

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
ATENCIÓN DE SERVICIOS EN LA EMPRESA
CORPORACIÓN DE INVERSIONES Y CONSULTORÍA
LEAL PINEDO SAC”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Carlos Andres Vela Rengifo

Asesor:

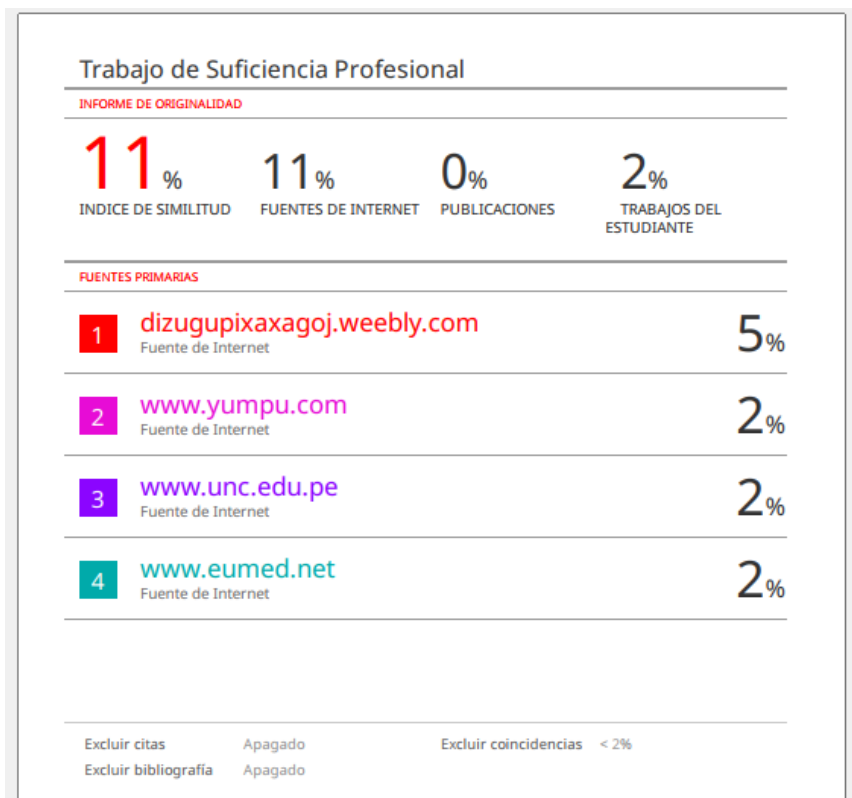
Dr. Henry Elder Ventura Aguilar

<https://orcid.org/0000-0003-4207-7682>

Trujillo - Perú

2024

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi familia, que nunca se rindió ante las dificultades y siempre me dio fuerzas para superarlas. Especialmente quiero dedicar este trabajo a mi querida madre, Nancy Rengifo Mori, quien es un ejemplo de fortaleza y determinación. Gracias por todo su arduo trabajo y dedicación al brindarme conocimientos y guiarme para lograr mis sueños. Su fuerza nos ha demostrado que, a pesar de los desafíos, podemos avanzar y alcanzar nuestras metas. Esto no es sólo un logro para mí, sino también para mi familia, quienes han sido un apoyo constante en este camino. Gracias por impulsarme a ser una mejor persona y siempre tratar de hacer lo mejor que puedo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ponerme pruebas en la vida para superarme todos los días, por siempre estar presente y no abandonarme a mí, ni a mi familia.

Quiero agradecer de una manera especial a la empresa CORLEPSAC y en especial al Dr. Jorge José Leal Pinedo, quien brindó de forma muy cordial la información de la empresa para el desarrollo del presente trabajo.

A mi Asesor Dr. Henry Elder Ventura Aguilar, por el apoyo y dedicación para brindarme las herramientas para el desarrollo del presente trabajo y fomentar mi desarrollo profesional

TABLA DE CONTENIDOS

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Antecedentes de la empresa	9
1.2. Descripción de la empresa	11
1.3. Misión.....	12
1.4. Visión.....	12
1.5. Valores	12
1.6. Organigrama:	13
1.7. Actividades de la empresa:.....	13
1.8. Clientes:	13
1.9. Competidores.....	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Descripción del conocimiento práctico aplicado:	15
2.2. Bases teóricas que respaldan la aplicación práctica:	15
2.3. Limitaciones presentadas:	37
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	38
3.1. Inicio de la actividad:.....	38
3.2. Objetivo del Proyecto	39
3.3. Identificación del problema	40
3.4. Etapas del procedimiento.....	42
3.5. Beneficio del trabajo.....	50
3.6. Comparación de procesos	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cronograma de actividades del proyecto. Elaboración propia	42
Tabla 2.	Cantidad de consultas por modalidad.....	55
Tabla 3.	Cuadro resumen de consultas por modalidad.....	56
Tabla 4.	Cantidad de procesos anuales	57
Tabla 5.	Cuadro resumen procesos 2007 - 2009.....	58
Tabla 6.	Gastos de CORLEPSAC	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación de CORLEPSAC Trujillo. Adaptado de Google Maps, 2023.	11
Figura 2. Logo CORLEPSAC	12
Figura 3. Organigrama de la empresa CORLEPSAC Trujillo. Adaptado de la empresa CORLEPSAC, 2023	13
Figura 4. El Ciclo de Shewhart o El ciclo de Deming.....	27
Figura 5. Ejemplo de mensaje Messenger de la empresa a clientes.....	46
Figura 6. Plataforma ASLER (Asistencia Legal Remota) Nota: Se muestra la plataforma ASLER para iniciar el proceso de ASLER.....	46
Figura 7. Ejemplo Selección de contacto con la empresa usando ASLER.	47
Figura 8. Sistema de pago ASLER.....	48
Figura 9. Ejemplo de asistencia legal – caso Srta. Karin Plasencia Santivañez, Empresa. In Fashion – Lima, Abogado Asignado Dr. Leal Pinedo, mediante ASLER.	48
Figura 10. Continuidad de proceso de atención.	49
Figura 11. Diagrama de flujo de atención antes de ASLER	52
Figura 12. Diagrama de flujo de atención empleando ASLER.....	53
Figura 13. Evolución de consultas por modalidad	55
Figura 14. Resumen de consultas por modalidad.....	56
Figura 15. Cantidad de procesos anuales CORLEPSAC	58
Figura 16. Comparativo por modalidades 2007 - 2023.....	59
Figura 17. Promedio tiempo de atención de consultas	60
Figura 18. Histórico de gastos de CORLEPSAC	62
Figura 19. Comparativo Porcentual de los gastos de CORLEPSAC	63

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de suficiencia profesional titulado, “Implementación de gestión administrativa de atención de servicios en la empresa Corporación de Inversiones y Consultoría Leal Pinedo SAC”, tiene como propósito la innovación e implementación de un sistema de mejora para incrementar la actividad económica productiva de una empresa migrando la atención presencial a un sistema virtual como consecuencia de las limitaciones sociales producto del aislamiento social obligatorio por el COVID-19 en el año 2020. Esto se realizó llevando una metodología de implementación de mejora continua por fases en las cuales se planificó, se hizo el cambio, se verificó y se actuó implementando la propuesta realizada a la empresa. Este hecho ha permitido una mejora significativa, objetiva y demostrable como lo son la consolidación de la plataforma virtual, incremento de la cantidad de consultas, incremento de procesos para atención, incremento en la disponibilidad de la empresa para atención de casos, reducción significativa de gastos al realizar los procesos de forma virtual.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Alemaný, J. M. (17 de 05 de 2004). *Academia*. Retrieved 10 de 12 de 2023, from https://www.academia.edu/39169760/El_Ciclo_Shewhart_o_el_Ciclo_Deming
- Avila Almendariz, S. (2021). *Análisis de las variables endógenas y exógenas*. Universidad de Desarrollo Profesional. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-del-desarrollo-profesional/estrategia-y-competitividad-en-las-organizaciones/analisis-de-las-variables-endogenas-y-exogenas/23432891>
- Azuara, O., Hand, A., Rodríguez, C., Fazio, M., Keller, L., & Silva-Porto, M. (2020). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe*. BID: <https://publications.iadb.org/es/el-futurodel-trabajo-en-america-latina-y-el-caribe-como-puede-la-0>
- Cardozo, N., & Bulcourf, P. (2020). El trabajo remoto en Iberoamérica: un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas. Cuadernos del INAP (CUINAP), 1(32). *CUINAP*, 32(1).
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: MC Graw-Hill Interamericana.
- Congreso de la República del Perú. (2022). *Ley 31752*. Congreso de la república. Perú: El Peruano.
- Delgado de la Matta, A. (2020). El Trabajo remoto en el Perú en tiempos del Covid-19. *Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 2(3), 73-84.
- Deming, W. E. (1989). *“La Salida de la crisis”*. *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.

Elzinga, D., Horak, T., Chung-Yee, & Bruner. (1995). Procesos de Gestión Empresarial:

Encuesta y metodología. *Gestión Administrativa*, 118-129. IEEE Trans Eng Manag.

Equipo editorial Etecé. (Julio de 2016). *Gestión Empresarial - Concepto, origen, funciones y técnicas*. <https://concepto.de/gestion-empresarial/>

Equipo editorial Etecé. (17 de Agosto de 2022). *Gestión administrativa*:

<https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Ferreras, C., Gonzales, B., & Herreruella, N. (Junio de 2004). *Desarrollo organizacional*. *Revista de Trabajo y Seguridad Social CEF*.

https://www.researchgate.net/publication/370284827_Desarrollo_organizational

Figueroa Penilla, D. S. (2018). *Técnicas de gestión empresarial (Ensayo)*. Colombia:

Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18027/FigueroaPenillaDavidSteven2018.pdf.pdf>

Gallardo Gallardo, E. (2014). *Fundamentos de la Administracion*.

[diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos Administracion EGallardo.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/FundamentosAdministracionEGallardo.pdf)

Gestadmon, M. (22 de julio de 2011). *Gestión Administrativa*.

<https://marielgestadmonhond11.blogspot.com/>

Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería: Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa, ¡casi todo está errado!*. Norma.

Juran, J. M. (1992). *A Qualidade desde o Projeto*. São Paulo: Pioneira.

Lawrence, P., & Lorsch, J. (1969). *Developing organizations: Diagnosis and action*.

Addison Wesley.

- Miklos, T., & Tello, M. (1998). *Planeación Interactiva*. México: Limusa.
- Morris, D., & Branden, J. (1994). *Reengenharia: Reestructurando a sua Empresa*. São Paulo: Makron Books.
- Nirian, P. O. (24 de Noviembre de 2022). *Gestión empresarial*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-empresarial.html>
- Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido, R., & Calderón Moran, E. (27 de Enero de 2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Revista Contribuciones a la Economía.: <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Real Academia Española. (13 de diciembre de 2023). *Diccionario de la lengua española*. [Versión en línea].
<https://dle.rae.es/innovaci%C3%B3n?m=form&m=form&wq=innovaci%C3%B3n>
- Rigo, R. (diciembre de 2020). La smartificación y el trabajo remoto: dos impulsores de un nuevo modelo de gestión pública. *CUINAP Argentina*, 13.
<https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/227/195>
- Robledo Velásquez, J. (2020). Introducción a la gestión de la tecnología y la innovación empresarial. En U. N. Colombia (Ed.). Medellín, Colombia.
- Scott, C., & Jaffe, D. (2000). *Empowerment*. México: Grupo Editorial Iberoamerica.
- Wilson, T. (2000). *Manual del empowerment*. España: Grupo Planeta (GBS).