

Universidad de Lima  
Facultad de Ingeniería y Arquitectura  
Carrera de Ingeniería Industrial



# **ESTUDIO DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DOMICILIO FISCAL EN UNA EMPRESA DE COWORKING**

Trabajo de suficiencia profesional para optar al Título Profesional de Ingeniero  
Industrial

**Eduardo Miguel Salcedo Garcés**  
**Código 20030743**

**Asesor**

**Carlos Medardo Urbina Rivera**

Lima – Perú  
Setiembre del 2022





**IMPROVEMENT OF THE LEGAL ADDRESS  
SERVICE OFFERED IN A COWORKING  
COMPANY**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA</b>	<b>1</b>
1.1 Breve descripción de la empresa y reseña histórica .....	1
1.1.1 Zonas de operación .....	3
1.1.2 Número de empleados .....	3
1.1.3 Evolución del número clientes.....	4
1.2 Descripción de los servicios ofrecidos.....	6
1.3 Descripción del mercado objetivo .....	9
1.4 Descripción de la problemática actual .....	10
<b>CAPÍTULO II: OBJETIVOS, ALCANCE Y JUSTIFICACIÓN</b>	<b>15</b>
2.1 Objetivos.....	15
2.1.1 Objetivo general.....	15
2.1.2 Objetivos específicos .....	15
2.2 Alcance y limitaciones de la investigación.....	15
2.2.1 Unidad de análisis .....	15
2.2.2 Población .....	15
2.2.3 Espacio.....	16
2.2.4 Tiempo .....	16
2.3 Justificación .....	16
2.3.1 Técnica.....	16
2.3.2 Económica .....	16
2.3.3 Social .....	17
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE ENTORNO</b>	<b>18</b>
3.1 Análisis externo de la empresa .....	18
3.1.1 Análisis del sector.....	18
3.1.2 Cinco fuerzas de Porter.....	24
3.1.3 Análisis PESTLE .....	29
3.1.4 Identificación de las oportunidades y amenazas del entorno:.....	32
3.1.5 Elaboración de matriz EFE .....	32

3.2	Análisis interno de la empresa .....	34
3.2.1	Análisis del direccionamiento estratégico: visión, misión y objetivos organizacionales.....	34
3.2.2	Análisis de la cadena de valor de la empresa.....	34
3.2.3	Identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa .....	36
3.2.4	Elaboración de matriz EFI .....	37
<b>CAPÍTULO IV: PROPUESTAS Y RESULTADOS</b>		<b>38</b>
4.1	Análisis del sistema o proceso objeto del estudio.....	38
4.2	Descripción detallada del sistema o proceso objeto de estudio .....	39
4.2.1	Proceso de correspondencia.....	39
4.2.2	Recorrido de recepción de la correspondencia recibida .....	40
4.2.3	Tiempo requerido para notificar el proceso de notificación de correspondencia.....	41
4.2.4	Herramientas tecnológicas utilizadas.....	42
4.3	Determinación de las causas raíz de los problemas hallados.....	43
<b>CAPITULO V. DETERMINACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b>		<b>49</b>
5.1	Planteamiento de alternativas de solución .....	49
5.2	Selección de alternativas de solución .....	50
5.2.1	Determinación y ponderación de criterios de evaluación de las alternativas .....	50
5.2.2	Evaluación cualitativa y/o cuantitativa de alternativas de solución .....	53
5.2.3	Priorización y selección de soluciones .....	54
<b>CAPÍTULO VI. DESARROLLO, PLANIFICACIÓN Y RESULTADOS ESPERADOS DE LA SOLUCIÓN</b>		<b>55</b>
6.1	Ingeniería de la solución .....	55
6.1.1	Implementar un sistema propio para notificar correspondencia de manera más automatizada. ....	55
6.1.2	Aclarar en la propuesta el detalle de servicios incluidos y no incluidos según plan contratado para evitar malentendidos y hacer sostenible nuestra propuesta.....	57
6.1.3	Incluir en el procedimiento a un puesto gerencial que cuente con la data en tiempo real sobre el status de clientes activos para asegurar un correcto.....	58
6.1.4	Redistribuir el espacio donde se notifica la correspondencia y trasladarla a la zona de Gerencia.....	60
6.2	Plan de implementación de la solución.....	61
6.2.1	Objetivos y metas.....	62

6.2.2	Presupuesto general requerido para la ejecución de la solución.....	63
6.2.3	Actividades y cronograma de implementación de la solución .....	64
6.3	Evaluación cuantitativa (indicadores) y económica financiera de la solución ...	64
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>73</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>74</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>75</b>



## RESUMEN

Schreiber Business Center se fundó en el año 2000 ofreciendo alquileres tradicionales de oficinas en San Isidro Lima Perú. En el año 2014 dio un giro de su negocio y dejó de ofrecer alquileres tradicionales para comenzar a ofrecer soluciones de coworking y oficinas virtuales, que es uno de los modelos de alquileres más flexibles que existen en el mundo.

El presente trabajo tiene como objetivo detallar el proyecto de transformación que se llevó a cabo en Schreiber Business Center en el año 2019, momento en el que la empresa contaba con 300 clientes pero que al cierre del año 2018 se reportaron 1148 incidencias, un 58% superior al año anterior, y 280% por encima de los valores máximos esperados por la compañía.

Para poder alcanzar un profundo entendimiento del problema e identificar las mejores soluciones a la situación actual por la que estaba pasando la empresa, se utilizaron herramientas de ingeniería tales como: diagrama de flujos, recorrido de procesos, análisis de causa raíz, medición de tiempos, matriz FODA, análisis de las cinco (05) fuerzas de Porter, análisis PEST, matriz de Ishikawa, análisis Beneficio Costo, entre otros.

A raíz del entendimiento de la problemática, se definió que las soluciones se debían enfocar en atender las incidencias originadas por el servicio de domicilio fiscal. El detalle de las soluciones implementadas fueron: implementar un sistema que automatice las operaciones de recepción de correspondencia, modificar las propuestas de servicios a los nuevos clientes, incluir en el procedimiento de recepción de correspondencia a un puesto Gerencial y realizar un reordenamiento de la ubicación donde se recibe la correspondencia.

Como resultado de la implementación de las soluciones, se logró reducir el número de incidencias totales por el servicio de domicilio fiscal de 664 a 158 en un año.

**Palabras clave:** Coworking, oficinas, correspondencia, estrategia, procesos

## ABSTRACT

Schreiber Business Center was founded in 2000 and it offered traditional office rentals in San Isidro Lima Peru. In 2014 the company shifted the business to offer coworking and virtual offices services.

The present work aims to detail the transformation project that was carried out at Schreiber Business Center in 2019, a year in which there were 300 clients at the end of 2018, but 1148 incidents were reported, 58% higher than the previous year, and 280% above the maximum values expected by the company.

In order to achieve a deep understanding of the problem and identify the best solutions, engineering tools were used such as: flow diagram, process path, root cause analysis, time measurement, SWOT matrix, analysis of the five (05) forces of Porter, PEST analysis, Ishikawa matrix, Cost Benefit analysis, among others.

Following the analysis of the problem, it was determined that the solutions should be focused on the legal address service. The solutions were defined according to established criteria by the company. The solutions implemented were: a system that automated operations, modify the service proposals to new clients, include in the procedure of correspondence a managerial position to validate critical situations and rearrange the location where the correspondence was received.

As a result of the implementation, it was possible to reduce the number of incidents originated by the service of legal address from 664 to 158 per year.

**Keywords:** Coworking, billing, mailing, strategy, process



## Coworking

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad de Lima</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ulima.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>vsip.info</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>documentop.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>www.mercadoprop.la</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.codigotecnico.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.datastream.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>doi.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>