

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Dame Tu Tarea SAC, en la ciudad de Trujillo, 2024”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

**Treassy Olenka Coello Alcantara**

Asesor:

Mg. Cristhian Paul Cespedes Ortiz  
<https://orcid.org/0000-0002-0422-6037>

Trujillo - Perú

**2024**

# INFORME DE SIMILITUD






## 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

### Fuentes principales

18%		Fuentes de Internet
0%		Publicaciones
6%		Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

Llena de alegría y entusiasmo por este logro, dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

A Dios por haberme permitido acabar mi carrera con éxito y haberme dado salud para lograr mis objetivos, sin él nada de esto sería posible.

De igual forma, dedico esta tesis a mis padres, por ser el pilar más importante en mi vida, por brindarme todos los recursos necesarios para seguir con mis sueños, apoyándome desde un principio y confiando en mis capacidades, gracias a sus enseñanzas y a su formación con buenos sentimientos, hábitos y valores.

A mis hermanas, porque son la razón de sentirme tan orgullosa de terminar mi meta, por ser mi fuente de inspiración, motivación y compañía durante todo este logro académico.

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por darme siempre fuerza para continuar en lo adverso, y darme sabiduría para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados profesionalmente.

Gracias a mis padres, que son mis mayores promotores durante este proceso.

A mi asesor de tesis por su esfuerzo, orientación y dedicación, han sido fundamentales para este proyecto.

A mi universidad, por haberme permitido formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de esto, ya sea de manera directa o indirecta.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>1</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS.....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b>	<b>FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CRM</b> .....	<b>38</b>
<b>TABLA 2</b>	<b>OPTIMIZACIÓN DE LA PRESENCIA DIGITAL</b> .....	<b>39</b>
<b>TABLA 3</b>	<b>TABLA DE MONITOREO DE TAREAS</b> .....	<b>40</b>
<b>TABLA 4</b>	<b>REPORTES PERIÓDICOS</b> .....	<b>41</b>
<b>TABLA 5</b>	<b>COMPARACIÓN DE COTIZACIONES Y OPTIMIZACIÓN DE COSTOS</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 6</b>	<b>POLÍTICA DE SEGUIMIENTO DE TAREAS</b> .....	<b>44</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> LOGO DE LA EMPRESA .....	8
<b>FIGURA 2</b> ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	11

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se realizó en Dame Tu Tarea SAC, con el objetivo de diseñar e implementar un plan estratégico para mejorar la gestión interna de la empresa y optimizar su eficiencia operativa. La empresa, dedicada a la asesoría académica, enfrentaba problemas de captación de clientes y organización interna.

Para abordar estos desafíos, se implementaron estrategias clave: optimización de la presencia digital, automatización del seguimiento de tareas mediante un sistema CRM y elaboración de reportes periódicos. Además, se aplicó un proceso de comparación de cotizaciones, logrando reducir los costos operativos en 15% sin afectar la calidad del servicio.

Como resultado, la satisfacción del cliente aumentó de 80% a 95%, evidenciando una mejora significativa en la percepción del servicio. Asimismo, el posicionamiento en el mercado mejoró en un 20%, reflejado en un incremento de la captación de clientes mediante estrategias digitales. En cuanto a la gestión operativa, los retrasos en la entrega de tareas se redujeron del 25% al 5%, mejorando la eficiencia en los procesos internos.

Dame Tu Tarea SAC logró mayor control en su operatividad, mejorando su rentabilidad y consolidando su presencia en el mercado académico.

**Palabras claves:** Gestión, plan estratégico, CRM, marketing digital, optimización.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Generalidades de la empresa DAME TU TAREA SAC

#### 1.1.1 Datos generales

La empresa Dame Tu Tarea SAC se creó el 1 de diciembre de 2018 y está ubicada en la urbanización La Merced. Su representante legal es Luis Chávez Fernández, quien creó la empresa con el fin de ayudar y apoyar a estudiantes que tienen dificultades con sus tareas y trabajos.

#### 1.1.2 Razón Social

Razón Social : DAME TU TAREA S.A.C,

RUC : 20603823771

Fecha de Inicio : 01/12/2018

#### 1.1.3 Logo de la empresa

#### Figura 1

*Logo de la empresa*



#### 1.1.4 Ubicación de la empresa

La empresa se encuentra ubicada en Cal. Santa Lucia Nro. 130, urbanización La Merced, Trujillo, Trujillo, La Libertad, Perú.

#### 1.1.5 Giro de la empresa

Actividades Económicas:

- Principal - 7020 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN

- Secundaria 1 - 8219 - FOTOCOPIADO, PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS Y OTRAS ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS DE APOYO DE OFICINA

CIIU: 74145

### **1.1.6 Tamaño de la empresa**

La empresa en estudio es una microempresa.

### **1.1.7 Breve reseña histórica**

Dame Tu Tarea SAC, la asesoría y consultoría se brindan de manera flexible y adaptada a las necesidades de cada cliente, combinando atención presencial y virtual para garantizar accesibilidad y eficiencia en el servicio.

#### **Modalidad de Asesoría y Consultoría**

La empresa ha desarrollado un modelo de atención híbrido:

- Virtual: La mayoría de las asesorías se realizan a distancia mediante plataformas como Zoom, Google Meet y WhatsApp, permitiendo atender a clientes de distintas ciudades sin necesidad de una visita presencial. Este formato facilita la comunicación en tiempo real y la entrega rápida de trabajos.
- Presencial: Aunque la operación principal es digital, en casos específicos se realizan asesorías presenciales en un espacio adecuado dentro de la oficina de la empresa o en un punto acordado con el cliente, especialmente cuando se requiere una orientación más personalizada.

## **Lugar de Atención**

Si bien la empresa opera mayormente en línea, cuenta con un espacio de trabajo en su oficina ubicada en Trujillo, donde se gestionan las actividades administrativas y se pueden coordinar reuniones presenciales bajo cita previa.

## **Tipos de Asesoría y Consultoría Brindada**

En Dame Tu Tarea SAC, la asesoría se enfoca en el ámbito académico y profesional, abarcando distintas áreas según las necesidades del cliente:

- Asesoría Académica Personalizada: Dirigida a estudiantes que requieren apoyo en la comprensión de temas complejos, resolución de tareas y orientación en la elaboración de trabajos académicos.
- Asesoría en Investigación y Tesis: Se ofrece un acompañamiento estructurado para estudiantes universitarios y de postgrado en la planificación, desarrollo y redacción de tesis y proyectos de investigación.
- Clases Particulares: Refuerzo en materias específicas, dirigido a estudiantes de primaria, secundaria y educación superior.
- Consultoría para Proyectos Académicos: Apoyo a universitarios y profesionales en la estructuración y ejecución de proyectos de investigación o presentación de informes especializados.

## **Público Objetivo y Niveles Educativos Atendidos**

La diversidad de servicios ofrecidos permite atender a un público amplio, adaptándose a diferentes niveles educativos:

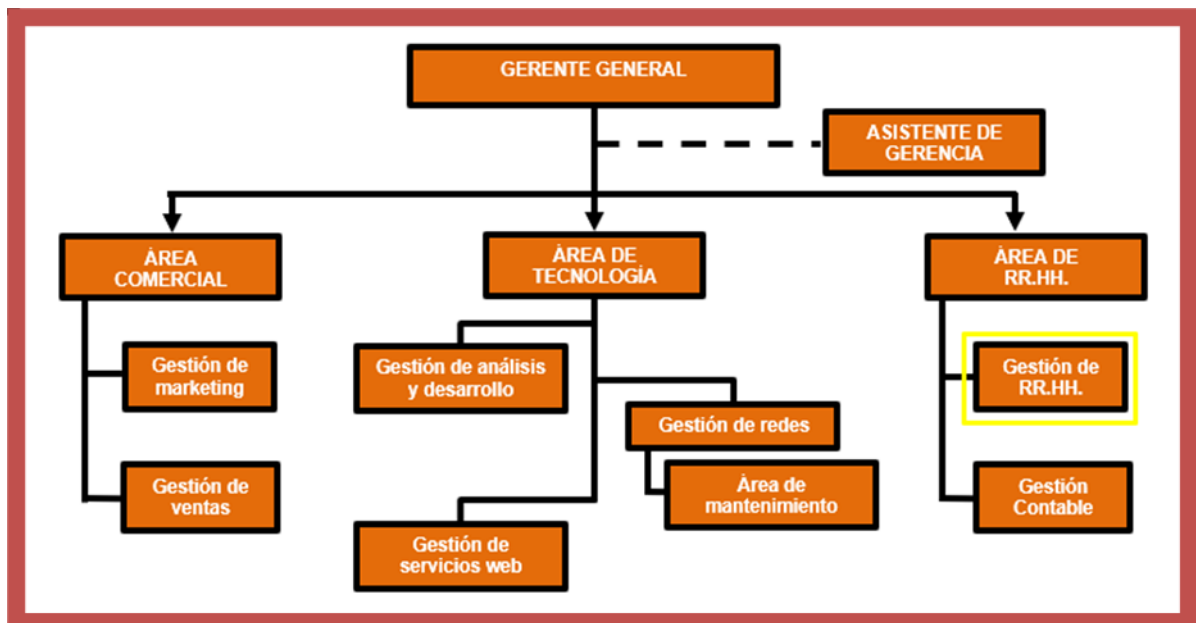
- Escolares (Primaria y Secundaria): Apoyo en tareas, reforzamiento en áreas como matemáticas, comunicación, ciencias y otros cursos clave.

- Estudiantes Universitarios de Pregrado: Asesoría en trabajos académicos, elaboración de informes, monografías y presentaciones.
- Estudiantes de Postgrado y Profesionales: Asistencia en la redacción y estructura de tesis, ensayos, artículos científicos y proyectos avanzados.

### 1.1.8 Organigrama de la empresa

**Figura 2**

*Organigrama de la empresa*



### 1.1.9 Misión, visión y valores

#### A. Misión

“Asesorar a estudiantes para optimizar sus tareas para una mejor calificación y rendimiento académico o que por diferentes motivos no pueden realizarlas, nosotros hacerlas a través de nuestros especialistas, cumpliendo con un trabajo eficiente y original”. (DAME TU TAREA, 2018).

#### B. Visión

“Ser reconocido como una empresa de plataforma virtual líder a nivel Nacional que brinda un servicio de confianza y originalidad en la resolución de tareas académicas y profesionales”. (DAME TU TAREA, 2018).

### C. Valores

**Lealtad:** En conjunto, te ayudamos a enfrentar tus miedos para lograr cosas increíbles.

**Excelencia:** Nos encanta salir de nuestra zona de confort, nos gusta investigar y aprender de nuevos métodos.

**Puntualidad:** Se brinda al cliente lo requerido a la fecha y hora previamente establecida.

**Compromiso:** No nos quedamos con la idea, lo hacemos realidad.

#### 1.1.10 Servicios, clientes y proveedores

##### A. Servicios

La empresa Dame Tu Tarea SAC ofrece un conjunto de servicios especializados en asesoría académica, con el objetivo de apoyar a estudiantes en diferentes niveles educativos, optimizando su desempeño y facilitando la culminación de sus estudios. A continuación, se detallan los principales servicios brindados:

##### 1. Clases Particulares Personalizadas

- Dirigidas a estudiantes de nivel primario, secundario y universitario.
- Refuerzo en materias como matemáticas, comunicación, ciencias sociales y naturales, inglés, entre otras.
- Adaptación a las necesidades del estudiante, ya sea para mejorar su rendimiento académico, preparar exámenes o reforzar temas específicos.

- Modalidad presencial y virtual, según disponibilidad y requerimientos del estudiante.
2. Asesoría en Tesis y Trabajos de Investigación
- Orientación en la formulación del problema, objetivos, hipótesis y marco teórico.
  - Apoyo en la estructuración metodológica, incluyendo el diseño de investigación, selección de técnicas de recolección de datos y análisis de resultados.
  - Revisión y corrección de redacción, ortografía y normas de citación (APA, Vancouver, Chicago, entre otras).
  - Acompañamiento en la defensa de tesis, brindando estrategias y recomendaciones para una presentación efectiva.
3. Asesoría en Tareas Académicas y Elaboración de Informes
- Apoyo en la resolución de ejercicios matemáticos, análisis de textos, resúmenes y otros trabajos académicos.
  - Elaboración de informes, ensayos y presentaciones con base en criterios académicos exigidos por las instituciones educativas.
  - Personalización del servicio de acuerdo con el nivel educativo y las necesidades específicas del estudiante.
4. Consultoría para Proyectos Académicos y Profesionales

- Acompañamiento en la elaboración de proyectos de investigación, planes de negocio y documentos técnicos.
- Asesoría en análisis estadísticos y uso de software especializado para la interpretación de datos.
- Desarrollo de estrategias para mejorar la organización y gestión de proyectos académicos y profesionales.

## **B. Clientes**

Los clientes de Dame Tu Tarea SAC son personas naturales que requieren asesoría académica y apoyo en la realización de trabajos en distintos niveles educativos. La empresa atiende a una amplia variedad de estudiantes con necesidades específicas según su nivel de formación, asegurando un servicio personalizado que facilite su aprendizaje y cumplimiento de tareas académicas. A continuación, se detallan los principales grupos etarios y niveles educativos atendidos:

### **1. Estudiantes de Educación Primaria**

- Niños de 6 a 12 años que requieren apoyo en la comprensión de temas básicos como matemáticas, comunicación, ciencias y razonamiento lógico.
- Refuerzo escolar mediante clases particulares personalizadas para mejorar su rendimiento académico.
- Acompañamiento en la elaboración de tareas y trabajos escolares, fomentando la autonomía y el aprendizaje progresivo.

### **2. Estudiantes de Educación Secundaria**

- Adolescentes de 13 a 17 años que necesitan reforzar conocimientos en materias como álgebra, geometría, física, química, historia, literatura e idiomas.
  - Preparación para exámenes escolares y apoyo en la elaboración de ensayos, proyectos de investigación y exposiciones.
  - Tutorías enfocadas en técnicas de estudio y organización del tiempo para mejorar el desempeño académico.
3. Estudiantes Universitarios (Pregrado)
- Jóvenes y adultos que requieren asesoría en la redacción y presentación de trabajos académicos, informes y ensayos.
  - Acompañamiento en la planificación y desarrollo de tesis, monografías y proyectos de investigación.
  - Asesoría metodológica en el diseño de investigaciones y análisis de datos, incluyendo el uso de herramientas estadísticas y normas de citación.
4. Estudiantes de Postgrado y Profesionales
- Maestrandos y doctorandos que necesitan apoyo en la formulación y redacción de tesis de grado.
  - Asesoría en la estructuración de artículos científicos y publicaciones académicas.
  - Consultoría en la gestión de proyectos de investigación avanzados y en la aplicación de metodologías especializadas.

### **C. Proveedores**

Si bien Dame Tu Tarea SAC es una empresa de servicios digitales, su operatividad depende de una variedad de proveedores que facilitan tanto la

gestión administrativa como la prestación efectiva de sus servicios. Estos proveedores pueden agruparse en distintas categorías según su función dentro de la empresa:

1. Proveedores de Servicios Básicos

- Sedalib S.A. (agua y saneamiento) y Hidrandina S.A. (energía eléctrica) son esenciales para el funcionamiento de la oficina de la empresa, asegurando un ambiente adecuado para el desarrollo de actividades administrativas y de asesoría.
- Entel Perú y otros proveedores de telecomunicaciones facilitan la conectividad a internet y telefonía, elementos clave para la comunicación con clientes y el desarrollo de asesorías virtuales.

2. Proveedores de Tecnología y Software

- Plataformas de videoconferencia como Zoom y Google Meet permiten la realización de asesorías virtuales en tiempo real.
- Servicios de almacenamiento en la nube como Google Drive y Dropbox facilitan el resguardo y acceso a documentos académicos de los clientes.
- Software de análisis estadístico (SPSS, STATA, R) y herramientas de ofimática (Microsoft Office, Google Docs) son fundamentales para la elaboración de informes, tesis y proyectos de investigación.

3. Proveedores de Marketing y Publicidad

- Plataformas como Facebook Ads, Instagram Ads y Google Ads son utilizadas para la promoción de los servicios de la empresa y la captación de nuevos clientes.

- Servicios de diseño gráfico y creación de contenido digital contribuyen a la imagen corporativa y a la optimización de la presencia digital de la empresa.

#### 4. Proveedores Académicos y de Capacitación

- La empresa también cuenta con un equipo de especialistas y docentes externos que brindan asesoría en áreas específicas según la demanda de los clientes. Estos profesionales pueden ser considerados proveedores de conocimiento y experiencia, contribuyendo a la calidad del servicio brindado.
- Plataformas de formación en línea como Coursera, EdX y Udemy pueden utilizarse para la capacitación continua del equipo de asesores, asegurando la actualización constante de conocimientos.

#### **1.1.11 Relación de la empresa con la sociedad**

La empresa *Dame Tu Tarea SAC* mantiene una relación activa con la sociedad a través de la generación de empleo, el acceso a educación de calidad y la contribución al desarrollo profesional de sus clientes. Su impacto va más allá de la prestación de servicios académicos, promoviendo oportunidades laborales, fortaleciendo el aprendizaje y fomentando el uso de herramientas tecnológicas para la formación educativa.

##### 1. Generación de Empleo y Estabilidad Económica

- La empresa brinda oportunidades laborales a docentes, asesores académicos y profesionales especializados en diversas áreas del

conocimiento, permitiéndoles desarrollar su carrera en el ámbito de la educación y la consultoría.

- Al ser una plataforma de asesoría educativa, también colabora con freelancers y especialistas externos, quienes encuentran en *Dame Tu Tarea SAC* una fuente de ingresos flexible y adaptada a sus horarios y disponibilidad.
- Su crecimiento ha permitido la contratación de personal administrativo y de soporte técnico, contribuyendo a la estabilidad económica de varias familias.

## 2. Acceso a Educación de Calidad

- La empresa desempeña un rol clave en la mejora del rendimiento académico de estudiantes de distintos niveles educativos, brindando apoyo personalizado para fortalecer sus conocimientos y habilidades.
- A través de la asesoría en tesis y trabajos de investigación, contribuye a la formación de nuevos profesionales, ayudando a estudiantes universitarios y de postgrado a completar sus estudios con éxito.
- Promueve el desarrollo de hábitos de estudio, pensamiento crítico y autonomía en el aprendizaje, facilitando el acceso a metodologías de enseñanza innovadoras y adaptadas a las necesidades de cada estudiante.

## 3. Uso de Tecnología y Educación Digital

- Fomenta el uso de plataformas digitales para la educación, democratizando el acceso al conocimiento sin limitaciones geográficas.
- Apoya la alfabetización digital en estudiantes y profesionales que requieren herramientas tecnológicas para la gestión de sus proyectos académicos y laborales.

- Contribuye a la modernización del sector educativo al integrar metodologías de aprendizaje en línea y sistemas de gestión del conocimiento.

#### 4. Impacto en la Comunidad Local y Nacional

- Al tratarse de una empresa peruana, *Dame Tu Tarea SAC* promueve el desarrollo del sector educativo en el país, ofreciendo soluciones adaptadas a la realidad académica y profesional del entorno local.
- La capacitación constante de sus asesores y colaboradores permite que el conocimiento transmitido a los estudiantes esté alineado con los estándares actuales de investigación y producción académica.
- En un contexto donde muchas personas enfrentan dificultades para acceder a asesoramiento educativo de calidad, la empresa brinda una alternativa accesible y eficiente para estudiantes de diversas edades y niveles educativos.

### 1.2 Justificación

Desde una perspectiva práctica, esta investigación es de gran importancia y relevancia para las MYPES que brindan servicios, ya que ofrece estrategias concretas para optimizar su gestión y mejorar su desempeño en el mercado. Un plan estratégico bien diseñado permite a estas empresas estructurar sus procesos internos, definir objetivos claros y adoptar herramientas innovadoras que faciliten la toma de decisiones.

Entre las metodologías y herramientas que pueden contribuir a la mejora de la gestión

en las MYPES, destacan:

- Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas): Permite evaluar la situación interna y externa de la empresa para desarrollar estrategias alineadas con sus capacidades y el entorno.
- Metodología SMART para establecimiento de objetivos: Facilita la formulación de metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido, optimizando la planificación estratégica.
- Implementación de sistemas CRM (Customer Relationship Management): Ayuda a mejorar la gestión de clientes, automatizar procesos de seguimiento y fidelización, y fortalecer la relación con los consumidores.
- Uso de herramientas digitales de gestión (Trello, Asana, ERP): Contribuyen a la organización eficiente de tareas, control de proyectos y optimización de recursos.
- Marketing digital y optimización de la presencia en redes sociales: Permite aumentar la visibilidad de la empresa, captar nuevos clientes y generar estrategias efectivas de promoción y ventas.
- Indicadores de gestión (KPIs): Facilitan la medición del desempeño empresarial en aspectos clave como ventas, eficiencia operativa y satisfacción del cliente.

A través de estas metodologías y herramientas, las MYPES pueden fortalecer su competitividad, mejorar la eficiencia operativa y tomar decisiones estratégicas basadas en datos, lo que contribuye a su crecimiento sostenible.

Desde una perspectiva social, la investigación tiene un impacto positivo en la comunidad local, ya que el fortalecimiento de las MYPES permite generar empleo y estabilidad económica para sus empleados y sus familias. Al proporcionar herramientas y conocimientos para mejorar su gestión, estas empresas pueden consolidarse como pilares fundamentales en sus comunidades, promoviendo el desarrollo económico y social.

Desde una perspectiva económica, la implementación efectiva de un plan estratégico puede incrementar la rentabilidad de las MYPES, optimizando el uso de recursos, reduciendo costos operativos y mejorando la captación y fidelización de clientes. Esto no solo favorece el crecimiento empresarial, sino que también impulsa la sostenibilidad de las pequeñas empresas en mercados cada vez más competitivos.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Introducción**

En el presente capítulo se desarrollan los fundamentos teóricos que sustentan esta investigación, proporcionando un marco conceptual que permite comprender la importancia del diseño e implementación de un plan estratégico en las MYPES del sector de asesoría académica. Para ello, se abordan definiciones clave relacionadas con el trabajo de suficiencia profesional, incluyendo el concepto de plan estratégico, sus beneficios y etapas de implementación.

Asimismo, se presenta un análisis de las escuelas del pensamiento estratégico, las cuales ofrecen distintos enfoques para la formulación y ejecución de estrategias organizacionales. Del mismo modo, se aborda el concepto de gestión empresarial, resaltando su importancia en la administración de recursos y toma de decisiones dentro de las empresas. Finalmente, se describen las funciones desempeñadas en la empresa y las limitaciones encontradas durante la ejecución del estudio.

El desarrollo de este capítulo busca fundamentar teóricamente la propuesta de mejora planteada para Dame Tu Tarea SAC, permitiendo estructurar estrategias basadas en modelos de gestión y planificación estratégica validados en la literatura.

### **2.2 Definiciones relacionadas al Trabajo de suficiencia profesional**

#### **2.2.1 Plan estratégico**

Un plan Un plan estratégico es una herramienta fundamental en la gestión empresarial que permite establecer objetivos a largo plazo y definir el camino que una organización debe seguir para alcanzarlos. Según Chiavenato (2018), el plan estratégico es un proceso mediante el cual una empresa analiza su entorno, define su visión y misión, y desarrolla estrategias que le permitan posicionarse de manera competitiva en el mercado. Es un enfoque

estructurado que no solo considera la planificación interna, sino también los factores externos que pueden influir en el éxito de la organización.

Por otro lado, Mintzberg (1998) plantea que la planificación estratégica no debe verse como un proceso rígido, sino como una construcción dinámica que permite a las organizaciones adaptarse a los cambios del entorno. Para ello, propone diferentes escuelas del pensamiento estratégico, que incluyen enfoques desde la planificación formal hasta la toma de decisiones emergentes en función de la evolución del contexto empresarial.

Un aspecto clave del plan estratégico es su diferenciación con respecto a la planificación operativa. Mientras que el plan estratégico establece una visión a largo plazo (normalmente de tres a cinco años), los planes operativos detallan las acciones específicas necesarias para alcanzar los objetivos definidos en la estrategia general (Transeop, 2020). En este sentido, Cruz (2018) destaca que la planificación estratégica debe integrar herramientas de análisis como el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), el establecimiento de indicadores de gestión (KPIs) y el uso de sistemas digitales de planificación que permitan realizar un seguimiento y ajuste continuo de las estrategias implementadas.

### **A. Beneficios del Plan Estratégico**

Implementar un plan estratégico en una organización trae consigo múltiples beneficios, entre ellos:

- Alinear a todos en torno a un propósito compartido, generando un sentido de dirección clara dentro de la empresa (Chiavenato, 2018).

- Establecer objetivos de manera proactiva, permitiendo que la organización pueda anticiparse a los cambios del mercado en lugar de reaccionar ante ellos (Mintzberg, 1998).
- Definir objetivos a largo plazo y establecer objetivos a corto plazo para respaldarlos, garantizando un crecimiento progresivo y estructurado (Cruz, 2018).
- Evaluar la situación actual y cualquier oportunidad o amenaza, facilitando la toma de decisiones basada en datos y análisis del entorno (Transeop, 2020).
- Contribuir a la sostenibilidad del negocio a largo plazo, optimizando recursos y fortaleciendo la competitividad de la empresa (Bind ERP, 2020).
- Incrementar la motivación y el compromiso de los colaboradores, al brindarles una visión clara de hacia dónde se dirige la empresa y cuál es su rol dentro de la organización (Chiavenato, 2018).

## **B. Etapas del Plan Estratégico**

La elaboración de un plan estratégico sigue una serie de etapas que permiten su correcta implementación y evaluación:

1. Análisis de la situación actual: Se realiza un diagnóstico interno y externo de la empresa para identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA). Esta etapa es crucial para conocer la realidad de la organización y sus posibilidades de crecimiento (Mintzberg, 1998).

2. Definición de la visión, misión y valores: Se establecen los principios fundamentales que guiarán las decisiones estratégicas de la empresa a lo largo del tiempo (Chiavenato, 2018).
3. Establecimiento de objetivos estratégicos: Se determinan las metas a largo plazo de la organización, alineadas con su misión y visión (Transeop, 2020).
4. Desarrollo de estrategias y planes de acción: Se diseñan las estrategias específicas para alcanzar los objetivos, considerando recursos disponibles, plazos y herramientas de gestión (Cruz, 2018).
5. Implementación del plan: Se pone en marcha el plan estratégico, asegurando la adecuada comunicación y compromiso de todas las áreas de la empresa (Bind ERP, 2020).
6. Seguimiento y reestructuración: Se monitorean los avances mediante indicadores de desempeño (KPIs), permitiendo realizar ajustes según sea necesario para mejorar la efectividad de las estrategias aplicadas (Chiavenato, 2018).

### **2.2.2. Escuelas del pensamiento estratégico**

#### **A. La escuela del diseño**

De esta escuela se resalta por sobre todas las cosas de proporcionar el análisis FODA una matriz que se usa muy recurrentemente, el objetivo de esta es identificar las fortalezas y debilidades de una organización junto con las oportunidades y amenazas en el entorno, con el fin de ajustar las capacidades internas y las posibilidades externas, por ello esta escuela dice que “la estructura debe seguir a la estrategia y estar determinada por ella” (Mintzberg, 1998)

#### **A. Escuela de planificación**

Para esta escuela lo primordial es establecer los objetivos de manera clara, esto con el objetivo de que la empresa tenga conocimiento de cuáles son sus metas tangibles en un periodo establecido, por ello, esta escuela se encarga de formalizar la escuela de diseño, afirma que “la estrategia debe ser guiada por un cuadro de planificación” (Mintzberg, 1998).

#### **B. Escuela del posicionamiento**

Esta escuela menciona que, para alcanzar la estrategia, se debe “planificar las posiciones del mercado impulsadas por una estructura organizacional” (Mintzberg, 1998).

#### **C. Escuela del emprendedor**

Esta escuela no solo se enfocó en la formulación de la estrategia, también toma en cuenta los procesos y los estados mentales, el concepto más central de esta escuela es la visión: una representación mental de la estrategia, creada o al menos expresada en la mente del líder (Mintzberg, 1998).

#### **D. Escuela cognoscitiva**

El trabajo de la escuela es entender este proceso en la esfera del conocimiento humano, en especial utilizando el campo de la psicología cognoscitiva, quiere decir que se basa en la formación del cómo piensan sus líderes, esto lo hacen a través de la psicología y buscan ir más allá que solamente las experiencias vividas por parte de los mismos (Mintzberg, 1998).

#### **E. Escuela de aprendizaje**

Propone un modelo de aprendizaje donde primero está el incremento desarticulado, el cual consiste en un proceso para tomar las decisiones idóneas y así poder resolver los diferentes problemas que puedan surgir para la organización, después el incremento lógico donde Quinn dice que “la organización consiste en

una serie de subsistemas” estos ayudan a que la organización tenga las estrategias correctas para en caso de una situación de riesgo se puedan tomar las acciones pertinentes (Mintzberg, 1998).

#### **F. Escuela del poder**

Esta escuela se caracteriza porque elabora estrategias como un proceso abierto de influencia, que pone el énfasis en el uso del poder y la política en la negociación. Poder significar aquí influencia más allá de lo económico, y política, la explotación de ese poder. Si la creación de estrategia puede ser un proceso de planificación y análisis, conocimiento y aprendizaje, también puede serlo de negociación y concesiones entre individuos, grupos y coaliciones en conflicto, esto nos muestra como el macro poder según esta escuela puede ver a la organización promoviendo su propio bienestar, mediante el control o la cooperación, mientras que el micro poder muestra la estrategia como un juego y en conclusión a formación de la estrategia depende del poder y la política, interna y externa. En consecuencia, tienden a ser emergentes (Mintzberg, 1998).

#### **G. Escuela cultural**

Esta escuela muestra como el poder lo toma la organización y se divide en diferentes partes dentro de la organización, esto hace que con la sinergia de estas partes se construya una integración. Ellos ven la creación de la estrategia a partir de la fuerza social de su cultura organizacional, por eso la escuela recomienda una hipótesis la cual consiste en que la formación estratégica es un proceso de integración, el empleado obtiene ciertas creencias a través de la formación cultural, se debe impulsar a los empleados para lograr la estrategia (Mintzberg, 1998).

#### **H. Escuela ambiental**

En esta escuela, la tendencia es considerar a la organización como una entidad pasiva que sólo reacciona ante un entorno que se lo exija. Equilibra la visión de la formación de la estrategia incorporando al entorno como una de las tres fuerzas centrales del proceso junto con el liderazgo y la organización. La escuela ambiental tiene sus raíces en la teoría de la contingencia, la cual se desarrolló para oponerse a las aseveraciones del management clásico acerca de que existe "la mejor manera" de dirigir una organización, estas raíces buscan pasar la responsabilidad de la estrategia, ya que buscan dar la responsabilidad de esta al entorno y sacarla de uno de las tareas internas de la organización (Mintzberg, 1998).

### **I. Escuela de configuración**

Esta escuela menciona dos aspectos principales en sus pilares uno describe a los estados –de la organización y del contexto que la rodea- como configuraciones. El otro describe al proceso de creación de estrategia como transformación, sin embargo, estos dos términos a la larga se pueden decir que se unen para un mismo objetivo, esto lo hacen integrando todos los pensamientos de las demás escuelas para que al final puedan obtener la mejor estrategia para la organización. Tres consultores de McKinsey identificaron seis estrategias básicas partiendo del estilo evolucionista que prefiere la reformulación gradual a cargo de los gerentes de línea. Incluyeron una estrategia múltiple, en la que distintos equipos trabajan el cambio en áreas específicas; el rediseño sistemático en paralelo y la movilización por unidad, un proceso en el que varios grupos con el poder suficiente trabajan sobre las ideas de cambio reprimidas en los mandos medios y la primera línea de la organización (Mintzberg, 1998).

### **2.2.3 Gestión empresarial**

“La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos” (Chiavenato, 2018).

### **2.3 Funciones desempeñadas**

Las funciones a realizarse en la empresa son:

- Cotización de servicios.
- Cobranza.
- Asesoría.
- Publicitar los servicios.
- Creación de contenido.
- Manejo de redes sociales.
- Captación de clientes.
- Organización de entrega de trabajos.
- Programación de clases y/o asesorías.

### **2.4 Limitaciones**

El desarrollo de esta investigación ha enfrentado diversas limitaciones, principalmente debido a la escasez de estudios previos enfocados en empresas dedicadas a la asesoría académica y apoyo en la realización de tareas. La mayoría de las investigaciones sobre gestión empresarial y planificación estratégica se han centrado en sectores comerciales e industriales, dejando en segundo plano el análisis de las MYPES educativas y de consultoría académica.

#### **Antecedentes Internacionales**

A nivel internacional, diversos autores han abordado la importancia de la planificación estratégica en el éxito empresarial. Mintzberg (1998) sostiene que, en un entorno dinámico y competitivo, la formulación de estrategias debe adaptarse constantemente a las necesidades del mercado y a los cambios en el comportamiento del consumidor. Sin embargo, la mayoría de estos estudios se han centrado en grandes corporaciones y sectores industriales, sin profundizar en la realidad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la educación y asesoría académica.

En España, un estudio de Cruz (2018) sobre gestión de empresas de educación y formación en línea encontró que la implementación de estrategias de marketing digital y el uso de plataformas de enseñanza virtual mejoraban la captación y retención de clientes. No obstante, la investigación no abordó con detalle la estructura de gestión interna de estas empresas ni la aplicación de planes estratégicos en MYPES.

Por otro lado, en México, Transeop (2020) analizó cómo las microempresas educativas han comenzado a integrar herramientas digitales de planificación y automatización de procesos, permitiéndoles mejorar la organización de sus actividades y la relación con los clientes. A pesar de estos avances, se identificó que muchas MYPES aún operan sin un plan estratégico formal, lo que limita su crecimiento y competitividad en el mercado.

En Latinoamérica, el desarrollo de las MYPES educativas ha sido desigual. Mientras que en países como Chile y Colombia se han impulsado programas de digitalización y mejora en la gestión administrativa de pequeñas empresas, en otras regiones la falta de acceso a tecnología y capacitación empresarial sigue representando una barrera para su desarrollo. Bind ERP (2020) destaca que, si bien las pequeñas empresas pueden beneficiarse de herramientas de gestión como los CRM (Customer Relationship

Management) y los ERP (Enterprise Resource Planning), muchas aún desconocen su potencial y operan con métodos tradicionales poco eficientes.

### **Antecedentes Nacionales**

En el contexto peruano, el sector de asesoría académica y clases particulares ha crecido en los últimos años, impulsado por la demanda de educación personalizada y el avance de la digitalización. Sin embargo, Córdova y Saldaña (2019) advierten que muchas MYPES en Perú carecen de planificación estratégica y operan de manera improvisada, lo que afecta su sostenibilidad en el tiempo. Su estudio sobre empresas de consultoría educativa en Lima identificó que solo un pequeño porcentaje contaba con estrategias de gestión estructuradas, mientras que la mayoría dependía de referencias informales y captación de clientes a través de redes sociales sin un enfoque estratégico claro.

Por su parte, Terrones (2017) analizó el impacto de la implementación de herramientas de control de gestión en pequeñas empresas peruanas y encontró que aquellas que aplicaban metodologías estructuradas lograban una mayor eficiencia operativa y mejores resultados financieros. Sin embargo, la falta de capacitación en gestión empresarial sigue siendo un problema común en las MYPES del sector educativo.

Además, Hemeryth y Sánchez (2013) destacan que la implementación de sistemas de control interno y planificación estratégica en empresas peruanas es clave para su crecimiento sostenible. Su investigación muestra que la digitalización de procesos y el uso de indicadores de gestión pueden mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad de las empresas, un aspecto que aún no ha sido suficientemente explorado en el sector de asesoría académica.

### **Antecedentes Locales**

En Trujillo, la presencia de empresas dedicadas a la asesoría académica y tutorías personalizadas ha crecido en los últimos años, especialmente con la expansión del aprendizaje en línea. Sin embargo, la mayoría de estos emprendimientos aún operan de manera informal o con estrategias de gestión poco definidas. Según Terrones (2017), muchas MYPES locales enfrentan dificultades en la administración de recursos, la captación de clientes y la optimización de costos debido a la ausencia de planificación estratégica y el uso limitado de herramientas digitales.

A pesar de estos desafíos, algunas iniciativas han comenzado a implementar estrategias de gestión más estructuradas. En un estudio sobre pequeñas empresas de educación en la región, Cruz (2018) encontró que aquellas que habían incorporado planificación estratégica y herramientas digitales lograron mejorar su organización interna y su posicionamiento en el mercado. Sin embargo, el estudio también evidenció que muchas empresas en Trujillo aún desconocen las ventajas de la planificación estratégica y operan sin un modelo de gestión definido.

Otro factor limitante en el contexto local es el acceso a financiamiento. Muchas MYPES del sector educativo en Trujillo no cuentan con los recursos económicos suficientes para invertir en consultoría, formación empresarial o herramientas tecnológicas avanzadas. Esto genera una brecha entre las empresas que pueden modernizarse y aquellas que continúan operando con modelos tradicionales.

## CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

### 3.1. Proceso de ingreso a la empresa Dame Tu Tarea SAC

Mi ingreso a la empresa Dame Tu Tarea SAC tuvo lugar el 10 de abril del 2023 hasta el 20 de marzo del 2024, como parte de un proyecto profesional enfocado en mejorar la gestión interna a través del diseño de un plan estratégico. Desde el principio, identifiqué áreas clave de mejora relacionadas con la captación de clientes y la optimización de recursos. Mi principal motivación fue implementar estrategias que ayudarían a la empresa a alcanzar sus objetivos de crecimiento y eficiencia en la prestación de sus servicios.

La empresa Dame Tu Tarea SAC había experimentado varios problemas en su gestión interna, principalmente en la organización de tareas y la captación de nuevos clientes. Estas dificultades surgieron debido a la falta de un plan estratégico que alineara sus operaciones con los objetivos de crecimiento. Ante esta situación, se solicitó la intervención de un especialista en gestión y planificación estratégica con el fin de analizar la situación de la empresa y proponer estrategias de mejora que optimizaran su funcionamiento y fortalecieran su presencia en el mercado.

El ingreso del equipo a la empresa se produjo el 10 de enero de 2024, con el objetivo de diseñar e implementar un plan estratégico para mejorar la gestión interna y la eficiencia operativa. Durante los primeros seis meses, las actividades fueron supervisadas directamente por el Gerente General, quien facilitó el acceso a la información clave de la empresa y brindó apoyo en el proceso de análisis y reestructuración.

Al ingresar a Dame Tu Tarea SAC, el equipo se centró en las áreas de asesoría y gestión de clientes, aunque a medida que avanzaba el análisis de la situación interna, se asumieron múltiples funciones debido a la ausencia de roles claramente definidos dentro de la organización. Esta situación evidenció la necesidad urgente de implementar un plan

estratégico que permitiera optimizar la gestión y mejorar el desempeño global de la empresa.

### **Mejoras en la Estructura Organizacional y Documentos de Gestión**

Uno de los aspectos fundamentales del plan de mejora estuvo relacionado con la estructura organizacional de la empresa. Se identificó que Dame Tu Tarea SAC no contaba con documentos de gestión formalmente establecidos, lo que generaba una falta de claridad en la definición de funciones y responsabilidades dentro de la organización. Para abordar esta deficiencia, se propuso la elaboración y aplicación de documentos clave como:

- Reglamento de Organización y Funciones (ROF): Documento que define la estructura jerárquica de la empresa, delimitando las funciones de cada área y estableciendo líneas de autoridad y coordinación.
- Manual de Organización y Funciones (MOF): Guía operativa que detalla los roles específicos de cada puesto dentro de la empresa, facilitando la gestión de talento humano y evitando la duplicidad de funciones.
- Reglamento Interno de Trabajo (RIT): Documento que establece las normas y políticas laborales dentro de la empresa, garantizando un ambiente de trabajo estructurado y eficiente.

La implementación de estos documentos permitió una mayor claridad en la operatividad de la empresa, mejorando la distribución de funciones y facilitando la toma de decisiones estratégicas.

La experiencia profesional del equipo se desarrolló en un entorno de alta competencia, en el que la empresa ofrecía servicios de asesoría académica y apoyo en la realización de tareas para estudiantes. En ese momento, la empresa estaba en una fase de crecimiento y enfrentaba desafíos en la captación de clientes y la mejora de sus procesos de atención.

Fundada en 2018, Dame Tu Tarea SAC había basado su operación en ofrecer servicios de asesoría personalizada y resolución de tareas académicas. Sin embargo, la falta de una estrategia digital sólida y la carencia de una organización interna eficiente generaron problemas, como un manejo inadecuado de los pedidos, retrasos en las entregas y una baja captación de clientes.

El equipo decidió enfocar sus esfuerzos en mejorar la estructura organizacional y fortalecer la presencia digital de la empresa. Para ello, se implementaron estrategias basadas en herramientas digitales, lo que permitió mejorar la gestión de clientes y optimizar los procesos internos. También se sugirieron mejoras en el manejo de redes sociales, implementando campañas de marketing digital para atraer nuevos clientes y aumentar la visibilidad de la empresa en el entorno digital.

### **Implementación Parcial del Sistema CRM y Estrategia de Fidelización**

Uno de los proyectos clave en la optimización de la gestión de clientes fue la propuesta de implementación de un sistema CRM (Customer Relationship Management). Esta herramienta se planteó como una solución para mejorar la administración de clientes, centralizar la información de contacto y automatizar la comunicación con los usuarios. Sin embargo, debido a limitaciones de presupuesto y operatividad, solo se logró implementar parte de esta solución.

Se priorizó el uso del CRM como una estrategia de marketing digital enfocada en la fidelización de clientes, permitiendo la automatización de respuestas en redes sociales y el seguimiento de clientes recurrentes. Además, se diseñó un sistema de notificaciones y recordatorios para mantener una comunicación constante con los usuarios, asegurando una experiencia personalizada y mejorando la retención de clientes.

La adopción parcial del CRM permitió obtener resultados positivos en la captación y fidelización de clientes, aunque quedó pendiente una implementación más completa que

abarque todas las funcionalidades del sistema, incluyendo la automatización de cotizaciones, seguimiento de pagos y reportes de interacción con los clientes.

Con el crecimiento de la demanda por parte de los estudiantes y la ampliación de los servicios ofrecidos por Dame Tu Tarea SAC, las responsabilidades del equipo se expandieron al control y seguimiento de cada proyecto, asegurando la entrega oportuna y la satisfacción del cliente. A pesar de las mejoras implementadas, el mayor desafío que enfrentaron fue la falta de un plan estratégico unificado que guiara las operaciones y estableciera objetivos claros a corto, mediano y largo plazo.

### **3.2. Personas involucradas en el proyecto laboral**

El proyecto contó con la participación del Gerente General, Luis Chávez Fernández, quien desempeñó un rol clave en la toma de decisiones estratégicas. Junto a él, colaboraron asesores externos especializados en marketing digital y gestión administrativa, que apoyaron en la definición de las estrategias a implementar.

### **3.3. Funciones desempeñadas**

**Mis responsabilidades dentro de Dame Tu Tarea SAC incluían:**

- Asesoría y cotización de servicios para clientes interesados en nuestros servicios educativos.
- Gestión de redes sociales, generando contenido y estrategias para captar nuevos clientes.
- Organización y programación de la entrega de trabajos, asegurando el cumplimiento de plazos.

### **3.4. Desarrollo del proyecto**

#### **3.4.1 Objetivos**

Implementar estrategias para mejorar la gestión de la empresa Dame Tu Tarea SAC, con el fin de optimizar los procesos internos, aumentar la captación de clientes y mejorar la eficiencia en la entrega de servicios.

### **3.4.2 Estrategias**

Las estrategias a seguir fueron las siguientes:

- Implementación de un sistema CRM (Customer Relationship Management)

Esta herramienta permitió gestionar de manera eficiente la relación con los clientes, desde la captación hasta el seguimiento de cada tarea o proyecto, asegurando que las necesidades de los clientes fueran atendidas en tiempo y forma. El CRM facilitó también la automatización de procesos, como el envío de cotizaciones y recordatorios de entregas.

- Optimización de la presencia digital:

Se implementó una estrategia de marketing digital enfocada en redes sociales, que incluyó la creación de contenido relevante y campañas pagadas para atraer a nuevos clientes.

Se monitoreó constantemente el rendimiento de las campañas publicitarias, realizando ajustes en función de los resultados obtenidos.

- Política de seguimiento de tareas

Se estableció una política de control para garantizar que cada tarea asignada a los especialistas fuera monitoreada regularmente. Se implementó un sistema de notificaciones automáticas para que el equipo y los clientes estuvieran informados sobre el estado de cada proyecto.

- Creación de reportes periódicos

Se desarrolló un informe semanal que reflejaba el estado de los proyectos en curso, incluyendo tiempos de entrega y satisfacción del cliente.

Estos reportes permitieron tomar decisiones rápidas y precisas para ajustar los procesos cuando fuera necesario.

- Comparación de cotizaciones y optimización de costos

Se implementó un proceso para comparar cotizaciones de diferentes especialistas y proveedores de servicios, lo que permitió elegir la mejor opción en términos de calidad y precio.

Esta estrategia ayudó a reducir costos operativos sin afectar la calidad del servicio ofrecido.

### 3.4.3 Modelos o herramientas utilizadas para desarrollar la solución

La implementación del sistema CRM en Dame Tu Tarea SAC se llevó a cabo en varias fases, cada una diseñada para optimizar la gestión de clientes y mejorar los procesos internos de la empresa. A continuación, se detalla cómo se realizó este proceso:

**Tabla 1**

*Fases de la implementación del CRM*

Fases	Descripción
1 Análisis de necesidades	Identificación de los problemas en la gestión de clientes y organización interna.
2 Selección de la herramienta CRM	Evaluación y selección de una plataforma CRM que cumpliera con las necesidades específicas de la empresa.
3 Configuración e integración	Personalización del CRM e integración con correo electrónico y otros sistemas.
4 Capacitación del equipo	Capacitación del equipo en el uso del CRM y sus funcionalidades.
5 Implementación y prueba	Prueba inicial con un grupo reducido de clientes para asegurar el correcto funcionamiento.
6 Automatización de procesos	Automatización del envío de cotizaciones, recordatorios y seguimiento de tareas.

7	Resultados obtenidos	Mejora en la gestión de clientes, eficiencia operativa y satisfacción del cliente.
8	Revisión continua	Monitoreo y ajustes continuos del CRM conforme crece la empresa.

Nota. La tabla 1 muestra el proceso de implementación del sistema CRM en Dame Tu Tarea SAC en ocho fases clave. Primero, se identificaron las necesidades de la empresa, destacando los problemas en la gestión de clientes y tareas. Luego, se seleccionó una plataforma CRM adecuada que cumpliera con los requisitos específicos. A continuación, se configuró e integró el sistema con los correos electrónicos y otros sistemas relevantes. Se capacitó al equipo para que usara eficientemente la herramienta, y se realizó una fase de prueba con un grupo pequeño de clientes. Posteriormente, se automatizaron procesos como el envío de cotizaciones y recordatorios. Los resultados incluyeron mejoras en la eficiencia operativa, la gestión de clientes y la satisfacción del cliente. Finalmente, se estableció una revisión continua del sistema CRM para adaptarlo conforme la empresa crece.

## Tabla 2

### *Optimización De La Presencia Digital*

Fases	Descripción
1	Análisis inicial de la presencia digital Se evaluó la presencia actual de la empresa en redes sociales y su impacto en la captación de clientes.
2	Definición de la estrategia de marketing digital Se definieron los objetivos de la estrategia digital, enfocada en atraer nuevos clientes y mejorar la visibilidad de la marca.
3	Creación de contenido relevante Se crearon publicaciones y contenido relevante para redes sociales, alineado con las necesidades de los clientes objetivo.
4	Implementación de campañas publicitarias pagadas Se lanzaron campañas publicitarias pagadas en plataformas clave como Facebook e Instagram para aumentar la captación de clientes.
5	Monitoreo del rendimiento de las campañas Se monitoreó el rendimiento de cada campaña, analizando métricas como el alcance, la interacción y la conversión.

Ajustes y optimización de las campañas	Se realizaron ajustes en las campañas con base en los resultados obtenidos, optimizando el presupuesto y el enfoque para maximizar los resultados.
--	--

*Nota.* La tabla 2 describe el proceso de optimización de la presencia digital de Dame Tu Tarea SAC a través de una estrategia de marketing digital en redes sociales. Primero, se realizó un análisis de la situación inicial de la empresa en plataformas como Facebook e Instagram. Posteriormente, se definió una estrategia enfocada en atraer nuevos clientes y mejorar la visibilidad de la marca. Para ello, se creó contenido relevante y atractivo alineado con las necesidades de los clientes objetivo. Se implementaron campañas publicitarias pagadas en las plataformas más adecuadas, y se monitorearon continuamente los resultados, analizando métricas como el alcance y la conversión. A partir de estos datos, se realizaron ajustes para optimizar el presupuesto y maximizar el impacto de las campañas, mejorando la eficiencia y los resultados de la estrategia digital.

### Tabla 3

*Tabla de Monitoreo de Tareas*

<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>
1. Establecimiento de la política de seguimiento	Se estableció una política de control para que cada tarea asignada fuera monitoreada.
2. Asignación de tareas a los especialistas	Se asignaron tareas a los especialistas con plazos y responsabilidades claros.
3. Implementación del sistema de notificaciones automáticas	Se implementó un sistema de notificaciones automáticas para mantener el control.
4. Monitoreo continuo del estado de las tareas	Monitoreo en tiempo real del progreso de las tareas, asegurando el cumplimiento de los plazos.

5. Comunicación constante con los clientes y el equipo

Se mantuvo una comunicación constante con los clientes para informarles del avance.

---

Nota. La política de seguimiento de tareas se implementó para garantizar un control efectivo sobre cada proyecto asignado a los especialistas. En primer lugar, se establecieron reglas claras para el monitoreo continuo de las tareas, asegurando que cada especialista tuviera plazos y responsabilidades definidas. Posteriormente, se implementó un sistema de notificaciones automáticas que informaba tanto a los especialistas como a los clientes sobre el progreso de las tareas, mejorando la comunicación y la transparencia. El monitoreo en tiempo real permitió detectar cualquier posible retraso o problema en la ejecución, asegurando que se cumpliera con los plazos establecidos y que el cliente estuviera informado en todo momento sobre el estado del proyecto.

#### **Tabla 4**

##### *Reportes periódicos*

<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>
1. Diseño del formato del informe semanal	Se creó un formato estándar para el informe semanal que reflejara el estado de los proyectos.
2. Recolección de datos sobre el estado de los proyectos	Se recopilaron datos actualizados de cada proyecto, incluyendo fechas de entrega.
3. Generación de informes que incluyen tiempos de entrega y satisfacción del cliente	Se generaron informes detallados con información clave para la toma de decisiones.

4. Revisión y análisis del informe semanal	El equipo revisó los informes semanalmente para detectar problemas.
5. Toma de decisiones rápidas basadas en los informes	Las decisiones se tomaron de manera precisa y rápida, ajustando los procesos según sea necesario.

---

Nota. El proceso de creación de reportes periódicos comenzó con el diseño de un formato estándar para los informes semanales, que reflejaban el estado de los proyectos en curso. Se recopilaban datos actualizados sobre los tiempos de entrega, el progreso de los proyectos y la satisfacción del cliente. Estos informes proporcionaban información clave para la toma de decisiones rápidas y precisas, permitiendo al equipo detectar cualquier desvío en los plazos o problemas de satisfacción del cliente. El análisis de estos reportes facilitaba ajustes inmediatos en los procesos, lo que ayudaba a mejorar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción del cliente.

## Tabla 5

### *Comparación de Cotizaciones y Optimización de Costos*

<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>
1. Solicitud de cotizaciones a diferentes especialistas y proveedores	Se solicitó cotizaciones a varios especialistas y proveedores para los servicios.
2. Comparación de la calidad y precios ofrecidos	Se compararon las cotizaciones en función de la calidad del servicio y los costos.
3. Selección de la mejor opción en términos de calidad y costo	Se seleccionó la opción que ofreciera el mejor equilibrio entre calidad y precio.
4. Implementación de la estrategia de compra optimizada	Se implementó un proceso de compra optimizado basado en las mejores cotizaciones.

5. Revisión periódica de los costos para asegurar eficiencia	Se revisaron periódicamente los costos operativos para garantizar una optimización continua.
---	---

---

Nota. Para optimizar los costos operativos, se implementó un proceso de comparación de cotizaciones entre diferentes especialistas y proveedores de servicios. Se solicitaron múltiples cotizaciones para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y los precios correspondientes. Tras una cuidadosa comparación, se seleccionaron las opciones que proporcionaban el mejor equilibrio entre calidad y costo, lo que permitió reducir los costos sin comprometer la calidad del servicio. Además, se estableció una revisión periódica de los costos operativos para garantizar que el proceso de optimización fuera continuo, logrando así una mayor eficiencia en las operaciones de la empresa.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

### **4.1.Experiencia en la implementación de estrategias en Dame Tu Tarea SAC**

Mediante la experiencia adquirida y con base en los conocimientos obtenidos en la carrera, se presentan los resultados de las estrategias implementadas para mejorar la gestión de la empresa Dame Tu Tarea SAC. A continuación, se detallan las acciones realizadas y sus resultados:

a) Política de seguimiento de tareas

Se implementó una política de control para asegurar que cada tarea asignada a los especialistas fuera monitoreada regularmente.

**Tabla 6***Política de Seguimiento de Tareas*

<b>Responsable</b>	<b>Función</b>	<b>Frecuencia de monitoreo</b>
1 Gerente de Proyectos	Supervisar que las tareas se cumplan en el plazo establecido y recibir notificaciones automáticas.	Diario
2 Coordinador de especialistas	Asignar tareas a los especialistas y monitorear el progreso en tiempo real, garantizando la comunicación.	Diario
3 Especialistas	Cumplir con las tareas asignadas dentro del plazo establecido y recibir recordatorios automáticos.	Diario

Nota. La tabla 6 detalla las responsabilidades y funciones clave en la implementación de la política de seguimiento de tareas en Dame Tu Tarea SAC. El Gerente de Proyectos supervisa que todas las tareas asignadas se completen dentro de los plazos establecidos, utilizando un sistema de notificaciones automáticas que mantiene informado al equipo. El Coordinador de Especialistas se encarga de asignar las tareas a los especialistas y monitorear el progreso en tiempo real, garantizando una comunicación constante entre el equipo y los clientes. Los Especialistas deben cumplir con las tareas asignadas y recibir recordatorios automáticos para asegurar que se cumplan los plazos. Este monitoreo se realiza de manera diaria para garantizar la eficiencia en la entrega de los proyectos.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Gerente de Proyectos: Responsable de supervisar que todas las tareas se cumplan según los plazos establecidos y de recibir las notificaciones automáticas del sistema.
- Coordinador de Especialistas: Asigna las tareas a los especialistas y monitorea su progreso en tiempo real, garantizando la comunicación fluida entre el equipo y los clientes.

- **Especialistas:** Encargados de cumplir con las tareas asignadas dentro del plazo establecido, recibiendo recordatorios automáticos sobre las fechas de entrega.

### **Resultado del Monitoreo Regular de Tareas:**

Para evaluar el impacto de la implementación del sistema de monitoreo de tareas en Dame Tu Tarea SAC, se analizaron dos aspectos fundamentales: la puntualidad en la entrega de tareas y la satisfacción del cliente. Antes de la implementación del monitoreo, se identificaron problemas relacionados con retrasos en la entrega de tareas y una percepción moderada de satisfacción por parte de los clientes.

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos obtenidos después de la implementación del sistema de seguimiento y control de tareas, lo que permitió optimizar la eficiencia operativa de la empresa.

**Tabla 7**

*Comparación de la Puntualidad en la Entrega de Tareas*

<b>Periodo</b>	<b>Tareas Entregadas a Tiempo (%)</b>	<b>Retrasos en la Entrega (%)</b>
Antes de la Implementación	75%	25%
Después de la Implementación	95%	5%

La tabla muestra una mejoría significativa en la puntualidad de la entrega de tareas. Antes de la implementación del monitoreo, el 25% de las tareas presentaban retrasos, lo que generaba problemas operativos y disminuía la satisfacción del cliente. Tras la implementación de un sistema de seguimiento y notificaciones automáticas, el porcentaje de tareas entregadas a tiempo se incrementó del 75% al 95%, reduciendo los retrasos al 5%. Esto refleja un impacto positivo en la gestión del tiempo y en la organización interna de la empresa.

**Tabla 8**

## Comparación de la Satisfacción del Cliente

Periodo	Calificación Promedio (1-5)	Cientes Satisfechos (%)
Antes de la Implementación	4.2	80%
Después de la Implementación	4.8	95%

Se observa un incremento notable en la satisfacción del cliente tras la optimización del seguimiento de tareas. Antes del monitoreo, la calificación promedio de satisfacción en una escala de 1 a 5 era de 4.2, lo que indicaba que, si bien los clientes estaban moderadamente satisfechos, aún existían aspectos por mejorar. Luego de la implementación del monitoreo, la calificación aumentó a 4.8, lo que indica una mejora en la percepción del servicio. Asimismo, el porcentaje de clientes satisfechos creció del 80% al 95%, reflejando una mayor confianza en la empresa y un impacto positivo en la fidelización de clientes.

Los datos reflejan que la implementación de un sistema de monitoreo regular de tareas tuvo un impacto positivo en la operatividad de Dame Tu Tarea SAC. Se lograron dos mejoras clave:

1. Optimización del cumplimiento de plazos: La puntualidad en la entrega de tareas mejoró en un 20%, reduciendo significativamente los retrasos.
2. Aumento de la satisfacción del cliente: Se alcanzó un incremento del 15% en la percepción de calidad del servicio, mejorando la fidelización y reputación de la empresa.

### b) Creación de reportes periódicos

Para garantizar una mejor toma de decisiones, se desarrolló un informe semanal que detallaba el estado de los proyectos en curso.

**Tabla 9***Reportes Periódicos*

<b>Responsable</b>	<b>Función</b>	<b>Frecuencia de monitoreo</b>
1 Estado de los proyectos	Resumen del progreso de los proyectos en curso.	Semanal
2 Tiempos de entrega	Fecha estimada y real de entrega de cada tarea.	Semanal
3 Satisfacción del cliente	Evaluación de la satisfacción del cliente en cada proyecto.	Semanal
4 Problemas detectados	Identificación de posibles retrasos o problemas en el proceso.	Semanal
5 Acciones correctivas	Medidas tomadas para corregir cualquier problema detectado.	Semanal

Nota. La tabla 9 muestra los elementos clave incluidos en los informes semanales que se generan en Dame Tu Tarea SAC. Los reportes detallan el estado de los proyectos, proporcionando un resumen del progreso de cada uno. También incluyen información sobre los tiempos de entrega, comparando las fechas estimadas con las fechas reales, y un análisis de la satisfacción del cliente en cada proyecto. Además, los reportes identifican problemas detectados y describen las acciones correctivas que se han tomado para resolver cualquier inconveniente. Estos informes se generan semanalmente y permiten a la empresa tomar decisiones rápidas para ajustar sus procesos y asegurar el éxito de los proyectos.

El informe incluyó datos sobre tiempos de entrega, satisfacción del cliente y el estado de cada tarea en curso. Estos reportes permitieron que el equipo pudiera tomar decisiones rápidas y precisas, ajustando los procesos cuando fuera necesario para garantizar la eficiencia.

**Tabla 10***Reporte Semanal de Proyectos*

ITEM	PROYECTO	TAREAS COMPLETAS	TAREAS PENDIENTES	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
1	Asesoría en tesis	8	2	Alta
2	Asesoría en tareas escolares	12	0	Muy alta
3	Clases particulares	5	1	Moderada

**Resultado de los Reportes Periódicos:**

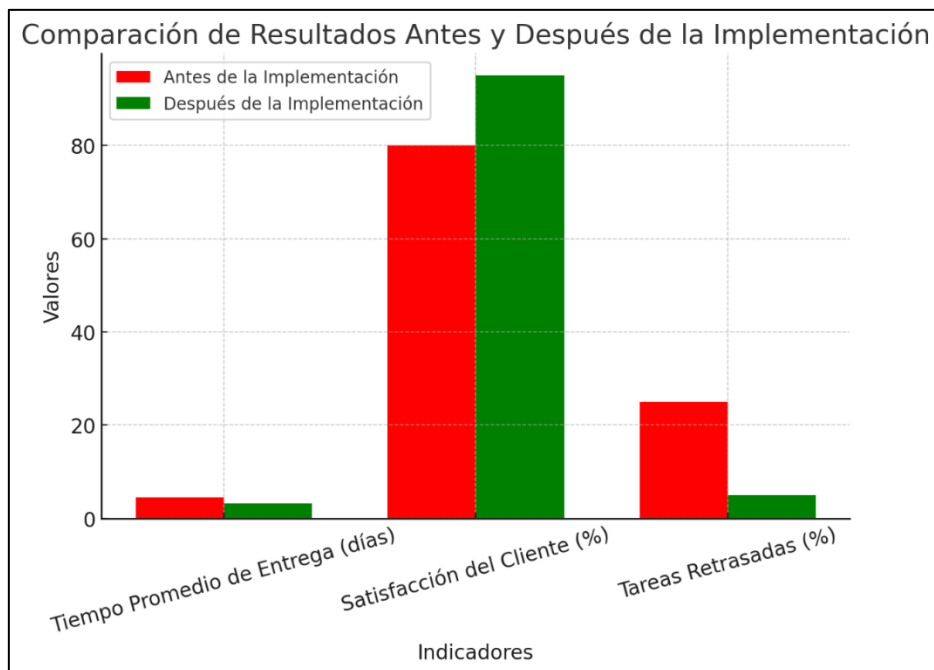
El análisis semanal permitió mejorar la gestión interna, optimizando los procesos y logrando una mayor eficiencia en la entrega de servicios. Antes de la implementación de los reportes periódicos, se identificaban retrasos en la entrega de tareas, falta de información para la toma de decisiones y menor satisfacción del cliente. Sin embargo, tras la implementación del sistema de reportes y monitoreo constante, se observaron mejoras significativas en los siguientes indicadores:

**Tabla 11***Reportes Periódicos*

<b>Resultados de los Reportes Periódicos</b>		
Indicador	Antes de la Implementación	Después de la Implementación
Tiempo Promedio de Entrega (días)	4.5	3.2
Satisfacción del Cliente (%)	80	95
Tareas Retrasadas (%)	25	5

**Figura 3**

## Comparación de Resultados Antes y Después de la Implementación



### 1. Reducción en el tiempo promedio de entrega

- Antes de la implementación de reportes periódicos, el tiempo promedio de entrega de tareas era de 4.5 días, lo que generaba insatisfacción en los clientes.
- Con la optimización de los procesos y el monitoreo constante, este tiempo se redujo a 3.2 días, mejorando la eficiencia operativa y permitiendo una entrega más ágil de los proyectos.

### 2. Aumento en la satisfacción del cliente

- Antes del uso de reportes, el 80% de los clientes se mostraban satisfechos con el servicio, aunque mencionaban oportunidades de mejora en la puntualidad y la comunicación.
- Con la implementación del monitoreo y los reportes, la satisfacción del cliente aumentó al 95%, evidenciando una percepción más positiva del servicio.

### 3. Reducción en el porcentaje de tareas retrasadas

- Inicialmente, el 25% de las tareas presentaban retrasos, lo que afectaba la reputación de la empresa y generaba reclamos de los clientes.
- Gracias a la aplicación de reportes periódicos, este porcentaje se redujo a solo un 5%, demostrando una mejora en la planificación y ejecución de tareas.

Los reportes periódicos permitieron una mejor toma de decisiones basada en datos objetivos, lo que generó una optimización del tiempo de entrega, mayor control de las tareas y una experiencia más satisfactoria para los clientes. La implementación de este sistema no solo mejoró la organización interna, sino que también impulsó la percepción de confianza y profesionalismo en la empresa.

### c) Comparación de cotizaciones y optimización de costos

Se implementó un proceso para comparar cotizaciones entre diferentes especialistas y proveedores de servicios, lo cual permitió optimizar los costos sin afectar la calidad del servicio.

#### **Proceso de Comparación de Cotizaciones:**

Se solicitaron varias cotizaciones para cada servicio requerido y se evaluó cada una en función de la relación entre calidad y precio.

**Tabla 12**

*Comparación de Cotizaciones y Resultados*

CANTIDAD	U.M	DESCRIPCIÓN	P.UNITARIO	IMPORTE VENTA	IGV	TOTAL
5	UNIDAD	Asesoría en tesis	500	2,500.00	450	2,950.00

10 UNIDAD	Clases particulares	150	1,500.00	270	1,770.00
8 UNIDAD	Asesoría en tareas escolares	200	1,600.00	288	1,888.00

### Resultado de la Comparación de Cotizaciones:

El proceso de comparación de cotizaciones permitió elegir la mejor opción en términos de calidad y costo, logrando una reducción del 15% en los costos operativos sin afectar la calidad de los servicios ofrecidos. Se evaluaron distintas ofertas de especialistas y proveedores, seleccionando aquellas que brindaban un equilibrio óptimo entre precio y calidad del servicio.

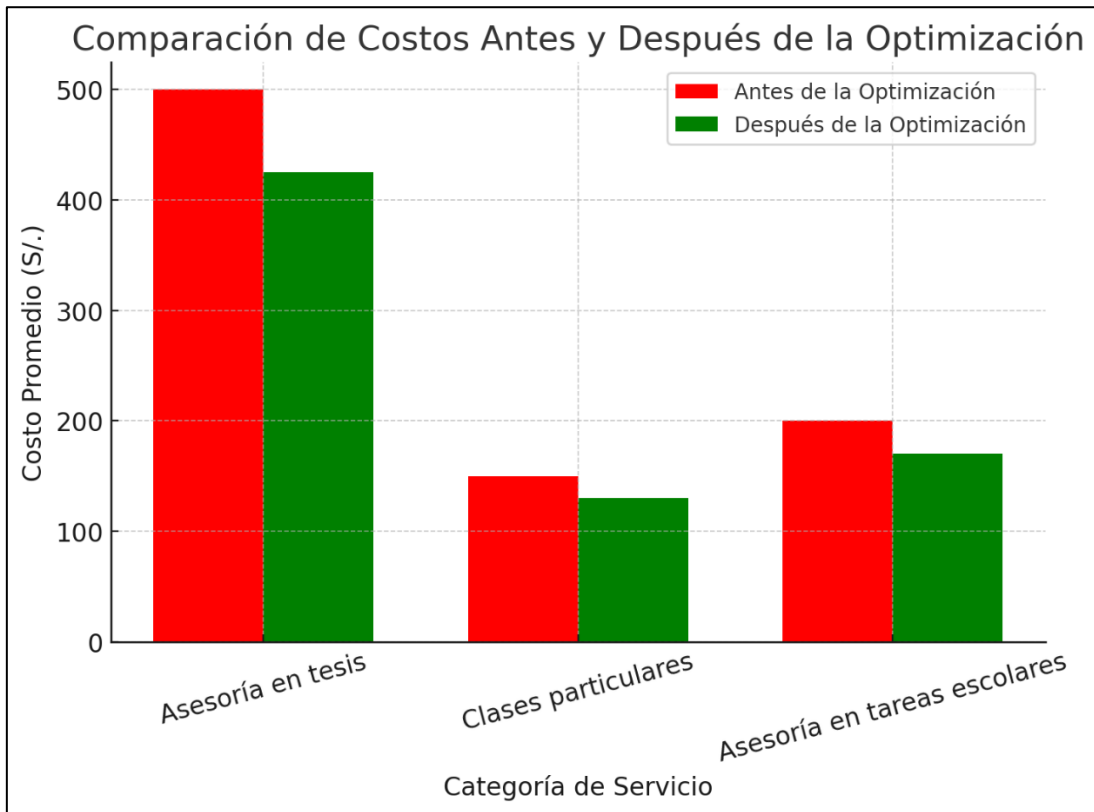
**Tabla 13**

*Comparación de Costos Antes y Después de la Optimización*

<b>Categoría de Servicio</b>	<b>Costo Promedio Antes (S/.)</b>	<b>Costo Promedio Después (S/.)</b>	<b>Reducción de Costo (%)</b>
Asesoría en tesis	S/. 500	S/. 425	15%
Clases particulares	S/. 150	S/. 130	13%
Asesoría en tareas escolares	S/. 200	S/. 170	15%

**Figura 4**

*Comparación de Costos Antes y Después de la Optimización*



#### **Reducción en costos de asesoría en tesis**

- Antes de la optimización, el costo promedio de una asesoría en tesis era de S/. 500.
- Con la comparación de cotizaciones, se logró reducir a S/. 425, generando un ahorro del 15% por servicio sin afectar la calidad de la orientación brindada.

#### **Disminución de costos en clases particulares**

- El costo promedio de una clase particular pasó de S/. 150 a S/. 130, lo que representa una reducción del 13%.
- Esto permitió ofrecer precios más accesibles a los clientes sin comprometer la rentabilidad del negocio.

#### **Optimización de costos en asesoría en tareas escolares**

- Anteriormente, una asesoría en tareas escolares tenía un costo promedio de S/. 200.
- Con la optimización, el costo disminuyó a S/. 170, generando un ahorro del 15% en esta categoría de servicio.



## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- Se concluye que la empresa Dame Tu Tarea SAC, al no contar con un plan estratégico definido y una adecuada gestión de sus procesos internos, presentaba dificultades en la captación de nuevos clientes y en la eficiencia operativa. La implementación de un sistema CRM permitió mejorar la relación con los clientes y automatizar tareas, lo que se reflejó en una mayor eficiencia y satisfacción del cliente.
- Se determinó que la falta de una estrategia de marketing digital afectaba la visibilidad de la empresa en el mercado, limitando su crecimiento. La optimización de la presencia digital mediante campañas pagadas y contenido relevante permitió a Dame Tu Tarea SAC aumentar su alcance, lo que resultó en una captación más efectiva de nuevos clientes.
- Las estrategias de seguimiento de tareas y la implementación de reportes periódicos fueron claves para mejorar la eficiencia en la entrega de servicios. Con estas herramientas, se logró un mejor control de las tareas asignadas, lo que redujo los retrasos y aumentó la calidad del servicio.
- La comparación de cotizaciones y la optimización de costos demostraron ser eficaces para mantener un equilibrio entre calidad y precio en los servicios ofrecidos. Esto contribuyó a una mayor rentabilidad de la empresa sin comprometer la calidad del servicio.

### 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar una revisión periódica de las estrategias implementadas, como el uso del sistema CRM y las campañas de marketing digital, para asegurar que

continúan siendo efectivas y que se ajusten a los cambios del mercado o las necesidades de la empresa.

- Es importante que el equipo administrativo continúe elaborando y analizando reportes periódicos para monitorear el estado de los proyectos y tomar decisiones a tiempo. Esta práctica debería ser institucionalizada como parte del proceso de control interno.
- Se sugiere continuar con la política de seguimiento de tareas a través del sistema de notificaciones automáticas, y hacer mejoras en caso de detectar puntos débiles en la gestión. Mantener una comunicación constante con los clientes también es esencial para mantener una alta satisfacción.
- Finalmente, se recomienda seguir realizando comparaciones de cotizaciones de manera regular, no solo para optimizar costos, sino también para garantizar que se sigan obteniendo los mejores productos y servicios para las necesidades de la empresa.

## REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2018). Administración de recursos humanos. Recuperado de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Mintzberg, H. (1998). Escuelas de pensamiento estratégico. *Managers Magazine*. Recuperado de <https://managersmagazine.com/index.php/2011/02/10-escuelas-de-pensamiento-estrategico-henry-mintzberg/>
- Transeop. (2020). Gestión de inventarios: Indicadores fundamentales. Recuperado de <https://www.transeop.com/blog/control-de-inventarios/386/>
- NOEGASystems. (2017). Almacén: Funciones, actividades, planificación y ubicación. Blog. Recuperado de <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/almacen-funciones-actividades-planificacion-ubicacion>
- Córdova, M., & Saldaña, E. (2019). *Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Ferretería Gorky E.I.R.L.* Tesis, Universidad Señor de Sipán.
- Terrones, A. (2017). *Implementación de control de inventarios para optimizar la rentabilidad de la empresa POLCEN SAC.* Universidad Peruana de Las Américas.
- Romero, J. (1997). Contabilidad Intermedia. *Interamericana Editores*. México.
- Pérez, J., & Merino, M. (2015). Definición de municipalidad. Definición.de. Recuperado de <https://definicion.de/municipalidad/>
- Toapanta, J. L. (2021). *Sistema de control de inventarios para la lubricadora automotriz "Su Lubricadora"*. Universidad Técnica del Norte.

- Bind ERP. (2020). *5 estrategias para un control de inventario eficiente*. Blog Bind ERP.  
Recuperado de <https://blog.bind.com.mx/control-de-inventario>
- Quiñonez, D. M. (2017). *Sistema de control interno para el área de inventario en la empresa Multirepuestos Játiva*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cabos, A. (2017). *Estrategias de control de inventarios para optimizar la rentabilidad de la empresa Inversiones ENELVER S.A.C.* Universidad Privada del Norte.
- Grisales, J. C. (2021). *Manual de procedimientos para el manejo de inventarios en una empresa del sector de la construcción*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Cruz, F. (2018). *Gestión de inventarios*. IC Editorial.
- Hemeryth, F., & Sánchez, J. M. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios*. Universidad Privada Antenor Orrego.