamiento Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024.

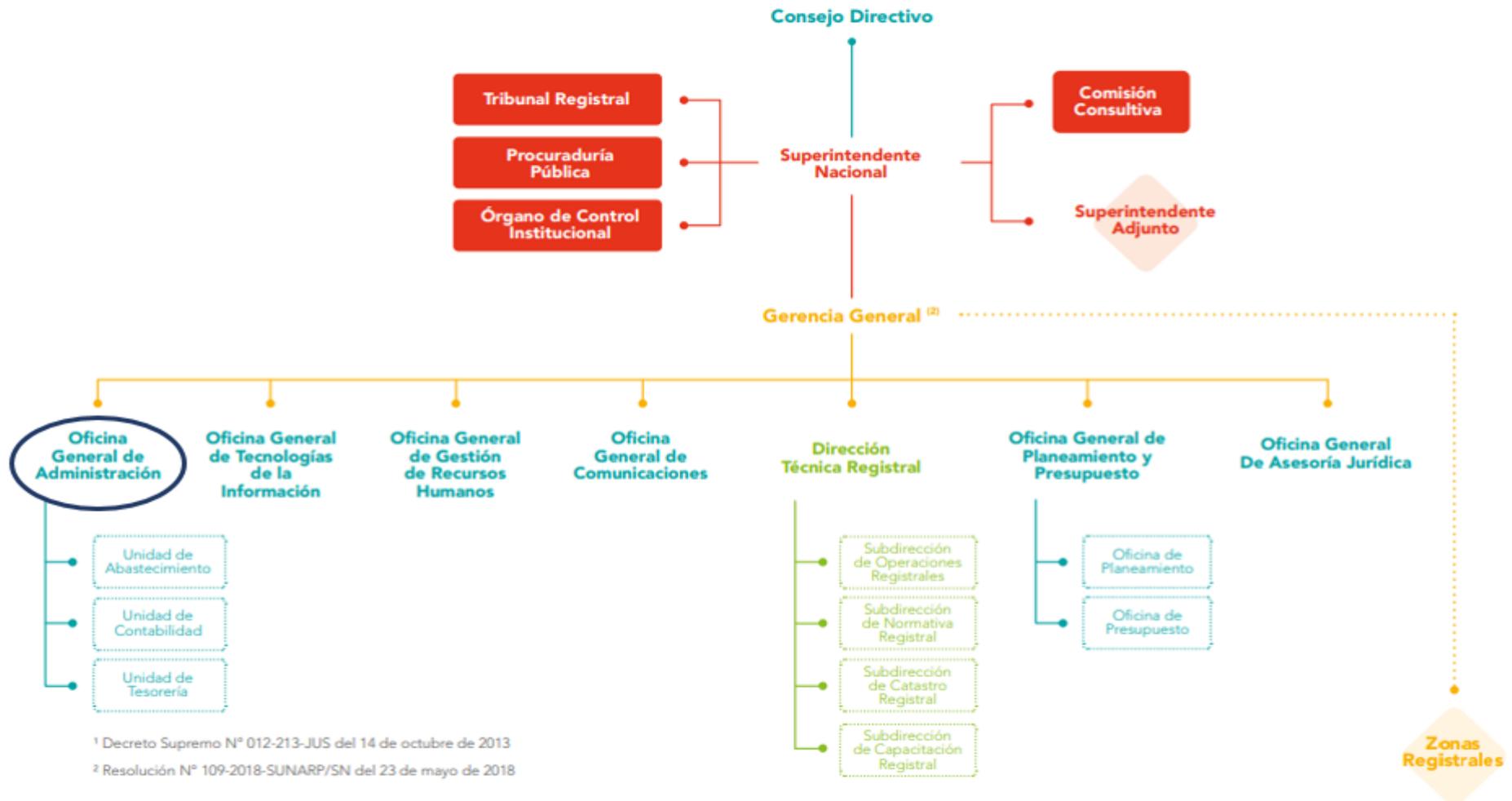


Figura 1. Organigrama Institucional de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.  
 Nota. Tomado de la Memoria Institucional 2020 (p.19), por SUNARP, 2020.

#### ***1.1.5.1. Visión.***

“En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social, armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos”. (SUNARP, 2021, p. 13).

#### ***1.1.5.2. Misión.***

“Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible”. (SUNARP, 2021, p. 13)

#### **1.1.6. Bases Legales.**

- Ley N° 26366, mediante la Ley N° 26366 se crea el Sistema Nacional de Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, más conocido como SUNARP.
- Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, mediante esta resolución se aprueba el estatuto de la SUNARP.
- Resolución N° 346-2015-SUNARP/SN, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, mediante esta resolución aprueba el Plan Estratégico Institucional por el periodo 2016-2018, en el cual indica que la visión se desarrolla a nivel del Sector Justicia y Derechos humanos y la misión se define a nivel institucional.

#### **1.1.7. Descripción del Área Donde Realiza sus Actividades Profesionales.**

Se realizó las actividades profesionales en la oficina de trámite documentario el cual pertenece a la Unidad de Administración; dicha unidad tiene como característica cumplir todos los procedimientos administrativos de la zona registral N° VIII – Sede Huancayo. Las áreas que pertenecen a la unidad de administración son: abastecimiento, contabilidad, tesorería, el

área de personal, patrimonio y trámite documentario el cual es dirigido por el Jefe de la Unidad de Administración.

### **1.1.8. Descripción del Cargo y Responsabilidades del Bachiller.**

#### ***1.1.8.1. Descripción del Cargo.***

- Cargo: Asistente administrativo
- Oficina: Oficina de trámite documentario
- Unidad orgánica: Unidad de administración
- Zona registral: Zona registral N° VIII– Sede Huancayo
- Número de puesto: Dos

#### ***1.1.8.2. Requisitos Mínimos para el Cargo.***

- Ser egresado universitario o instituto de educación superior del periodo 2019-1 en adelante.
- No haber obtenido el título profesional.
- Disponibilidad para realizar prácticas profesionales por ocho (08) horas diarias o cuarenta (40) horas semanales.

Los requisitos mínimos solicitados están plasmados en la convocatoria de concurso público para prácticas N°022-2019-Z.R.N°VIII/UADM-PERS (SUNARP, 2019).  
Confirmando su veracidad de la información brindada.

### **1.1.9. Función del Cargo (Responsabilidades del Bachiller).**

El asistente administrativo en la oficina de trámite documentario es responsable del cumplimiento de las funciones correspondiente a lo señalado en el “MOF del año 2005 elaborado por la Gerencia de Presupuesto y Desarrollo – SUNARP” (SUNARP, 2005, p. 43), los cuales son:

- Ejecuta, organiza, coordina y controla las actividades de trámite documentario.

- Recibe, registra, clasifica y distribuye la documentación que ingresa a la entidad para luego derivarla a las demás unidades y/o áreas, posteriormente efectúa el seguimiento y control mediante el sistema informático.
- Recibe, registra, clasifica y despacha la documentación externa que emiten las demás unidades de la zona registral.
- Coordina, ejecuta y controla las acciones del trámite documentario de conformidad con la normativa y disposiciones legales.
- Vela por la seguridad de los documentos.
- Atiende las consultas que los usuarios realicen, de igual forma orienta al público sobre las atenciones de las diferentes áreas.
- Organiza y coordina el archivamiento de los documentos del área.
- Apoya al especialista administrativo al mando del área.

## **1.2. Oficina Nacional de Procesos Electorales**

### **1.2.1. Datos generales de la Institución.**

- Tipo de contribuyente: Instituciones públicas
- Razón social: Oficina Nacional de Procesos Electorales
- Ruc: 20291973851
- Dirección: Jirón libertad N° 122 – Huancayo
- Representante legal: Marco Antonio Vilela Seminario
- Cargo: Jefe de la Oficina Descentralizado de Procesos Electorales – Huancayo
- Número de trabajadores: 250
- Actividades económicas: Administración pública en general
- CIU: 8411

Cabe señalar que la ONPE instala Oficinas Descentralizadas de Proceso Electoral (ODPE) que se conforman para cada proceso electoral de acuerdo con las circunscripciones

electorales y tipo de distrito electoral que registrará en el proceso en curso (ONPE, 2020); por lo cual, la ODPE Huancayo administra justicia electoral; fiscaliza los procesos electorales; proclama a los candidatos; brinda la educación electoral; etc. Encomendado por la ONPE, siendo la oficina nacional que instala las ODPE a nivel nacional.

La Oficina Nacional de Procesos Electorales, “es un organismo electoral constitucional autónomo que forma parte del Estado” (ONPE, 2020, párr. 3). La ONPE es aquella autoridad que organiza y ejecuta los diversos procesos electorales, referéndum y otras consultas populares.

### **1.2.2. Actividad Principal de la Institución.**

La Oficina Nacional de Procesos Electorales, como órgano autónomo tiene como principal actividad el proteger y defender la libre expresión de la voluntad popular mediante los llamados procesos electorales. Asimismo, la ONPE “promueve la cultura electoral democrática a través de capacitaciones de educación electoral y, como parte de ello, específicamente, el respeto de los derechos políticos de la mujer en cumplimiento a la política de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y otras que las leyes señalan” (ONPE, 2020). La Oficina Nacional de Procesos Electorales, cuenta con diversas funciones como: organizar los procesos electorales y para ello es necesario planificar, organizar y ejecutar dichas actividades con un plan en específico; por otro lado, la ONPE es el ente encargado de elaborar los materiales electorales para cada proceso electoral, a la par distribuirlos entre las otras oficinas descentralizadas que existen a nivel nacional. Para realizar todas estas funciones la ONPE, también trabaja en conjunto con el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) y con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), estas entidades son necesarias para recopilar datos y verificar la información que se requiera.

### **1.2.3. Reseña histórica**

La Oficina Nacional de Procesos Electorales, fue creada por la Constitución Política del Perú (La Constitución del 93), la cual es mencionada en el artículo 177; pero finalmente el 21 de junio de 1995 se publicó la Ley Orgánica de la ONPE – Ley N° 26487. La ONPE, como institución ya constituida tiene hasta la actualidad 89 procesos electorales organizados.

### **1.2.4. Organigrama de la Oficina Nacional de Procesos Electorales.**

La Oficina Nacional de Procesos Electorales, siguiendo su plan de descentralización instaló en todo el Perú 19 Oficinas Regionales de Coordinación (ORC), éstas oficinas son responsables de ejecutar todas las funciones institucionales; dentro de sus principales actividades son las de brindar apoyo y asistencia técnica a todas las organizaciones públicas y de sociedad civil según lo requieran. Finalmente, para el desarrollo de las elecciones congresales extraordinarias 2020 se instalaron 60 ODPE a nivel nacional.

El organigrama de la institución se presenta en la figura 2

### **1.2.5. Filosofía Empresarial**

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 de la ONPE, establece la misión, valores, políticas institucionales, los objetivos y acciones estratégicas.

#### ***1.2.5.1. Misión***

“Velar por la obtención de la fiel y libre expresión de la voluntad popular de los ciudadanos, organizaciones políticas, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, en todos los procesos electorales, de referéndum y otros tipos de consulta popular de manera oportuna, transparente con un enfoque intercultural e inclusivo” (ONPE, 2020, párr. 1).

#### ***1.2.5.2. Política Institucional***

“Garantizar la obtención de la libre expresión de la voluntad popular y contribuir con la institucionalidad democrática en el país a través de nuestro posicionamiento como entidad técnica, transparente y eficiente, especializada en la organización de procesos electorales y en

el fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía, organizaciones políticas y sociedad civil”. (ONPE, 2020, párr. 2).

### **1.2.6. Bases Legales.**

Ley Orgánica de la ONPE - Ley N° 26487, la Oficina Nacional de Procesos Electorales dispone sus funciones principales, así como las coordinaciones que tiene con otros organismos electorales. En dicha ley se indica la estructura orgánica, disposiciones transitorias y el régimen económico.

### **1.2.7. Descripción del Área Donde Realiza sus Actividades Profesionales.**

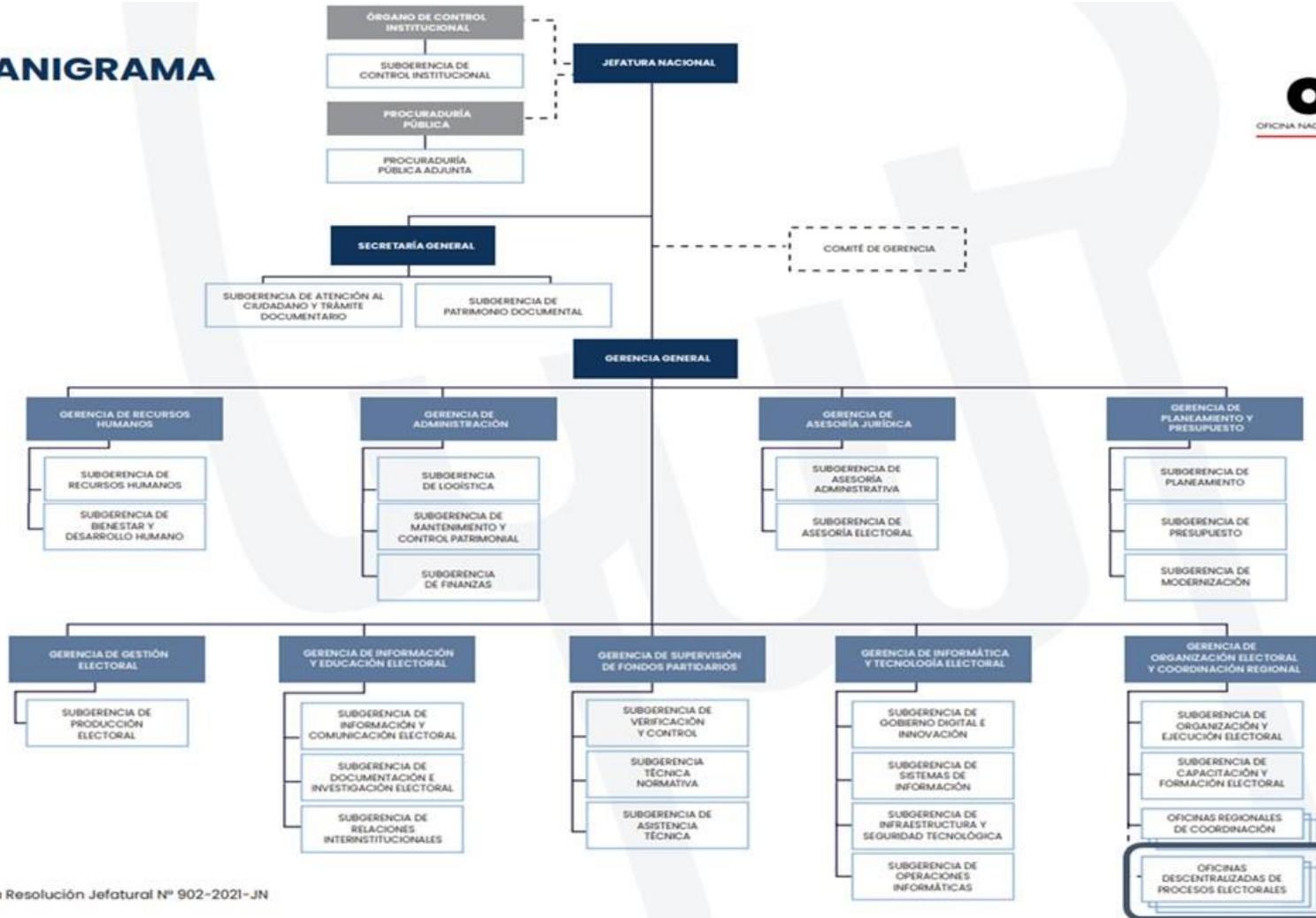
Se desempeñó las actividades profesionales en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales (ODPE) – Huancayo, la cual se instala para cada proceso electoral y se encarga de organizar, ejecutar y dirigir las acciones correspondientes; esta oficina designa a los miembros de mesa, elige los locales de votación, distribuye los cargos a cumplir y reparte los materiales electorales a todos los locales designados. Finalmente, cada ODPE tiene como responsabilidad el orden y protección de la libertad personal en cada voto popular.

### **1.2.8. Descripción del Cargo y Responsabilidades del Bachiller.**

#### ***1.2.8.1. Descripción del Cargo.***

- Cargo: Coordinador de local de votación
- Oficina: Oficina Descentralizada de Procesos Electorales - Huancayo
- Unidad orgánica: Gerencia general
- Línea de dependencia: Gerencia de organización electoral y coordinación regional
- Número de puesto: 250

**ORGANIGRAMA**



Con base en la Resolución Jefatural N° 902-2021-JN

Figura 2. Organigrama de la Oficina Nacional de Procesos Electorales.

Nota. Tomado de la Información Institucional, por ONPE, 2020, Flickr (<https://www.onpe.gob.pe/img/organigrama.pdf>).

### ***1.2.8.2. Requisitos Mínimos para el Cargo.***

- Estudios universitarios y/o técnicos.
- Experiencia mínima de tres (03) meses en actividades en el sector público y/o privado.
- Conocimientos de programas de ofimática.
- Disponibilidad para viajar al interior del país.
- Capacitación acreditada a partir del año 2010 hacia adelante, en temas de: liderazgo, gestión pública, etc.

Los requisitos mínimos para asumir el cargo están detallados en el concurso público para la selección de coordinadores de local de votación de las ODPE (ONPE, 2019, p. 3).  
Confirmando su veracidad de la información brindada.

### **1.2.9. Función del Cargo (Responsabilidades del Bachiller).**

El coordinador de local de votación es sin duda el funcionario con mayor responsabilidad administrativa y operativa en el local de votación; las principales funciones según el cuaderno de trabajo del coordinador de local de votación (ONPE, 2019, p. 35) son:

- Organiza, gestiona, ejecuta, dirige, supervisa y evalúa la jornada electoral, tomando en cuenta los lineamientos de planificación elaborados por la ONPE.
- Organizar y difundir los lugares y horarios de las capacitaciones de todos los actores electorales mediante los diversos medios de comunicación.
- Resguardar y alistar los materiales de capacitación y los formatos de registro.
- Ejecutar las capacitaciones aplicando los diseños metodológicos y siguiendo las estrategias correspondientes.
- Dirigir y apoyar el acondicionamiento del local.
- Organizar, supervisar y resguardar los materiales que se utilizarán en el proceso electoral.

- Apoyar en el ingreso de datos por el sistema SIRCAE.
- Realizar reportes diarios de las informaciones de los actores electorales.
- Supervisar el trabajo de los coordinadores de mesa a tengo a mi cargo.
- Dirigir las funciones de cada colaborador antes del día de las elecciones.
- Organizar el local de votación y distribuir cada material electoral según corresponda.
- Velar por la integridad del ciudadano al momento de realizar su voto.
- Estar a cargo de todo el local de votación y coordinar con las fuerzas policiales que se realice el proceso electoral sin percances.
- Realizar todos los procesos administrativos que correspondan.

### **1.3. Clínica Tovar E.I.R.L.**

#### **1.3.1. Datos Generales de la Institución.**

- Tipo de contribuyente: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
- Razón social: Centro Médico Clínica Tovar EIRL
- Ruc: 20573896051
- Dirección: Avenida Francisco Solano N° 308 - Huancayo
- Representante legal: Unsihuay Tovar Edison
- Cargo: Gerente
- Número de trabajadores: 20
- Actividades económicas: Otras actividades de atención de la salud humana
- CIU: 8690

La Clínica Tovar, es un centro médico especializado en el aparato digestivo y en otras especialidades de salud.

#### **1.3.2. Actividad Principal de la Institución.**

La Clínica Tovar, es una empresa dedicada a brindar servicio y atención de la salud humana; tiene como factor predominante la especialidad en el aparato digestivo. Además,

cuenta con profesionales de distintas áreas como las siguientes: ginecología, medicina general, pediatría, gastroenterología y nutrición.

### **1.3.3. Reseña Histórica.**

La Clínica Tovar, inició sus actividades en el año 2014, siendo conocido como un centro médico. Desde sus comienzos se caracterizó por brindar un servicio de salud que incluye calidad y diversidad en las áreas médicas. A finales del año 2019, la clínica comenzó a restaurar sus instalaciones teniendo como principal objetivo el ampliar sus áreas de consultas y proyectar sus instalaciones con áreas de hospitalización.

### **1.3.4. Organigrama de la Clínica Tovar E.I.R.L.**

En la figura 3 se muestra el organigrama de la institución.

### **1.3.5. Filosofía Empresarial**

#### ***1.3.5.1. Visión.***

“Ser una de las mejores clínicas especializadas en el área de gastroenterología en la ciudad de Huancayo” (Clínica Tovar, párr. 2).

#### ***1.3.5.2. Misión***

“Brindamos un servicio médico de calidad especializado en el aparato digestivo” (Clínica Tovar, párr. 4).

### **1.3.6. Descripción del Área Donde Realiza sus Actividades Profesionales**

La Clínica Tovar EIRL, dispone de consultorios externos; en su mayoría tiene como jefe de área o del servicio en específico el mismo doctor o licenciado a cargo. Se realizaron las actividades profesionales en el servicio de nutrición a cargo de la licenciada de nutrición Rosario Bravo Castillo.

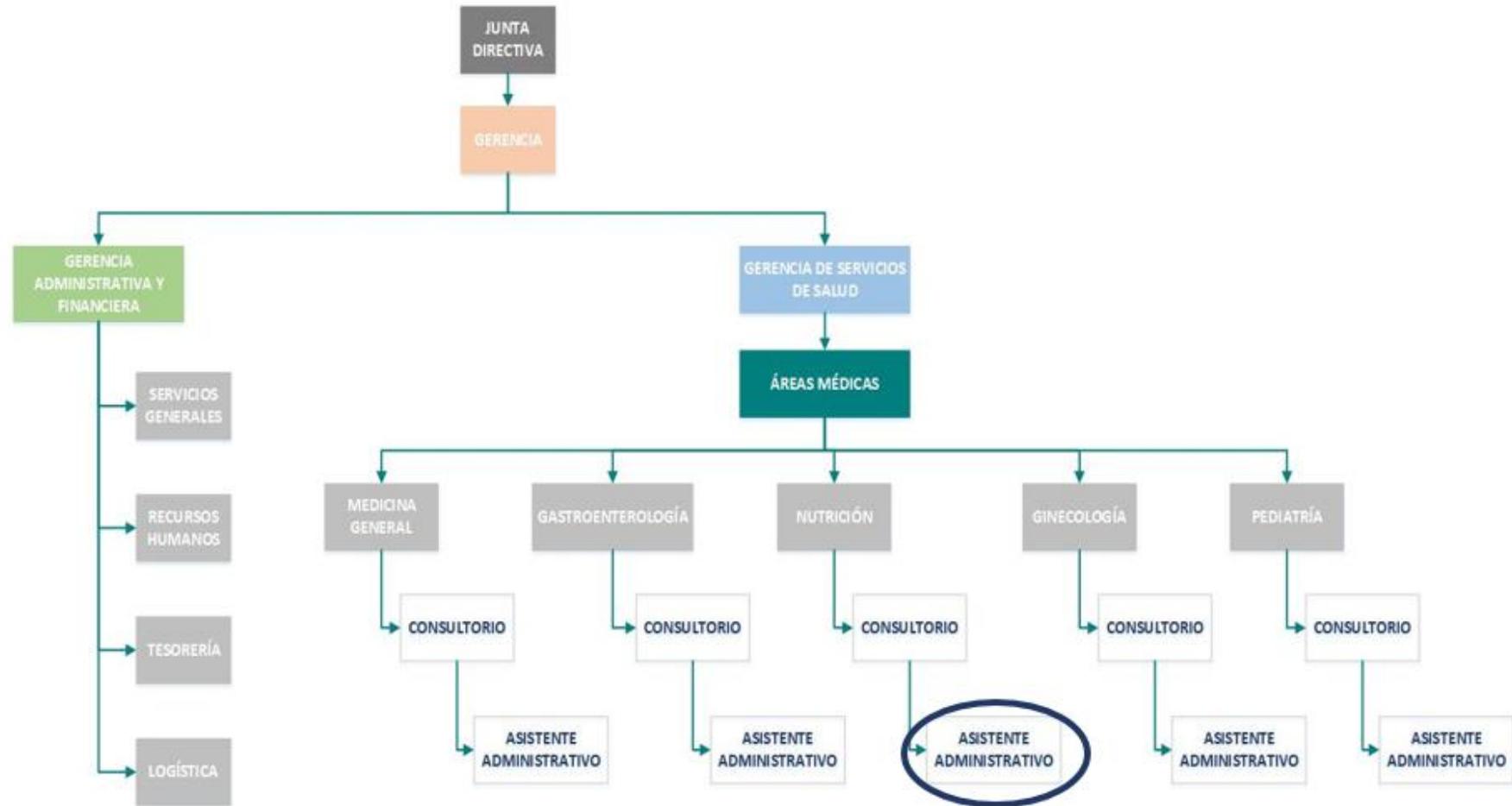


Figura 3. Organigrama de la Clínica Tovar.

Nota. Adaptado de la Información institucional, por la Clínica Tovar, 2019, Flickr (<https://www.facebook.com/CENTROMEDICOTOVAR>).

El consultorio de nutrición contaba con independencia; es decir, era un consultorio externo, por lo cual la documentación tanto administrativa, financiera y de clima laboral lo llevaba el asistente administrativo del servicio. También el servicio de nutrición se caracterizaba por realizar constantes actividades de campañas y fomentación sobre temas de nutrición dentro y fuera de la Clínica Tovar, de igual manera, el servicio tenía la responsabilidad completa de las atenciones que se brindaba y los temas administrativos.

### **1.3.7. Descripción del Cargo y Responsabilidades del Bachiller.**

#### ***1.3.7.1. Descripción del Cargo***

- Cargo: Asistente administrativo del consultorio de nutrición
- Servicio de salud: Nutrición.
- Unidad orgánica: Áreas médicas – consultorios externos
- Línea de dependencia: Gerencia de servicios de salud
- Número de Puesto: 1

#### ***1.3.7.2. Requisitos Mínimos para el Cargo.***

- Estudiante o egresado de la carrera de administración.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Conocimientos en programas de ofimática.
- Experiencia mínima de 3 meses en entidades públicas o privadas.

Los requisitos mínimos para asumir el cargo, fue detallado en la convocatoria presentada por la página oficial de la Clínica Tovar (Clínica Tovar, 2022).

### **1.3.8. Función del Cargo (Responsabilidades del Bachiller).**

Los asistentes administrativos de los consultorios externos tienen como jefes inmediatos aquellos médicos o licenciados a cargo del servicio de atención correspondiente. El puesto donde se desempeñó las labores administrativas fue en el consultorio de nutrición, el cual fue dirigido por la licenciada de nutrición a cargo; Las principales funciones fueron:

- Organizar todas las historias clínicas, y ordenar los documentos de cada paciente.
- Realizar informes según lo requerido por el jefe inmediato a cargo.
- Diseñar una estructura de servicio de atención para cada paciente.
- Planear y organizar los horarios de atención de cada paciente con coordinación de la licenciada en nutrición.
- Realizar un plan de asociación con otras entidades y grupos en específico para armar una alianza de trabajo.
- Brindar información de horarios y precios de consultas a los pacientes.
- Convocar y organizar los temas administrativos necesarios para armar campañas de nutrición en MYPES, PYMES y otras entidades.
- Armar paquetes de promoción de los servicios de nutrición e informar por las redes sociales de la clínica y de la página alterna del consultorio de nutrición.
- Realizar estrategias de marketing mediante redes sociales, para atraer a nuevos pacientes.
- Gestionar y dirigir actividades de motivación organizacional para todos los nutricionistas.

## **Capítulo II Aspectos Generales de las Actividades Profesionales**

Es de conocimiento general que las entidades públicas y privadas se manejan de distintas formas, normas, etc. Sin embargo, tienen un objetivo en común, la cual es brindar un servicio de calidad que satisfaga la necesidad y/o deseo del cliente o población en general; por ello es importante que la entidad u organización cuente con un plan organizacional y sea dirigido con la mayor eficacia posible. Por ende, el trabajo del profesional administrativo es considerado como una de las áreas con alta responsabilidad organizacional; también es fundamental mencionar que el área administrativa cuenta con diversos campos a explorar, es decir, que para cada entidad es necesario contar con especialistas administrativos, comenzando desde lo más básico que es planear y organizar hasta lo más complejo que es dirigir toda la organización. Además, una de las metas de la administración es cumplir con los objetivos planeados realizando las acciones estratégicas correspondientes a fin de generar mayores resultados.

Durante el ejercicio de las actividades profesionales realizadas en las tres entidades, se trabajó específicamente en la unidad administrativa gerencial en SUNARP, unidad de coordinación administrativa en ONPE y la oficina administrativa asistencial en la Clínica Tovar. En dichas entidades se identificaron problemas similares como la actualización de información y coordinación de funciones.

### **2.1. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos**

#### **2.1.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional.**

En el año 2019 y años anteriores, en la oficina de trámite documentario de la unidad de administración de SUNARP - Sede Huancayo, no se contaba con plan de trabajo de contingencia para la actualización del acceso a la información de los documentos y así cumplir los procedimientos administrativos que se expone en el Texto Único de Procedimientos

Administrativos (TUPA) de SUNARP, el cual menciona el acceso a la Información en virtud de la Ley de Transparencia.

Tabla 2

*Procedimientos Administrativos SUNARP.*

V. Acceso a la Información (No Registral)				
Procedimiento	Base legal	Requisitos	Inicio de trámite	Aprueba el trámite
Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentra en su posesión o bajo su control. Resolución SUNARP-SN	Artículos 3°, 7°, 8°, 10°, 11°, 12°, 13°, 15°, 16°, 17°, 18°, 19°, 20°, del TUO de la Ley N.º 27806, aprobado por D.S. N.º 043-2003-PCM (24/04/2003); 2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 10°, 11°, 12°, 13°, 14° del Reglamento de la Ley N.º 27806, aprobado por D.S. N.º 072-2003-PCM (07/08/2003); Resolución N.º 402-2003-SUNARP/SN (22/08/2003) que designa a los funcionarios encargados de atender las solicitudes de acceso a la información; Resolución N.º 218-2004-SUNARP/SN (28/05/2004)	Solicitud presentada vía formulario o documento que contenga la misma información. De corresponder indicar número y fecha de comprobante de pago en caso el pago se haya efectuado en la entidad. Si el pago se realizó en el Banco de la Nación, adjuntar copia del comprobante de pago* *Este requisito se presenta posteriormente al ingreso de la solicitud. La entidad a partir del sexto día hábil de presentada la solicitud, pone a disposición del ciudad.	Mesa de partes u oficina de trámite documentario de la respectiva Oficina Registral o Sede Central o, por el Portal de Transparencia.	Funcionario o designado por Resolución N° 009-2022-SUNARP/SN

Nota: Extraído del TUPA de SUNARP. Fuente: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP S. N., 2004, p. 102)

En la oficina se presentó una tardía de ingresos de documentos a través del sistema SISTRAM, generando una desactualización de la información de los documentos que llegaban a la oficina, los cuales tenían que ser registrados, derivados y archivados a las otras áreas. Otro

punto primordial, fue que los asistentes administrativos que laboraron en esta oficina en los años anteriores no contaban con un plan de trabajo para registrar los documentos en orden y también procedían a cambiar de área o simplemente existía mucha rotación del personal.

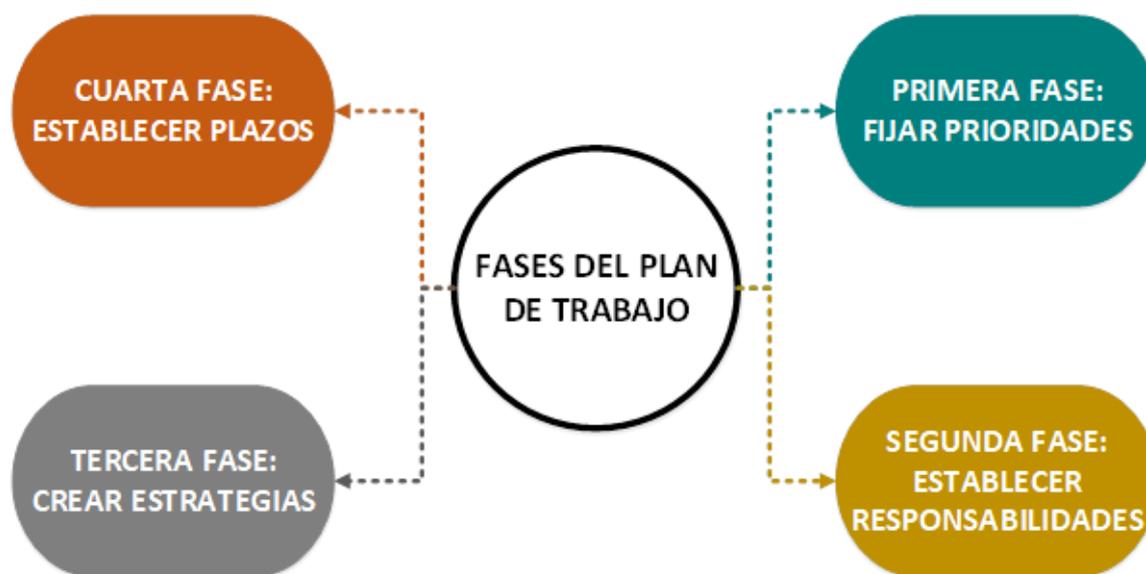
En enero del año 2020, se asumió el cargo de asistente administrativo 1 en la oficina de trámite documentario en la unidad de administración de SUNARP - Huancayo, la oficina era encabezado por el jefe de la unidad de administración y un equipo de 4 colaboradores (1 analista administrativa y 3 asistentes de la oficina). Con la aceptación del puesto de asistente administrativo 1 de la oficina se apoyó en la implementación de un plan de trabajo de contingencia, ya que existió desorganización de funciones y prioridades.

Para ejecutar el plan de trabajo, se requirió una actitud proactiva y de trabajo en equipo para poder agilizar los pendientes de actualización de la información que existía en la oficina y mejorar las funciones dentro de ella y posteriormente que la institución se vea favorecida. Es así como se dio inicio a la primera fase de fijar prioridades, la cual consistía en determinar las prioridades de actualización de la información, es decir, por cuales de los documentos se debería iniciar la recepción, ordenamiento y derivación, para lograr la actualización de la información y seguir con la transparencia de información en SUNARP.

Asimismo, esta fase inició en los primeros días de febrero del año 2020, y permitió iniciar el mes con nuevas prioridades y actualizar los documentos con motivación; por otro lado, la asistente de la oficina a cargo tomó un rol más activo y permitió que los asistentes administrativos propongan mejoras para la oficina, esto fue fundamental, debido a que se presentó la motivación esencial para el desempeño de funciones y el compromiso de todo el equipo de trabajo.

Para el año 2020, específicamente el 17 de febrero se puso en marcha el plan de trabajo de contingencia en la oficina de trámite documentario; se tomó en cuenta que el objetivo principal de la oficina era obtener el 100% de la actualización de los registros de los

documentos en el sistema SISTRAM, y así brindar un acceso de la información transparente. Se apoyó en la elaboración de dicho plan y se compartió con todos los colaboradores dentro de la oficina, siendo el objetivo principal: lograr la actualización de la información de los documentos llegados a la oficina e ingresarlo al sistema SISTRAM para lograr la transparencia de información. Dicho plan es conformado por 4 fases la cual se menciona en la figura 4.



*Figura 4.* Fases del plan de trabajo de contingencia 2020.  
Nota: Elaboración propia.

La primera fase – fijar prioridades, se abordó en los primeros días de febrero del año 2020, esto ayudó a conocer cuáles eran los documentos urgentes que se tenían que actualizar y registrar en el sistema SISTRAM, dicha fase se llevó de una manera fácil y ordenada. Para la segunda fase – establecer responsabilidades en el equipo, se tomó en cuenta poder redefinir y especificar cuáles eran las funciones específicas de cada colaborador de la oficina y complementar en sus funciones la actualización de la información. Por lo cual el equipo de trabajo elaboro un cuadro de funciones actualizadas para tener claro las actividades en el plan de contingencia. Las funciones de cada colaboradora se mencionan en la tabla 3.

Tabla 3

*Funciones de los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario.*

Unidad de Administración – Oficina de Trámite Documentario			
N°	Cargo	Nombre	Funciones
1	Asistente de la oficina CAS	Jiménez Rivera, Jazmín	<p>Apoyo directo al jefe de la unidad de administración.</p> <p>Elaboración de informes y documentos que solicitan a la oficina o el jefe de la unidad.</p> <p>Dirigir la oficina y controlar el trabajo de las asistentes administrativas.</p>
2	Asistente administrativo 1	Oscategui López, Nathaly	<p>Actualización de la información de los documentos (registro y derivación de documentos desde octubre del año 2019 hasta fecha actual.)</p> <p>Apoyo directo a la analista administrativa CAS.</p> <p>Llevar documentos a la sede Atalaya según sea requerido.</p> <p>Apoyo en la recepción, organización y archivamiento de documentos.</p>
3	Asistente administrativo 2	Ticse Colonio, Whinny	<p>Actualización de la información de los documentos (registro y derivación de documentos desde enero del año 2019 hasta setiembre del año 2019).</p> <p>Recepción de documentos que llega a las oficinas.</p> <p>Coordinación de envíos de documentos a otras sedes registrales.</p>

Nota: Elaboración propia

Para la tercera fase – crear estrategias, se inició con la estrategia de dividir responsabilidades, es decir las dos asistentes administrativas que estaban a cargo de actualizar la información de los documentos, se dividieron las responsabilidades; sin embargo, al iniciar esta fase se presentó la coyuntura de la pandemia del Covid-19. Por lo cual, el gobierno peruano decretó cuarentena a nivel nacional por la crisis sanitaria, a partir del 16 de marzo del 2020, esto creó incertidumbre y desorganización en las funciones que se realizaba en la oficina.

También ocasionó que todo lo estructurado y avanzado en las actividades de actualización de la información de los documentos se vean afectadas directamente, y finalmente se presentó una falta de estructura para la fase 4 – establecer plazos, esta fase era muy importante para lograr el objetivo en la oficina.

El equipo de trabajo de la oficina de trámite documentario se vio afectado directamente por esta coyuntura del covid-19, y posteriormente se canceló las actividades en todas las entidades de SUNARP a nivel nacional. La asistente de la oficina a cargo se capacitó para llevar el trabajo remoto y complementar la mesa de partes virtual. Las actividades que se ejecutaban por mi persona se detuvieron, además se apoyó en algunas actividades remotas y la capacitación de recepción de los documentos virtualmente. La unidad administrativa en general cerró, y solo los jefes de cada área realizaron su trabajo de manera remota, teniendo que redefinir las funciones para cada colaborador.

Como se precisó en el último apartado, la oficina de trámite documento sufrió diversas necesidades internas y situaciones externas que dificultaron las funciones que se venía desempeñando como equipo de trabajo, esto permitió encontrar oportunidades de mejora para aplicar los conocimientos y experiencias adquiridas en el campo profesional. En la tabla 4 se detallará el diagnóstico situacional que presentaba la oficina de trámite documentario, dicho diagnóstico ayudo a planear nuevas estrategias en el plan de trabajo de contingencia propuesto.

Tabla 4

*Diagnóstico situacional*

N°	Diagnóstico situacional	Si	No
1	Presenta el manual de organización y funciones MOF: Permite conocer cada función y actividad de los diferentes puestos de trabajo para proponer nuevos objetivos como áreas, oficinas y finalmente como entidad.	X	
2	Presenta el texto único de procedimientos administrativos TUPA: Permite conocer toda la información de los procedimientos administrativos que se realiza en la entidad.	X	
3	Presenta organigrama: Es fundamental conocer la estructura de cargos y dependencia dentro de la entidad, esto permitirá reconocer el alcance y limitaciones con respecto a los objetivos y funciones.	X	
4	Se cuenta con una actualización de información de documentos para brindar transparencia informativa: En el texto único de procedimientos administrativos de SUNARP señala la importancia de la actualización de la información		X
5	Se cuenta con un plan de trabajo de contingencia: Los planes de trabajo dentro de las entidades, así como en cada área u oficina son prioridad para el logro de objetivo general. Además es necesario contar con planes de contingencia para prever situaciones de emergencia que afectaran al rendimiento de los objetivos.		X
6	Presenta un plan contra la situación por covid-19: Es cada vez más importante contar con planes de trabajo ligados a temas de salud pública.		X

Nota: Elaboración propia

En la tabla 4, se puede observar:

- En los ítems número 1, 2 y 3 muestra la información interna de la institución, esto permite conocer, regular y adecuar los modelos de gestión para las funciones que se realiza como equipo de trabajo y se cuenta con base institucional.
- En el ítem número 4 se menciona que no existía una actualización de información de documentos a la fecha, cabe recalcar que dicha actualización es importante dentro de la entidad SUNARP, ya que con esta información se brinda transparencia informativa, por otro lado en el ítem 5 se menciona el plan de trabajo de contingencia, se detalla que fue propuesto por todo el equipo de trabajo de la oficina de trámite documentario; además este plan ayudará a utilizar los pilares de la administración los cuales son: planificar, organizar, dirigir y controlar.
- En el ítem número 6 se puede describir como una de las mayores amenazas padecidas en términos mundiales, debido a que la pandemia a causa del covid-19, tuvo un efecto drástico en ambientes políticos, sociales, económico y sobre todo en ámbitos de salud, esto llevando a tomar decisiones de acuerdo con la situación que existía en esos momentos y afrontarlos de la mejor manera como institución.

### **2.1.2. Identificación de Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad.**

Mostrar el diagnóstico situacional permitió conocer las falencias que existía años anteriores en la oficina de trámite documentario, sin embargo, esto ayudo a reconocer debilidades, las cuales se daban solución con urgencia. A continuación, en la tabla 5 se elaboró una matriz FODA, que posibilito conocer los aspectos positivos y negativos del entorno interno y externo de la institución..

Tabla 5

*Matriz FODA SUNARP*

Análisis FODA	
<p><b>Fortalezas (+)</b></p> <p>SUNARP cuenta con documentos de gestión tales como: manual de organización y funciones, reglamento de organización y funciones, cuadro de asignación de personal, organigrama, entre otros. (PTE PERÚ, 2021) Estos documentos son fundamentales para estructurar nuevos objetivos y estrategias de acuerdo con las necesidades presentes de cada zona registral.</p> <p>SUNARP Huancayo presenta en su equipo de trabajo compromiso y ética profesional, la cual es reflejada en las distintas actividades de fomentación de crecimiento profesional y actividades recreativas.</p> <p>Además, se caracteriza por ser una de las zonas registrales que cuenta con mayor número de personal laborando. (SUNARP-HUANCAYO, 2020)</p> <p>SUNARP está en constante crecimiento con respecto a la tecnología que se utiliza en la entidad y en los servicios que brinda a la población.</p> <p>Busca incrementar el acceso y confiabilidad de los servicios registrales, a través de las oficinas registrales, oficinas receptoras, uso de</p>	<p><b>Oportunidades (+)</b></p> <p>SUNARP informó que el año 2019 la inscripción de las compraventas de inmuebles en los Registros de Predios creció 2.07% a comparación del año anterior; además menciona que las inscripciones aumentaron en doce departamentos del país, uno de ellos fue la región Junín al crecer 11.3% (SUNARP, 2020). Esta información es fundamental para SUNARP Huancayo, debido a que el presupuesto de la sede registral aumenta, y las actividades laborales generan más importancia a nivel nacional.</p> <p>SUNARP informó que en el año 2019 la inscripción de transferencias vehiculares creció 6.49% a comparación del año anterior. También se informó que específicamente en la región Junín los registros de propiedad vehicular creció 12.52% (SUNARP, 2020). Esto favoreciendo la recaudación de fondos para SUNARP Huancayo, existiendo planes de ampliación de locales a nivel región.</p> <p>SUNARP Huancayo brinda charlas a estudiantes de nivel secundario para dar a conocer los servicios que ofrece SUNARP; el principal</p>

aplicativos, etc. (SUNARP, Plan Operativo Institucional Multianual 2021-2023, 2020).

SUNARP coordina mensualmente cursos de capacitaciones tanto para el personal que labora en la entidad, sino también al público en general (SUNARP-HUANCAYO, 2020). Estas campañas de capacitación fortalecen el compromiso laboral en sus trabajadores, así como en la presencia constante en la población.

#### **Debilidades (-)**

La oficina de trámite documentario en SUNARP Huancayo presento entre los años 2018 al 2020 rotación del personal, esto trajo como consecuencia varios pendientes en las funciones y actividades que se realizaban en la oficina.

La oficina de trámite documentario en SUNARP Huancayo reflejo una falta de organización con respecto a las actividades que se realizaban dentro de la oficina, es decir, la oficina como tal contaba con funciones generales, sin embargo, los colaboradores que laboran en dicha oficina no tenían claro la designación de funciones en específico. Esto ocasiono que se repitiera actividades varias veces y una desorganización en las funciones.

El espacio físico donde se localizaba la sede administrativa SUNARP Huancayo era espacio reducido a diferencia de la sede registral. El

objetivo de estas charlas es generar una cultura registral desde temprana edad (SUNARP, 2019).

SUNARP Huancayo capacita a las rondas campesinas de diferentes centros poblados. Las capacitaciones brindan acceso a los beneficios del registro. Además, fomentación de los registros públicos favorece a toda la población.

#### **Amenazas (-)**

El 30 de setiembre del 2019, Martin Vizcarra presidente del Perú, mediante el Decreto Supremo N°165-2019-PCM disuelve el Congreso de la República y convoca a elecciones para un nuevo congreso para el 26 de enero del 2020. (PCM, 2019). Esta coyuntura política trajo una inestabilidad para la población y las empresas dentro del Perú; específicamente para SUNARP origino un cambio en los altos mandos, y modificaciones en actividades laborales dentro de todas las sedes SUNARP.

La tasa de crecimiento del PBI para el año 2019 fue de 2.2%, sin embargo, para el año 2020 la tasa de crecimiento disminuyo a un -11.1%, esto producto de la crisis sanitaria que se vivida a inicios del año 2020. SUNARP tuvo como consecuencia principal la poca

presentar un espacio reducido para las oficinas administrativas provoco desorden en los almacenes de documentos.

SUNARP Huancayo cuenta con 3 sedes: local de atalaya (sede registral), local de Arequipa (sede administrativa) y local chilca (sede incorporado). Para la oficina de trámite documentario de la sede administrativa el transportar documentos de una sede a otra ocasiona un extra de tiempo. Por ende, los documentos tardan en llegar a la oficina, teniendo una tardía de registros al sistema SISTRAM.

recaudación de los registros públicos, además se paralizó actividades laborales y las construcciones de nuevas sedes registrales.

Para diciembre del año 2019, China comunica a la Organización de las Naciones Unidas la existencia de casos de neumonía en la ciudad de Wuhan. El 30 de enero del 2020 la Organización Mundial de la Salud declara que el brote por el nuevo coronavirus COVID-19 constituye una emergencia de salud pública de importancia internacional. A nivel mundial la crisis sanitaria trajo consecuencias económicas y principalmente de salud pública.

Nota: Elaboración Propia.

Tabla 6

*Cruce de variables FODA.*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	F1. SUNARP cuenta con documentos de gestión. F2. SUNARP Huancayo presenta en su equipo de trabajo compromiso y ética profesional.	D1. La oficina de trámite documentario presentó rotación del personal. D2. La oficina de trámite documentario en SUNARP Huancayo presentó desorganización en las funciones.

	<p>F3. SUNARP crece en tecnología que se utiliza en la entidad y en los servicios que brinda a la población.</p> <p>F4. SUNARP coordina cursos de capacitaciones.</p>	<p>D3. La sede administrativa, cuenta con un espacio de trabajo reducido.</p> <p>D4. Traslado de documentos a diferentes sedes dentro de Huancayo.</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p>O1. Crecimiento de las inscripciones de las compraventas de inmuebles.</p> <p>O2. Crecimiento de las inscripciones de transferencias vehiculares.</p> <p>O3. Formulación de charlas a estudiantes de nivel secundario.</p> <p>O4. Formulación de capacitaciones a las rondas campesinas.</p>	<p>FO (MAX-MAX)</p> <p>Formular planes de trabajo para las diferentes sedes, áreas y oficinas según las necesidades presentadas; siguiendo como bases los documentos de gestión de la institución (O1, O2, F1, F2).</p>	<p>DO (MAX-MAX)</p> <p>Formular planes de trabajo de contingencia, para hacer frente a dificultades y objetivos urgentes de las áreas y oficinas (O1, O2, D1, D2).</p>
<p><b>Amenazas</b></p> <p>A1. Crisis política en el Perú.</p> <p>A2. Disminución del PBI.</p> <p>A3. Presencia de la pandemia por el covid-19.</p>	<p>FA (MAX-MIN)</p> <p>Fortalecer las capacitaciones para los colaboradores de las sedes de SUNARP (F3, F4, A1, A3).</p>	<p>DA (MIN-MIN)</p> <p>Ampliar la sede administrativa (D3, D4, A3).</p>

*Nota:* Elaboración Propia.

Finalmente, en la tabla 6 se muestra el cruce de variables presentando las estrategias propuestas por todo el equipo de trabajo.

Elaborado la matriz FODA y el cruce de variables, todo el equipo de trabajo de la oficina propuso alternativas de solución a la jefa inmediata, la cual evaluó y expuso ante el jefe de la unidad de administración. Las alternativas propuestas se detallan a continuación en la tabla 7.

Tabla 7

*Oportunidad / Necesidad en la actividad profesional.*

Diagnóstico situacional	Oportunidad / Necesidad
No se cuenta con un plan de trabajo de contingencia	<p>Establecer las fases del plan de trabajo de contingencia, señalando las actividades que se desarrollaran y especificando los requerimientos de materiales y/o equipos necesarios.</p> <p>Fases:</p> <p>1era fase: fijar prioridades</p> <p>Se selecciona que documentos son urgentes para registrar y derivar a través del sistema SISTRAM.</p> <p>Se realiza una lista y orden de los documentos que serán registrados y derivados. La documentación que se registrará dependerá por orden de llegada y urgencia.</p> <p>2da fase: establecer responsabilidades en el equipo</p> <p>Se elabora un cuadro de funciones especificando cada responsabilidad del equipo de trabajo.</p> <p>Se designa quienes estarán a cargos de la actualización de la información de documentos.</p> <p>3ra fase: crear estrategias</p> <p>Se propone cuáles serían la mejor manera y forma para lograr una actualización de información de documentos eficiente y eficaz.</p> <p>4ta fase: establecer plazos</p> <p>Es la parte final de las fases que ayudará cumplir con el objetivo en un determinado tiempo, a causa de la pandemia del covid-19, no se</p>

---

	determinó dicho plazo, debido a que las prioridades de la institución cambiaron.
Consecuencias a causa del covid-19	Se decreta estado de emergencia sanitaria en todo el país. SUNARP Huancayo reinicia sus actividades el 27 de abril del 2020, priorizando las actividades laborales de los jefes de cada área a través del trabajo remoto. Las actividades presenciales para el resto de los trabajadores se inician el 11 de mayo.  Los jefes a cargo recibieron capacitaciones para realizar los trabajos de forma virtual.

---

Nota: Elaboración Propia.

### **2.1.3. Objetivos de la Actividad Profesional.**

Como profesional de la carrera de administración, las funciones encomendadas en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos fueron actividades numerosas. Además, la experiencia laboral me brindó la oportunidad de conocer de primera mano una parte de la gestión pública, la cual es integrado por sistemas administrativos que se interrelacionan entre sí. Teniendo como objetivo general mejorar los procesos administrativos en la oficina de trámite documentario; de igual manera es importante utilizar adecuadamente los pilares de la administración, para finalmente cumplir los objetivos estratégicos de la unidad de administración y los objetivos generales de SUNARP Huancayo.

Es así como los objetivos propuestos para el plan de trabajo de contingencia se relacionan directamente al diagnóstico situacional presentado anteriormente. Los objetivos propuestos se detallan en la tabla 8. Los objetivos propuestos por el equipo de trabajo están alineados al documento de gestión del plan estratégico institucional PEI 2019 – 2024 de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Según la tabla 9 se puede realizar la una correlación particular.

Tabla 8

*Objetivos propuestos por el equipo de trabajo.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos propuestos por el equipo de trabajo
1	No se cuenta con un Plan de Trabajo de Contingencia.	Implementar un plan de trabajo de contingencia anualmente para lograr el 100% de actualización de la información de los documentos a través del sistema SISTRAM.
2	Consecuencias a causa del covid-19.	Realizar capacitaciones para todo el personal de trabajo que permitan conocer las actividades y funcionamientos del trabajo remoto y los cambios que existe en el trabajo presencial en una pandemia o situaciones similares.

Nota: Elaboración Propia

Tabla 9

*Objetivos del PEI 2019 - 2024 SUNARP.*

Objetivo estratégico institucional	Acciones estratégicas institucionales
OEI.02. Modernizar la gestión institucional para la satisfacción del ciudadano.	AEI.02.01: Procesos administrativos y operativos simples y eficientes para mejorar la gestión institucional.
	AEI.02.02: Fortalecimiento de capacidades permanente para el personal de SUNARP.

Nota: Extraído del PEI 2019 – 2024 SUNARP. Fuente: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP, 2018, p. 8).

- Objetivo estratégico institucional 02 del PEI: Objetivo propuesto N° 1.
  - Acción estratégica institucional 02.01: Objetivo propuesto N° 1.
- Objetivo estratégico institucional 02 del PEI: Objetivo propuesto N° 2.
  - Acción estratégica institucional 02.02: Objetivo propuesto N° 2.

#### **2.1.4. Justificación de la Actividad Profesional.**

Seguir las fases de la administración es el primer paso para obtener resultados y lograr objetivos propuestos; el inicio de las actividades profesional comienza con: planear, organizar, dirigir y controlar las funciones de las áreas en específico o de toda la entidad.

Así mismo, en el plan estratégico institucional PEI 2019 – 2024 de SUNARP, se menciona que uno de sus objetivos principales es de: modernizar la gestión institucional; esto implica mejorar los procesos administrativos, y a su vez ser capaz de mantenerse con el tiempo controlando las funciones y planteando otros objetivos estratégicos.

- **Planificación:** Se expresa mediante la propuesta del plan de trabajo de contingencia elaborado y ejecutado por todo el equipo de trabajo, siendo aquel documento que guiara los pasos para lograr los objetivos planteados y tener a futuro una estructura organizada. De igual forma este documento permite anticipar algunas situaciones que afectaría las actividades normales de la oficina, eliminando algunos riesgos.
- **Organización:** Las actividades que se requieran deben de realizarse de una manera ordenada, así todo el equipo de trabajo actuara de manera correcta; consiguiendo resultados eficientes y eficaces.
- **Dirección:** La fase de dirección es fundamental para cumplir el objetivo planeado, por ende, es necesario que el equipo de trabajo cuente con un líder que guie de una manera proactiva y apoye las ideas de sus subordinados. En la oficina de trámite documentario, el liderazgo lo llevo a cabo la jefa de la oficina; el equipo de trabajo se caracterizaba por contar con un ambiente laboral de apoyo mutuo y comunicación eficiente, asimismo motivaba al personal mediante actividades de confraternización, esto permitía que se proponga nuevas ideas para favorecer a la oficina.
- **Control:** El control de los avances laborales lo realizaba la jefa de oficina de manera diaria. Los resultados diarios eran evaluados para medir la productividad y plantear

mejoras en las funciones, así mismo brindar a los usuarios la transparencia de la información en SUNARP Huancayo.

### 2.1.5. Resultados Esperados

Los resultados esperados durante todo el periodo 2020, están ligados a las oportunidades identificadas en la oficina y áreas donde se realizó las actividades profesionales, cabe mencionar que el objetivo principal de la oficina era obtener el 100% de la actualización de los registros de los documentos en el sistema SISTRAM, sin embargo, se tuvo que reformular y cambiar los planes debido a la coyuntura por la pandemia del covid-19.

Los resultados esperados se detallan mejor en la tabla 10.

Tabla 10

*Resultados esperados.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos propuestos por el equipo de trabajo	Resultados reales 2020	Resultados proyectados 2021
1	No se cuenta con un plan de trabajo de contingencia.	Implementar un plan de trabajo de contingencia anualmente. Actualizar la información de los documentos a través del sistema SISTRAM a un 100%.	Se implementó el plan de trabajo de contingencia; logrando el 80% de lo requerido.	Actualizar el plan de trabajo de contingencia según lo requerido en el momento.
2	Consecuencias a causa del covid-19.	Realizar capacitaciones para todo el personal de trabajo que permitan conocer las	Se implementó, sin embargo es necesario aumentar las capacitaciones y	Capacitaciones y actividades de la salud dentro ambiente laboral.

actividades y funcionamientos del trabajo remoto y los cambios que existe en las labores presenciales en una pandemia o situaciones similares.	actividades para comunicar la importancia de la salud pública.
---	---

---

Nota: Elaboración Propia

Además, los informes de las actividades profesionales realizados en la oficina de trámite documentario fueron presentados a SUNARP, quedando como evidencia los archivos correspondientes. También es muy importante mencionar que durante el periodo laboral en SUNARP Huancayo, se presentó varios inconvenientes de coordinación en la oficina, esto a causa de la crisis sanitaria por la pandemia del covid-19. La pandemia afecto las labores cotidianas dentro de la oficina y a toda la institución en general, los principales inconvenientes fueron:

- La mayoría de los trabajadores que presentaban riesgo de contagio no asistieron a laborar prácticamente todo el periodo 2020, ocasionando que mi persona fuera la única responsable que laboraba presencialmente en la oficina de trámite documentario; y así aumento las actividades y funciones que venía desempeñando anteriormente.
- También por la coyuntura del covid-19 renunciaron algunos asistentes administrativos de otras áreas; generando que mi persona asumiera a la par las responsabilidades como asistente administrativo del área de abastecimiento. Es decir, durante casi todo el periodo 2020, laboré como asistente en la oficina de trámite documentario y en el área de abastecimiento. La ampliación de

responsabilidades fue positiva para mi experiencia laboral, ya que obtuve conocimientos en el campo de adquisiciones de bienes y servicios, y también se trabajó directamente con el jefe de la unidad de administración.

## **2.2. Oficina Nacional de Procesos Electorales**

### **2.2.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional.**

La Oficina Descentralizada de Procesos Electorales ODPE – Huancayo según el reglamento de organización y funciones – ROF de la ONPE (ONPE, 2019, p. 40) es un órgano temporal y se divide por oficinas descentralizadas de procesos electorales y tienen como principal función ejecutar el plan operativo electoral. La ODPE Huancayo inició sus actividades en octubre del año 2019, y la programación de contrato para los coordinadores de local de votación se realizó en diciembre; las actividades principales de las ODPE Huancayo comienzan con la ejecución de funciones de los coordinadores distritales; ellos coordinan y organizan los documentos necesarios para verificar la disponibilidad de cada local de votación.

En calidad de coordinadora de local de votación, se trabajó en el distrito de Huancayo, siendo uno de los más grandes distritos a nivel ODPE – Huancayo; se dio inicio con las actividades laborales para los coordinadores de local de votación a finales de diciembre del año 2019.

El primer paso fue la designación del local para cada coordinador de local de votación; siendo mi designación el local de votación: la Institución Educativa Técnica María Inmaculada. Esta primera etapa es importante para conocer el local y proponer un plan de trabajo como equipo de cada local. Finalmente lograr dirigir y controlar todas las actividades que se presente en las elecciones congresales extraordinarias 2020. Cabe resaltar que la Institución Educativa Técnica María Inmaculada, contaba con 15 mesas de sufragio, las cuales eran dirigidas y controladas por mi persona como coordinadora de local de votación.

Las actividades profesionales se iniciaron en diciembre del año 2019; cuando se tomó el cargo como coordinadora de local de votación, se observó que el local de votación designado no contaba con un plan de trabajo para el local de votación en específico. Cabe mencionar que es necesario contar con un plan de trabajo diferente para cada local, debido a muchos factores como: la cantidad de mesas de sufragio, cantidad de trabajadores, la infraestructura, la cobertura de electores, etc. Además, el plan de trabajo para el local de votación permite conocer funciones principales para cada colaborador y la distribución de las aulas de sufragio adecuadas para el día de las elecciones.

La elaboración del plan de trabajo para el local de votación designado a mi cargo era necesario para cumplir el objetivo principal del plan operativo electoral de las elecciones congresales extraordinarias 2020, siendo este: “determinar las actividades y tareas operativas que desarrollarán los órganos para la planificación, organización y ejecución de las elecciones congresales extraordinarias 2020, con eficiencia y eficacia a fin de contribuir al fortalecimiento de la organización de los procesos electorales para la población peruana” (ONPE, 2019, párr 12).

La ODPE Huancayo, maneja a su cargo numerosos locales de votación, esto ocasionando un problema en cuanto a la organización y objetivos específicos de cada local. Por lo cual era necesario que cada local de votación cuente con un plan de trabajo según los requerimientos de su local.

Con respecto al local designado a mi cargo: la Institución Educativa Técnica María Inmaculada, el principal inconveniente encontrado fue: la falta de un plan de trabajo que guiara las acciones, actividades y responsabilidades que se tenía que ejecutar con todo el equipo de trabajo del local en específico. Además, el cargo con mayor responsabilidad administrativa dentro del local lo ejecutaba mi puesto como coordinadora de local de votación, asimismo se

tenía personas a cargo los cuales fueron: 4 coordinadores de mesa y 1 coordinador técnico de mesa.

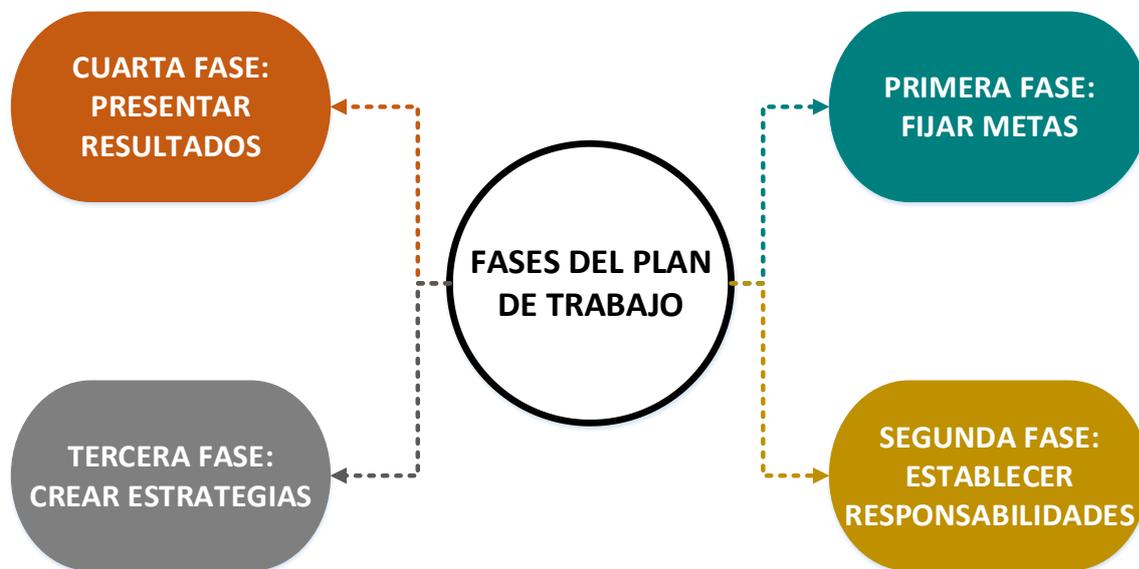
Otras dificultades fueron: el resto del equipo de trabajo del local de votación designado aun no eran contratados a la fecha de diciembre del año 2019; esto ocasiono que mi puesto asumiera otras funciones que correspondían a los coordinadores de mesa. Finalmente, con la aceptación del puesto de coordinadora de local de votación, se inició la elaboración del plan de trabajo para el local de votación designado, dicho plan se tuvo que ajustar a las necesidades y prioridades del local en específico.

Para ejecutar el plan de trabajo fue necesario una actitud positiva, proactiva y de liderazgo frente al equipo de trabajo; estas habilidades ayudaron a alcanzar el objetivo de: brindar un servicio eficiente y eficaz en el proceso electoral congresal extraordinaria 2020 y mejorar los resultados a nivel ODPE Huancayo. Por lo cual se dio inicio al plan de trabajo para el local de votación designado con la primera fase de fijar metas, esta fase consistía en determinar cuáles eran las metas de cada puesto del equipo de trabajo y a nivel de local de votación. Cabe mencionar que el objetivo como local de votación era: no contar con observaciones del Jurado Nacional de Elecciones; y también ubicarnos como uno de los 20 mejores locales de votación a nivel ODPE Huancayo.

La primera fase inicio a finales del mes de diciembre del año 2019, esta fase fue propuesta por mi persona, es decir por la coordinadora del local de votación, teniendo como característica escuchar las propuestas de mejora del personal que se tenía a cargo, esta acción fue fundamental para que el equipo de trabajo encuentre un ambiente laboral tranquilo y desempeñen sus funciones con compromiso y ética.

Para finales de diciembre del año 2019 se puso en marcha el plan de trabajo para el local de votación designado, además teniendo como objetivo principal: tener el 0% de mesas observadas por el Jurando Nacional de Elecciones JNE y por la ONPE en general. Se elaboró

dicho plan por todo el equipo de trabajo, teniendo como objetivo desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia a fin de contribuir al fortalecimiento de la organización de los procesos electorales para la población peruana. El plan de trabajo es conformado por 4 fases, a continuación, en la figura 5 se menciona cada una de ellas.



*Figura 5.* Fases del plan de trabajo.  
Nota: Elaboración propia.

La primera fase – fijar metas, se elaboró los últimos días de diciembre del año 2019, esta fase era importante, ya que permitió conocer las metas por cada colaborador y una meta en general para todo el equipo de trabajo, en la tabla 11 se detalla cada meta propuesta.

Para la segunda fase – establecer responsabilidades en el equipo de trabajo; cada miembro del equipo ayudo a elaborar un cuadro de funciones por fechas. En el cuadro se menciona y se define cada función, actividad y responsabilidad del equipo de trabajo; además en el cuadro se describe el cronograma de funciones del coordinador de local de votación, coordinador de mesa y coordinador técnico de mesa (T2). El cronograma fue primordial para establecer una guía de trabajo en toda la jornada profesional que se venía ejecutando. El cuadro de cronograma de funciones de cada colaborador se menciona en la tabla 12.

Tabla 11

Metas del local de votación.

N°	Cargo	Meta específica	Meta general
1	Coordinadora del local de votación	<p>Coordinar, dirigir y controlar las actividades dentro del local; antes, durante y después de la jornada electoral.</p> <p>Dirigir y controlar el trabajo de los coordinadores de mesa.</p> <p>Controlar que no se presente ningún inconveniente, durante y después de las elecciones.</p>	<p>Que el local de votación cuente con 0% de mesas observadas por Jurado Nacional de Elecciones; también ubicarnos como uno de los 20 mejores locales de votación a nivel ODPE Huancayo.</p>
2	Coordinador de mesa	<p>Guiar y orientar en los procesos electorales a los miembros de mesa y electores.</p>	
3	Coordinador técnico de mesa	<p>Apoyar en las actividades de la jornada electoral.</p>	

Nota: Elaboración propia.

Es preciso aclarar que se realizó el cuadro de cronograma de funciones para el local de votación designado a mi cargo como coordinadora de local de votación. Debido a que cada local de votación presenta distintas necesidades e inconvenientes, también era fundamental que cada coordinador del local de votación adecue un plan de trabajo para lograr el objetivo de las elecciones congresales extraordinarias 2020.

Tabla 12

*Cuadro de cronograma de funciones.*

Fecha	Cargo	Funciones
29 Dic. – 4 Ene.	Coordinador de local de votación	<p>Ordenar las credenciales que los coordinadores de mesa deben entregar a los miembros de mesa.</p> <p>Realizar una ruta para la entrega de credenciales a los miembros de mesa.</p> <p>Coordinar con la persona a cargo del local de votación, los documentos que serán requeridos por la ODPE Huancayo.</p> <p>Fomentar las Elecciones Congresales 2020, mediante informes en la oficina y campañas en las calles.</p> <p>Entrega de credenciales (mientras los coordinadores de mesa sean asignados al local de votación).</p> <p>Capacitar a los miembros de mesa en la oficina según se requiera.</p>
5 Ene. – 9 Ene.	Coordinador de local de votación	<p>Realizar informes y reportes de las credenciales que fueron entregados por los coordinadores de mesa.</p> <p>Supervisar el trabajo de los coordinadores de mesa, realizando un control por llamadas y reportes de entrega de credenciales.</p> <p>Coordinar todos los procesos que se desarrollan en el local de votación con la persona a cargo de la institución.</p> <p>Fomentar las Elecciones Congresales 2020, mediante informes en la oficina y campañas en las calles.</p>
	Coordinador de mesa	<p>Entregar de credenciales.</p> <p>Capacitar a los miembros de mesa.</p> <p>Realizar fomentación del voto responsable en las calles, mediante entrega de afiches y folletos.</p>
10 Ene. – 11 Ene.	Coordinador de local de votación	<p>Coordinar con el encargado de la institución para utilizar algunas aulas para la campaña de capacitación masiva a los miembros de mesa.</p> <p>Ordenar las documentaciones necesarias para el día de la capacitación.</p>

		Supervisar el trabajo de los coordinadores de mesa, realizando un control por llamadas y reportes de entrega de credenciales.
		Reportar mediante informes el trabajo de los coordinadores de mesa.
		Apoyo para el registros de datos de capacitaciones desarrolladas en el sistema SIRCAE.
	Coordinador de mesa	Ordenar las instalaciones para la campaña de capacitación.
		Entregar credenciales.
		Realizar fomentación la campaña de capacitación masiva, mediante entrega de afiches y folletos.
12 Ene.	Coordinador de local de votación	Coordinar y supervisar las labores de los coordinadores de mesa a mi cargo y de los demás locales de votación que desarrollaran las capacitaciones en la institución asignada a mi cargo.
		Informar al coordinador informático de la afluencia de capacitación de mi local de votación.
		Entregar los materiales necesarios para la capacitación.
		Atender los requerimientos del jurado nacional de elecciones que vendrá a la institución.
		Realizar informes al coordinador distrital de cómo se realizó la campaña de capacitación.
		Apoyo para el registros de datos de capacitaciones desarrolladas en el sistema SIRCAE.
	Coordinador de mesa	Capacitar a los miembros de mesa.
		Entregar credenciales.
13 Ene. – 18 Ene.	Coordinador de local de votación	Coordinar con el encargado de la institución para utilizar algunas aulas para la segunda campaña de capacitación masiva a los miembros de mesa.
		Supervisar el trabajo de los coordinadores de mesa, realizando un control por llamadas y reportes de entrega de credenciales.
		Reportar mediante informes el trabajo de los coordinadores de mesa.
		Ordenar los documentos a utilizar en la segunda campaña de capacitación.
		Control de entregas de credenciales.

	Coordinador de mesa	<p>Capacitar a los miembros de mesa en la oficina según se requería.</p> <p>Coordinar con mi personal a cargo sobre pasacalle que fomenta el voto responsable.</p> <p>Apoyo para el registros de datos de capacitaciones desarrolladas en el sistema SIRCAE.</p> <p>Ordenar las instalaciones para segunda campaña de capacitación.</p> <p>Entregar credenciales.</p> <p>Capacitar a los miembros de mesa.</p>
19 Ene.	Coordinador de local de votación	<p>Coordinar y supervisar las labores de los coordinadores de mesa a mi cargo y de los demás locales de votación que desarrollaran las capacitaciones en la institución asignada a mi cargo.</p> <p>Informar al coordinador informático de la afluencia de capacitación de mi local de votación.</p> <p>Entregar los materiales necesarios para la capacitación.</p> <p>Atender los requerimientos del jurado nacional de elecciones que vendrá a la institución.</p> <p>Apoyo para el registros de datos de capacitaciones desarrolladas en el sistema SIRCAE.</p>
	Coordinador de mesa	<p>Capacitar a los miembros de mesa.</p> <p>Entregar credenciales.</p>
20 Ene. – 23 Ene.	Coordinador de local de votación	<p>Coordinar y organizar los últimos detalles para el día de las elecciones.</p> <p>Solicitar los últimos reportes de entregas de credenciales a los coordinadores de mesa a cargo.</p> <p>Coordinar con el director las habilitaciones de las aulas a ser utilizados para el día de las elecciones.</p> <p>Entregar los últimos informes a coordinador distrital.</p> <p>Apoyo para el registros de datos de capacitaciones desarrolladas en el sistema SIRCAE.</p>
	Coordinador de mesa	<p>Capacitar a los miembros de mesa.</p> <p>Entregar las últimas credenciales.</p>
	Coordinador técnico de mesa	<p>Apoyar a la coordinadora de local de votación en lo que requiera.</p>

24 Ene. – 25 Ene.	Coordinador de local de votación	<p>Coordinar las funciones que deben realizar los coordinadores a mi cargo.</p> <p>Recibir las llaves de la institución bajo mi responsabilidad.</p> <p>Detallar las funciones que deben realizar el personal policial y capacitarlos.</p> <p>Entregar los materiales a utilizarse el día de las elecciones.</p> <p>Apoyo para el registros de datos de capacitaciones desarrolladas en el sistema SIRCAE.</p>
	Coordinador de mesa	<p>Ordenar las instalaciones del local de votación.</p> <p>Apoyar en la documentación que el coordinador de local necesite.</p>
	Coordinador técnico de mesa	<p>Ordenar las instalaciones del local de votación.</p> <p>Apoyar en lo que se requiera.</p>
26 Ene.	Coordinador de local de votación	<p>Supervisar todo el proceso electoral a mi cargo.</p>
	Coordinador de mesa	<p>Guiar y apoyar a los miembros de mesa.</p>
	Coordinador técnico de mesa	<p>Apoyar a la coordinadora del local de votación.</p>

---

Cuadro de cronograma de funciones del coordinador de local de votación, coordinador de mesa y coordinador técnico de mesa (T2)

Nota: Elaboración propia

Cabe mencionar que la ONPE presenta un plan operativo electoral para cada proceso electoral, además un cuaderno de trabajo para los coordinadores de local de votación; sin embargo, la información presentada en dichos documentos es general y precisando el objetivo en común como ONPE. Por lo cual cada coordinador de local de votación como el mayor responsable administrativo y operativo del local, tiene la facultad de dirigir, organizar, ejecutar, gestionar y supervisar las elecciones dentro de su local para lograr el 0% de mesas observadas y cero inconvenientes. Para lograr dicho objetivo es necesario que cada coordinador de local de votación elabore un plan de trabajo para su local en específico.

En la tercera fase – crear estrategias, se eligió la estrategia de desarrollar un trabajo colaborativo, es decir cada miembro del equipo era responsable de sus funciones, sin embargo, como equipo se determinó qué: si terminaba el trabajo individual requerido, era obligatorio apoyar a los otros compañeros en sus funciones y así lograr los objetivos diarios en un menor tiempo. En la tabla 13 se detalla la estrategia utilizada en el plan de trabajo.

Tabla 13

*Estrategia para el plan de trabajo.*

N°	Estrategia	Características
1	Trabajo colaborativo	Elaborar una modalidad de trabajo, en que el equipo de trabajo colabore para lograr una meta en común. Realizar una cooperación espontánea entre el equipo de trabajo. Utilizar de manera eficiente la comunicación y coordinación entre los miembros del equipo de trabajo.

Nota: Elaboración propia.

En la cuarta fase – presentar resultados, está fase es la parte final de todo el trabajo en equipo, dichos resultados se plasmarían al final de las elecciones, presentando informes y la retroalimentación del coordinador distrital.

Como se mencionó en el transcurso de los párrafos, las diferentes necesidades internas que carecía el puesto y el local de votación designado han dificultado de manera directa los objetivos a cumplir, sin embargo, estas situaciones ayudaron a encontrar las oportunidades de mejora dentro del cargo asumido y desarrollar una experiencia laboral más eficiente. En la tabla 14 se visualiza el diagnóstico situacional encontrado a inicios de las actividades profesionales.

Tabla 14

*Diagnóstico situacional.*

Nº	Diagnóstico situacional	Si	No
1	Presenta el manual de organización y funciones MOF, el reglamento de organización y funciones ROF: Los documentos de gestión permiten conocer cada función y actividad de los diferentes puestos de trabajo para proponer nuevos objetivos como áreas, oficinas y finalmente como entidad. Además el reglamento proporciona las limitaciones como oficina descentralizada y cada puesto encomendado.	X	
2	Presenta el plan operativo electoral para las elecciones congresales extraordinarias 2020: Es aquel documento donde se especifica los objetivos para las elecciones congresales 2020, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos en específico para estas elecciones.	X	
3	Presenta la guía informativa 2020: Es aquel documento guía para los miembros de mesa, electores. Cuenta con toda la información de las elecciones congresales 2020, además de orientar en las funciones de cada miembro de mesa y la importancia de la participación de los electores.	X	
4	Presenta el cuaderno de trabajo del coordinador de local de votación: En el cuaderno se especifica las funciones generales del coordinador de local de votación; se toma en cuenta las actividades que debe realizar antes, durante y después de las elecciones congresales 2020.	X	
5	Se cuenta con un plan de trabajo para el local de votación asignado: Las funciones y actividades varían en cada local de votación, ya que se diferencian en: ubicación, cantidad de mesas de sufragio, infraestructura del local, cantidad de trabajadores, necesidades específicas del local, etc. Por lo		X

cual es necesario contar con un plan de trabajo por cada local de votación que permita adecuarse a las necesidades y dificultades encontradas.

---

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 14, se puede observar, específicamente:

- En los ítems número 1, 2, 3 y 4 se muestra la información interna con la que cuenta la institución y lo cual permite conocer, regular y adecuar los modelos de gestión para las funciones que se realiza en cada equipo de trabajo y se cuenta con base institucional.
- En el ítem 5 se menciona el plan de trabajo para el local de votación designado, el cual fue propuesto por todo el equipo de trabajo del local de votación de la Institución Educativa Técnica María Inmaculada, este plan de trabajo ayudo a realizar la planificación, organización, dirección y control de las funciones encomendadas para el local designado. Siendo estos procedimientos pilares de la administración y teniendo como base los documentos de gestión de ONPE.

### **2.2.2. Identificación de Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad**

#### **Profesional.**

Presentando el diagnóstico situacional, se observó que era necesario contar con un plan de trabajo para el local de votación designado a mi cargo; en el plan se tuvo que designar tareas, funciones y actividades de acuerdo con la situación y necesidad del local de votación. A continuación, en la tabla 15 se detalla la matriz FODA, en la cual se reconoce los puntos positivos y negativos del entorno interno y externo de la institución.

Finalmente, en la tabla 16 se muestra el cruce de variables presentando las estrategias propuestas por todo el equipo de trabajo.

Tabla 15

*Matriz FODA ODPE Huancayo.*

Análisis FODA	
<p><b>Fortalezas (+)</b></p> <p>ONPE elabora un plan operativo electoral para cada proceso de elecciones que se presente en el país. El plan operativo electoral elecciones congresales extraordinarias 2020, describe el marco legal, marco electoral, marco estratégico, estrategias, objetivos, programación de actividades operativas y tareas e indicadores; se desarrolla este plan con la finalidad de presentar un proceso electoral transparente, confiable y oportuno (Onpe, 2019).</p> <p>ONPE para las elecciones congresales extraordinarias 2020, designaron sesenta oficinas descentralizadas de procesos electorales teniendo en cuenta los criterios geográficos, contigüidad, vecindad y accesibilidad (ONPE, RESOLUCION JEFATURAL N° 000206-2019-JN/ONPE, 2019). Los sesenta ODPE generan accesibilidad en cuanto a capacitaciones de los trabajadores contratados, para los miembros de mesa y los electores. De igual manera, cada OPDE se adecua a las necesidades e infraestructuras de cada local de votación.</p> <p>ONPE fomenta e informa sobre los procesos electorales mediante charlas, actividades en centros públicos y pasacalles ejecutados por cada</p>	<p><b>Oportunidades (+)</b></p> <p>Las elecciones congresales extraordinarias 2020, son unas elecciones de acontecimiento extraordinario, que marcará un antes y después en la política peruana. De igual manera, presenta importancia en la experiencia laboral de los diferentes actores que contribuyeron a dichas elecciones.</p> <p>Los diversos ODPE que existen a nivel nacional, permite contar con una línea de carrera para los profesionales que laboren en los diferentes procesos electorales.</p> <p>La descentralización de funciones que posee la ONPE, genera un servicio eficiente para la población, además la oportunidad de empleo a nivel nacional.</p> <p>A través de ONPE EDUCA, la institución promueve las capacitaciones virtuales para los colaboradores, miembros de mesa y electores. Las capacitaciones son dinámicas y actuales según los procesos electorales.</p> <p>ONPE está implementando el sistema de escrutinio automatizado SEA con la finalidad de acelerar el proceso de consolidación y</p>

---

ODPE. De igual manera la ODPE Huancayo presenta un espectáculo de fomentación masiva mediante el pasacalle general; donde todos los distritos que lo conforman realizan una actuación especial.

ODPE Huancayo se preocupa en que los colaboradores presenten regularmente capacitaciones dentro de las oficinas distritales. Las capacitaciones favorecen en la mejora del desempeño laboral y el compromiso profesional de cada colaborador.

#### **Debilidades (-)**

La instalación de cada ODPE requiere de tiempo y de adaptación para el nuevo equipo de trabajo liderado por el jefe de cada ODPE. En el plan operativo electoral elecciones congresales extraordinarias 2020, se especifica las fechas programadas de selección y capacitación del personal de la ODPE, sin embargo, en la ODPE Huancayo se presentó un retraso al momento de la contratación de coordinadores de mesa y los coordinadores técnicos de mesa. Dicha acción retrasada ocasiono una desprogramación de funciones para cada local de votación. Finalmente se tuvo que apurar actividades y funciones por cada equipo de trabajo. El retraso de contrataciones para algunos puestos provoco en la ODPE Huancayo el atraso en entregas de credenciales y capacitaciones para los miembros de mesa y electores. Esto genero aumentar las horas de

divulgación pública de los resultados electorales. Además, esta tecnología permite simplificar el proceso de emisión de las actas de escrutinio con el apoyo de sistemas y equipos informáticos (ONPE, 2017).

Los trabajadores contratados para el proceso de las elecciones congresales extraordinarias 2020, contaban con más de dos experiencias en procesos electorales, esto siendo un factor predominante en las actividades que se ejecutarán.

#### **Amenazas (-)**

El 30 de setiembre del 2019, Martin Vizcarra presidente del Perú, mediante el Decreto Supremo N°165-2019-PCM disuelve el Congreso de la República y convoca a elecciones para un nuevo congreso para el 26 de enero del 2020. (PCM, 2019). Esta coyuntura política trajo para la ONPE una elaboración de elecciones congresales extraordinarias, es decir planear las elecciones en un tiempo corto, ya que se contaba con cuatro meses antes del día de las elecciones.

La tasa de crecimiento del PBI para el año 2018 fue de 4%, y para el año 2019 disminuyo el PBI a un 2.2%; esto producto de la volatilidad y caída del precio del cobre a nivel internacional, la cual

---

---

trabajo desarrollados, por consiguiente, presentando en los colaboradores cansancio laboral extremo y disminución de su compromiso profesional.

La ODPE Huancayo durante todo el proceso electoral requiere de formatos e informes solicitados al coordinador de local de votación; las documentaciones requeridas se tienen que presentar en la oficina principal de la ODPE, considerando que existe más de 100 coordinadores, la burocracia de entrega de documentos es perjudicial, debido a que se reduce el tiempo de trabajo en actividades específicas del cargo.

El local de votación designado a mi cargo no cuenta con un plan de trabajo. Cabe mencionar que cada local de votación tiene diversas necesidades y dificultades, por lo cual es fundamental que el plan de trabajo se adecue al local de votación asignado.

---

Nota: Elaboración propia.

representaba el 40% de las exportaciones peruanas (Paredes & Encinas, 2020).

La tasa de desempleo para el año 2019 fue de 3.9%, esto debido a la atribución de consecuencias negativas para la situación laboral y el incremento de los ingresos de los inmigrantes venezolanos; siendo Perú en segundo país receptor de migrantes (Paredes & Encinas, 2020).

En el año 2019, el conflicto de las Bambas y Tía María ocasiono el bloqueo del tránsito de minerales en el corredor minero, colocando en riesgo al gobierno y a la estabilidad de la estructura del modelo de exportación de metales (Paredes & Encinas, 2020).

Para diciembre del año 2019 la OMS comunica el brote por el nuevo coronavirus covid-19, ocasionando en la población una incertidumbre de salud pública.

Tabla 16

*Cruce de variables FODA.*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p>O1. Las elecciones congresales extraordinarias 2020, son unas elecciones de acontecimiento extraordinario.</p> <p>O2. ONPE permite contar con una línea de carrera para los profesionales.</p>	<p>FO (MAX-MAX)</p> <p>Formular planes de trabajo para los diferentes locales de votación siguiendo los objetivos del plan operativo electoral. (O1, O2, O3, F1, F2).</p>	<p>DO (MAX-MAX)</p> <p>Formular las capacitaciones para lograr un mejor desempeño en los procesos electorales (O3, O4, D1, D3, D4).</p>

<p>O3. La descentralización de la ONPE genera puestos de trabajo a nivel nacional.</p> <p>O4. ONPE EDUCA, promueve las capacitaciones virtuales.</p> <p>O5. ONPE está implementando el sistema de escrutinio automatizado SEA.</p>		
<p><b>Amenazas</b></p> <p>A1. Crisis política en el Perú.</p> <p>A2. Disminución del PBI.</p> <p>A3. Crecimiento de la tasa de desempleo.</p> <p>A4. Conflictos sociales.</p> <p>A5. Presencia de la pandemia por el covid-19.</p>	<p>FA (MAX-MIN)</p> <p>Fortalecer las capacitaciones todos los grupos de trabajo de las ODPE a nivel nacional (F3, F4, A3, A4).</p>	<p>DA (MIN-MIN)</p> <p>Revisión en la programación de contrataciones para los diferentes grupos de trabajo de las elecciones (D1, D2, A1).</p>

Nota: Elaboración propia.

Posteriormente, todo el equipo de trabajo del local de votación designado a mi cargo propuso una serie de alternativas de solución, esta propuesta fue presentada al coordinador distrital de Huancayo. En la tabla 17 se detalla las diferentes alternativas de solución:

Tabla 17

*Oportunidad / Necesidad en la actividad profesional.*

Diagnóstico situacional	Oportunidad / Necesidad
No se cuenta con un plan de trabajo para el local de votación designado.	<p>Determinar las fases del plan de trabajo para el local de votación designado, señalando las actividades que se realizarán.</p> <p>Fases:</p> <p>1era fase: fijar metas</p> <p>Se elabora una meta general para el equipo de trabajo del local de votación.</p> <p>Se elabora una lista de metas por cada puesto.</p> <p>2da fase: establecer responsabilidades</p> <p>Se elabora un cuadro de funciones por fechas señalando cada responsabilidad del equipo de trabajo.</p> <p>3ra fase: crear estrategias</p> <p>Se propone crear una estrategia de trabajo colaborativo, la cual se caracteriza por desarrollar un trabajo conjunto; apoyo de funciones de todo el equipo de trabajo.</p> <p>4ta fase: presentar resultados</p> <p>Es la parte final de las fases que plasmará el trabajo que se vino realizando en todo el proceso electoral. Este resultado se proyecta con informes y retroalimentación del jefe general.</p>

Nota: Elaboración propia.

### **2.2.3. Objetivos de la Actividad Profesional.**

Las actividades realizadas en la ODPE Huancayo, reflejan los recursos instruidos de la carrera de administración, además la experiencia laboral brindó la oportunidad de conocer en

primera fila una parte de la gestión pública en los procesos electorales. Estas actividades van de la mano con el plan estratégico institucional y el plan operativo, teniendo como objetivo principal mejorar los procesos electorales para brindar un servicio eficiente y eficaz a la población peruana. En la tabla 18 se detalla el objetivo propuesto por todo el equipo de trabajo.

Tabla 18

*Objetivos propuestos por el equipo de trabajo.*

N°	Diagnóstico Situacional	Objetivo propuesto por el equipo de trabajo
1	No se cuenta con un plan de trabajo para el local de votación asignado.	Implementar un plan de trabajo para el local de votación asignado, con la finalidad de lograr el 0% de mesas observadas por el Jurado Nacional de Elecciones.

Nota: Elaboración Propia

El objetivo propuesto está alineado a los documentos de gestión del plan estratégico institucional PEI 2018 – 2022 de la oficina nacional de procesos electorales (Plan Estratégico Institucional, 2018) y el plan operativo electoral de las elecciones congresales extraordinarias 2020. De acuerdo con la tabla 18 se puede determinar la siguiente correlación:

Tabla 19

*Objetivos del PEI de la ONPE.*

Objetivo estratégico institucional	Productos y/o proyectos del programa presupuestal	Actividades del programa presupuestal
OEI 1. Fortalecer la organización de los procesos electorales para la población electoral.	3000654. Proceso electoral oportuno y eficiente.	5005020. Procesos electorales y consultas planificados. 5005021. Personas capacitadas en el proceso electoral. 5005022. Población informada sobre el proceso electoral.

		5005023. Resultados electorales procesados, computados y gestionados.
OEI 5. Fortalecer la gestión institucional en la ONPE.	3000001. Acciones comunes.	5000276. Gestión del programa.

Nota: Extraído del POE 2020 de la ONPE. Fuente: Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE, 2019).

Tabla 20

*Objetivos del POE de la ONPE.*

Objetivo del plan operativo.	Determinar las actividades y tareas operativas que desarrollarán los órganos para la planificación, organización y ejecución de las elecciones congresales extraordinarias 2020, con eficiencia y eficacia a fin de contribuir al fortalecimiento de la organización de los procesos electorales para la población peruana.
------------------------------	---

Nota: Extraído del POE 2020 de la ONPE. Fuente: Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE, 2019).

- Objetivo estratégico institucional 01 del PEI: Objetivo N° 1.
- Objetivo estratégico institucional 05 del PEI: Objetivo N° 1.
- Objetivo operativo electoral de las elecciones congresales extraordinarias 2020 01 del POE: Objetivo N° 1.

#### **2.2.4. Justificación de la Actividad Profesional.**

Es sin duda importante en la administración las fases administrativas; así mismo, para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, es necesario el desarrollar y ejecutar los procesos administrativos:

- Planificación: De acuerdo con el plan de trabajo elaborado, este se define como un documento que orienta y guía los pasos para lograr los objetivos deseados a futuro.
- Organización: Es vital contar con una organización en cada actividad, meta u objetivo que se realizará; además tiene que presentar un orden en cada procedimiento

para realizarlo de la manera más eficiente y eficaz; y que todo el grupo de trabajo se oriente a la organización en general.

- **Dirección:** Para que el plan de trabajo sea ejecutado con mayor eficacia, es necesario contar con un líder que guíe, oriente y brinde apoyo en las diferentes situaciones que se presenten.
- **Control:** Cuando las funciones y acciones estén realizados es fundamental controlar y supervisar los resultados obtenidos, y así observar si se está logrando lo esperado.

De igual manera, es importante resaltar el tipo de liderazgo que se utilizó para lograr el objetivo deseado:

- **Liderazgo democrático:** Es esencial promover la participación e interés de todo el equipo de trabajo; escuchar opiniones e ideas para tomar decisiones en conjunto.
- **Liderazgo transformacional:** Es necesario impulsar la innovación y nuevas ideas para lograr el objetivo en común dentro del equipo de trabajo.

### **2.2.5. Resultados Esperados.**

Los resultados esperados durante las elecciones congresales extraordinarias 2020, están relacionadas a las oportunidades encontradas dentro del local de votación designada, donde se realizó las actividades profesionales.

Por otro lado, el objetivo principal de la ONPE en general y dentro de los equipos de trabajo es: lograr el 0% de mesas observadas por el Jurado Nacional de Elecciones.

Los resultados esperados se señalan en la tabla 21.

Tabla 21

*Resultados esperados.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos propuestos por el equipo de trabajo	Resultados reales de las elecciones congresales	Resultados proyectados para próximos procesos electorales

		extraordinarias 2020		
1	No se cuenta con un plan de trabajo para el local de votación designado.	Implementar un plan de trabajo para el local de votación designado, con la finalidad de lograr el 0% de mesas observadas por el Jurado Nacional de Elecciones.	Se implementó el plan de trabajo para el local de designado; finalmente se logró el 0 % mesas observadas.	Actualizar, adecuar e implementar el plan de trabajo por local de votación, según el proceso electoral y las situaciones reales de las mesas de sufragio, colaboradores, infraestructura, etc.

Nota: Elaboración propia

Los resultados finales de las labores profesionales desempeñadas tienen como evidencias informes, formatos y archivos presentados a la ODPE Huancayo. Además, la ejecución de las actividades de cada puesto, son evaluados por el jefe de la ONPE; su principal indicador de buen desempeño es la presentación del 0% de mesas observadas por local de votación en todo el proceso electoral. Finalmente, el local de votación asignado logró los resultados positivos encomendados por la ONPE.

## 2.3. Clínica Tovar

### 2.3.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional.

La Clínica Tovar cuenta con varios consultorios externos con diferentes especialidades. Los consultorios externos manejan el patrón de: los médicos o licenciados poseen autonomía en las contrataciones de su grupo de trabajo, comenzando por el personal asistencial a su cargo y los asistentes administrativos.

A finales del año 2018 se integró en la Clínica Tovar el consultorio de atención nutricional, esta especialidad de nutrición inició sus actividades asistenciales con un programa de servicios nutricionales brindados por los licenciados en nutrición. El presente consultorio

contaba con un staff de licenciados en nutrición, ellos rotaban los horarios de atención según su tiempo disponible. El consultorio de nutrición estaba a cargo de la licenciada en nutrición Rosario Bravo Castillo; la licenciada supervisaba las funciones dentro del consultorio.

En julio del año 2019 el consultorio de nutrición convocó la contratación del puesto de asistente administrativo, a causa del crecimiento de la cantidad de pacientes que se atendían en el consultorio; por lo cual era necesario contar con un asistente para el manejo de las historias clínicas, organización en los horarios de atención y el apoyo en las actividades nutricionales.

Para agosto del año 2019 asumí el cargo de asistente administrativo, iniciando las actividades profesionales, la primera dificultad que se encontró fue la falta de un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo, esto debido a que las funciones del puesto lo manejan los licenciados en nutrición según sus perspectivas. Estas acciones generaron desorden en las documentaciones del consultorio como: informes para la clínica, historias clínicas, cronogramas de atención a los pacientes, etc.

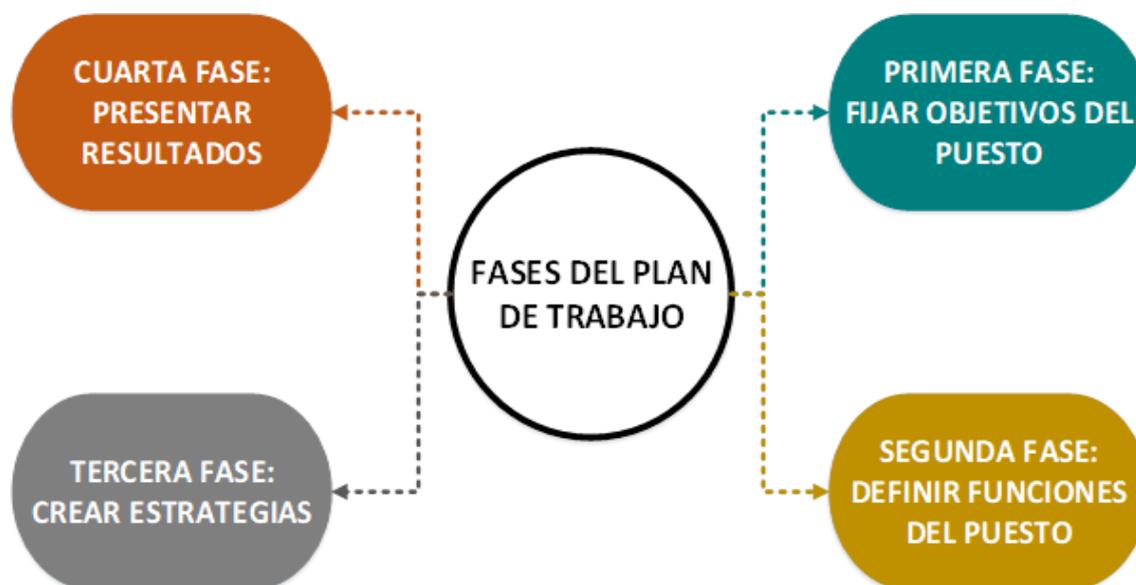
Por otro lado, se presentaba una desorganización en los horarios de atención a los pacientes, debido al cruce de disponibilidad de los licenciados en nutrición para determinar fechas de atención. El consultorio era integrado: por tres nutricionistas que atendían a los pacientes y realizaban campañas de nutrición; un asistente administrativo encargado de la documentación de todo el consultorio.

Otro problema que se encontró fue la falta de formato para realizar los informes que se requerían. Además, el consultorio realizaba campañas de fomentación de nutrición, sin embargo, era necesario contar con un plan para las alianzas empresariales.

Con la aceptación del puesto de asistente administrativo en el consultorio, se inició la propuesta de crear un plan de trabajo para el puesto, con la finalidad de contar con un documento que guíe las funciones administrativas y posibles propuestas para el área de marketing y alianzas empresariales para el consultorio.

Para proponer y ejecutar el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo, fue fundamental una actitud proactiva, el apoyo de la licenciada a cargo del consultorio y la colaboración de los demás licenciados en nutrición. El plan de trabajo para el puesto administrativo presentará cambios positivos en el consultorio y mejorará la atención a los pacientes.

Se inició la propuesta del plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo; comenzando con la primera fase de fijar objetivos del puesto, esta fase determina los objetivos del puesto para poder comenzar con las actividades. Es decir, es necesario conocer que se quiere lograr en cuestión del puesto de trabajo y este alineado al objetivo del consultorio y de la clínica en general. La primera fase inicio los primeros días de setiembre del año 2019, las fases del plan de trabajo fueron desarrollados por mi persona como asistente administrativo con coordinación de la licenciada a cargo del consultorio de nutrición.



*Figura 6.* Fases del plan de trabajo.  
Nota: Elaboración propia.

Para setiembre del año 2019 se puso en ejecución el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo, teniendo como objetivo principal dejar una estructura de trabajo y funciones para el puesto; además comunicar y difundir los servicios que brinda el consultorio

de nutrición con la finalidad de aumentar la cantidad de pacientes atendidos; además de conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición. Por consiguiente, se elaboró el plan de trabajo con la participación final de todo el equipo de trabajo dentro del consultorio. El plan de trabajo es conformado por 4 fases, a continuación, en la figura 6 se menciona cada una de ellas.

La primera fase – fijar objetivos del puesto, se desarrolló los primeros días de setiembre del año 2019, era necesario conocer cuál era el objetivo del puesto para conocer las acciones y funciones que se realizarían para lograr dicho objetivo, además de estar ligada al objetivo general del consultorio de nutrición. En la tabla 22 se detalla los objetivos del puesto propuestos por el equipo de trabajo.

Tabla 22

*Objetivos propuestos para el puesto de asistente administrativo.*

Nº	Cargo	Objetivo Específica	Objetivo General
1	Asistente Administrativo	Elaborar una estructura de trabajo y funciones para el puesto. Comunicar y difundir los servicios que brinda el consultorio de nutrición con la finalidad de aumentar la cantidad de pacientes atendidos. Conseguir alianzas estratégicas para desarrollar más campañas y actividades nutricionales.	Comunicar y difundir los servicios que brinda el consultorio de nutrición con la finalidad de aumentar la cantidad de pacientes atendidos para diciembre del año 2019; conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición.

Nota: Elaboración propia.

En la segunda fase - definir funciones del puesto, fue desarrollado por la asistente administrativa con coordinación de la licenciada a cargo del consultorio de nutrición. Esta fase

está plasmada en un cuadro donde se especifica las funciones a desarrollar en el puesto de asistente administrativo. En la tabla 23 se detalla las funciones.

Tabla 23

*Funciones del asistente administrativo en el consultorio de nutrición en la Clínica Tovar.*

Puesto	Asistente administrativo
Área o servicio	Consultorio de nutrición
Número de puesto	1
Jefe inmediato	Licenciado de nutrición a cargo
Funciones	
Planificar las actividades de las citas médicas que realizan los licenciados en nutrición.	
Organizar las historias clínicas de los pacientes.	
Brindar información de los servicios que brinda el consultorio de nutrición al público en general.	
Realizar informes periódicamente de las actividades que se realiza en el puesto.	
Enviar cartas de presentación a diferentes empresas para buscar una alianza estratégica.	
Buscar proveedores de algunos materiales que se requiera en el consultorio.	
Actualizar el inventario que existe en el consultorio.	
Proponer mejoras para el puesto administrativo.	
Coordinar con el jefe inmediato las actividades de campañas de nutrición que se realizaran.	
Realizar un cronograma de actividades del consultorio.	
Realizar promociones de marketing a nivel de redes sociales para el incremento de pacientes.	
Planificar los objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo para el consultorio.	

Nota: Elaboración propia.

La tercera fase – crear estrategias, se desarrolló la estrategia de: mejora continua, para mejorar el servicio de atención a los pacientes, es decir brindar un servicio de buena calidad que constituyera una atención rápida, eficiente y eficaz. Por lo cual se tuvo que mejorar los procedimientos administrativos en cuestión de documentación y coordinación con los licenciados en nutrición.

Además, se realizó la estrategia de las alianzas estratégicas para aumentar la participación de los nutricionistas, es decir asociarse con otras empresas como: las empresas mineras, las instituciones educativas, etc. Para generar campañas y actividades nutricionales. En la tabla 24 se detalla las estrategias utilizadas en el plan de trabajo.

Tabla 24

*Estrategias para el plan de trabajo.*

N°	Estrategia	Características
1	Mejora continua	<p>Mejorar los procesos para brindar eficientes servicios.</p> <p>Realizar un plan de mejora continua, la cual beneficia en reconocer el rendimiento de tu empresa o servicio brindado.</p> <p>Realizar la mejora continua permite identificar los puntos débiles y darle soluciones. Además de reconocer las fortalezas y repotenciarlas.</p>
2	Alianzas estratégicas	<p>Acuerdo entre dos o más empresas para compartir recursos y así lograr un objetivo de beneficio mutuo.</p> <p>Las alianzas estratégicas permiten ampliar la cuota de mercado y aprovechar los canales de distribución de las empresas aliadas.</p> <p>Permite buscar oportunidades de negocio, aprovechando los recursos y conocimientos de las empresas aliadas.</p>

Nota: Elaboración propia

La cuarta fase – presentar resultados, se tomó la fecha para finales de diciembre del año 2019 y así lograr aumentar la cantidad de pacientes atendidos mediante la comunicación y difusión de los servicios que brinda el consultorio de nutrición; además de conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición.

Como se detalla en los anteriores párrafos, las funciones y actividades del asistente administrativo es fundamental en el desarrollo y crecimiento de consultorio de nutrición y como Clínica Tovar. Sin embargo, se logró encontrar oportunidades de mejora para el puesto asumido y para el consultorio de nutrición.

En la tabla 25 se detalla el diagnóstico situacional del consultorio de nutrición.

Tabla 25

*Diagnóstico situacional.*

N°	Diagnóstico situacional	Si	No
1	Presenta filosofía empresarial, objetivos institucionales, organigrama, etc.  La Clínica Tovar como una institución encargada de brindar servicios de atención humana, tiene como principal pilar la calidad en la atención a sus pacientes.	X	
2	Se cuenta con un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición:  Las funciones y actividades que realiza el asistente administrativo en el consultorio son fundamental para la planeación, organización, dirección y control de los procedimientos requeridos.		X

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 25, se puede observar, específicamente:

- En el ítem número 1, se muestra que la Clínica Tovar cuenta con filosofía empresarial y tiene como principal objetivo de mejorar la calidad de atención a sus pacientes.
- En el ítem número 2, se menciona que no se cuenta con un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo, por lo cual se propone junto a todo el equipo de trabajo elaborar un plan que sirva como guía y orientación de las funciones y acciones que se debe tomar para cumplir los objetivos requeridos.

### **2.3.2. Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad**

#### **profesional**

Presentado el cuadro de diagnóstico situacional, se propuso un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición. Con la finalidad de fijar

objetivos y funciones del puesto, también permitirá identificar oportunidades. En la tabla 26 se detalla la matriz FODA. Finalmente, en la tabla 27 se muestra el cruce de variables presentando las estrategias propuestas por todo el equipo de trabajo.

Presentado el diagnóstico situacional del consultorio de nutrición, se propuso varias alternativas de solución, los cuales fueron presentados a la licenciada a cargo del consultorio. En la tabla 28 se detalla cada una de ellas.

Tabla 26

*Matriz FODA del consultorio de nutrición de la Clínica Tovar.*

Análisis FODA	
<p><b>Fortalezas (+)</b></p> <p>La Clínica Tovar a finales del año 2018 incorporó nuevas especialidades de atención para la salud humana, como: el consultorio de pediatría, nutrición y ginecología. El aumento de pacientes atendidos en la Clínica y el aumento de demanda por atención de los servicios de salud; fortaleció a la clínica para expandir sus consultorios externos (Clínica Tovar, 2022).</p> <p>La incorporación de nuevas especialidades en la Clínica Tovar, provocó que la cantidad de demanda de los pacientes creciera; motivando a la empresa a expandir y modernizar su infraestructura; también integrando nuevos sistemas de tecnología asistencial.</p> <p>La Clínica Tovar posee una ubicación estratégica para la accesibilidad de los pacientes; además está localizada en una zona céntrica, abriendo posibilidades de atraer nuevos mercados.</p>	<p><b>Oportunidades (+)</b></p> <p>El proyecto de Ley 4090/2018-CR, tiene como finalidad fortalecer la vigilancia del ejercicio profesional del nutricionista y su defensa en todo el país; entre sus atribuciones tiene la de elaborar normas sobre alimentación y nutrición y en las relaciones con el ejercicio de su profesión. Perú se encuentra en pleno proceso de la transición nutricional, presentando doble carga de malnutrición, los estudios demostraron que la evolución nutricional de la población peruana se caracteriza por la desnutrición en los niños; anemia; exceso de peso – sobrepeso y obesidad en las diferentes etapas de vida. Ocasionando importantes implicaciones en la salud pública y por consecuencia en el diseño de políticas de salud pública (Congreso de la República, 2020).</p> <p>El decano del Colegio de Nutricionistas del Perú menciona que solo hay ocho millones de nutricionistas para más de 30 millones de personas. Esto generando una grande demanda de trabajo de los nutricionistas; además el decano señaló la importancia de los problemas nutricionales en la población peruana (USIL, 2021).</p>

Disponibilidad de presentar propuestas de mejora para el consultorio de nutrición; trabajando de la mano con licenciada a cargo del consultorio.

Los licenciados en nutrición de la Clínica Tovar fomentan campañas nutricionales para la población huancaína, con el fin de comunicar las funciones y actividades que brinda el consultorio.

#### **Debilidades (-)**

Los consultorios externos de la Clínica Tovar cuentan con autonomía es sus funciones, lo cual ocasiona que cada consultorio maneje de diferentes formas y maneras los procesos administrativos y asistenciales según sus criterios.

Cada consultorio externo es responsable de los materiales y equipos que serán utilizados para las funciones y actividades asistenciales y administrativas dentro del consultorio. Los especialistas a cargo de los consultorios

INEI estima que la población proyectada para el 2030 es de más de 35 millones de habitantes. De igual manera para la región Junín se estima una población de más de un millón de habitantes (INEI, 2020).

El Ministerio de Agricultura y el Ministerio de Salud fomentan las campañas nutricionales como el de: Come sano, vive saludable; que busca promover el consumo de los diversos productos de nuestra agrobiodiversidad para una alimentación saludable. Esta campaña es una oportunidad para que las instituciones se unan e inviertan para mejorar e incrementar la productividad agraria, desarrollar y conservar los recursos naturales y el acceso a los mercados para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población (MIDAGRI, 2020)

#### **Amenazas (-)**

En el año 2019 la Organización Mundial de la Salud - OMS considero que la contaminación del aire es el mayor riesgo ambiental para la salud de toda la población. La contaminación microscópica en el aire penetra los sistemas respiratorios y circulatorios, esto causando daño a los pulmones, corazón y el cerebro; matando a más de siete millones de personas de manera prematura cada año por enfermedades como el cáncer entre otras. La principal causa de contaminación del aire es la quema de combustibles fósiles, también afectando al cambio climático, y repercutiendo en la salud de las personas. Para los años 2030 y 2050 existirá un cambio climático causando 250.000 muertes por año, trayendo

---

son responsables de adquirir estos materiales presupuestos de su propia caja chica.

Los consultorios externos de la Clínica Tovar son espacios reducidos donde se atiende a los pacientes, causando frecuentemente incomodidad de los especialistas que brindan los servicios de atención humana.

Para los puestos de asistentes administrativos no se cuenta con un plan de trabajo que guie y oriente las funciones y actividades administrativas de cada consultorio.

La población huancaína desconoce e ignora la importancia de la nutrición para la salud humana. El desconocimiento provoca la falta de asistencia nutricional.

como consecuencia la desnutrición, malaria, diarrea y estrés por calor (OPS, 2019)

La tasa de crecimiento del PBI para el año 2019 aumentó a 2.2%, sin embargo, la tasa de crecimiento fue menor a la alcanzada en el año 2018. En el año 2019 se desaceleró el ritmo de crecimiento del empleo privado y en la masa salarial, la cual pasó de crecer 8.8% en el año 2018 a 5.8% en el año 2019 (BCRP, 2019) Para el año 2018 la situación de las clínicas en general ha sido estacionaria, por lo cual las clínicas invirtieron en renovación de tecnología médica y ampliaciones de áreas ya existentes. Es decir, no se observó mayor dinamismo en el sistema de las Clínicas vinculadas a la ACP (ACP, 2019).

La situación macroeconómica del país, el pobre dinamismo del mercado asegurador y la disminución de afiliados impactaron de manera negativa en el crecimiento de las ventas en el grupo de las principales clínicas de la ACP.

Además, se añade una competencia cada vez mayor entre las Clínicas independientes y las integradas verticalmente a una compañía de seguros. Esto ocasionando el término de canibalismo al tener más actores involucrados frente a un mismo e incluso menor tamaño de mercado.

---

Nota: Elaboración propia

Tabla 27

*Cruce de variables FODA.*

	<b>Fortalezas</b> F1. Incorporación de nuevas especialidades en la Clínica Tovar. F2. La Clínica Tovar modernizo su infraestructura y nuevos sistemas de tecnología asistencial. F3. Ubicación estratégica de la Clínica Tovar. F4. Buen clima laboral. F5. Campañas nutricionales dentro de la Clínica Tovar.	<b>Debilidades</b> D1. Desorganización en los procesos administrativos y asistenciales. D2. Los consultorios externos adquieren sus materiales de trabajo de manera individual. D3. Los consultorios externos de la Clínica Tovar son espacios reducidos. D4. No se cuenta con un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo. D5. Falta de información nutricional a nivel región Junín.
<b>Oportunidades</b> O1. El proyecto de Ley 4090/2018-CR, tiene como finalidad fortalecer la vigilancia del ejercicio profesional del nutricionista y su defensa en todo el país. O2. A nivel nacional solo existe 8 millones de licenciados en nutrición.	<b>FO (MAX-MAX)</b> Formular campañas nutricionales en la región de Junín. (O1, O2, O3, O4, F1, F5).	<b>DO (MAX-MAX)</b> Formular planes de trabajo para los puestos administrativos (O3, O4, D1, D2, D4).

<p>O3. INEI estima que la población proyectada para el 2030 es de más de 35 millones de habitantes.</p> <p>O4. El Ministerio de Agricultura y el Ministerio de Salud fomentan las campañas nutricionales.</p>		
<p><b>Amenazas</b></p> <p>A1. La contaminación del aire es el mayor riesgo ambiental para la salud de toda la población.</p> <p>A2. Disminución del PBI.</p> <p>A3. Para el año 2018 la situación de las clínicas en general ha sido estacionaria.</p> <p>A4. Mayor competencia de las clínicas.</p>	<p>FA (MAX-MIN)</p> <p>Formular alianzas estratégicas con diferentes empresas (F1, F2, F3, A4).</p>	<p>DA (MIN-MIN)</p> <p>Mejorar los servicios asistenciales (D1, D2, A4).</p>

Nota: Elaboración propia

Tabla 28

*Oportunidad / Necesidad en la actividad profesional.*

Diagnóstico situacional	Oportunidad / Necesidad
No se cuenta con un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición.	<p>Establecer las fases del plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición; señalando las actividades y procesos que se cumplirán.</p> <p>Fases:</p> <p><i>1era fase: fijar objetivos del puesto</i></p> <p>Se elabora una lista de objetivos específicos del puesto de asistente administrativo orientados al objetivo principal del consultorio.</p> <p><i>2da fase: definir funciones del puesto</i></p> <p>Se elabora un cuadro de funciones específicas del puesto para guiar y orientar las actividades que se realizará.</p> <p><i>3ra fase: crear estrategias</i></p> <p>Se propone crear una estrategia de mejora continua de los procedimientos administrativos en cuestión de documentación y coordinación con los licenciados en nutrición.</p> <p>Se propone crear una estrategia de alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados nutrición, es decir asociarse con otras empresas.</p> <p><i>4ta fase: presentar resultados</i></p> <p>La cuarta fase es la parte final del plan de trabajo, este resultado se proyectará en informes y crecimiento de demanda de los pacientes que se atenderán en el consultorio.</p>

Nota: Elaboración propia

### **2.3.3. Objetivos de la actividad profesional.**

Los conocimientos adquiridos en la universidad se reflejan en las actividades y labores que se realizó como asistente administrativo; además la experiencia laboral dio la oportunidad de proponer mejoras dentro de las funciones encomendadas.

Las actividades ejecutadas se relacionan directamente con el plan estratégico institucional de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, debido a que la clínica brinda servicios a la población en general, asegurando que los servicios de atención de salud humana cuenten con la calidad requerida que favorecerá a la población. En la tabla 29 se detalla el objetivo propuesto.

Tabla 29

*Objetivo propuesto por el consultorio de nutrición.*

Nº	Diagnóstico Situacional	Objetivo propuesto por el consultorio de nutrición
1	No se cuenta con un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición.	Implementar un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición, así lograr aumentar la cantidad de pacientes atendidos; además de conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición.

Nota: Elaboración propia

El objetivo propuesto está alineado a los documentos de gestión del plan estratégico institucional PEI 2019 – 2024 de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD, 2018).

De acuerdo con la tabla 30 se determinó la siguiente correlación:

Tabla 30

*Objetivos PEI de SUSALUD.*

Objetivo estratégico institucional	Acciones	Descripción
OEI 3. Fortalecer la prevención de la vulneración de	AEI.03.01	Supervisión con enfoque de riesgos efectiva en las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
	AEI.03.02	Acciones de seguimiento oportunas a los administrados de alto riesgo.

los derechos en salud a nivel nacional	AEI.03.03	Transferencia de competencias en procesos de prestación y gestión de servicios de salud de manera efectivas a las IPRESS y UGIPRESS.
--	-----------	--

Nota. Extraído del PEI de SUSALUD. Fuente: Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD, 2018, p. 12).

- Objetivo Estratégico Institucional 03 del PEI: Objetivo N° 1.
- Acción Estratégica Institucional 03.02: Objetivo N° 1.

#### **2.3.4. Justificación de la actividad profesional.**

Es fundamental que en cada organización o área en específico cuente con procesos administrativos, los cuales permiten obtener resultados más eficientes y eficaces. En las actividades profesionales se ejecutaron los procesos de: planificación, organización, dirección y control de las actividades.

Asimismo, se desarrolla las estrategias de recursos humanos: gestión basada en la delegación y gestión a través de la motivación.

#### **2.3.5. Resultados esperados.**

Tabla 31

*Resultados esperados.*

N°	Diagnóstico Situacional	Objetivo propuesto por el consultorio de nutrición	Resultados reales 2019	Resultados proyectados 2020
1	No se cuenta con un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición.	Implementar un plan de trabajo para lograr aumentar la cantidad de pacientes atendidos.	Se implementó el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición; y se logró aumentar el	Actualizar, modificar e implementar el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo según la cantidad

	50% de pacientes atendidos.	de pacientes atendidos y
Conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición.	Se implementó el plan de trabajo y se logró contar con alianzas estratégicas con instituciones educativas, otras clínicas y empresa mineras.	disponibilidad de los licenciados en nutrición.

Nota: Elaboración Propia

Los resultados esperados para finales de diciembre del año 2019 dependían mucho de la ejecución del plan de trabajo. Por otro lado, el objetivo principal del consultorio era lograr a diciembre del año 2019 aumentar la cantidad de pacientes atendidos poniendo como base el crecimiento del 50% de la cantidad de pacientes y conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición. Los resultados esperados se especifican con detalle en la tabla 31.

Al inicio de las actividades profesionales en el consultorio de nutrición, se atendía a 12 pacientes; logrando para finales de diciembre del año 2019 el total de 21 pacientes que se atendían en el consultorio; por otro lado, el consultorio de nutrición aumento su participación en campañas nutricionales como: colegios, otras clínicas, empresas de financiamiento bancario y empresas mineras.

Los resultados de las labores profesionales tienen como evidencias informes y archivos presentados a la licenciada a cargo del consultorio de nutrición; algunas campañas de fomentación nutricional tienen como evidencia las publicaciones en las diferentes redes sociales de la clínica y del consultorio.

### **Capítulo III Marco teórico**

Para detallar un campo de acción es fundamental guiarse de las ciencias básicas, y en el caso del presente informe de las ciencias administrativas; por ende, es necesario contar con bases teóricas sólidas aplicando las teorías, principios y detallar los conceptos basados en un marco teórico. En el presente capítulo se ha tomado en cuenta diversos aspectos teóricos, los cuales aborda la administración general, procesos administrativos, estrategias administrativas, administración pública, las estrategias de recursos y humanos, y del marketing; dichos temas se desarrollaron en mis actividades profesionales.

#### **3.1. Bases teóricas**

##### **3.1.1. Administración**

Partiendo desde la definición de la administración, se sabe que se fundamenta mediante el proceso de: planear, organizar, dirigir y controlar el uso de determinados recursos para cumplir los objetivos propuestos por la organización, teniendo en cuenta la importancia de la eficiencia y eficacia de los resultados obtenidos. Según (Chiavenato, 2019), menciona que la tarea actual de la administración es definir los objetivos organizacionales y plasmarlos en acciones que se realizarán; por medio de la planificación, organización, dirección y el control de todas las áreas de la empresa, dichos procesos tienen como fin cumplir los objetivos planeados y garantizar la competitividad.

De igual manera, la administración es parte de las organizaciones tanto públicas como privadas; cabe resaltar que cada organización se diferencia de las demás, esto influye mucho en el trabajo que realiza cada administrador, ya que se debe adaptar a las situaciones que requiera la empresa. También cabe mencionar que el trabajo del administrador constituye una formación integral y variada, es decir que debe empaparse de toda clase de temas y disciplinas; trabajar y convivir con personas de su mismo nivel de autoridad o superior; estar en constante actualización de temas pasadas y actuales, así como tener una visión amplia del futuro.

El administrador es como un director y orientador del camino que debe tomar la empresa, esto implica que debe estar rodeado de nuevas ideas, objetivos, estrategias, contar con un buen recurso humano y tecnológico. Un buen trabajo del administrador influye mucho tanto en los aspectos internos y externos de la empresa, estas tales como: la cultura organizacional, el comportamiento de sus clientes, proveedores, competidores y de la sociedad.

Chiavenato (2001), en su libro *Administración Teoría, Proceso y Práctica*, pone énfasis en la escuela de administración científica que fue iniciada por Frederick W. Taylor a los comienzos del siglo XX, él tuvo como prioridad elevar los niveles de productividad mediante la aplicación de métodos y técnicas de ingeniería industrial. Taylor también se preocupó por el papel del gerente, el cual debía seguir los principios de la administración científica:

- Principio de planeación: Se caracteriza por cambiar la improvisación del criterio individual del obrero y reemplazarlo por métodos basados en procedimientos científicos, es decir mediante la planeación del método.
- Principio de preparación: Es el proceso de seleccionar científicamente a los trabajadores, dicha selección es de acuerdo con sus aptitudes. Luego prepararlos y entrenarlos para que mejoren y produzcan más, todo esto mediante el método planeado. De igual modo, no solo se trata de preparar a la fuerza laboral, sino también preparar las máquinas y los equipos de producción que se utilizará, distribución física y la disposición de las herramientas y/ o materiales.
- Principio de control: Es fundamental controlar el trabajo que realizan los colaboradores, para certificar que se ejecute las labores de acuerdo con las normas propuestas y según el plan previsto.
- Principio de ejecución: Este principio trata de distribuir el trabajo de manera que cada colaborador tenga asignado tareas y responsabilidades en particular y

específicas. Se debe tener en cuenta que la gerencia se ocupa de la planeación, preparación y control; y al trabajador la ejecución de sus labores.

- Principio de excepción: El gerente debe preocuparse por los casos excepcionales, los cuales se salen de los estándares para poder corregirlos y lograr la normalidad deseada.

Chiavenato, también pone énfasis en la estructura organizacional, la cual se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y los cargos que compone a una empresa, y dirigir y controlar todas sus actividades. Los enfoques relacionados a la estructura organizacional son:

### ***3.1.1.1. La teoría clásica de Henri Fayol.***



*Figura 7. Funciones de la empresa.*

*Nota:* Tomado del libro *Administración Teoría, Proceso y Práctica* (p.13), por Chiavenato, 2001, McGraw-Hill (Chiavenato, 2001).

Fayol inauguró el enfoque anatómico y estructural de la empresa, es decir, la síntesis de los diferentes órganos y cargos que compone la estructura organizacional, sus relaciones y funciones dentro del todo. Fayol señala que toda empresa posee seis funciones básicas:

- Funciones técnicas, en relación con la producción de bienes y servicios.
- Funciones comerciales, en relación con la compra y venta e intercambio.
- Funciones financieras, en relación con la búsqueda y la gerencia de capitales.

- Funciones de seguridad, en relación con la protección de los bienes y las personas.
- Funciones contables, en relación con los inventarios, registros, los balances, costos.
- Funciones administrativas, en relación con la integración desde la cúpula de las otras cinco funciones. Esta función coordina y sincroniza las demás funciones de la empresa, teniendo como característica que se mantiene por encima de las demás funciones.

La administración se basa en leyes y principios universales aplicables. Fayol propuso 14 principios de gestión, los principales son:

- Principio de la división del trabajo, este principio se basa en la especialización para la eficiencia en la utilización de las personas, es decir, la acción de asignar las tareas específicas a cada colaborador de los diferentes órganos que componen a la organización.
- Principio de autoridad y responsabilidad, se menciona la autoridad que tiene la persona para dar órdenes, y la responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad. Estas dos funciones tienen que estar equilibradas entre sí.
- Principio de unidad de mando, recibir órdenes de un solo superior, es el principio de la autoridad única.
- Principio de jerarquía o cadena jerárquica, debe existir una escala jerárquica, para que cualquier nivel cuente con escalones superiores.
- Principio de la departamentalización, detalla que se agrupa en la misma unidad a todas las personas que trabajan en un mismo proceso, para los mismos clientes y en el mismo lugar.
- Principio de coordinación, realizar la distribución ordenada de todas las actividades de la empresa para obtener un fin común. (Chiavenato, 2001).

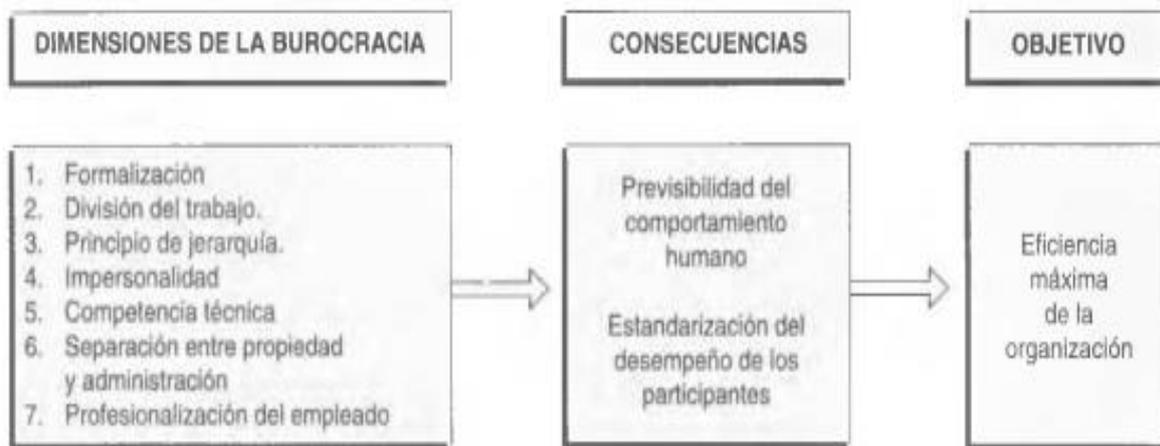
### ***3.1.1.2. La teoría de la burocracia de Max Weber***

Según Max Weber define a la burocracia como la identificación de las características de la organización formal orientada hacia la racionalidad y la eficiencia. La presenta en siete dimensiones principales como se muestra en la figura 8:

1. Formalización, la organización opera mediante un conjunto de leyes y reglas que se debe aplicar sin excepción.
2. División del trabajo, cada colaborador tiene un cargo en específico, con deberes oficiales.
3. Principio de la jerarquía, cada función de los colaboradores está bajo un control y supervisión de la autoridad más alta. Cada empleado sólo tiene un jefe.
4. Impersonalidad, la burocracia pone énfasis en los cargos, más no en las personas que los ocupan, debido a que las personas entran y salen de la organización, mientras que los cargos son estables y garantizan la continuidad.
5. Competencia técnica, se basa en qué para seleccionar y elegir personal es necesario utilizar pruebas y concursos para cubrir esas vacantes, además en la burocracia priva la meritocracia.
6. Separación entre propiedad y administración, la administración está alejada de la propiedad de los medios de producción, es decir él que dirige no es necesariamente el dueño de la organización sino un profesional especializado en la administración.
7. Profesionalización del empleado, especifica que los empleados son profesionales especializados en su trabajo, son asalariados de acuerdo con sus funciones o la posición jerárquica.

Según Münch (2018) en su libro *Administración Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*, define a la administración como aquel proceso que se realiza mediante la coordinación y optimización de los recursos de un grupo social con la finalidad de lograr la

eficiencia, eficacia, calidad, productividad y competitividad máxima para conseguir los objetivos.



*Figura 8. Dimensiones de la burocracia.*

*Nota:* Tomado del libro *Administración Teoría, Proceso y Práctica* (p.16), por Chiavenato, 2001, McGraw-Hill (Chiavenato, 2001).

La administración es indispensable en cualquier tipo de organización, ya que genera competitividad, a través de técnicas y procesos se llega a una mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo, teniendo en cuenta el ahorro de tiempo y costo.

Además, Münch menciona que en los últimos años el avance de la tecnología ha influido de manera importante en la gestión de todas las organizaciones y productividad, debido a que las actividades que se desempeñan en las empresas están apoyadas en la tecnología de la información y esto automatiza los procesos favoreciendo y mejorando los resultados en rapidez y eficiencia.

### **3.1.2. Administración estratégica**

Fred R. & Forest R. (2017), en su libro *Conceptos de Administración Estratégica* definen a la administración estratégica como el arte de formular, implementar y evaluar decisiones para cumplir los objetivos de una empresa; esto de la mano de la integración de las diferentes áreas como: marketing, contabilidad, finanzas, tecnología, etc. Los procesos de la administración estratégica son:

- Formulación de estrategias, la cual consiste en planear y definir: una misión y visión, conocer las fortalezas y debilidades; identificar las oportunidades y amenazas; desarrollar los objetivos y establecer las estrategias necesarias.
- Implementación de la estrategia, es aquella acción que deben realizar todos los trabajadores de las diferentes áreas, es decir, poner en práctica las estrategias formuladas.
- Evaluación de estrategias, es el medio para conocer si las estrategias usadas, están brindando mejoras a la empresa. Esta última etapa es fundamental para conocer el panorama futuro de las decisiones de la empresa.

Chiavenato (2001), define que el núcleo de la administración estratégica es la preparación para el futuro, es decir, que la empresa pueda dirigirse hacia sus objetivos empresariales de una manera consciente y sistemática, teniendo en cuenta un análisis real, conociendo sus condiciones y posibilidades, y el contexto ambiental. La administración estratégica se aborda a nivel institucional, por lo cual analiza, desarrolla y modifica los procesos internos y externos de la empresa para que todas sus funciones sean de manera eficiente y eficaz; además la administración estratégica formula e implementa la estrategia empresarial como un conjunto de todas las decisiones que se tomaran para conseguir los objetivos que la empresa se proponga.

Según A. Thompson et al, (2018) en su libro Administración Estratégica, indican que la administración estratégica es el proceso que se realiza para diseñar y ejecutar las estrategias de una organización. Además, menciona las seis dimensiones cruciales:

- Diagnóstico, es importante conocer el estado interno actual de la organización y cómo se encuentra en un contexto externo.
- Dirección, se puede definir como la guía de todos los aspectos de su proceso y operaciones; también se toma en cuenta el liderazgo y la cultura organizacional.

- Decisión, son el conjunto de opciones que tienen respaldo, esta decisión ayudará a cumplir los objetivos propuestos.
- Distribución, es necesario distribuir recursos para el logro de metas y objetivos.
- Dinamismo, el contexto es importante para determinar cómo debe actuar la organización a su ambiente.
- Desorden, esto puede ser interno o externo; un alto nivel de desorden indica un contexto volátil y difícil de predecir, lo cual conlleva a manejar un proceso de estrategia.



Figura 9. Las Seis DES de la administración estratégica.

Nota: Tomado del libro Administración Estratégica (p.18), por A. Thompson, y otros, 2018, McGraw-Hill Education (A. Thompson, y otros, 2018).

### 3.1.3. Planeación estratégica

Chiavenato (2019), en su libro Introducción a la Teoría General de la Administración, detalla que en la teoría neoclásica se desarrolló la escuela de la planeación estratégica con la incorporación de un proceso más formal de la formulación estratégica. También se refiere que

la planeación estratégica es la forma, por la cual una empresa aspira aplicar una determinada estrategia y así alcanzar los objetivos propuestos. Es importante resaltar que a partir de la planeación estratégica se elabora un conjunto de planes tácticos, los cuales se deben integrar y coordinar para obtener las metas solicitadas.

De igual manera Chiavenato (2001), detalla que la planeación que se realiza a nivel institucional de una organización recibe el nombre de planeación estratégica, y poseen las siguientes características:

- Se caracteriza por estar proyectada a un largo plazo.
- Se orienta hacia las relaciones entre la empresa y su ambiente de tarea, por lo cual existe una incertidumbre de la situación y acontecimientos que se vive dentro del ambiente.
- La planeación estratégica es la toma deliberada y sistemática de las decisiones las cuales cuentan con propósitos que directamente afectarán a toda la empresa durante largos periodos.

La planeación estratégica se distingue porque incluye una planeación a plazos más largos, es más amplia y es desarrollado en los niveles jerárquicos más elevados de la empresa (nivel institucional). También es aquel proceso continuo de toma de decisiones estratégicas que considera las participaciones futuras de las decisiones que se deben tomar en el presente. Además, la planeación estratégica trata de especificar cómo se logrará los objetivos institucionales. Chiavenato (2001), en su libro *Administración Teoría, Proceso y Práctica*, menciona que la planeación estratégica cumple seis etapas:

1. Determinación de los objetivos empresariales, estos objetivos se establecen mediante la misión y visión organizacional. El objetivo es el propósito que tiene la empresa.

2. Análisis ambiental externo, esto ayuda a que la empresa pueda conocer su ambiente externo y poder diagnosticar en qué situación se encuentra. Para que la empresa logre la eficiencia y eficacia es indispensable que conozca el ambiente que la rodea (necesidades, oportunidades, dificultades, amenazas, etc.).
3. Análisis organizacional interno, es analizar las condiciones internas de la empresa y su respectivo diagnóstico, esto permite examinar en conjunto temas financieros, contables, mercadológicos, producción y los recursos humanos de la empresa; de igual manera, ayuda a distinguir las fortalezas y debilidades de la organización.
4. Formulación de las alternativas estratégicas y elección de la estrategia empresarial, para formular las alternativas estratégicas se debe partir de los objetivos empresariales, análisis externo e interno; éstos ayudan a conocer si es una estrategia ofensiva (activa) o defensiva (pasiva) la que se utilizará.
5. Elaboración de la planeación estratégica, es el qué hacer para cumplir y conseguir los objetivos empresariales propuestos, para la elaboración de la planeación estratégica es importante contar con el diagnóstico externo e interno de la empresa.
6. Implementación mediante planes tácticos y operacionales, esta fase se distingue por poner en práctica los planes propuestos. (p. 149).

D' Alessio Ipinza (2008) en su libro *El Proceso estratégicos: Un Enfoque de Gerencia*, señala que la planeación estratégica es la formulación estratégica e inicia estableciendo: la visión y misión de la organización; la evaluación de los factores externos e internos que influyen directamente a la organización; la determinación de los objetivos estratégicos de largo plazo; termina con la identificación y selección de las estrategias que se utilizarán para mejorar la competitividad de la organización y así alcanzar su visión trazada.

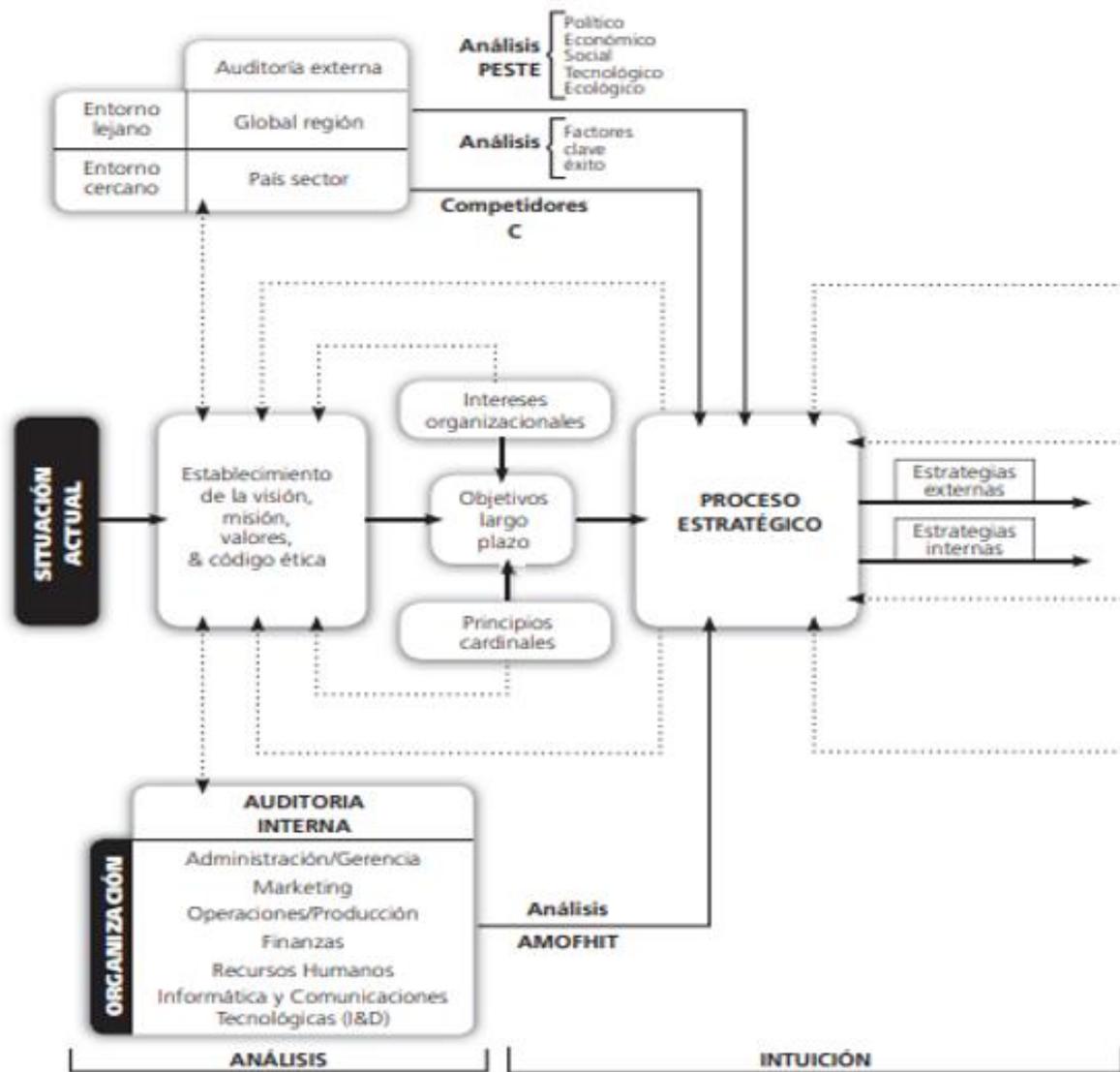


Figura 10. Planeación estratégica.

Nota. Tomado del libro El Proceso estratégico: Un Enfoque de Gerencia, por D' Alessio Ipinza, 2008, Pearson (D' Alessio Ipinza, 2008).

Según Martínez y Milla (2005), comparten que la planeación estratégica es un buen ejercicio para trazar las líneas que marcaran el futuro de la empresa, por eso, se debe diseñar el camino que tomara la empresa. El objetivo de la planificación estratégica es:

- Identificar los cambios y desarrollos que se puedan dar en el mercado.
- Mejorar la preparación de la empresa para combatir cambios y adaptarse a otras situaciones.
- Mejorar la comunicación organizacional.

- Control de las actividades que se realiza dentro y fuera de la empresa.
- Mejorar la competitividad.

El trabajo del administrador es organizar un plan estratégico y así dirigir a la empresa al éxito.

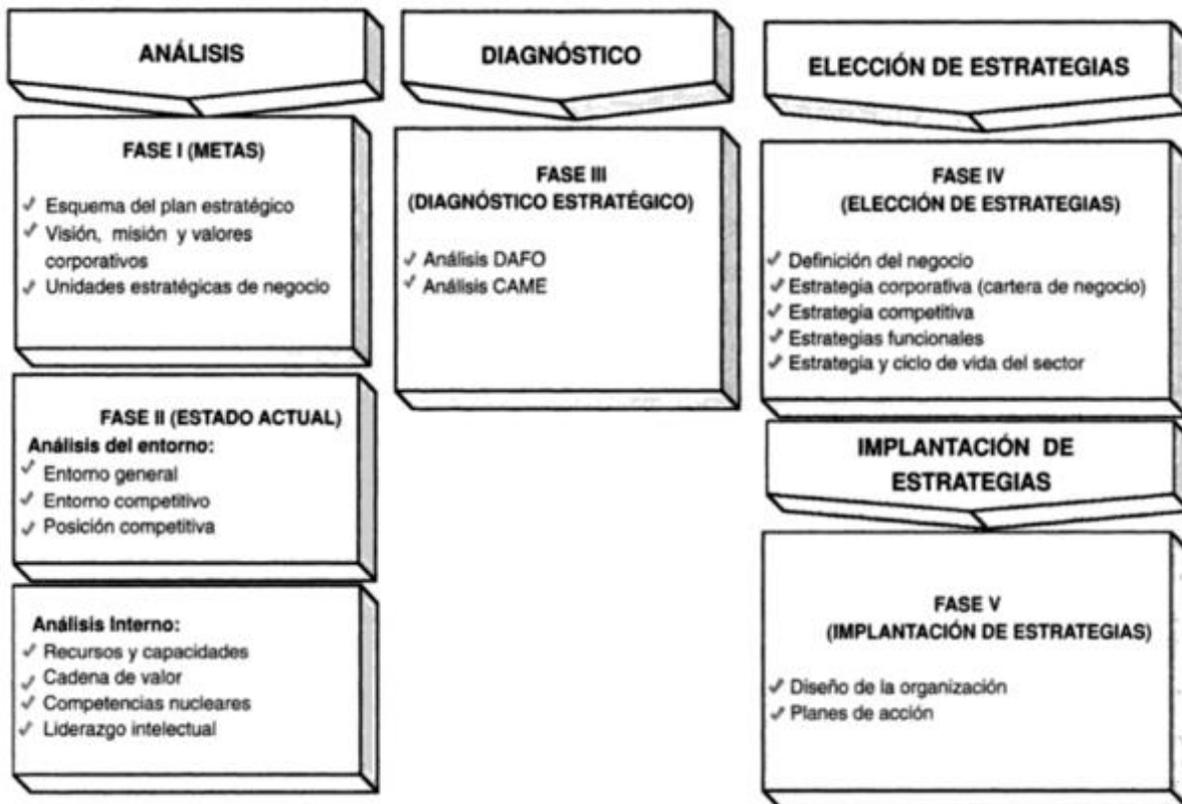


Figura 11. Fases de la planificación estratégica.

Nota: Tomado del libro La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral, por Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez, 2005, Ediciones Díaz de Santos (Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez, 2005)

Scott (2007), en su libro Planificación Estratégica, define como planificación estratégica a la acción de desarrollar un conjunto de nuevas ideas organizacionales para comprender los cambios empresariales que se presentaran a futuro y lo importante que es el entorno competitivo; de igual manera los factores que implican la clave del éxito o factores de fracasos.

#### **3.1.4. Dirección estratégica**

Palacios Acero (2016) en su libro Dirección Estratégica, detalla que la preocupación más relevante que tiene la dirección estratégica es el predecir el futuro, no solo con el fin de conocer los efectos que traerá algunas situaciones, sino también el utilizar está información para poder capacitarse y estar a la altura para alcanzar el éxito. El fin fundamental de la dirección estratégica es recolectar información acerca de las condiciones que rodean su entorno, así conocer y fijar el riesgo como una probabilidad.

#### **3.1.5. Alianza estratégica**

Según Palacios Acero (2016), indica que las alianzas estratégicas son un instrumento que amplía la difusión, para así lograr el desarrollo, cooperación, ventaja competitiva, utilidad e importancia en el mercado. Además, esto permite poder acceder a diversos recursos, aumentar la cartera de productos, reducir costos, instalar nuevas tecnologías, ampliar el mercado, sobrevivir en un mercado competitivo y obtener más ganancia para poder invertirlo. Para comenzar una alianza estratégica es necesario tener similares aspiraciones, y coincidir en los objetivos y alcanzarlos.

De igual forma, las alianzas estratégicas ayudan mucho a obtener más recursos y disponer de mayor exposición al mercado, esto favorecerá a los integrantes de las alianzas, ya que con un trabajo conjunto se podrá cumplir los objetivos de cada empresa.

#### **3.1.6. Estrategia.**

Chiavenato (2001), menciona que la noción de la estrategia surgió en las actividades militares, la cual tenía como definición el aplicar fuerzas en gran escala contra los enemigos que presentaba en ese momento; por otro lado estrategias en términos empresariales se puede definir como la movilización de todos los recursos de una determinada empresa para conseguir los objetivos propuestos a largo plazo. La táctica tiene mucha importancia al momento de planear una estrategia, debido a que, en el plano gerencial, el presupuesto y plan anual de

inversiones es un plan táctico dentro de una estrategia a largo plazo. Entonces se puede determinar que las estrategias es el conjunto de los objetivos y las políticas, que son capaces de orientar y guiar el comportamiento de la empresa a largo plazo.



*Figura 12.* Componentes básicos de la estrategia empresarial.

Nota: Tomado del libro *Administración Teoría, Proceso y Práctica*, por Chiavenato, 2001, McGraw-Hill (Chiavenato, 2001).

Según Palacios Acero (2016), define a la estrategia como la respuesta de la empresa para con su entorno, esto mediante programas que ayude a alcanzar los objetivos. Además, añade que existe cuatro ideas base para proponer dichas estrategias:

- La estrategia tiene una relación constante entre la empresa y su entorno.
- La estrategia es la respuesta a todas las expectativas que tiene el empresario, es decir, las definiciones de misión, visión y objetivos.
- Las estrategias, son las soluciones para que se mejore la competitividad de la empresa.

- Y finalmente la estrategia es un modelo de decisión.

Sainz de Vicuña (2018), define a la estrategia como el conjunto consciente, racional y coherente de las decisiones a realizar, teniendo en cuenta los recursos a utilizar, esto permitirá alcanzar los objetivos finales de la empresa. También se toma en consideración las decisiones que toma la competencia y la situación del mercado. Estrategia consiste en adecuar nuestros factores internos a los factores externos con la finalidad de obtener la mejor posición competitiva. De igual manera, el planificador tiene como responsabilidad planear diferentes alternativas idóneas, pero considerando los medios que dispone y los resultados que quiere lograr.

### **3.1.7. Administración pública.**

Según Guerrero Orozco (1997) en su libro Principios de Administración Pública, menciona que la administración pública está caracterizada por atributos estatales, es decir es la administración con cualidad del Estado, y consiste en la actividad correspondientes al estado y tiene por objeto producir las condiciones que faciliten la perpetuación de la sociedad y también crear las capacidades de desarrollo. Las actividades del estado se pueden dividir en:

- Actividades funcionales, tienen como propósito dirigir la realización del trabajo que es el objeto de la administración pública.
- Actividades institucionales, su objeto es el mantenimiento y operación de la administración pública, es decir el brindar seguridad y mantenimiento de la planta física; el reclutamiento del personal y su manejo; la contabilidad y el contenido de la información.

La administración pública está relacionada con el: ¿Qué? y el ¿Cómo? del gobierno. El Qué se define como el objeto, es decir, el conocimiento técnico de un campo y el Cómo son las técnicas de dirección.

### **3.1.8. Liderazgo.**

Según Münch (2018), en su libro *Administración Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*, liderazgo es la capacidad que tiene una persona para influir y guiar a determinadas personas, para poder conseguir una visión planeada. Los líderes deben desarrollar ciertas cualidades y conocimientos como:

- Conocimientos administrativos, es fundamental aplicar los procesos administrativos para afrontar los problemas y situaciones de la empresa.
- Competencias personales, los líderes deben tener claro una visión y ser comprometidos con sus metas para dirigir con eficacia a sus seguidores; por otro lado, es necesario que el líder pueda controlar sus impulsos, mantener la serenidad, actuar objetivamente; para así transmitir confianza a sus subordinados. Es importante que mantenga la creatividad en todo momento y dar el ejemplo de la iniciativa, y existía un ambiente de comunicación entre todos los integrantes de la empresa.

Lussier & Achua (2016) en su libro *Liderazgo: Teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades*, define liderazgo al proceso de influencia entre líderes y seguidores con el fin de lograr los objetivos que la organización se proponga. Para desarrollar un buen liderazgo, es necesario que exista:

- Líderes-seguidores, el liderazgo tiene lugar cuando líderes y seguidores comparten una afiliación grupal formal, y presenta importancia cuando las organizaciones estructuran el trabajo entorno a equipos.
- La influencia, es la capacidad que tiene un líder para comunicar ideas, obtener su aceptación y motivar a los seguidores para que las apoyen y posteriormente implementen por medio del cambio. Es preciso mencionar que la esencia del liderazgo es el poder de influencia.

- Objetivos organizacionales, la influencia de los líderes hacia los seguidores tiene como fin el cumplimiento de los objetivos compartidos, Los trabajadores de una organización necesitan trabajar en conjunto para así lograr resultados que ambas partes desean, es decir los mejores resultados para la organización.
- Cambio, uno de los objetivos personales de los líderes es buscar el cambio influyendo en las conductas de sus seguidores y estableciendo objetivos. Los líderes para generar cambios solicitan a sus seguidores contribuciones para poder mejorar los procesos laborales y proponer nuevos productos y servicios innovadores.
- Personas, el liderazgo se basa en conducir y dirigir a las personas mediante las relaciones.

### **3.1.9. Marketing.**

Kotler & Armstrong (2018), en su libro Principios de Marketing explica que el marketing se ocupa estrictamente de los clientes, es decir el marketing realiza la acción de fidelizar al cliente y gestionar una relación rentable con él. Los objetivos principales del marketing es captar más clientes nuevos con la promesa de un valor superior y hacer crecer la cartera actual de clientes teniendo como base el ofrecimiento de un valor agregado y satisfacción. En la actualidad el marketing tiene como principal función el de satisfacer las necesidades del cliente; el profesional administrativo dedicado al marketing debe ser capaz de comprometer al cliente de una forma eficaz, comprometer sus necesidades, desarrollar productos que proporcionen un valor superior y agregado y también, debe fijar el precio, distribución y promoción del producto; si logra realizar todas estas actividades con éxito el producto se venderá fácilmente y con rapidez garantizada.

También se puede definir el marketing, como el proceso social y directivo por el que los individuos y las organizaciones obtienen lo que necesitan y desean, esto a través de intercambios de valor con los demás, de igual manera el marketing incluye la construcción de

relaciones de intercambio rentables con los clientes. Por ende, las organizaciones crean valor para los clientes y esto ayuda a fortalecer fuertes relaciones con estos, y así obtener valor de ellos a cambio.



Figura 13. Proceso de marketing.

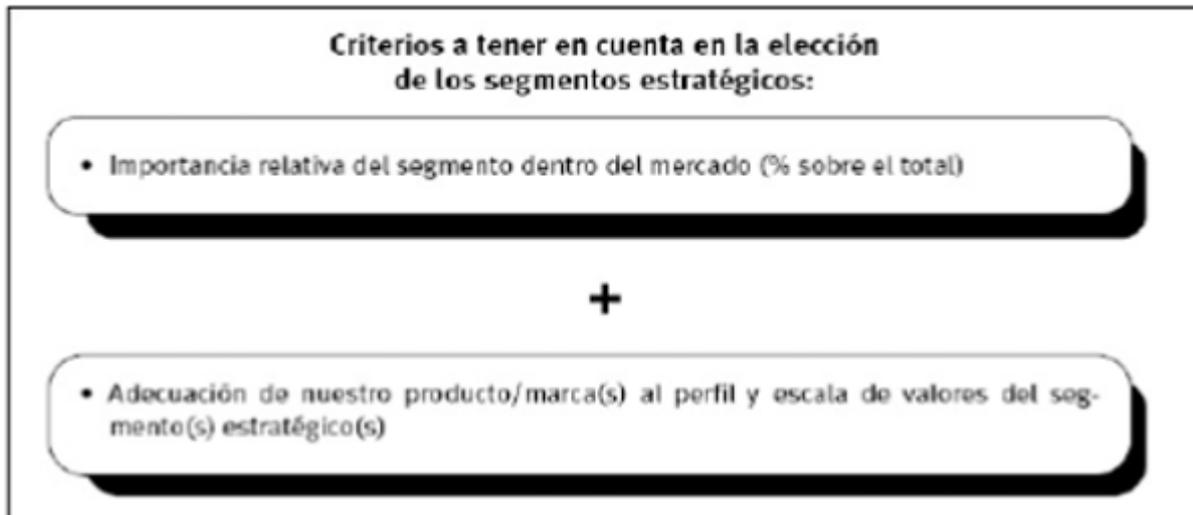
Nota: Tomado del libro Principios de Marketing, por Kotler & Armstrong, 2018, Pearson (Kotler & Armstrong, 2018)

El proceso de marketing señala la importancia de crear valor para fidelizar a los clientes, el profesional encargado del marketing capta el valor de los clientes.

### 3.1.10. Estrategia de segmentación.

Según Sainz de Vicuña Ancín (2018) en su libro El Plan de Marketing en la Practica, indica que la estrategia de segmentación trata de descubrir las diversas necesidades que tienen los diferentes tipos de clientes, y así poder satisfacerlas de manera más específica. Esta estrategia ayuda a decidir por cuál de los segmentos que se clasificaron en el mercado va a apostar la empresa. Se divide en tres tipos:

- Diferenciada, dirigirse a cada segmento del mercado con una oferta y posicionamiento diferente.
- Indiferenciada, optar por dirigirse a todas las segmentaciones distintas con la misma oferta de productos y posicionamiento.
- Concentrada, implica concentrar los esfuerzos de la empresa en unos segmentos determinados, así adaptando su oferta a sus necesidades específicas.



*Figura 14.* Criterios para la elección de la estrategia de segmentación.

Nota: Tomado del libro *El Plan de Marketing en la Práctica*, por Sainz de Vicuña Ancín, 2018, ESIC EDITORIAL (Sainz de Vicuña Ancín, 2018).

De igual manera el segmento estratégico, es aquel segmento al que la empresa se va a dirigir, es decir se concentrará en ese segmento de personas sabiendo que, cuenta con una posición de ventaja respecto a sus competidores en aquello que el consumidor valora realmente. También para realizar esta estrategia es necesario conocer las ventajas competitivas que posee la empresa para poder centrar los recursos y esfuerzos a obtener más fidelidad del consumidor.

## **Capítulo IV. Descripción de las actividades profesionales**

### **4.1. Descripción de actividades profesionales**

#### **4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales.**

Las actividades profesionales están orientadas a los procesos principales de la administración, cabe resaltar que los profesionales administrativos son pieza fundamental dentro de cualquier organización, por lo cual las actividades están enfocadas a realizar un proceso administrativo eficiente y eficaz, lo que requeriría una: (a) planificación, de los objetivos que quiere lograr la empresa y sobre todo el proponer estrategias organizacionales; (b) organización, de todas las funciones que se realizará para cumplir dichos objetivos; (c) dirección, la importancia de dirigir el trabajo de todos los colaboradores ayudará a que los objetivos se logre de una manera eficiente y eficaz; (d) control, es fundamental controlar las funciones y actividades para conocer si las estrategias que se plantearon están funcionando de acuerdo a lo que se requiere.

#### **4.1.2. Alcance de las actividades profesionales.**

Las actividades profesionales de un administrador sean como asistente administrativo o coordinador administrativo, son actividades esenciales ya que existe un contacto directo con todas las funciones que se realiza en una organización, es decir, en la unidad administrativa se planea y ejecuta los objetivos que se tiene por áreas y a nivel organizacional, de igual modo las estrategias que se proponen afectarán a todos los colaboradores y a la empresa en general.

A su vez, las actividades de un administrador influyen mucho en la coordinación que se tiene con las otras áreas y en el liderazgo con el cual se trabaja para lograr los objetivos; por ejemplo, en el año 2020 cuando se realizó las actividades profesionales en SUNARP, y fue necesario que algunos trabajadores realicen sus funciones de manera remota y algunos de presencial (mi caso fue presencial), por lo cual la coordinación en ese momento fue primordial

para llevar a cabo cada función correspondiente y apoyar a las diferentes áreas que contaban con pocas personas trabajando presencialmente.

De igual manera, el poder supervisar y controlar un equipo de trabajo facilita el reconocer las debilidades y fortalezas de cada trabajador, y así proponer mejoras que ayudarán a conseguir algunas actividades y tomar decisiones correctivas; por ejemplo, mi cargo como coordinadora administrativa del local de votación en la ODPE - Huancayo, fue necesario supervisar y controlar cada función que realizaban el personal a mi cargo, a la misma vez tuve que tomar decisiones para mejorar el trabajo que como equipo se desempeñó; y así cumplir nuestros objetivos de manera eficiente y eficaz.

Finalmente, los conocimientos y la experiencia que se tiene en la carrera de administración guiaron y orientaron favorablemente para asumir los cargos que se obtuvo durante este periodo, realizando las actividades profesionales con responsabilidad, ética y con motivación por aprender más sobre la carrera y priorizando la base de la administración: planificar, organizar, dirigir y controlar.

#### **4.1.3. Entregables de las actividades profesionales.**

Los entregables que se brindó a las entidades donde se ejecutaron las actividades profesionales se vinculó a documentos como: informes de actividades, informes de mejoras dentro del cargo, entregables de materiales y documentos esenciales a mi cargo.

##### **4.1.3.1. SUNARP.**

El entregable más importante que se realizó en SUNARP, fue el informe final de actividades que se desempeñó durante todo el periodo que se laboró en la entidad, el cual tenía como característica el destacar cuales fueron las funciones principales; a que otra área se apoyó y las mejoras que se propuso para el cargo en el área de trámite documentario. De igual forma se realizó un informe extra para el área de abastecimiento, a causa de la crisis sanitaria que se vive por la pandemia del covi-19, dicho área se quedó sin asistente administrativo y durante el

periodo de junio hasta agosto del año 2020 se apoyó en el área de abastecimiento, finalmente se brindó un informe de las actividades al jefe del área.

#### **4.1.3.2. ONPE – Huancayo.**

Los entregables que se brindó a la ODPE Huancayo fueron diversos y en fechas distintas, las cuales se detalla en la tabla 32.

Tabla 32

*Lista de entregables en la ODPE Huancayo.*

N°	Entregables	Fechas por entregar
1	Informes semanales de los avances de las entregas de credenciales y capacitaciones.	Durante el periodo de trabajo.
2	Entregas de los formatos utilizados durante las elecciones congresales extraordinarias 2020.	Después de finalizar el periodo de trabajo.
3	Informe de actividades realizadas durante todo el periodo laborado.	Después de finalizar el periodo de trabajo.
4	Informes del personal a cargo.	Después de finalizar el periodo de trabajo.

Nota: Elaboración propia

#### **4.1.3.3. Clínica Tovar.**

Los entregables que se brindó a la Clínica Tovar se detalla en la tabla 33.

Tabla 33

*Lista de entregables en la Clínica Tovar.*

N°	Entregables	Fechas Por Entregar
1	Informes mensuales de los avances dentro del consultorio de nutrición.	Durante el periodo de trabajo.
2	Plan de estrategias para aumentar las citas en el consultorios.	Durante el periodo de trabajo.
3	Informe de mejora en las funciones para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición..	Durante el periodo de trabajo.

---

4	Informe final de las actividades realizadas.	Después de finalizar el periodo de trabajo.
---	--	---

---

Nota: Elaboración propia

## **4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional**

### **4.2.1. Metodología.**

#### ***4.2.1.1. Método del trabajo.***

En el presente informe, el método general que se utiliza es el método administrativo expresado en los procesos administrativos; debido a que se elaboró un reporte de los procesos administrativos de cada entidad iniciando por el diagnóstico de las empresas y finalizando por los resultados presentados. Este método utilizado tiene como característica describir los procedimientos administrativos: planeamiento, organización, dirección y control.

#### ***4.2.1.2. Enfoque del trabajo.***

El enfoque del informe fue cualitativo debido a que los datos recolectados en las tres entidades son descripciones de las situaciones, etapas, interacciones y momentos específicos que ayudaron a conocer la realidad y se ilustra mediante la interpretación.

Hernández et al, (2014) en su libro Metodología de Investigación, detallan que el enfoque cualitativo se basa en los métodos de recolección de datos que no se guían por estándares, es decir la recolección de datos se obtiene de las perspectivas y de los puntos de vista que observan los participantes, de igual manera menciona que es muy importante las interacciones de los grupos de trabajo; por ende, el investigador cualitativo emplea las técnicas para recolectar datos como: la observación no estructurada, revisión de documentos, interacción con grupos, etc.

#### ***4.2.1.3. Nivel y alcance del trabajo.***

La investigación es de nivel y alcance descriptivo, puesto que se describe de una manera detallada las actividades y ejercicio profesional de la administración en la unidad

administrativa de SUNARP, ONPE y la Clínica Tovar. De igual manera se describe las fases y resultados de la ejecución del plan de trabajo en cada entidad.

Arias (2012) menciona que la investigación descriptiva consiste en describir las características de un hecho con el fin de establecer una estructura.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que la investigación descriptiva es la recolección de información de una forma independiente para encontrar propiedades y cualidades.

#### ***4.2.1.4. Diseño del trabajo.***

El diseño del presente informe es de una investigación-acción, pues el objetivo principal fue entender y resolver las problemáticas específicas de las tres entidades donde se desarrolló las actividades profesionales; además este diseño toma en cuenta el brindar aportes para mejorar las tomas de decisiones en los planes de trabajo, proyectos, etc.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), menciona que el diseño de investigación-acción puede ser práctico y participativo. En el práctico detalla que es necesario involucrarse para la indagación individual o en equipo, también en el práctico se implementa un plan de acción para proponer mejoras y generar cambios. En el participativo menciona la participación colaborativa de todo el grupo de trabajo.

#### **4.2.2. Técnicas.**

##### ***4.2.2.1. Observación.***

Según Bernal (2010), menciona que la observación como técnica de investigación científica es aquel proceso que permite conocer de una forma más directa el objeto de estudio, esto ayudará a luego describir y analizar las situaciones que vive una determinada realidad estudiada.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala que en la investigación cualitativa es fundamental la observación, pero una observación investigativa, lo cual incluye observar y

utilizar los sentidos para captar ciertas situaciones. Los propósitos esenciales de la observación son:

- Explorar y describir ambientes y situaciones de la vida social, teniendo en cuenta el analizar sus significados y su entorno.
- Es fundamental comprender procesos entre las personas y las situaciones que experimentan en un determinado tiempo.
- Identificar los problemas.
- Elaborar hipótesis para aquellos futuros estudios.

Arias (2012), señala que la técnica de la observación consiste en visualizar o captar la situación o hecho mediante la vista de una forma sistemática; en función de los objetivos de investigación. También menciona que la observación puede ser:

- Observación simple o no participante, cuando el investigador observa de una forma natural sin involucrarse.
- Observación participante, el investigador pasa a formar parte del medio donde se realiza el estudio.

### **4.2.3. Instrumentos**

#### ***4.2.3.1. Lista de cotejo***

Según Arias (2012), en una observación estructurada la lista de cotejo o también conocido como lista de control o de verificación, es aquel instrumento donde se señala la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada. Esto facilita conocer las carencias o factores positivos de la situación actual de un determinado estudio.

### 4.2.3.2. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades.

#### 4.2.3.2.1. SUNARP

Tabla 34

*Equipos y materiales utilizados en SUNARP.*

N°	Equipo / Material	Cant.	U.M.	Observación
1	Equipo de cómputo	1	Und.	
2	Impresora multifuncional	1	Und.	
3	Escritorio	1	Und.	Entregado en la oficina a cargo.
4	Organizadores	20	Und.	
5	Materiales de oficina (lapiceros, papeles, etc.)	1	Und.	Se solicitaba según el requerimiento necesario.
6	Portafolio para llevar documentos	1	Und.	Para el traslado de documentos en las diferentes sedes en Huancayo.
7	Laptop	1	Und.	En casos de emergencia.
8	EPPS para combatir el covid-19	20	Und.	Equipos de protección personal como mascarillas, guantes, alcohol, etc. Los EPPS fueron proporcionado a causa de la pandemia por el covid-19. La cantidad variaba según la necesidad.
9	Otros, según las necesidades	1	Und.	Materiales que se utilizaban mediante requerimiento.

Nota: Elaboración propia.

Los equipos y materiales que se menciona en la tabla 34 se utilizaron para ejecutar las funciones y actividades en SUNARP Huancayo, de igual manera si era necesario algún otro material que por la coyuntura de la pandemia por el covid-19 se solicitaba mediante requerimiento.

## 4.2.3.2.2. ONPE.

Tabla 35

*Equipos y materiales utilizados en ONPE Huancayo.*

N°	Equipo / Material	Cant.	U.M.	Observación
1	Equipo de cómputo	1	Und.	El equipo de cómputo era utilizado por todos los coordinadores del local del distrito de Huancayo.
2	Impresora	1	Und.	Utilizado para entregar las credenciales.
3	Escritorio	1	Und.	
4	Materiales de capacitación	2	Und.	
5	Materiales de oficina (lapiceros, papeles, etc.)	1	Und.	
6	Uniforme	1	Und.	El uniforme es utilizado en todo el momento de nuestras funciones.
7	Formatos de documentación	1	Und.	La cantidad dependía del requerimiento de la ODPE – Huancayo.
8	Materiales para las capacitaciones	1	Und.	Según requerimiento.
9	Otros, según las necesidades	1	Und.	Materiales que se utilizaban según requerimiento.

Nota: Elaboración propia

Los equipos y materiales que se menciona en la tabla 35 se utilizaron para la ejecución de las funciones y actividades en la ODPE Huancayo, de igual manera si era necesario algún otro material para capacitaciones o charlas se solicitaba mediante requerimiento.

#### 4.2.3.2.3. Clínica Tovar.

Tabla 36

*Equipos y materiales utilizados en la Clínica Tovar.*

N°	Equipo / Material	Cant.	U.M.	Observación
1	Laptop	1	Und.	
2	Impresora	1	Und.	
3	Escritorio	1	Und.	
4	Materiales de oficina (lapiceros, papeles, etc.)	1	Und.	Entregados según la necesidad del caso.
5	Materiales de charlas de nutrición	1	Und.	Materiales que se utilizaban en campañas de nutrición.
6	Otros, según las necesidades.	1	Und.	Materiales que se utilizaban según requerimiento.

Nota: Elaboración propia.

Los equipos y materiales que se menciona en la tabla 36 se utilizaron para la ejecución de las funciones y actividades en el consultorio de nutrición en la Clínica Tovar.

### 4.3. Ejecución de las actividades profesionales

La ejecución de las actividades profesionales, se desarrollaron durante el periodo de agosto del año 2019 hasta agosto del año 2020 en las entidades de SUNARP Huancayo, ONPE Huancayo y la Clínica Tovar.

#### 4.3.1. Programa y cronograma de actividades realizadas.

##### 4.3.1.1. SUNARP.

Durante el periodo de enero hasta agosto del año 2020 se desarrolló diversas funciones y actividades, según se detalla en la tabla 37, para el logro de los objetivos institucionales y necesidades de las diferentes situaciones de la entidad. De igual modo por motivos de la pandemia por el covid-19, se desarrolló actividades profesionales en las áreas de personal y abastecimiento; es así como se adaptó el cronograma de funciones a cargo.

Tabla 37

*Cronograma de actividades en SUNARP.*

N°	Área	Actividades	Meses del año 2020									
			Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.		
1	Oficina de trámite documentario	Archivamiento de documentos de la unidad administrativa.	x	x	x							
		Entregas de documento a las diferentes sedes de SUNARP Huancayo.	x	x	x				x			
		Recepción y envío de documentos a diferentes sedes a nivel nacional.	x	x	x				x			
		Registrar y derivar a las otras áreas los documentos que llegaban a la oficina de trámite documentario.	x	x	x				x	x	x	
		Ordenamiento de documentos a través del SISTRAM.	x	x	x				x	x	x	
		Participar en capacitaciones que solicitaban en la oficina.	x	x	x				x	x	x	
		Apoyo en las elaboraciones de informes.		x	x				x	x	x	
		Apoyo a las áreas que lo solicitaban debido al covid-19.							x	x	x	x
		Asistir a las charlas de prevención para combatir la pandemia por el covid-19.							x	x	x	x
2	Área de abastecimiento	Recepción y derivación de documentos a cada personal dentro del área..								x	x	x
		Archivamiento de documentos del área.									x	x

Apoyo en armar los expedientes de órdenes de compra.	x	x	x
Apoyo en realizaciones de las licitaciones que se tenía pendiente.	x	x	x
Realización de informes según solicitud.	x	x	x
Apoyo administrativo al jefe de abastecimiento.	x	x	x
Asistir a las charlas de prevención para combatir en covid-19.	x	x	X

---

Nota: Elaboración propia

También se tuvo en cuenta las fechas para el cumplimiento de las fases del plan de trabajo de contingencia que se propuso, teniendo en consideración las modificaciones y situaciones que pasaron debido a la pandemia del covid-19. En la tabla 38 se detalla el cronograma de las fases.

Tabla 38

*Cronograma de inicio de fases.*

N°	Fases 2020	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.
1	Fase 1 – fijar prioridades		x			x			
2	Fase 2 – definir responsabilidades		x	x					
3	Fase 3 – crear estrategias			x					
4	Fase 4 – establecer plazos					x	x		

Nota: Elaboración propia.

Se utilizó dos veces la fase 1 – fijar prioridades, debido a la situación de la pandemia por el covid-19, causando modificaciones en las fechas; de igual manera se estableció la fecha de entrega de los resultados para finales del mes de agosto del año 2020; cumpliendo el objetivo de lograr el 80% de la actualización de la información de los documentos en el sistema SISTRAM.

**4.3.1.2. ONPE.**

Durante el periodo de diciembre del año 2019 hasta enero del 2020 se desarrolló diversas funciones y actividades, según se detalla en la tabla 39, para el logro de los objetivos institucionales y necesidades de las diferentes situaciones de la entidad.

Las actividades realizadas como coordinadora de local de votación se cumplieron de acuerdo con el cronograma, obteniendo resultados favorables en la entrega del cargo.

También se utilizó un cronograma de fases del plan de trabajo para el local de votación designado, propuesto por el equipo teniendo como principal objetivo obtener el 0% de mesas observadas en el local de votación. En la tabla 40 se detalla el cronograma por fases:

Tabla 39

*Cronograma de actividades en ONPE Huancayo.*

N°	Área	Actividades	Dic.	Ene.
1	Oficina del Distrito de Huancayo – ODPE Huancayo	Realizar capacitaciones a los miembros de mesa y electores.	x	x
		Coordinaciones administrativas con el encargado de la institución donde sería el local de votación.	x	x
		Supervisar las funciones del coordinador de mesa a cargo.		x
		Elaboración de informes según requerimiento.		x
		Coordinación de eventos de fomentación del voto responsable.	x	x
		Participar en capacitaciones que solicitaban en el área.	x	x
		Coordinación y supervisión durante las elecciones congresales extraordinarias 2020.		x
		Velar por la seguridad de los documentos de las elecciones.		x
		Entrega de informes finales.		X

Nota: Elaboración propia.

Tabla 40

*Cronograma de inicio de fases.*

N°	Fases del plan de trabajo del local de votación designado	Dic.	Ene.	Feb.
1	Fase 1 – fijar metas	x		
2	Fase 2 – establecer responsabilidades		x	
3	Fase 3 – crear estrategias		x	
4	Fase 4 – presentar resultados		x	X

Nota: Elaboración propia.

En la fase 4 se entregó los resultados finales a la ODPE Huancayo a través de informes subsanados hasta inicios de febrero del año 2020.

#### **4.3.1.3. Clínica Tovar.**

Durante el periodo de agosto hasta diciembre del año 2019 se desarrolló diversas funciones y actividades, según se detalla en la tabla 41, para el logro de los objetivos institucionales y necesidades de las diferentes situaciones de la entidad.

*Tabla 41*

*Cronograma de actividades en el consultorio de nutrición de la Clínica Tovar.*

N°	Área	Actividades	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
1	Consultorio de nutrición (asistente administrativo)	Organización de las historias clínicas de los pacientes.	x	x	x	x	x
		Elaboración de informes.	x	x	x	x	x
		Agendar y coordinar las citas para los pacientes.	x	x	x	x	x
		Ordenar y archivar documentos del consultorio.	x	x	x	x	x
		Inventario de los materiales de la oficina.			x	x	x
		Programación de campañas nutricionales.			x	x	x
		Propuesta de nuevas alianzas estratégicas.				x	x
		Propuestas de estrategias de marketing para el consultorio.				x	X

Nota: Elaboración propia.

De igual manera fue necesario programar un cronograma para las fases del plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición, esto favoreciendo en el logro de los objetivos planeados para el consultorio. En la tabla 42 se detalla el cronograma de las fases.

Tabla 42

*Cronograma de inicio de fases.*

N°	Fases del plan de trabajo 2019	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
1	Fase 1 – fijar objetivos del puesto		X			
2	Fase 2 – definir funciones del puesto		X			
3	Fase 3 – crear estrategias			X		
4	Fase 4 – presentar resultados				X	X

Nota: Elaboración propia.

Se estableció que en la fase 4 se presente resultados para noviembre y diciembre del año 2019, con la finalidad de observar si existía un aumento de pacientes que se atendían en el consultorio a comparación de inicios de agosto.

## Capítulo V Resultados y aportes finales

Los resultados alcanzados es la muestra del trabajo profesional que se realizó en las tres entidades ya mencionadas, de igual manera se mostró compromiso y esfuerzo en las labores desempeñadas para obtener resultados eficientes y eficaces. Los resultados fueron satisfactorios a pesar de las diferentes situaciones que presentaban cada empresa y también por la problemática de la crisis sanitaria por la pandemia del COVID 19, esto provoco realizar diversas decisiones en cuanto a las labores profesionales, planear nuevas soluciones e ideas para la mejora continua de las actividades en las diferentes entidades.

### 5.1. Resultados finales de las actividades realizadas

#### 5.1.1. SUNARP.

Los resultados finales de las actividades realizadas en SUNARP estuvieron ligadas a cumplir los objetivos presentados en el apartado 2.3; en la tabla 43 se detalla el objetivo n°1:

Tabla 43

*Resultados logrados con respecto al plan de trabajo de contingencia.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos propuestos por el equipo de trabajo	2020	
			Resultados proyectados	Resultados logrados
1	No se cuenta con un plan de trabajo de contingencia.	Implementar un plan de trabajo de contingencia anualmente para lograr actualizar la información de los documentos a través del sistema SISTRAM a un 100%.	Se implementó el plan de trabajo de contingencia.	Se implementó el plan de trabajo de contingencia; logrando el 80% de lo requerido.

Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:**

El plan de trabajo de contingencia 2020 sirvió como un documento guía y de orientación para mejorar el funcionamiento de actividades dentro de la oficina de trámite documentario; además este documento ayudo a cumplir con el objetivo principal de la oficina, el cual era obtener el 100% de actualización de la información de los documentos a través del sistema SISTRAM.

Sin embargo, durante la ejecución de las actividades profesionales en SUNARP se presentó la crisis sanitaria de la pandemia por el covid-19; provocando lograr solo el 80% de la actualización requerida a la fecha de agosto del año 2020. Este resultado final tiene que ver con: la reducción de días laborados debido a la imposición del toque de queda a nivel nacional; desorganización de las actividades en la oficina; disminución del personal que laboraba presencialmente, causando que mi persona se quede a cargo de la oficina de trámite documentario.

Además, por la coyuntura de la pandemia por el covid-19, se disminuyó la cantidad de aforo dentro de las instalaciones de la unidad administrativa en SUNARP Huancayo, ocasionando que un porcentaje de los trabajadores realicen sus actividades de manera remota. Dicha acción provocó que el personal que asistían de manera presencial incrementen sus funciones y actividades; además en el área de abastecimiento no se contaba con un asistente administrativo, causando que el jefe de la unidad administrativa designe a mi persona como apoyo en dicha área. Por ende, el plan de trabajo de contingencia se adaptó y modificó a las situaciones presentadas en ese momento; pero finalmente se obtuvo resultados positivos de las actividades ejecutadas.

En la tabla 44 se detalla los resultados logrados en las capacitaciones para la lucha contra el covid-19.

Tabla 44

*Resultados logrados en las capacitaciones para la lucha contra el covid-19.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos propuestos por el equipo de trabajo	2020	
			Resultados Proyectados	Resultados Logrados
2	Consecuencias a causa del covid-19.	Realizar capacitaciones para todo el personal de trabajo que permitan conocer las actividades y funcionamientos del trabajo remoto y los cambios que existe en las labores presenciales en una pandemia o situaciones similares.	Se implementó las capacitaciones.	Se implementó las capacitaciones de manera presencial y virtual, sin embargo es necesario aumentar las capacitaciones y actividades para comunicar la importancia de la salud pública.

Nota: Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Las capacitaciones que se realizaron para todo el personal fueron específicamente para la prevención y cuidado de la salud, a causa de la pandemia por el covid-19. Las capacitaciones fueron dadas por enfermeras que en esos momentos contrataron; de igual modo realizaban actividades diarias de cómo utilizar los EPPS, campañas de vacunación de la influenza y también semanalmente realizaban un chequeo general a cada trabajador. De igual modo, para el personal que seguía laborando de manera remota realizaron capacitaciones para la adaptación del trabajo virtual.

A pesar de las precauciones que se tomaba dentro de las instalaciones de la unidad administrativa; a inicios de julio la mayoría del personal que laboraba de manera presencial se enfermó del covid-19, provocando que en la oficina de trámite documentario mi persona sea la única laborando y me quede a cargo de la oficina. Además en el área de abastecimiento solo

tres personas realizaron trabajo presencial; está situación afecto a la sede administrativa de SUNARP Huancayo, ya que los pocos trabajadores que laboraban presencialmente comenzaron a presentar riesgo y miedo de contagio de los otros compañeros; por esta razón la solución que requería en esos momentos los trabajadores de la sede administrativa era apoyo psicológico para enfrentar las situaciones presentadas en esos momentos debido a la pandemia por el covid-19.

Finalmente, en la tabla 45, se resume lo conseguido durante el periodo de las actividades profesionales realizadas en SUNARP; colocando el valor del 50% a cada indicador (equivalente a 1/2), dependiendo del porcentaje que se cumplió:

Tabla 45

*Ponderación de los resultados logrados.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos propuestos por el equipo de trabajo	2020		% Cumplido
			Resultados proyectados	Resultados logrados	
1	No se cuenta con un plan de trabajo de contingencia.	Implementar un plan de trabajo de contingencia anualmente para lograr actualizar la información de los documentos a través del sistema SISTRAM a un 100%.	Se implementó el plan de trabajo de contingencia.	Se implementó el plan de trabajo de contingencia; logrando el 80% de lo requerido.	40%
2	Consecuencias a causa del covid-19.	Realizar capacitaciones para todo el personal de trabajo que permitan conocer las	Se implementó las capacitaciones.	Se implementó las capacitaciones de manera	50%

actividades y funcionamiento del trabajo remoto y los cambios que existe en las labores presenciales en una pandemia o situaciones similares. presencial y virtual,

---

TOTAL	90%
-------	-----

---

Nota: Elaboración propia.

### **Interpretación:**

A finales de agosto del 2020, se obtuvo una calificación del 90% de efectividad en el cumplimiento de los objetivos propuestos; teniendo en cuenta que durante el periodo de las actividades profesionales realizadas en SUNARP, inicio la crisis sanitaria por la pandemia del covid-19, lo cual causo dificultad para cumplir con el 100% de actualización de la información de los documentos a través del sistema SISTRAM; a pesar de ello se logró conseguir una calificación positiva.

### **5.1.2. ONPE.**

Los resultados finales de las actividades realizadas en ONPE (ODPE – Huancayo) están orientados a cumplir el objetivo propuesto en el apartado 2.8; en la tabla 46 se detalla el objetivo:

Tabla 46

*Resultados logrados con respecto al plan de trabajo.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos propuestos por el equipo de trabajo	2020	
			Resultados proyectados	Resultados logrados

1	No se cuenta con un plan de trabajo para el local de votación designado.	Implementar un plan de trabajo para el local de votación designado, con la finalidad de lograr el 0% de mesas observadas por el Jurado Nacional de Elecciones.	Se implementó el plan de trabajo para el local de designado.	Se implementó el plan de trabajo para el local de designado; finalmente se consiguió el 0% mesas observadas.
---	--	--	--	--

Nota: Elaboración propia.

### **Interpretación:**

El plan de trabajo para el local de votación designado fue un documento guía y de orientación para cumplir el objetivo principal como coordinadora de local de votación y a nivel ODPE Huancayo; este documento facilitó el trabajo de todo el equipo, ya que se conoció las funciones individuales y por equipo, logrando así mayor eficiencia y eficacia en las labores. De igual modo, influyó para trabajar en equipo y que cada miembro se apoye según lo requerido; esto se reflejó en el resultado final, obteniendo el 0% mesas observadas y siendo uno de los principales locales de votación que no obtuvieron observaciones ni incidencias a nivel distrito de Huancayo. (ver resultados por local de votación en los anexos).

Finalmente, en la tabla 47, se puede apreciar un resumen final de lo conseguido en el local de votación designado. Se otorgó un valor de 100% al único indicador (equivalente 1/1), se ponderó de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento:

Tabla 47

*Ponderación de los resultados logrados.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos propuestos por	2020		%
			Resultados proyectados	Resultados logrados	Cumplido

		el equipo de trabajo			
1	No se cuenta con un plan de trabajo para el local de votación designado.	Implementar un Plan de Trabajo para conseguir el 0% de mesas observadas por el Jurado Nacional de elecciones.	Se implementó el plan de trabajo para el local de designado.	Se implementó el plan de trabajo para el local de designado; finalmente se consiguió el 0% mesas observadas.	100%
Total					100%

Nota: Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Al final de la entrega de cargo y presentación de informes, se obtuvo una calificación del 100% de efectividad en el cumplimiento del objetivo principal; teniendo como característica que no se presentó ninguna mesa observada y ningún incidente dentro del local de votación designado (ver resultados por local de votación en los anexos).

#### **5.1.3. Clínica Tovar.**

El resultado final de las actividades realizadas en la Clínica Tovar se orienta al objetivo propuesto en el apartado 2.13, el cual se detalla a continuación en la tabla 48:

Tabla 48

*Resultados logrados con respecto al plan de trabajo.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivo propuesto por el consultorio de nutrición	2019	
			Resultados proyectados	Resultados logrados

1	No se cuenta con un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición.	Implementar un plan de trabajo para lograr aumentar la cantidad de pacientes atendidos.	Se implementó el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición.	Se implementó el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición; y se logró aumentar el 50% de pacientes atendidos.
		Conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición.	Se implementó las alianzas estratégicas.	Se implementó el plan de trabajo y se logró conseguir alianzas estratégicas con instituciones educativas, otras clínicas y empresa mineras.

Nota: Elaboración propia.

### **Interpretación:**

El plan de trabajo 2019 para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición, fue un documento guía y de orientación para estructurar los objetivos como consultorio y determinar las funciones que se debían realizar para cumplir dichos objetivos; cabe mencionar que el consultorio de nutrición fue incorporado recientemente a la Clínica Tovar a finales del año 2018, por lo cual fue necesario adaptar el plan según la necesidad de los pacientes y la disponibilidad de los licenciados en nutrición.

Finalmente, en la tabla 49 se colocó el resumen del resultado final. Se otorgó un valor de 50% a cada indicador (equivalente 1/2), el valor colocado dependía del porcentaje de cumplido.

Tabla 49

*Ponderación de los resultados logrados.*

N°	Diagnóstico situacional	Objetivos	2020		% Cumplido
			Resultados proyectados	Resultados logrados	
1	No se cuenta con un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición.	Implementar un plan de trabajo para lograr aumentar la cantidad de pacientes atendidos.	Se implementó el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición.	Se implementó el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición; y se logró aumentar el 50% de pacientes atendidos.	50%
		Conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición.	Se implementó las alianzas estratégicas.	Se implementó el plan de trabajo y se logró conseguir alianzas estratégicas con instituciones educativas, otras clínicas y empresa mineras.	50%
TOTAL					100%

Nota: Elaboración propia.

**Interpretación:**

Para finales de diciembre del año 2019, se obtuvo una calificación del 100% de lo requerido, cumpliendo con efectividad las actividades profesionales. Cabe resaltar que a inicios de las actividades en el consultorio de nutrición se contaba con 12 pacientes regulares que se atendían en el consultorio, y para diciembre del año 2019 se consiguió atender a 21 pacientes, siendo así un crecimiento de más del 50%, esto favoreciendo al consultorio. Además, con respecto a las alianzas estratégicas con otras empresas, se logró conseguir convenios con cajas financieras, instituciones educativas, mineras y otras pequeñas empresas; así aumentando la participación a nivel provincia de los licenciados en nutrición.

**5.2. Logros alcanzados****5.2.1. SUNARP**

- Se implementó de manera exitosa y positiva el plan de trabajo de contingencia para la oficina de trámite documentario.
- A pesar de la crisis sanitaria por la pandemia del covid-19, se logró alcanzar el resultado deseado a nivel personal; puesto que el objetivo se tuvo que adaptar a las circunstancias como a la disminución del personal en la oficina; y el apoyo a otras áreas.
- En todo momento de las actividades profesionales, existió el apoyo y confianza de los jefes inmediatos de acuerdo con las funciones que se realizaba.
- Se logró trabajar en equipo para cumplir con los objetivos propuestos, de igual forma se logró apoyar con éxito al área de abastecimiento; esto por otra parte fue un logro personal ya que se logró adquirir más conocimientos en la administración pública.
- Se logró adquirir conocimientos más detallados con respecto a las labores realizadas en SUNARP en las áreas administrativas, también se logró capacitarse dentro de la entidad.

- Al inicio de la pandemia por el covid-19, se adquirió mayor responsabilidad dentro de la oficina de trámite documentario, de igual manera se dio la oportunidad de trabajar en el área de abastecimiento.
- Se logró utilizar y conocer más sobre los sistemas SISTRAM y SIGA.
- Se logró trabajar directamente con el jefe de la unidad de administración de SUNARP sede Huancayo.
- Se logró cumplir con el plan de trabajo de contingencia adaptándolo a la situación por la crisis sanitaria de la pandemia covid-19.
- Durante todo el periodo de las actividades profesionales se trabajó con un desempeño óptimo y participativo.

#### **5.2.2. ONPE.**

- Se logró implementar, ejecutar y conseguir resultados positivos con el plan de trabajo propuesto.
- Se logró trabajar exitosamente con todo el equipo del local de votación designado, debido a la buena comunicación y el trabajo colaborativo de todo el personal.
- Se logró encontrar soluciones a los distintos problemas que existía dentro y fuera del local de votación designado. Además, se pudo lograr el objetivo principal en el poco tiempo laborando.
- Se logró asumir la mayor responsabilidad administrativa dentro del local de votación designado, concluyendo con un trabajo eficiente y eficaz.
- Las capacitaciones que se brindaba la ODPE Huancayo, fue fundamental para conocer más sobre los procesos electorales, teniendo la oportunidad de asumir cargos mayores en el futuro.
- El poder tener a personas a cargo, logró mejorar los conocimientos sobre liderazgo, asimismo mejoró la práctica sobre el trabajo en equipo y la comunicación.

- La confianza brindada por el jefe distrital, brindo la oportunidad de presentar mejoras dentro del local de votación designado.
- Se logró conocer y manejar el sistema SIRCAE utilizado por la ONPE.
- Se logró un desempeño eficiente y eficaz durante el desarrollo de las actividades profesionales; esto se reflejó en el resultado final, consiguiendo 0% de mesas observadas y sin ningún incidente dentro del local de votación designado.
- El plan de trabajo propuesto fue un gran apoyo para lograr el objetivo principal.

### **5.2.3. Clínica Tovar.**

- Se logró elaborar, implementar y ejecutar el plan de trabajo propuesto por todo el consultorio de nutrición.
- Se logró adaptar el plan de trabajo al consultorio de nutrición, teniendo en cuenta que no existía ningún documento de orientación ni de guía para cumplir con los objetivos propuestos.
- Se logró trabajar en equipo con todos los integrantes del consultorio, a pesar de las diferencias de tiempos disponibles y las formas de trabajo que llevaban.
- Se logró trabajar desde cero en un consultorio incorporado recientemente en la Clínica Tovar; esto brindo oportunidades como administrador en una organización privada que carecía de documentos administrativos que guiaran las funciones del puesto.
- Se logró implementar conocimientos de la administración adquiridos en la universidad, esto gracias a la confianza y apoyo de la licenciada a cargo del consultorio de nutrición.
- Se logró presentar más ideas de mejora para el consultorio y así adquirir más participación de todos los licenciados en nutrición.

- Se logró concluir las actividades profesionales en el consultorio con resultados exitosos y dejando una guía de trabajo para el personal que se quedara en el puesto de asistente administrativo del consultorio.

### **5.3. Dificultades encontradas**

#### **5.3.1. SUNARP**

- Al inicio de las actividades profesionales se presentó la desactualización de documentos por subir al sistema SISTRAM. Los documentos que llegan a la oficina de trámite documentario deben estar plasmados en sistema para garantizar la actualización de la información y la transparencia de ella.
- Por la rotación del personal dentro de la oficina de trámite documentario, se presentó desorganización de funciones.
- Dentro de la administración pública y en todas las entidades públicas existe burocracia, normas, reglamentos, etc. Se presentó muchas limitaciones al momento de proponer y ejecutar ideas de mejora; ya que las decisiones finales eran tomadas por el jefe de la unidad de administración.
- Una de las principales dificultades encontradas en las labores realizadas en SUNARP, fue la crisis sanitaria por la pandemia del covid-19; esto dificultó en la estabilidad laboral en todo el país. Además, se restringió las actividades presenciales, dificultando lograr el objetivo principal del plan de trabajo de contingencia.
- Las restricciones que se presentó debido al estado de emergencia en el Perú hicieron que se modificará el horario de trabajo y se utilice EPPS en todo momento dentro de las instalaciones de la unidad de administración. Esto causó incomodidad al momento de realizar las actividades; además esto trajo retrasos en algunas funciones y la presencia del riesgo y miedo de todo el personal.

- La disminución del personal trajo el incremento de trabajo y responsabilidad de mi persona en la oficina de tramite documentario y el área de abastecimiento.
- Las diversas situaciones de salud pública y estabilidad política, causó que se modificará las prioridades en esos momentos, por lo cual se tuvo que adaptar el plan de trabajo de contingencia.

### **5.3.2. ONPE**

- Al inicio de las actividades profesionales, no existía un documento guía para comenzar con las funciones en el local de votación designado.
- La contratación del personal que tuve a cargo se retrasó, por consiguiente, se dispuso a cumplir con las funciones de los coordinadores de mesa hasta su llegada a la oficina distrital de Huancayo.
- El local de votación designado a mi cargo presentaba muchas deficiencias en la coordinación, una de ellas fue: que el director a cargo de la institución educativa no se encontraba en la ciudad de Huancayo, teniendo como principal problema la coordinación de temas referidos al local de votación designado.
- Las actividades que se desarrollaban dentro del local de votación designado no contaban con organización ni coordinación.
- El local de votación a mi cargo pertenecía al distrito de Huancayo, uno de los distritos más grandes de la ODPE Huancayo. Las capacitaciones que se brindaba a los miembros de mesa eran numerosas, ocasionado a veces que la oficina del distrito de Huancayo excediera la cantidad de aforo.

### **5.3.3. Clínica Tovar**

- Al momento de realizar las actividades en el consultorio de nutrición, no se contaba con ningún documento de gestión a nivel consultorio; esto dificultando los procesos administrativos que se tenían que ejecutar.

- Otro problema principal fue que, el consultorio de nutrición se incorporó recientemente en la Clínica Tovar, por esta razón la clínica aún no le daba el interés deseado al consultorio.
- Como se elaboró un plan de trabajo desde cero, se tuvo que adaptar el plan a la disponibilidad de cada licenciado en nutrición.
- El consultorio de nutrición presentaba limitaciones en cuanto al presupuesto y tiempo dedicado a las actividades que se ejecutaban.

## **5.4. Planteamiento de mejoras**

### **5.4.1. Metodologías propuestas**

#### **5.4.1.1. SUNARP.**

Los resultados positivos que se lograron en la oficina de trámite documentario fue por desarrollar las siguientes herramientas: (a) Matriz FODA: herramienta de diagnóstico estratégico que permite reconocer y analizar las situaciones, dificultades, oportunidades, las fallas y los riesgos que se encuentra en la empresa y en un área en específico; además elaborando la matriz FODA se desarrolló el cruce de variables, que es un instrumento que permite proponer estrategias según el diagnóstico de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa; finalmente esto ayuda a actuar con base para generar la toma de decisiones y proponer mejoras . (b) Método del ciclo PHVA: es una estrategia interactiva que sirve para resolver los problemas adquiridos en determinados momentos, esto ayuda a mejorar los procesos y proponer cambios para mejor.

#### **5.4.1.2. ONPE.**

Las estrategias para mejorar los resultados de los próximos procesos electorales serían: (a) Método del ciclo PHVA: el cual consiste en planificar, hacer, verificar y actuar, esto ayudará en los procesos que se maneja en cada grupo de trabajo o a nivel organizacional. (b) Método

del liderazgo participativo: técnica de gestión la cual se diferencia por la participación y el consenso del grupo de trabajo en los procesos de toma de decisiones.

#### **5.4.1.3. Clínica Tovar.**

Las herramientas que se desarrollaran para mejorar los resultados del año 2019 serían:

(a) Matriz FODA: es aquella herramienta que permite conocer, evaluar y analizar la situación de la empresa y las condiciones que presenta en ese momento; posteriormente conociendo el diagnóstico es necesario elaborar el cruce de variables para proponer estrategias y acciones que beneficiara a la organización. (b) Método de la Alianza Estratégica: es aquel trato o acuerdo entre dos empresas de diferentes sectores, las cuales se asocian para fortalecer y mejorar sus objetivos comerciales y obtener un beneficio mutuo.

### **5.4.2. Descripción de la implementación**

#### **5.4.2.1. SUNARP**

- **Matriz FODA**

La implementación se desarrollará mediante el siguiente proceso:

- Método del ciclo PHVA: Este método permitirá mejorar los procesos de cada área y a nivel organizacional.
- Planificar: El primer paso es determinar los objetivos y se selecciona que procesos serán necesarios para conseguir los resultados positivos. Es necesario determinar los objetivos generales y cada objetivo por área u oficina para lograr mayores resultados que beneficien a la organización.
- Hacer – ejecución: La segunda parte trata sobre la implementación y ejecución del plan que se realizará para cumplir los objetivos propuestos.
- Verificar: La tercera parte es importante, debido a que se realizará un control y seguimiento de las actividades y acciones que se están ejecutando, esto servirá para

confirmar si el plan que se está realizando presenta resultados positivos para la organización.

- Actuar: La última parte se basa en tomar decisiones para mejorar el desempeño de los procesos, esta se caracteriza por realizar algunas modificaciones o mejorar las alternativas de cada proceso si fuera necesario.



Figura 15. Matriz FODA.  
Nota: Elaboración propia.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<i>ESTRATEGIA FO</i>	<i>ESTRATEGIA DO</i>
<b>AMENAZAS</b>	<i>ESTRATEGIA FA</i>	<i>ESTRATEGIA DA</i>

Figura 16. Cruce de variables.  
Nota: Elaboración propia.

#### **5.4.2.2. ONPE**

- Método del ciclo PHVA: Este método permitirá la mejora continua de cada proceso electoral.
- Planificar: En la primera parte será necesario establecer objetivos grupales y alinearlos al objetivo general de cada proceso electoral, además se deberá identificar que procedimientos se realizarán para lograr los resultados requeridos.
- Hacer – ejecución: La segunda parte constara de la implementación del plan que se proponga grupalmente y por sedes distritales.
- Verificar: En la tercera parte será fundamental revisar y controlar las acciones que se están ejecutando, para observar si están siendo positivas para cumplir los objetivos.
- Actuar: La última parte ayudará a mejorar el desempeño de los procesos a través de modificaciones si fuera necesario.
- Método del Liderazgo Participativo: Este método es una técnica de gestión la cual se basa en la participación y el consenso de todo el grupo de trabajo, esto favorece en mejorar las tomas de decisiones.
- Es fundamental involucrar a todo el personal que integrar en grupo de trabajo.
- Para mejorar la participación es necesario conocer las habilidades de cada colaborador y potenciarlos.
- Otro punto esencial es delegar las actividades que se realizará para mejorar la eficiencia y eficacia, de igual manera se debe capacitar constantemente a los miembros del equipo de trabajo para potenciar sus capacidades colaborativas.

#### **5.4.2.3. Clínica Tovar.**

- Matriz FODA: Esta herramienta permite analizar la situación actual y real de una organización o de una determinada área, además ayudará a conocer la información

de la situación para desarrollar acciones futuras, mejorar las funciones y actividades.

- Fortalezas: Es importante conocer que ventajas posee la empresa y cuáles son las fortalezas a diferencia de otras organizaciones.
- Debilidades: Conocer los factores negativos que tiene la empresa ayudará a proponer mejoras y saber qué factores evitar.
- Oportunidades: Es fundamental reconocer que oportunidades tiene la empresa y saber aprovecharlas a su favor.
- Amenazas: Es necesario conocer que aspectos externos pueden ser un peligro o riesgo para la empresa, esto ayudará a proponer estrategias para enfrentarlas.

Finalmente es indispensable realizar el cruce de variables, para determinar que estrategias son favorables para la situación que presenta la empresa.

- Método de la Alianza Estratégica: Las actividades que brindan como consultorio nutricional, posee la ventaja de poder asociarse con otras empresas que requieran sus servicios, expandir su mercado y participación.

#### **5.4. Análisis**

Los resultados presentados en las tres entidades ya mencionadas fueron positivos y beneficiosos para cada organización, dado que se cumplió con el objetivo propuesto y además se enfrentó cada dificultad presentada en cada momento de las actividades profesionales. Las actividades que se ejecutaron fueron producto de la guía de las bases teorías de la administración, como menciona Chiavenato (2019), es necesario poner énfasis en los objetivos organizacionales y siempre guiarse de la planificación, organización, dirección y control; para finalmente obtener resultados positivos.

Por otro lado, el implementar un plan de trabajo según el requerimiento de cada actividad profesional ejecutada, fue beneficioso y elemental para lograr una estructura de

trabajo eficiente y eficaz; además el contar con un instrumento de gestión que orienté y guíe el trabajo que se realizará es necesario para poder cumplir con mayor exactitud los objetivos deseados.

Además, el tener un documento de gestión a nivel de cada área o a nivel organizacional permite dejar un precedente de manejo de las funciones en la empresa y los posibles planes a futuro que se requiera.

#### **5.4.1. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución**

Los conocimientos adquiridos sobre administración durante toda la etapa universitaria, ayudó a desarrollar satisfactoriamente mis actividades y funciones en mis labores profesionales en cada entidad; los conocimientos me dieron la facultad de ejercer con eficiencia, proactividad y con compromiso los cargos desempeñados en los puestos de: asistente administrativo en la oficina de trámite documentario – SUNARP; coordinadora de local de votación 2020 – ONPE y como asistente administrativo en el consultorio de nutrición – Clínica Tovar. Las actividades realizadas se desarrollaron siguiendo los objetivos de cada puesto, esto se logró gracias al trabajo en equipo, un liderazgo democrático, coordinación, propuestas de ideas de mejoras, capacitación y sobre de optimismo a la hora de realizar las labores.

El principal aporte que se brindó a las tres entidades donde se laboró, fue el diseño e implementación del plan de trabajo según lo requería el puesto; la elaboración de este plan se desarrolló con todo el equipo de trabajo de cada puesto y el principal motivo era contar con un documento de gestión que guíe y oriente las actividades y funciones que se ejecutan para cumplir con los objetivos propuestos de una manera eficiente y eficaz.

La base de este plan de trabajo se guió en la planificación, organización, dirección y control de las funciones de cada colaborador; cabe resaltar que este plan ayudo satisfactoriamente el desempeño laboral.

Cada plan de trabajo contaba con objetivos, fases de los procesos, estrategias y presentación de resultados. Asimismo, se logró conseguir resultados positivos en las tres entidades donde se laboró.

#### **5.4.2. Aporte en la oficina de trámite documentario – SUNARP**

La oficina de trámite documentario no contaba a la fecha de enero del año 2020 con la actualización de los documentos en el sistema SISTRAM; además dentro de la oficina se presentó: rotación del personal, pendientes de actividades de la oficina, desorganización y desconocimiento de las funciones principales de cada trabajador de la oficina. Lo cual impedía contar con el acceso a la información actualizada de SUNARP y brindar la transparencia del caso.

Tabla 50

*Aporte en la oficina de trámite documentario - SUNARP.*

Actividad implementada	Logro alcanzado	Observación
Elaboración y ejecución de un plan de trabajo de contingencia para la oficina de trámite documentario	Se implementó el plan de trabajo de contingencia; logrando el 80% de la actualización de documentos en el sistema SISTRAM. Se logró trabajar de manera interrumpida durante la pandemia por el covid-19, formando parte del equipo de trabajo que experimento los cambios laborales en SUNARP.	Al implementar y ejecutar el plan de trabajo de contingencia, el principal beneficiado fue la población, debido a que, cuenta con más información de los datos que requiere. Al trabajar de manera presencial durante la pandemia por el covid-19, permitió desarrollar las actividades cotidianas y no interrumpir los requerimientos que solicitaba la población.

Nota: Elaboración propia.

Las actividades profesionales que se ejecutaron en la oficina de trámite documentario se desarrollaron siguiendo las fases de la administración y del liderazgo. Por lo cual se elaboró un plan de trabajo de contingencia con la finalidad de lograr la actualización de la información de los documentos a través del sistema SISTRAM a un 100%. Este objetivo permite a la población visualizar los documentos procedentes de SUNARP y brindar acceso a la información en virtud de la Ley de Transparencia.

En la tabla 50 se detalla los aportes finales que se brindó a la oficina de trámite documentario.

#### **5.4.3. Aporte en el local de votación designado – ONPE**

Al identificar las necesidades y debilidades que presentaba el local de votación designado; se elaboró un plan de trabajo para el local, dado que cada local de votación a nivel nacional se diferencia por: las necesidades del local, cantidad de mesas de sufragio, infraestructura, etc.

Tabla 51

*Aporte en el local de votación designado - ONPE.*

Actividad implementada	Logro alcanzado	Observación
Elaboración y ejecución de un plan de trabajo para el local de votación designado.	Se implementó el plan de trabajo para el local de designado; finalmente se consiguió el 0% mesas observadas.	Al identificar las necesidades y requerimientos del local designado, se pudo desarrollar un plan de trabajo que permita ejecutar las funciones y actividades del equipo de una manera organizada y de trabajo colaborativo; estas acciones permitieron lograr de forma satisfactoria el objetivo propuesto.

Nota: Elaboración propia.

Al elaborar el plan de trabajo para el local designado, se identificó los pasos y estrategias para lograr el objetivo general de: conseguir el 0% de mesas observadas por el Jurado Nacional de Elecciones. También con el plan de trabajo desarrollado se logró: reconocer las metas individuales y grupal de todo el equipo de trabajo del local de votación; establecer las funciones y cronogramas de actividades de cada miembro del equipo; utilizar la estrategia del trabajo colaborativo para lograr de manera eficiente y eficaz el objetivo propuesto.

En la tabla 51 se detalla los aportes finales que se brindó al local de votación designado a mi cargo.

#### **5.4.4. Aporte en el consultorio de nutrición – Clínica Tovar**

El aporte que se brindó al consultorio de nutrición de la Clínica Tovar fue el desarrollo del diagnóstico situacional de puesto de trabajo de asistente administrativo en el consultorio de nutrición y posteriormente la elaboración de un plan de trabajo para el puesto ya mencionado.

La elaboración del plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo en el consultorio de nutrición se realizó con la finalidad que el puesto ya mencionado cuente con una estructura de funciones y actividades que se ejecutarían para lograr el objetivo del consultorio la cual es: aumentar la cantidad de pacientes atendidos; además de conseguir alianzas estratégicas para aumentar la participación de los licenciados en nutrición.

Tabla 52

*Aporte en el consultorio de nutrición de la Clínica Tovar.*

Actividad implementada	Logro alcanzado	Observación
Elaboración y ejecución de un plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición en la Clínica Tovar.	Se implementó el plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo del consultorio de nutrición; y se logró aumentar el 50% de pacientes atendidos.	El consultorio de nutrición fue recientemente incorporado a finales del año 2018, por lo cual no contaba con una estructura de trabajo para el puesto de asistente

	<p>Se implementó el plan de trabajo y se logró conseguir alianzas estratégicas con instituciones educativas, otras clínicas y empresa mineras.</p>	<p>administrativo. Elaborado y ejecutado el plan se pudo lograr con los objetivos del puesto y del consultorio en general, dejando un documento guía para los próximos proyectos del consultorio.</p>
--	--	---

Nota: Elaboración propia.

El aporte final que se brindó al consultorio de nutrición en la Clínica Tovar fue la elaboración y ejecución del plan de trabajo para el puesto de asistente administrativo cumpliendo con el objetivo del logro del aumento del 50% de pacientes atendidos; se logró conseguir alianzas estratégicas con empresas mineras, instituciones educativas y otras clínicas.

En la tabla 52 se resumen los aportes finales que se logró en el puesto de trabajo.

## Conclusiones

1. Las labores ejecutadas en las tres entidades donde se desarrolló las actividades profesionales, se caracterizaron por tener presente los pilares de la administración: planificación, organización, dirección y control; las cuales fueron la base para la elaboración de los planes de trabajo, las cuales se ejecutaron con éxito y presentando resultados positivos para los puestos laborados.

2. La elaboración e implementación de los planes de trabajo desarrollados en cada puesto contaron con 4 fases de ejecución y se tomó en cuenta los objetivos organizacionales de cada empresa.

3. Para desarrollar los planes de trabajo fue necesario y fundamental el diagnóstico situacional de cada puesto; el conocer la situación real de cada puesto y de cada empresa ayudo a identificar los objetivos generales que se requería en ese momento, además permitió seleccionar las actividades fundamentales que se debía realizar para cumplir con los objetivos y presentar resultados positivos. Además, dicho diagnóstico sirvió para proponer mejoras y estrategias, de igual manera se desarrolló con éxito las labores acompañado del liderazgo democrático y el trabajo en equipo.

4. Para lograr los objetivos es esencial contar con un documento de gestión que permita guiar y orientar las actividades que se debe cumplir en cada procedimiento, para conseguir resultados eficientes y eficaces.

5. Las gestiones que se realizaron en todas las actividades profesionales, se caracterizaron por ser proactivas, optimistas y sobre todo participativas; teniendo como guía todas las teorías administrativas conocidas.

6. Finalmente, se puede concluir que las labores de un administrador son fundamentales tanto en las entidades públicas como privadas, además es vital estar en constante capacitación

para mejorar las labores profesionales que se requiera en los diferentes puestos dentro del campo administrativo.

### **Superintendencia Nacional de los Registros Públicos**

1. El trabajo que se realizó como asistente administrativo en SUNARP Huancayo evidencio que como persona es posible tener varias funciones en diferentes áreas y demostró un desempeño positivo y la confianza que me brindaron. Por lo cual profesionalmente se seguirá mejorando y perfeccionando los conocimientos sobre administración para que en el futuro se pueda lograr un cargo con mayor responsabilidad.

2. Además, la elaboración de un plan de trabajo para la oficina de trámite documentario es fundamental por las situaciones que se presentaron en los anteriores años como: rotación del personal, desorganización en las funciones de cada puesto, etc.

3. Finalmente se concluyó que también en las entidades públicas existe deficiencias en los aspectos de organización de funciones y desarrollo de planes de contingencia. Además, la burocracia retarda en solucionar problemas con urgencia, debido a que se debe seguir los reglamentos de la institución.

### **Oficina Nacional de Procesos Electorales**

1. Los resultados específicamente como coordinadora de local de votación evidenciaron la capacidad de manejar un grupo de trabajo con eficiencia, teniendo en cuenta que la función de cada miembro del equipo es importante para lograr un objetivo en común.

2. El trabajo colaborativo en un equipo de trabajo es fundamental para ejecutar un plan de trabajo y lograr los objetivos propuestos en un determinado tiempo y con resultados positivos.

3. Finalmente se concluyó que los procesos electorales desarrollados por ONPE, presentan deficiencias en cuanto a la realidad de cada región y por local de votación. Cabe mencionar que los procesos electorales son importantes para la población peruana, por lo cual

se debe mejorar en la cobertura, infraestructura y en evaluar frecuentemente los puestos de trabajo de cada grupo ocupacional.

### **Clínica Tovar E.I.R.L.**

1. Las labores que se desarrollaron en el consultorio de nutrición como asistente administrativo, fueron positivos para estructurar las funciones y actividades de un determinado puesto desde el inicio; ya que al aceptar el puesto a cargo se observó que por ser un consultorio recientemente incorporado no presentaba los documentos necesarios para el desarrollo de un trabajo eficiente.

2. Además, se concluyó que las empresas privadas medianas, no cuentan con un control necesario para cada puesto de trabajo dentro de su institución. También se observó que la Clínica Tovar en el año 2019 contaba con deficiencias en cuanto a infraestructura de su local y poco espacio para los consultorios.

3. Finalmente se logró dejar como evidencia del trabajo desarrollado una estructura de funciones y actividades para el puesto de asistente administrativo.

### **Recomendaciones**

1. Realizar anualmente el diagnóstico situacional de cada área, oficina y a nivel organizacional para proponer ideas de mejoras; y así lograr que la empresa u entidad crezca favorablemente.

2. Para los diferentes puestos donde se realizaron las actividades profesionales es necesario contar con proactividad y mucho compromiso profesional, ya que es el primer paso para lograr resultados positivos.

3. Es necesario contar con documentos de gestión y que estos estén en constante evaluación y actualización.

4. Realizar mejoras y actualización al plan de trabajo propuesto de acuerdo con las necesidades que se presenten.

5. Que las instituciones presenten constante capacitaciones al personal que labora en los diferentes puestos de trabajo, esto permitirá que los colaboradores estén actualizados de las informaciones recientes del puesto y se mejore como organización.

6. Implementar un plan de prevención para la salud, debido a los acontecimientos vividos por la pandemia del covid-19.

### **Superintendencia Nacional de los Registros Públicos**

1. Elaborar un plan de trabajo según las necesidades y requerimientos de la oficina de trámite documentario.

2. Contratar a personas idóneas para el puesto de trabajo, así evitar la rotación del personal.

3. Evaluar al personal de la oficina de trámite documentario y desarrollar capacitaciones sobre los sistemas SIGA Y SIAF.

4. Proponer al jefe de la unidad administrativa que desarrolle un plan de expansión de la sede administrativa y mejoramiento de la infraestructura para mejorar la situación de trabajo del personal y desarrollar un mejor servicio para la población en general.

### **Oficina Nacional de Procesos Electorales**

1. Desarrollar planes de trabajo por región, provincia, distrito y finalmente por local de votación. Debido a las diferentes necesidades que requiere los locales de votación para el desarrollo de un mejor proceso electoral.

2. Evaluar los cronogramas de contrataciones de los diferentes equipos ocupacionales, para mejorar las funciones y actividades a ejecutar.

3. Fomentar capacitaciones dinámicas presenciales y virtuales para los miembros de mesa y los electores.

### **Clínica Tovar E.I.R.L.**

1. Elaborar documentos de gestión para la Clínica Tovar como: manual de organización y funciones, reglamento de organización y funciones, objetivos y acciones estratégicas, etc.

2. Mejorar en la organización de citas médicas para los pacientes de la clínica.

3. Desarrollar capacitaciones para el personal asistencial y administrativo.

## Referencias

- A. Thompson, A., Janes, A., Sutton, C., A. Peteraf, M., E. Gamble, J., & Strickland III, A. (2018). *Administración Estratégica*. México: McGrawHill Education.
- ACP, A. d. (2019). *El mercado de Clínicas Privadas en el Perú*. Lima. Retrieved from <http://acp.org.pe/wp-content/uploads/2019/03/REVISTA-CLINICAS-SALUD-MARZO-2019.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- BCRP. (2019). *Actividad Productiva y Empleo - Memoria 2019*. Lima. Retrieved from <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2019/memoria-bcrp-2019-1.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bolaños Llanos, E., Uipan Chavez, M., & Neyra Gutierrez, G. (2019). *Informe de la Evaluación del PEI 2018 - 2021 ONPE*. Lima: ONPE.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Teoría, Proceso y Práctica*. Bogotá: McGraw-Hill. Retrieved from [http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/fldBCf0xQHj9GV0YD9qhFz\\_ADMINISTRACION\\_PROCESO\\_ADMINISTRATIVO\\_.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/fldBCf0xQHj9GV0YD9qhFz_ADMINISTRACION_PROCESO_ADMINISTRATIVO_.pdf)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Décima ed.). México: McGraw-HILL. INTERAMERICANA EDITORES.

- Clínica Tovar. (2022). *Facebook oficial de la Clínica Tovar*. Retrieved from <https://www.facebook.com/CENTROMEDICOTOVAR>
- Clínica Tovar, C. M. (2019). *Información Institucional*. Huancayo.
- Congreso de la República, C. d. (2020). *Proyecto de Ley 4090/2018-CR*. Lima. Retrieved from [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Dictámenes/Proyectos\\_de\\_Ley/04090DC21MAY20210205.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Dictámenes/Proyectos_de_Ley/04090DC21MAY20210205.pdf)
- D' Alessio Ipinza, F. (2008). *El Proceso estratégicos: Un Enfoque de Gerencia*. México: Pearson. Retrieved from <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0376.%20EI%20proceso%20estrat%C3%A9gico%20%20Un%20enfoco%20de%20gerencia.pdf>
- Fred R., D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: PEARSON EDUCACIÓN. Retrieved from <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf>
- Fred R., D., & Forest R., D. (2017). *Conceptos de Administración Estratégica* (Décimoquinta ed.). México: Pearson.
- Guerrero Orozco, O. (1997). *Principios de Administración Pública*. Bogotá: ESAP.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza. (2008).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- INEI. (2020). *Estado de la población peruana 2020*. Lima. Retrieved from [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1743/Libro.pdf)

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principios de Marketing* (17 ed.). Madrid: Pearson.  
Retrieved from <https://ebooks724.continental.elogim.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). *Liderazgo: Teoría, Aplicación y Desarrollo de habilidades*. México: Cengage Learning Editores.
- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2005). *La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- MIDAGRI, M. d. (2020). *Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego - Campañas y eventos*.  
Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/midagri/campa%C3%B1as/2596-campana-come-sano-vive-saludable>
- Mintzberg, H., & Quinn, J. B. (1993). *El Procesos Estratégico: Conceptos, Contextos y Casos*. Naucalpan de Juaárez: Prentice Halll Hispanoamericana. Retrieved from [https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso\\_estrategico\\_mintzberg.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso_estrategico_mintzberg.pdf)
- Münch, L. (2018). *Administración Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. México: Pearson.
- ONPE. (2017). *OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES*. Retrieved from <https://www.onpe.gob.pe/modElecciones/elecciones/elecciones2017/em-dic2017/sistema-escrutinio-automatizado#:~:text=La%20ONPE%20est%C3%A1%20implementando%20el,de%20sistemas%20y%20equipos%20inform%C3%A1ticos.>
- ONPE. (2018). *Plan Estratégico Institucional*. Lima: Onpe. Retrieved from <https://www.onpe.gob.pe/modMarco-Legal/Resoluciones/RJ-108-2019-JN.pdf>

- ONPE. (2019). *Cuaderno de trabajo del coordinador de local de votación*. Lima. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/446208533/Cuaderno-de-trabajo-del-coordinador-de-local-de-votacioin-OK>
- Onpe. (2019). *Plan Operativo Electoral de las Elecciones Congresales Extraordinarias 2020*. Lima: Onpe.
- ONPE. (2019). *Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Onpe*. Lima: ONPE. Retrieved from <https://www.onpe.gob.pe/modMarco-Legal/Resoluciones/RJ-246-2019-JN.pdf>
- ONPE. (2019). *RESOLUCION JEFATURAL N° 000206-2019-JN/ONPE*. Lima. Retrieved from <https://www.onpe.gob.pe/modMarco-Legal/Resoluciones/RJ-206-2019-JN.pdf>
- ONPE. (2019). *Transparencia / Concursos públicos*. Retrieved from <https://www.onpe.gob.pe/modTransparencia/Convocatorias/CP/CP-CLV-GUIA-POSTULANTE-22nov.pdf>
- ONPE. (2020). *ONPE en las regiones*. Retrieved from <https://www.onpe.gob.pe/nosotros/onpe-regiones/>
- ONPE. (2020). *Onpe Información Institucional*. Retrieved from Onpe Información Institucional: <https://www.onpe.gob.pe/nosotros/quienes-somos/>
- OPS, O. P. (2019). *OPS-OMS*. Retrieved from [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14916:en-threats-to-global-health-in-2019&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14916:en-threats-to-global-health-in-2019&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0)
- Palacios Acero, L. C. (2016). *Dirección Estratégica*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Paredes, M., & Encinas, D. (2020). Perú 2019: crisis política y salida institucional. *Revista de ciencia política (Santiago)*. Retrieved from [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-090X2020000200483#B79](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2020000200483#B79)

- PCM. (2019). *Decreto Supremo N° 165-2019-PCM*. Lima. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/306910-165-2019-pcm>
- PTE PERÚ, P. (2021). *Portal de Transparencia Estándar*. Retrieved from [http://transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=183&id\\_tema=5&ver=#.Yw\\_bK1HMLIU](http://transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=183&id_tema=5&ver=#.Yw_bK1HMLIU)
- Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2018). *El Plan de Marketing en la Practica*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Scott, A. (2007). *Planificación Estratégica*. Gran Bretaña: Edinburgh Business School. Retrieved from <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/spbk-taster.pdf>
- Sunarp. (2004, Agosto 1). Texto Único de Procedimientos Administrativos. *El Peruano*, p. 102.
- SUNARP. (2005). *Manual de Organización y Funciones*. Lima. Retrieved from <https://www.sunarp.gob.pe/transparencia.asp?ID=66850>
- SUNARP. (2018). *PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PEI 2019 - 2021*. Lima: Sunarp. Retrieved from <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1857274/RES.%202022-2021-SN%20PEI%202019-2024%20SUNARP.pdf>
- SUNARP. (2019). *Plazas CAS y Practicantes*. Retrieved from <https://www.sunarp.gob.pe/cas-practicantes.asp>
- SUNARP. (2019). *Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Noticias*. Retrieved from <https://www.sunarp.gob.pe/PRENSA/inicio/post/2019/04/02/sunarp-huancayo-brindo-charla-a-mas-de-900-estudiantes-de-nivel-secundario>
- SUNARP. (2020). *Plan Operativo Institucional Multianual 2021-2023*. Lima. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/normas-legales/877226-091-2020-sunarp-sn>

- SUNARP. (2020, Enero 7). *Superintendencia Nacional de los Registros Públicos*. Retrieved from <https://www.sunarp.gob.pe/PRENSA/inicio/post/2020/01/07/2019-compra-de-inmuebles-en-el-peru-crece-por-tercer-ano-consecutivo>
- SUNARP. (2020, Enero 8). *Superintendencia Nacional de Registros Públicos*. Retrieved from <https://www.sunarp.gob.pe/PRENSA/inicio/post/2020/01/08/sunarp-numero-de-autos-que-circulan-en-el-pais-acumula-una-decada-de-crecimiento-continuo>
- SUNARP. (2021). *Memoria Institucional 2020 SUNARP*. LIMA: Texto Ordenado. Retrieved from <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2367915/MEMORIA-SUNARP-2020.pdf>
- Sunarp, N. y. (2002, Julio 19). *Normas y documentos legales - Sunarp*. Retrieved from Normas y documentos legales - Sunarp: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/normas-legales/1128318-135-2002-jus>
- Sunarp, N. y. (2016, Enero 5). *Normas y documentos legales - Sunarp*. Retrieved from Normas y documentos legales - Sunarp: <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/normas-legales/1648041-346-2015-sunarp-sn>
- SUNARP, S. N. (2004, Agosto 1). Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de Sunarp. *Diario El Peruano*, p. 102. Retrieved from <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3108697/TUPA%20Sunarp.pdf>
- SUNARP, S. N. (2022). *SUNARP Información Institucional*. Retrieved from SUNARP Información Institucional: <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/institucional>
- Sunarp, T. R. (1994, Octubre 4). *Tribunal Registral - Sunarp*. Retrieved from Tribunal Registral - Sunarp: <https://www.sunarp.gob.pe/TribunalRegistral/Documents/Ley-26366.pdf>
- SUNARP-HUANCAYO. (2020). *Pagina de Facebook Oficial - Sunarp*. Retrieved from <https://www.facebook.com/SunarpHuancayo>

- SUSALUD. (2018). *Plan Estratégico Institucional 2019-2024*. Lima: SUSALUD. Retrieved from <http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/porta-transparencia/plan-estr-inst/2019-2024/PEI%202019-2024%20SUSALUD%20RS%20040.pdf>
- UC, U. C.-G. (2022). *Universidad Continental, Grados y Títulos*. Retrieved from <https://estudiantes.ucontinental.edu.pe/tramites/titulacion-externa/>
- USIL. (2021). *USIL*. Retrieved from <https://novedades.usil.edu.pe/noticias/nutricionistas-son-pieza-fundamental-del-equipo-basico-de-salud>

## Apéndice A

	<b>PERÚ</b>	<b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</b>	<b>Superintendencia Nacional de los Registros Públicos</b>
--	-------------	--	--

Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo

**CERTIFICADO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES  
N° 032-2020-ZRVIII-SHYO/UADM**

**EL QUE SUSCRIBE:**

JEFE (e) DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA ZONA REGISTRAL  
N° VIII – SEDE HUANCAYO.

**CERTIFICA:**

Que, la Srta. **OSATEGUI LOPEZ, Nathaly Selly;** identificada con DNI N°  
70503902, ha realizado sus Prácticas Profesionales desde el veintisiete (27)  
de enero de 2020 hasta el veintiséis (26) de agosto de 2020, en la Oficina  
de Trámite Documentario de la Unidad Administración de la Zona  
Registral N° VIII – Sede Huancayo. (Según Convenio de Prácticas  
Profesionales N° 012-2020-ZRVIII-SHYO).

Se expide el presente certificado, para los fines que estime conveniente.

Huancayo, 01 de setiembre de 2020.

**LEONEL PACHECO VILA**  
Jefe (e) de la Unidad de Administración  
Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo

(064) 247724 / 241329 / 244168  
 Jr. Atalaya 1250 - El Tambo - Huancayo  
 www.sunarp.gob.pe

**sunarp**  
Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

## Apéndice B


Stephany Lucia Nolasco Choque
?
⚙️
☰


---

←
📧
⚠️
🗑️
📧
🕒
🗑️
🗑️
⋮
6 de 6
←
→


---

+ Redactar

📧 Recibidos 7.137

★ Destacados

🕒 Pospuestos

➤ Enviados

🗑️ Borradores 3

▼ Más

---

**Meet**

📺 Nueva reunión

📅 Unirse a una reunión

---

**Hangouts**

 Nathaly Selly +

[Iniciar uno nuevo](#)

---




---

←
📧
⚠️
🗑️
📧
🕒
🗑️
🗑️
⋮
6 de 6
←
→


---

**NOTIFICACIÓN DE RETORNO A LABORES - SEDE ADMINISTRATIVA** Recibidos x
🖨️
📧


**Stephany Nolasco** <snolasco\_hyo@sunarp.gob.pe>
 dom, 19 jul 2020, 18:09
★
↶
⋮

para Rolando, mí, demintle, Leonel, Gustavo, Angela ▾

Buenas tardes,

Reciban un cordial saludo, por encargo del Jefe (e) de la Unidad de Administración, se comunica su retorno a labores a partir del día de mañana 20/07/2020, en el horario ya establecido anteriormente.

Sin otro en particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

--

**Stephany Lucia Nolasco Choque**  
 Analista Administrativo de RR.HH  
 Tlf.: 064-244168 - IP N° 6430  
 Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo

↶ Responder
 ↶ Responder a todos
 ➡ Reenviar

## Apéndice C

Gmail
Stephany Lucia Nolasco Choque
?
⚙️
☰

---

Redactar

Recibidos 7.137

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 3

Más

---

Meet

Nueva reunión

Unirse a una reunión

---

Hangouts

Nathaly Selly +

No hay chats recientes  
[Iniciar uno nuevo](#)

← + ! 🗑️ 📧 🕒 🔄 📎 🗨️ ⋮
5 de 6 < >

### NOTIFICACIÓN DE MODALIDAD DE TRABAJO Y HORARIO DE LABORES - SEDE ADMINISTRATIVA

Recibidos x

**Stephany Nolasco** <snolasco\_hyo@sunarp.gob.pe>  
para Javier, Rolando, Liz, Yelzin, demintlr, mi, Leonel, Gustavo ▾

📧 vie, 31 jul 2020, 17:01

★
↶
⋮

Buenas tardes,

Reciban un cordial saludo, por encargo del Jefe de la Unidad de Administración (e), se notifica la modalidad de trabajo y el horario de labores a partir del 03/08/2020 al 07/08/2020, para su cumplimiento, según se detalla:

#### HORARIOS - SEDE ADMINISTRATIVA del 03.08.2020 al 07.08.2020

Nº	Nº POR ÁREA	COD.	APELLIDOS Y NOMBRES DEL TRABAJADOR			TRABAJO PRESENCIAL	FRECUENCIA T. PRESENCIAL	TRABAJO REMOTO	FRECUENCIA T. REMOTO	LICENCIA
<b>ABASTECIMIENTO</b>										
5	1	1203	JIMENEZ	RUIZ	JAVIER NILTON (*)	07:00 a 16:00	Martes y Jueves	08:00 a 17:00	Lun - Mier - Vie	
6	2	7375	ACEVEDO	BRAVO	DANITZA MILKA					SI
7	3	7352	HUNOCC	CCANTO	ROLANDO	07:00 a 16:00	Lun - Mier - Vie	08:00 a 17:00	Martes y Jueves	
8	4	7679	LAZO	CARHUANCHO	LIZ JANETH	10:00 a 19:00	Diaria			
9	5	7680	LLACUACHAQUI	ROMERO	YELZIN ANTONIO	09:00 a 18:00	Diaria			
10	6	P1091	OSATEGUI	LOPEZ	NATHALY SELLY	07:00 a 16:00	Diaria			
11	7	P1068	TORRES	LA ROSA	DEMINSON ALBERT	07:00 a 16:00	Diaria			

(\*) Retorno a labores previa presentación del Alta Médica correspondiente.

Asimismo, adjunto el formato de Control de Trabajo Remoto, para su uso de corresponder.

Sin otro en particular, me suscribo de ustedes.

## Apéndice D


Stephany Lucia Nolasco Choque
2 de 6

**Redactar**  
**Recibidos** 7.137  
 Destacados  
 Pospuestos  
 Enviados  
**Borradores** 3  
 Más  
**Meet**  
 Nueva reunión  
 Unirse a una reunión  
**Hangouts**  
 Nathaly Selly +  
 No hay chats recientes  
[Iniciar uno nuevo](#)

**PRUEBAS RÁPIDAS DIA MIERCOLES 19.08.2020 CLINICA CAYETANO HEREDIA** Recibidos x


**Angela Belen Ordoñez Blancas** <aordonez\_hyo@sunarp.gob.pe>  
 para Katherine, Gustavo, Tania, Grissela, Alfreda, Hilda, Jennifer, Emerson, Judith, Nelson, Fatima, Norma, Frans, Luz, Ines, Nilton, Armando, Alfonso, Luis, Err

mar, 18 ago 2020, 8:37

Buen dia  
 Estimados Señores

Mediante la presente comunico que la Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo contrató los servicios de la Clínica Cayetano Heredia para que pasen las pruebas rápidas los servidores del DL 728, DL 1057 y Practicantes con tipo de modalidad de trabajo presencial o mixto, las mismas que se realizarán el día miércoles 19.08.2020 a partir de las 7:00 am, el ingreso es por la Cochera de la Clínica Cayetano Heredia - Jr. Tacna Portón Verde Ref. Espaldas de la Clínica Cayetano. En ese sentido solicito a cada uno de ustedes cumplir y respetar con el horario asignado según relación adjunta, bajo su estricta responsabilidad.

NOTA: Una vez recibido el resultado los servidores deberán acercarse con el médico ocupacional Dr. Renzo Huanca para recibir las indicaciones del caso.

Gracias

Atentamente,  
**ANGELA ORDOÑEZ BLANCAS**  
**ASISTENTA SOCIAL**  
**Tif.: 064-244168 - IP. 6431**  
**Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo**

## Apéndice E



### CONSTANCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS LS-ECE 2020-000314-2020-ODPE HUANCAYO-ONPE

A quien corresponda:

Por medio de la presente, se deja constancia que el(la) Sr./Sra. **NATHALY SELLY OSCATEGUI LOPEZ**, identificado/a con D.N.I. N° 70503902, ha prestado servicios como **COORDINADOR DE LOCAL DE VOTACION**, durante el Proceso de **Elecciones Congressales Extraordinarias 2020**, en la ODPE de **HUANCAYO**, en el período comprendido del **26 de Diciembre de 2019** al **31 de Enero de 2020**, bajo contrato de locación de servicios.

Se extiende la presente para los fines que el(la) interesado/a estime pertinentes.

# ONPE

EL TAMBO, viernes 31 de Enero del 2020

OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

  
 Marco Antonio Vilela Seminario  
 Área de Oficina Descentralizada de Procesos Electorales  
 ODPE - HUANCAYO  
 Oficina Nacional de Procesos Electorales

## Apéndice F

### Evidencia Fotográfica en la ONPE





## Apéndice G



### CONSTANCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La que suscribe, **BRAVO CASTILLO ROSARIO LIZETT**, identificada con **DNI N° 46026682**, Representante del **Consultorio de Nutrición** en el **CENTRO MÉDICO CLÍNICA TOVAR E.I.R.L.** con **RUC N° 20573896051**

### CERTIFICA

Que, la Srta. **OSATEGUI LÓPEZ NATHALY SELLY**, identificada con **DNI N° 70503902**, ha prestado servicios laborales como **Asistente Administrativo** en el **Consultorio de Nutrición**, del **CENTRO MÉDICO CLÍNICA TOVAR E.I.R.L.** desde el **26 de agosto del 2019** hasta el **27 de diciembre del 2019**, de forma permanente. Demostrando durante su permanencia, honestidad y dedicación en las labores que le fueron encomendadas.

Se le expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que crea por conveniente.

30 de diciembre del 2019

Lic. Rosario Lizett Bravo Castillo  
NUTRICIONISTA  
C.P.N. 6374

---

**BRAVO CASTILLO ROSARIO LIZETT**  
**ENCARGADA DEL CONSULTORIO DE NUTRICIÓN**  
**DNI N° 46026682**

## Apéndice H

### Evidencia Fotográfica en la Clínica Tovar



**Sabe a Nutrición**  
**Charla Nutricional Gratuita**

**Alimentación en el Paciente con Gastritis**

Jueves 13 de Diciembre  
**Hora: 5:45 pm**  
Lugar: Clínica Tovar  
Registrarse enviando mensaje

CENTRO ESPECIALIZADO EN EL MANEJO DIGESTIVO  
**Clínica Tovar**

Alternativas Navideñas





## Apéndice I

CAMBIANDO VIDAS, COMIENDO SANO Y VIVIENDO PARA CONTARLO

Huancayo,... de Enero del 2020

### Estimados Señores.

De nuestra mayor consideración y estima personal:  
Nos es grato dirigirnos a Ud. con el fin de presentarnos a la licitación del **CAFETIN ESCOLAR** de la institución.  
Nuestro objetivo es brindar el asesoramiento y servicio adecuado de acuerdo a las normativas del MINEDU y MINSA.

Esperamos que al analizar nuestra presentación podamos trabajar con usted con la finalidad de mejorar la salud de su comunidad educativa.

Seguros de contar con su atención a la presente, sin antes agradecerle, nos despedimos a la espera de su pronta comunicación.

Atentamente

---

*Lic. Rosario Lizzett Bravo Castillo*  
Nutricionista de Sabe a Nutrición

**Redes Sociales**

f @Sabenutrición

▶ **sabeanutrición**

Celular: 987764609 -  
Dirección: Jr. Nemesio Raez N°215 El Tambo -Huancayo  
Correo: [sabeanutrihyo@gmail.com](mailto:sabeanutrihyo@gmail.com)