



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Flujograma para control interno de plazos de entrega en
trámites administrativos en una entidad pública de Piura**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Paul Kevin Lamadrid Borrero

Revisor(es):
Mgtr. Jorge Eduardo Gallo Costa

Piura, septiembre de 2021



Agradecimientos

A mi madre por guiarme y aconsejarme en todo mi camino. Al Mgtr. Jorge Eduardo Gallo Costa, por su apoyo continuo y disponibilidad para atender mis consultas a lo largo del trabajo.





Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo exponer el diseño e implementación de un flujograma para control interno de plazos de entrega en trámites administrativos en una entidad pública de Piura. Esta investigación, surge de la necesidad de evidenciar la problemática que genera insatisfacción de los ciudadanos ante la tardía respuesta de sus solicitudes administrativas. Por lo que, se trata de proporcionar a la entidad una herramienta que permita informar y controlar de manera inmediata el proceso y las áreas que necesitan mejorar. Se demuestra, gracias a la entrevista a gerencia, que los conocimientos adquiridos en la carrera y utilizados para la creación de esta herramienta, contribuyeron a un mejor control en la gestión y sinceramiento de información. Así mismo, se obtuvieron resultados favorables como una evaluación de desempeño más objetiva y una mejora calidad del servicio brindado. Se concluye a corto plazo una mejoría en el control de los plazos de entrega de los trámites administrativos.





Tabla de contenido

Introducción	13
Capítulo 1 Aspectos generales	15
1.1 Descripción de la empresa	15
1.1.1 Ubicación	15
1.1.2 Actividad económica	15
1.1.3 Organigrama	15
1.2 Descripción general de la experiencia profesional	16
1.2.1 Actividad profesional desempeñada	16
1.2.2 Propósito del puesto	16
1.2.3 Proceso objeto del informe	16
Capítulo 2 Fundamentación	21
2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional	21
2.1.1 Proceso administrativo	21
2.1.2 Funciones administrativas	21
2.1.3 Organización	21
2.1.4 Técnicas de organización	22
2.1.5 Flujograma	22
2.2 Control interno administrativo	22
2.2.1 Componentes	23
2.3 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos	23
Capítulo 3 Aspectos generales	25
3.1 Aportes y desarrollo de experiencias	25
3.2 Desarrollo de experiencias	25
Conclusiones	27
Recomendaciones	29
Lista de referencias	31
Apéndices	33
Apéndice A. Entrevista a gerencia	35
Apéndice B. Flujograma	36
Apéndice C. Calendario	37
Anexos	39
Anexo 1. Currículum	41



Lista de tablas

Tabla 1. Funciones del puesto18





Lista de figuras

Figura 1. Organigrama.....15





Introducción

En las grandes organizaciones públicas, el cúmulo de documentación y trámites administrativos es muy frecuente, los plazos de entrega no se cumplen y no se brinda una solución inmediata. La empresa estatal, objeto del presente estudio, no contaba con una herramienta que permitiera un control inmediato de los procesos, lo que generaba malestar en los clientes, y congestión en la atención presencial.

Por ende, como herramienta para un seguimiento eficiente de los procesos administrativos, se utilizó un flujograma en el que se reflejaban las fechas de entrega, revisión, procesos, los puntos o carencias a mejorar.

El objetivo del trabajo es la exposición detallada de uno de los aportes más significativos proporcionados por el autor dentro de las actividades laborales realizadas en la oficina Piura de la empresa estatal donde laboró.

En el Capítulo 1, se describe la organización, datos generales de la empresa, así como, la participación y experiencia del autor en la misma. En el Capítulo 2, se explica la relación e integración existente entre la teoría y la práctica para identificar y dar solución a las brechas en las áreas involucradas. Además, se describen las acciones, procedimientos y metodologías aplicadas para resolver dicha situación.

Para finalizar, en el Capítulo 3, se visualizan los aportes del autor, aplicando en la práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante su carrera profesional, así como la descripción de las experiencias más significativas respecto a la problemática detectada. Los resultados y conclusiones, también se verán reflejadas en esta sección, además de las recomendaciones sugeridas.



Capítulo 1

Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

La empresa de estudio, es una entidad estatal, con sucursales en diferentes partes del país, dedicada a la supervisión y regulación de entidades públicas como privadas, mediante normas, leyes y decretos. Por motivos de confidencialidad se omite el nombre y otros datos como misión y visión.

Dicha empresa cuenta con aproximadamente 90 años de funcionamiento, contando hasta junio del 2021, con más de 1000 trabajadores a nivel nacional y 10 trabajadores en la oficina de Piura. Además, de servicios tercerizados de limpieza, seguridad y numerosos aliados estratégicos a nivel nacional.

1.1.1 Ubicación

La empresa de estudio se localiza en Piura, la oficina principal se encuentra en Lima. Así mismo, cuenta con 16 sucursales y módulos informativos a nivel nacional (Arequipa, Trujillo, Chimbote, Piura, entre otros).

1.1.2 Actividad económica

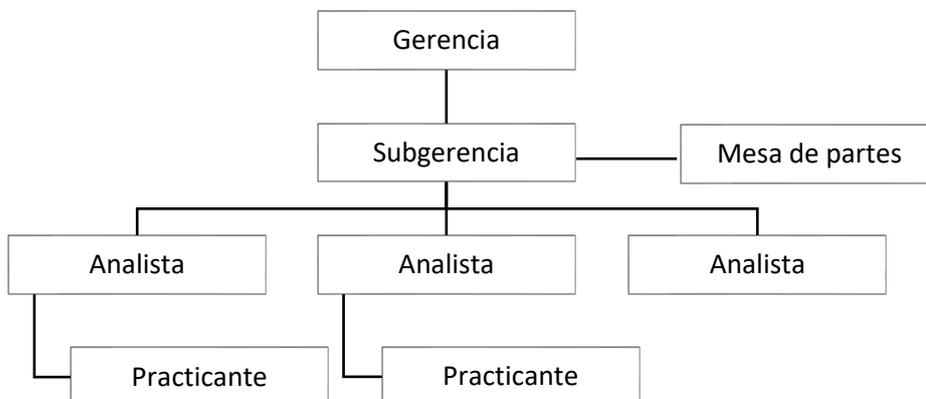
La entidad brinda diversos servicios gratuitos a la población, velando por preservar los intereses de los ciudadanos a nivel nacional. Se dedica principalmente a la supervisión y regulación de diversas empresas privadas y públicas. Desde la oficina donde trabajó el autor se supervisa a diferentes sedes de la región norte.

1.1.3 Organigrama

El autor del presente TSP, laboró en la oficina de Piura. Como se puede observar en la figura 1, la oficina cuenta con un gerente y subgerente, una mesa de partes y tres analistas, los cuales tenían dos practicantes asignados.

Figura 1

Organigrama



Nota. Elaboración propia.

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

El autor desempeñó el puesto de practicante profesional, donde realizó diversas funciones: Atención presencial de consultas de los sistemas supervisados, capacitación de los aliados estratégicos, y evaluación de reportes en base a indicadores de gestión.

Además de ocupar el puesto de Supervisor Regional de Proyectos de Trade Marketing, donde se encargó de la logística correspondiente para el inicio de nuevos proyectos en la ciudad de Piura. Así mismo, el manejo de redes sociales de diferentes páginas de Facebook.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

El autor del presente informe, laboró en el área de educación financiera, sin embargo, debido a su buen desempeño fue realizando diversas funciones:

- Atención presencial de diversas consultas referentes a las entidades supervisadas.
- Capacitaciones y apoyo logístico en las diversas charlas a los aliados estratégicos.
- Recepción y organización de documentos.
- Elaboración de reportes de desempeño de los trabajadores de la oficina.
- Apoyo en la elaboración de reportes trimestrales y anuales de las actividades programadas.
- Promoción de los servicios que brinda la entidad en los locales de los aliados estratégicos.
- Mantener actualizada la data de trámites administrativos, encuestas, etc.

1.2.2 Propósito del puesto

El propósito del puesto es apoyar en las actividades programadas, capacitaciones, actividades institucionales, proyectos con los diversos aliados estratégicos dentro y fuera de Piura. Además, de mantener actualizada la data de información recopilada y elaboración de reportes.

El autor laboró durante un año como practicante profesional en el área de educación financiera. Durante este periodo, realizó diversas funciones, desde lo más básico como la tabulación de encuestas, recepción de trámites administrativos, para posteriormente tener mayores responsabilidades como la gestión y elaboración de indicadores de rendimiento de los trabajadores, y presentación de informes a gerencia.

1.2.3 Proceso objeto del informe

Dentro de la empresa de estudio, se reciben, elaboran, entregan diferentes trámites administrativos. Sin embargo, para propósito de este informe, se analizará el proceso desde la presentación de la solicitud, asignación del analista hasta la entrega al cliente de dicho documento.

De igual manera, se detallarán los problemas más frecuentes al no existir una herramienta que permita el monitoreo inmediato de los plazos de entrega.

Problema Principal: Insatisfacción de clientes ante la tardía respuesta de sus solicitudes y no cumplimiento de los plazos establecidos.

Problemas secundarios

- Malestar de los ciudadanos.
- Pérdida de tiempo buscando el expediente o contactado al analista responsable.
- Quejas y aglomeración de personas en el local.
- Deterioro de la imagen institucional y rendimiento de los trabajadores.

Por ello, se instauró este flujograma en la oficina, como solución a los problemas mencionados (ver anexo 1).

1.2.3.1 Flujograma para control interno de plazos de entrega en trámites administrativos en una entidad pública de Piura**a) Propósito**

Dotar a la entidad de una herramienta, que permita informar de manera inmediata las áreas de mejora, mostrando en forma específica las responsabilidades de cada parte involucrada, los plazos y fechas de cumplimiento de diversas actividades, a fin de una mejor evaluación del rendimiento de dichos trabajadores, y un mejor servicio al ciudadano.

b) Alcance

El entorno de ejecución y alcance del presente flujograma comprende a los analistas autorizados a realizar estos trámites, mesa de partes, y el gerente encargado de una segunda revisión y dar el visto bueno.

c) Responsabilidades

Las responsabilidades de cada parte del proceso, se detalla a continuación:

Tabla 1*Funciones del puesto*

Puesto	Funciones
Coordinador	Revisión del expediente y respuesta dada al ciudadano.
Mesa de partes	Recepción, validación de documentos presentados, subir documentos al sistema, derivar los expedientes asignados a cada analista.
Analista	Recepción, validación de documentos presentados por el ciudadano, elaboración de oficios, expedientes, entre otros.
Practicante	Recepción, de solicitudes y validación de documentos presentados por el ciudadano en plataforma de atención y entrega de expedientes.

Nota. Elaboración propia.

d) Vigencia y actualización

El presente flujograma entró en vigencia desde enero, se comunicó y capacitó a todas las partes involucradas a nivel nacional.

e) Procedimiento

La descripción del proceso es el siguiente: El solicitante, presenta la documentación requerida y rellena la solicitud correspondiente, detalla sus datos, domicilio, lugar de recojo del documento. La persona de plataforma valida la veracidad de los documentos y los datos del ciudadano e indica el plazo aproximado de entrega.

Posteriormente, la solicitud ingresa a mesa de partes, la cual deriva la carga al analista correspondiente. A continuación, el analista recibe en su bandeja el expediente, elabora el oficio y lo envía al coordinador para su revisión.

Finalmente, el coordinador valida la información y procede a dar el visto bueno para subirse al sistema o reitera las correcciones al analista.

Resultados

El autor adquirió amplia experiencia en el área de finanzas, gracias a la plataforma de atención al ciudadano, capacitaciones recibidas y brindadas a los aliados estratégicos, compañeros y jefe de oficina.

El uso del flujograma inicia desde enero del 2020, se realizó una entrevista al gerente para conocer los resultados a corto plazo obtenidos, dentro de los cuales se destacan:

- Reducción de quejas y aglomeración de ciudadanos esperando una respuesta.
- Obtener una información real y rápida respecto a los plazos predeterminados.
- Proporcionar a gerencia un indicador de rendimiento.
- Mejor evaluación de desempeño de los trabajadores.
- Mejora de la imagen institucional y calidad del servicio.
- Mejor gestión y eficacia del tiempo invertido.





Capítulo 2

Fundamentación

2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional

Para proponer y utilizar el flujograma para control interno de plazos de entrega en trámites administrativos en una entidad pública, el autor del presente TSP recurrió a las siguientes teorías.

2.1.1 *Proceso administrativo*

Según Hurtado (2008, p. 47) El proceso administrativo es “La herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales”.

2.1.2 *Funciones administrativas*

Según Fayol (1916, como se cita en Chiavenato 2006, p.70) las funciones del administrador son:

Planeación: Evaluación del futuro y aprovisionamiento de recursos en función de aquel.

Organización: Proporciona los elementos necesarios para el funcionamiento de la empresa, puede dividirse en material y social.

Dirección: Pone en marcha la organización. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de los empleados, en beneficio de los intereses generales del negocio.

Coordinación: Armoniza las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Control: Verifica que todas las etapas marchen de conformidad con el plan trazado, las instrucciones dadas y principios establecidos. Su objetivo es identificar las debilidades y errores para rectificarlos y evitar que se repitan.

2.1.3 *Organización*

Así mismo, Luna (2015, p. 73) defiende que:

La organización es una función que persigue obtener un fin, que previamente fue definido a través de la planeación. Busca efectuar una serie de actividades y después coordinarla de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr propósitos comunes.

El proceso de organizar es básico para todos los tipos de empresa. Una vez formulados los objetivos y planes, la administración debe crear una manera ordenada de reunir recursos físicos y humanos efectivos para alcanzar las metas de la empresa.

2.1.4 *Técnicas de organización*

Por otra parte, Romero (2020, p. 16) afirma que las técnicas de la organización son:

Organigrama: Esquema gráfico que representa la estructura orgánica de la empresa.

Manual: Documento que muestra los procedimientos, instrucciones para realizar una actividad.

Flujograma: Representación gráfica de la sucesión de actividades que forman parte de un procedimiento.

Descripción de puestos: Documento que describe las funciones del puesto, así como sus responsabilidades.

2.1.5 *Flujograma*

Para Córdova (2012, p. 105) “Los diagramas de flujo o flujogramas es la presentación gráfica que muestra la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento, así como los departamentos involucrados para su realización, para su realización es necesario emplear una simbología”.

2.2 **Control interno administrativo**

Para Estupiñan (2006, p. 7) el control interno administrativo es:

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de

- Mantenerse informado de la situación de la empresa
- Coordinar sus funciones
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos
- Mantener una ejecutoria eficiente
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas

2.2.1 Componentes

Según Fonseca (2011, p. 49) Los componentes del control interno según el COSO, son los siguientes:

Ambiente de control. Establece el tono general del control en organización, es el fundamento principal de todos los controles internos

Evaluación del riesgo. Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.

Actividades de control. Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.

información y comunicación. Tiene relación con los sistemas informes que posibilitan el que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.

Monitoreo. Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño del tiempo.

Así mismo, el marco teórico detallado, hace énfasis en la importancia de los procesos para la obtención de objetivos, los cuales se hacen más productivos gracias al correcto uso de las diferentes herramientas y técnicas citadas anteriormente, manual, organigrama, flujograma, el control y la supervisión constante de las partes involucradas.

2.3 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Para confrontar la problemática que se suscitaba dentro la empresa, se procedió con la implementación de un flujograma, el cual se realizó en una entidad pública de la ciudad de Piura. Las reuniones empezaron a finales de 2019, donde se mostraban los casos e inconvenientes de la semana, entre los casos presentados, destacaban las molestias de los clientes ante la demora en la atención de sus trámites administrativos. Se observó que dichos problemas ocasionaban no solo malestar en los ciudadanos, también, un deterioro de la imagen institucional.

En primera instancia, se revisó junto a gerencia, mediante un reporte estadístico el registro de trámites administrativos, esto con el fin de contrastar la información reportada por el sistema con las valoraciones hechas por los clientes. Así mismo, este análisis, permitió dar a conocer ciertas deficiencias en el cumplimiento de plazos de entrega en trámites administrativos.

Adicionalmente, se sostuvieron reuniones con las áreas involucradas: Mesa de partes, analistas, practicantes, jefes, gerencia. El objetivo de estas reuniones fue definir el correcto uso del flujograma, para un registro transparente y eficaz.

Los trámites administrativos fueron llenados por cada analista en el Excel correspondiente, teniendo en cuenta: la fecha donde culminaba cada proceso y la fecha de realización de la tarea asignada por las partes involucradas. En el Excel mencionado, se tuvieron en cuenta diversos factores como: Días laborales, feriados, funciones de cada parte.

Ante la presentación de una solicitud, se valida la veracidad de los documentos entregados, se envían a mesa de partes, y esta se encarga de distribuir la carga laboral al área correspondiente.

Los analistas solicitan la información correspondiente a las entidades supervisadas, y proceden a la elaboración del oficio para su posterior revisión por jefatura.

Jefatura revisa el oficio, y da el visto bueno o transmite las correcciones necesarias antes de ser subido al sistema y proceder a su envío físico o vía correo electrónico.



Capítulo 3

Aporte y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes y desarrollo de experiencias

El aporte del autor del presente TSP se basó en proponer e implantar un flujograma para el control interno de plazos de entrega de documentos administrativos, con el fin de proporcionar a la entidad una herramienta que permita un monitoreo inmediato de la situación y rendimiento de las distintas partes involucradas, beneficiando tanto a los trabajadores como al ciudadano. Gracias a esta situación, surgió la oportunidad para plantear esta herramienta, y aplicar diversos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, tanto a nivel teórico como práctico.

3.2 Desarrollo de experiencias

Cuando el autor le asignan más responsabilidades como la evaluación de rendimiento y la atención presencial de ciudadanos, identificó, que con frecuencia los ciudadanos no recibían sus documentos en la fecha pactada, y que dicha tardanza era causante de una serie de problemas.

A partir de la identificación de los problemas, y tomando como referencia los conocimientos adquiridos durante la carrera, en asignaturas como Gobierno de Personas, Marketing, donde consideran al capital humano y la satisfacción del cliente como piezas clave para el éxito de la organización, se informó al gerente de los problemas detectados en la oficina y se propuso un Flujograma para el control interno de plazos de entrega de trámites administrativos, el cual fue aprobado y se trabajó en conjunto mediante reuniones con las áreas involucradas: Secretaría, analistas, personal de atención al público, explicándoles los beneficios del correcto uso de esta herramienta. La implantación de dicha herramienta tuvo varias fases, en los inicios al ser algo nuevo, fue complejo para algunos trabajadores que no dominaban las diferentes herramientas tecnológicas. Sin embargo, el flujograma se fue adaptando para facilitar el llenado y mejorar los resultados obtenidos, logrando así su correcto uso y un eficiente desarrollo de sus actividades.



Conclusiones

Es esencial la implementación de herramientas como el flujograma para un control inmediato de las actividades y procesos, siendo fundamental en la gestión, control de la empresa y contribuyendo a prevenir errores y evitar futuros problemas.

El flujograma ayudó a detectar de manera inmediata, que existían áreas que no estaban cumpliendo con los plazos de entrega correspondiente.

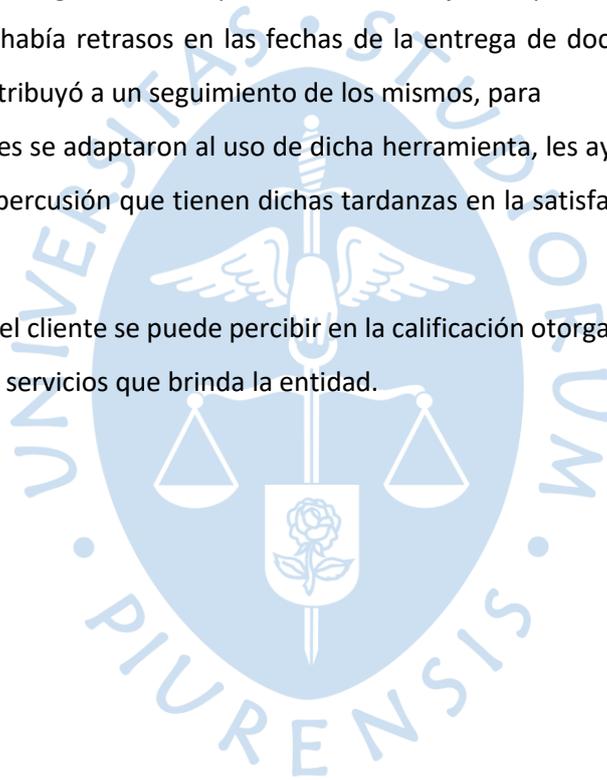
La evaluación del rendimiento de los trabajadores fue más objetiva, y permitió una retribución más justa y un servicio de calidad de cara al ciudadano.

Los componentes del control interno se deben trabajar de manera simultánea para evitar inconvenientes y reducir riesgos en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Se detectó que había retrasos en las fechas de la entrega de documentos por parte de los colaboradores, esto contribuyó a un seguimiento de los mismos, para

Los colaboradores se adaptaron al uso de dicha herramienta, les ayudó a organizarse mejor y a concienciarse de la repercusión que tienen dichas tardanzas en la satisfacción del cliente e imagen de la empresa.

La satisfacción del cliente se puede percibir en la calificación otorgada al personal de atención y la adquisición de otros servicios que brinda la entidad.





Recomendaciones

El área de recursos humanos debe capacitar al personal involucrado en el llenado del flujograma y adaptarlo a otras áreas de la empresa para lograr una eficiencia a nivel global.

Las capacitaciones por parte del gerente de oficina o área de recursos humanos deben ser constantes y facilitar un canal de consultas para dar solución a los inconvenientes que puedan surgir.

El gerente debe facilitar el acceso a talleres para mejorar la organización del tiempo y ayudar a las personas que se le dificulta cumplir con los plazos establecidos.

La empresa debe sensibilizar a las áreas involucradas, comunicándoles las mejoras conseguidas y la importancia de esta herramienta para mejorar el clima laboral, satisfacción del cliente y brindar mayor seguridad al personal de atención y mejora del servicio brindado.





Lista de referencias

- Chiavenato, I (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Recuperado de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Córdova, R (2012). Proceso administrativo. Recuperado de [Proceso Administrativo - Rebeca Córdova López \(scribd.com\)](#)
- Estupiñan, R (2006). Control interno y fraudes. Recuperado de [https://www.academia.edu/37046081/Control Interno y Fraudes 2da edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/37046081/Control_Interno_y_Fraudes_2da_edici%C3%B3n)
- Hurtado, D (2008). Principios de Administración. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA47&dq=chiavenato+proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewjy9tm2x8_wAhXxkOAKHTJpD1gQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=chiavenato%20proceso%20administrativo&f=false
- Fonseca, O (2011). Sistema de control interno para organizaciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=componentes+del+control+interno+libro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewjZ9aLtuNTwAhUOKVkfHe7ECIgQ6wEwAXoECAEQAQ#v=onepage&q=componentes%20del%20control%20interno%20libro&f=false>



Apéndices





Apéndice A. Entrevista a gerencia

K: Buenos días, mi nombre es Kevin Lamadrid. El objetivo de esta entrevista es conocer su opinión y sustentar los resultados del presente trabajo. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es su opinión sincera, cabe aclarar que la información será utilizada exclusivamente para fines del presente trabajo, sus respuesta e identidad serán anónimas, por motivos de confidencialidad.

K: ¿Cuál es su opinión de la empresa?

C: Somos una entidad pública que contamos con estándares de calidad y certificaciones ISO, que vela por el bienestar ciudadano y la calidad del servicio brindado.

K: ¿Qué tan importante es el ciudadano para la empresa?

C: Trabajamos para velar por los intereses del ciudadano, por ello, el buen trato y la calidad del servicio es primordial.

K: ¿Considera que el Flujograma empleado en su empresa, favorece al servicio brindado por la entidad?

C: Nosotros intentamos cumplir con la fecha pactada para cada documento, incluso jefatura pide estén listos para revisión días antes de la fecha de presentación. Sin embargo, esta herramienta nos ha permitido ver que aún existen áreas por mejorar, y que no siempre se cumplen con las fechas pactadas en cada parte del proceso, independientemente de que se entregue o no a tiempo.

K: ¿Qué resultados ha observado a corto plazo?

C: Es una herramienta que funciona, nos permite un control inmediato del trabajo que están realizando las diferentes áreas. Así mismo, favorece la toma de decisiones rápidas, la confianza en los trabajadores al brindar una respuesta segura al ciudadano, sobre la fecha aproximada de entrega de su solicitud, y finalmente una mejora en la calidad del servicio.

K: ¿Considera que existe una mejora en la calidad del servicio brindado?

C: Como mencione anteriormente, este control inmediato, permite una mejora tanto institucional, como del servicio que recibe el ciudadano.

K: ¿Considera usted factible aplicar esta herramienta a otras áreas de la empresa?

C: Definitivamente, se ha adaptado bien a los diferentes trámites administrativos que brindamos.

K: Para finalizar. ¿Qué recomendación o sugerencia haría para mejorar dicha herramienta?

C: Capacitaciones del correcto uso, al ser Excel el formato de llenado, no todos manejan adecuadamente esta herramienta y puede haber errores de las personas ajenas a este programa.

K: Eso sería todo estimada, agradezco su tiempo y colaboración, gracias por todo.

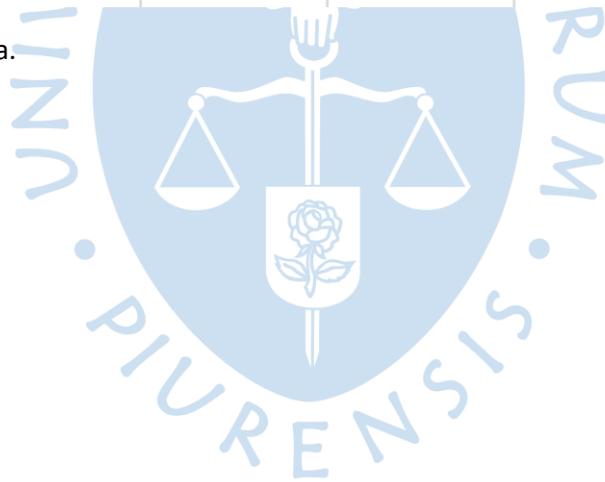
C: Gracias a ti, con mucho gusto.

Nota. Elaboración propia.

Apéndice C. Calendario

2020			
Inicio	Final	Feriados	
01/01/2020	31/01/2020	01/01/2020	
01/02/2020	29/02/2020		
01/03/2020	31/03/2020		
01/04/2020	30/04/2020	09/04/2020	10/04/2020
01/05/2020	31/05/2020	01/05/2020	
01/06/2020	30/06/2020	29/06/2020	
01/07/2020	31/07/2020	28/07/2020	29/07/2020
01/08/2020	31/08/2020	30/08/2020	
01/09/2020	30/09/2020	24/09/2020	
01/10/2020	31/10/2020	08/10/2020	13/10/2020
01/11/2020	30/11/2020	01/11/2020	
01/12/2020	31/12/2020	08/12/2020	25/12/2020
Feriados			
01/01/2020			
09/04/2020			
01/05/2020			
29/06/2020			
28/07/2020			
30/08/2020			
24/09/2020			
08/10/2020			
01/11/2020			
08/12/2020			
10/04/2020			
29/07/2020			
13/10/2020			
25/12/2020			
27/07/2020			
09/10/2020			
31/12/2020			

Nota. Elaboración propia.





Anexos





Anexo 1. Currículum

Paul Kevin Lamadrid Borrero
Administrador
UNIVERSIDAD DE PIURA



DNI 48638572
Av. Sullana Norte 248 - Piura
961643048
lamadrid1029@gmail.com

Perfil

Bachiller en Administración de Empresas, con buen rendimiento académico, vocación por el servicio, proactivo, capacidad analítica y con experiencia nacional e internacional.

Educación

- Diciembre 2018 **Universidad de Piura – Piura**
Diciembre 2012 **“Brianda de Mendoza” (Guadalajara-España)**

Experiencia Laboral

Septiembre 2020 Marzo 2021	Building Connections <i>Posición: Supervisor Regional de Proyectos de Trade Marketing</i> <ul style="list-style-type: none">- Contratar, capacitar y supervisar al personal de ventas a cargo.- Diseñar los rutas para potenciar las ventas.- Elaborar el reporte global de la empresa y análisis de indicadores.- Coordinación, logística y puesta en marcha de nuevos proyectos.- Community Manager, coordinación con proveedores para potenciar la publicidad de la marca, elaboración de reportes estadísticos.
Abril 2019 Abril 2020	Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. <i>Posición: Practicante Profesional</i> <ul style="list-style-type: none">- Atención presencial de consultas de los sistemas supervisados.- Análisis, gestión de data y elaboración de indicadores de rendimiento.- Capacitaciones a los diversos aliados estratégicos.- Promoción de los servicios que brinda la SBS mediante módulos itinerantes localizados en diversos puntos de la ciudad de Piura.
Diciembre 2018 Febrero 2019	Álamos Bingo S.A. (España)

	<p><i>Posición: Asistente Administrativo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación con proveedores. - Archivar, redactar, revisar documentos digitales y físicos. - Cuadre de caja y elaboración de reportes mensuales.
--	--

Idiomas

- Inglés: Avanzado.
Centro de idiomas UDEP

Habilidades

Informáticas

- Conocimiento Avanzado: MS Word, Power Point, Excel, SPSS, Bloomberg.
- Conocimiento Intermedio: SAP, Photoshop, Corell Draw, Wordpress

Actividades de Desarrollo de Soft Skills

Agosto 2020	<p>SAP Financiero Especializado Certificado SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curso de 20 horas.
Julio 2020	<p>Emprendimiento Community Manager en White Make Up</p>
Mayo 2020	<p>Instituto Europeo de Posgrado Método Harvard de Negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curso online de 50 horas
Enero 2018	<p>Voluntariado Media Pool Supervisión de prensa nacional e internacional en la visita del Papa Francisco en Trujillo.</p>
Diciembre 2017	<p>Bloomberg Certificate Bloomberg Market Concepts.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curso de 20 horas.