



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“El Procedimiento Administrativo de Captura de DNIs y su relación con la Satisfacción del Usuario”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Víctor Manuel Pajares Cobián

Víctor Daniel Tarrillo Bravo

Asesor:

Dr. Mg. Lic. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

Para mis dos Madres, Mercedes Teodora Cobián Silva y Olga Yolanda Cobián Silva, por su apoyo, su atención, su tiempo y su compañía por ser aquellas personas que me motivan a ser mejor profesional y ser humano.

Víctor Manuel Pajares Cobián

El presente trabajo está dedicado a mi pequeña niña Bárbara Tarrillo y esposa Sully Soriano, quienes nos motivan para continuar por este arduo pero enriquecedor camino al éxito, dándonos fortaleza y apoyo incondicional para lograr concluir de manera exitosa y satisfactoria el desarrollo del presente tema.

Víctor Daniel Tarrillo Bravo

AGRADECIMIENTO

A Dios padre por cada día de vida, por las alegrías, las penas, las dificultades y oportunidades que me brinda, que me están formando como ser humano y por su compañía diaria siendo el padre que siempre está a mi lado guiando mi camino.

Víctor Manuel Pajares Cobián.

Agradezco de manera infinita a Dios por concederme la vida y ayudarme a estar hoy a un paso de concluir los estudios universitarios.

Al nuestro asesor Lic. MIGUEL ANGEL MACETAS HERNANDEZ, quien nos ha orientado para realizar cada avance a nuestro tema.

Víctor Daniel Tarrillo Bravo.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	12
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Porcentajes de influencia de decisión frente a la pérdida o seguridad de los equipajes.

Tabla 02 Gestión por procesos con la eficacia de la cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca 2018

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 Etapas del Proceso Administrativo

Figura 02 Elementos de un Proceso

RESUMEN

El presente trabajo de investigación teórica busca demostrar la relación causa efecto de la eficacia de un proceso administrativo y la satisfacción del usuario, se ha recogido las experiencias de investigación en diferentes trabajos locales, nacionales e internacionales que demuestran que cuando en las actividades o tareas dentro de un proceso de una empresa muestran alguna debilidad o falta de eficacia en su ejecución no se obtiene los resultados deseados y por ende se genera la insatisfacción en sus usuarios afectándolos en el ejercicio de su vida Social, económica, familiar, educativa, etc.

PALABRAS CLAVES: Eficacia, Satisfacción del Usuario, Procesos Administrativos, Gestión de Procesos, Servicio público.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Dentro de cada empresa y organización, sea esta pública o privada y dedicada a la producción o servicio, los administradores debemos identificar los diferentes macro procesos y subprocesos que la componen esto permitirá poder entender mejor su funcionamiento y poder realizar una adecuada gestión de los mismos permitiendo identificar dentro de ellos algunas falencias que generen insatisfacción en los usuarios que las frecuentan.

En el interior de cada proceso se unen una serie de tareas que hacen que unidas se obtengan ese producto o servicio que satisfaga la necesidad del usuario y permita obtener lo anhelado por este en el menor tiempo, con la calidad y con la eficacia esperada.

Pero no en todos los procesos que conforman a una empresa sus salidas que se obtienen son las adecuadas probablemente porque estas no son realizadas con la eficacia requerida y por resultado tenemos usuarios insatisfechos y afectados en tiempo y recursos económicos.

Los administradores justamente debemos identificar que está pasando en ese proceso que presenta debilidades en sus salidas, para ello debemos determinar si sus límites, factores o si algún elemento que lo conforma se relacionan con la no eficacia frente a la producción o servicio.

Las instituciones públicas son en las cuales me centrare dentro esta investigación con la meta de poder posteriormente ejecutar un trabajo investigativo dentro de la Oficina Registral Cajamarca perteneciente al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.

Justamente en esta Oficina Registral existen diversos subprocesos de los cuales enfocaré mi trabajo en el Procedimiento de Captura de DNIs ya que en la actualidad se enfrenta la observación de muchas de sus salidas registrales teniendo trámites que son observados por errores atribuibles al registrador de DNI.

Frente a esta situación problema me planteo la siguiente interrogante ¿Qué eficacia existe en el Procedimiento Administrativo de Captura de DNIs y su relación con la Satisfacción de los Usuarios?

De ello nació el título de esta investigación sistemática cuyo objetivo es enriquecer nuestro conocimiento con experiencias de investigación relacionadas al presente problema y que permitan lograr identificar la relación de la eficacia de la ejecución de un proceso con la satisfacción de nuestros usuarios y plantear posibles soluciones a tener en cuenta.

Dentro de la presente investigación teórica nos basamos en investigaciones tales como las realizadas en la Universidad Privada del Norte (sede Cajamarca) entre las cuales enfoco mi atención en las dos siguientes: “Influencia de los Procesos Operativos en la toma de decisión de compra de los clientes externos de la empresa de transporte HORNA S.A.C “GH BUS” de la ciudad de Cajamarca en el año 2015” ejecutado por los estudiantes Juana Iris Calderón Hurtado y María del Carmen Casas Chusho, cuyo asesor fue Jimmy Frank Oblitas Cruz, en obtención del título profesional en la carrera de Administración.

La segunda es “Gestión de Procesos y su relación con la Productividad Laboral de los Colaboradores del Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018” ejecutado por los estudiantes Alex Jorge Pérez Pereira y Jeiner Quispe Cieza, cuyo asesor fue Miguel Ángel Macetas Hernández, en obtención del título profesional

en la carrera de Administración. Dentro del ámbito Nacional me he centrado en el trabajo de investigación denominado “Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017” ejecutado por la estudiante Judith Edith Fuentes Maquera de la Universidad José Carlos Mariategui de Moquegua, para obtener el título de Licenciado en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico

Además, me he apoyado en un Artículo de Investigación denominado “Desempeño Laboral y los Procesos Administrativos, fuentes de Desarrollo Empresarial” realizado por la Profesora de Administración Magdalena Rosario Hualcapi Masacon de la Universidad Técnica de Babahoyo, Reyes Johan Calderón Angulo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Práxedes América Montiel Díaz Consultora y Coaching; publicado en Febrero del 2018 en la Revista de Producción, Ciencias e Investigación Vol. 2 PP. 15 - 22 (<file:///C:/Users/Victor/Downloads/43-Texto%20del%20art%C3%ADculo-161-1-10-20180308.pdf>)

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una selección, descripción y análisis del grupo documental de diversos trabajos de investigación realizados sobre Proceso Administrativo y Satisfacción del Usuario publicados. Para ello realizamos una búsqueda exploratoria en internet en el Buscador Google Académico, y en las bases de datos SciELO, Renati, Redalyc y en la Biblioteca Virtual de la Universidad Privada del Norte. Para lo cual utilice como criterio de búsqueda las palabras “Eficacia, Procesos Administrativo, Gestión de Procesos, Satisfacción del Usuario “.

La selección de cada trabajo de investigación y/o artículo se lo ha realizado a través de la lectura de cada uno de cada uno de los resúmenes y su unidad de análisis estuvo constituida bajo los siguientes criterios:

- Se incluyeron los artículos y trabajos de investigación los cuales pudieron obtenerse de manera completa física o procediendo a descargarlos en el formato de su publicación y formando una base de datos con los resúmenes grabados en forma de texto.
- Se excluyeron aquellos trabajos que a los cuales no se pudo acceder a los textos completos por razones económicas o de acceso a las bases de datos consultadas. También se ha descartado aquellos que no pertenecían o guardaban relación específicamente al tema en investigación.

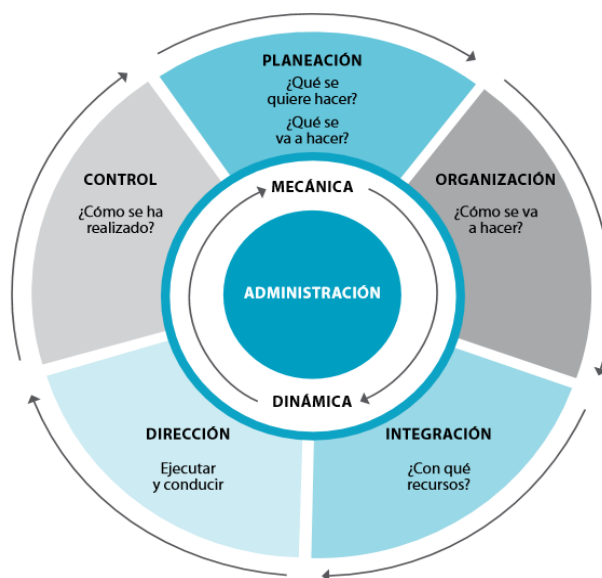
Se tuvo una limitante ya que no se obtuvo trabajos de investigación local, nacional o internacional que guarden relación directa con el tema, pero si mantiene su relación indirecta.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

“El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización. Consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas, cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿qué?, ¿para qué?, ¿cómo?, ¿con quién?, ¿cuándo? y ¿dónde?; interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración, y que son conocidas como las preguntas clave de esta disciplina.

La unidad temporal de la administración implica que ésta comprende varias fases, etapas o funciones, que existen ya sea por separado o simultáneamente; cuyo conocimiento es indispensable, para aplicar esta disciplina correctamente, dichas etapas conforman el proceso administrativo” (Müch, 2011, pág. 26)

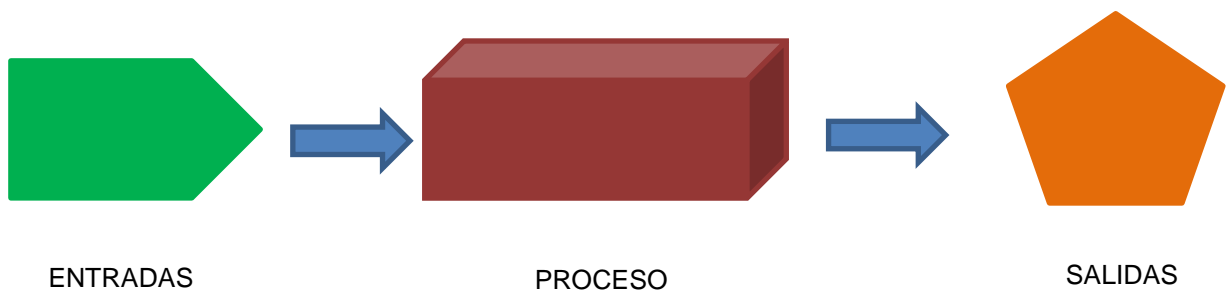
Figura 01. Etapas del Proceso Administrativo



Fuente: libro “Proceso Administrativo Clave del éxito total” de Lourdes Münch en su segunda edición

Cada empresa está formada por un grupo de procesos los cuales reúnen diversas tareas donde a través de ellos sus entradas son transformadas y se logra una salida exitosa y son estas etapas ejecutadas por los administradores las que permiten mantener la eficacia de los procesos o identificar las debilidades y errores que permitan mejorarlos y alcanzar su eficaz funcionamiento o ejecución mediante la gestión de los mismos.

Figura 02 Elementos de un Proceso



“El hecho de considerar las actividades agrupadas entre sí constituyendo procesos, permite a una organización centrar su atención sobre “áreas de resultados” (ya que los procesos deben obtener resultados) que son importantes conocer y analizar para el control del conjunto de actividades y para conducir a la organización hacia la obtención de los resultados deseados.

Este enfoque conduce a una organización hacia una serie de actuaciones tales como:

- Definir de manera sistemática las actividades que componen el proceso.
- Identificar la interrelación con otros procesos.
- Analizar y medir los resultados de la capacidad y eficacia del proceso.
- Centrarse en los recursos y métodos que permiten la mejora del proceso.

Al poder ejercer un control continuo sobre los procesos individuales y sus vínculos dentro del sistema de procesos (incluyendo su combinación e interacción) se pueden conocer los resultados que obtienen cada uno de los procesos y cómo los mismos contribuyen al logro de los objetivos generales de la organización. A raíz del análisis de los resultados de los procesos (y sus tendencias), se permite, además, centrar y priorizar las oportunidades de mejora” (Beltran, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2002, pág. 14)

“La gestión por procesos constituye una efectiva estrategia de gestión, porque fortalece la capacidad para lograr resultados superando las barreras de una estructura organizacional de tipo funcional. Debe vincularse con los fines institucionales y orientarse a servir al ciudadano.

La identificación, sistematización y mejora de los procesos serán claves para elevar las capacidades de gestión, optimizar el uso de los recursos públicos para lograr resultados fortaleciendo el rol del Estado y de los organismos que lo integran.

La revisión exhaustiva de las etapas de un proceso, eliminación de procesos y de actividades que no agregan valor e identificación de oportunidades de mejora, conducen a una reducción de tiempos y costos para la entrega final de un bien y servicio, y una mayor satisfacción del ciudadano.

Un aspecto particularmente relevante es la capacidad de escuchar y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos. Son ellos los que evalúan y determinan la calidad del bien y servicio, resultado del proceso, y su opinión es clave para identificar problemas e insatisfacción”. (Secretaria General de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, pág. 02)

Pero las bases de la importancia que tiene para un administrador determinar los logros y las debilidades dentro de un proceso y poder solucionar los defectos permitiendo así la reducción de errores e insatisfacción de usuario también ha sido demostrada por investigaciones de estudiantes de la Universidad Privada del Norte dentro ellas podemos hacer referencia a la Tesis denominada "Influencia de los Procesos Operativos en la toma de decisión de compra de los clientes externos de la empresa de transporte HORNA S.A.C "GH BUS" de la ciudad de Cajamarca en el año 2015" en donde luego de la aplicación de sus instrumentos de recolección de información y el análisis correspondiente una de sus conclusiones es la siguiente: "Existe una influencia significativa de los procesos operativos en la toma de decisión de compra de los clientes externos de la empresa "GH Bus" debido a que el valor es de ($p=0.00$), y por lo tanto, estos procesos operativos intervienen en la toma de decisión de compra del cliente"

He tomado esta investigación ya que sus dos variables de estudio guardan relación con el tema en análisis, estas variables son: variable independiente Procesos operativos y dependiente la Toma de decisiones de los clientes externos. Mi enfoque fue en su dimensión sobre la calidad del servicio recabando una muestra de sus sub dimensión referente a la seguridad en su indicador de porcentaje de equipajes extraviados obteniendo la siguiente información estadística:

Tabla 01

Porcentajes de influencia de decisión frente a la pérdida o seguridad de los equipajes

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente de acuerdo.	30	19.7	19.7
De acuerdo.	78	51.3	71.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	35	23.0	94.1
En desacuerdo	8	5.3	99.3
Totalmente en desacuerdo	1	0.7	100.0
Total	152	100.0	

Fuente: tesis “Influencia de los Procesos Operativos en la toma de decisión de compra de los clientes externos de la empresa de transporte HORNA S.A.C “GH BUS” de la ciudad de Cajamarca en el año 2015”

Basándonos en el análisis realizado por los investigadores “el 51.3% de los clientes externos están de acuerdo en que la influencia en su decisión de compra de sus pasajes se debe a la pérdida o seguridad de equipajes” (Calderon & Casas, 2015), esto nos muestra que los usuarios de un servicio esperan no tener dificultades durante la ejecución de un proceso y que permita tener la eficacia y por ende satisfacción logrando no efectos negativos que dañen la imagen de la empresa como también puede perjudicar al cliente económicamente o en tiempo.

Otra de los trabajos de investigación de esta universidad privada que ha ayudado a esclarecer la importancia de la eficacia de los procesos y su relación con la satisfacción de los usuarios ha sido la Tesis denominada “Gestión de Procesos y su relación con la Productividad Laboral de los Colaboradores del Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018” cuya justificación es:

“la presente investigación , se realizó con la finalidad de determinar cuál es la relación de la gestión de procesos con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la COOPAC NSR Cajamarca – 2018, asimismo se diagnosticó las necesidades

de dicha área, para generar la prestación de servicios de una manera más eficiente que le permita satisfacer oportunamente a sus socios y clientes y continuar formando una imagen corporativa atractiva y de prestigio” (Pérez & Quispe, 2018).

En esta ocasión tomare la información referente a su objetivo específico:

- “Determinar la relación de la Gestión por Procesos con la eficacia de la cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca 2018”. (Pérez & Quispe, 2018)

A continuación, en la tabla N° 02 podremos observar con claridad si la gestión de procesos según los encuestados ha determinado la eficacia de la Cooperativa en análisis:

Tabla 02

Gestión por procesos con la eficacia de la cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca 2018

Eficacia	Gestión por Procesos										
	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Siempre	1	12.5	2	25	0	0	0	0	0	0	37.5
Casi Siempre	0	0	3	37.5	0	0	0	0	0	0	37.5
A veces	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	12.5
Casi nunca	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	12.5
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	12.5	5	62.5	2	25	0	0	0	0	100

Fuente: resultados tesis “Gestión de Procesos y su relación con la Productividad Laboral de los Colaboradores del Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018”

La información estadística muestra claramente que el 75% de la población encuestada considera que siempre (31.5%) y casi siempre (31.5 %) la gestión de un proceso determina su eficacia y por ende permite satisfacer a sus socios y clientes.

La determinación de la eficacia de realización de las tareas y/o actividades dentro de un proceso permite deducir el vínculo directo con la satisfacción de los usuarios determinado el éxito de la empresa y solidificando la imagen de una institución pública según sea el caso.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

- No se ha encontrado trabajos de investigación con una relación directa con el título de este trabajo, por lo cual se buscado reunir algunas investigaciones que tengan alguna similitud y pueden explicar la relación causal de la ejecución de un proceso administrativo y su efecto la satisfacción del usuario.
- Se ha podido determinar en base a los trabajos de investigación consultados que la ejecución de la eficacia de las tareas de un proceso permite obtener los resultados esperados y por ende la satisfacción del cliente logrando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- He concluido que una de las tareas de un Administrador es realizar la gestión de los procesos de la institución que tiene a cargo, sea esta pública y/o privada, esto le permitirá basarse en sus resultados y poder superar aquellas debilidades en las actividades que involucran su proceso y atender algunos elementos que lo conforman.

REFERENCIAS

- Beltran, S. J., Carmona, C. M., Carrasco, P. R., Rivas, Z. M., & Tejedor, P. F. (2002). GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS - Ejemplar Gratuito. España: BEREKINTZA.
- Calderon, H. J., & Casas, C. M. (2015). Tesis “Influencia de los Procesos Operativos en la toma de decisión de compra de los clientes externos de la empresa de transporte HORNA S.A.C “GH BUS” de la ciudad de Cajamarca en el año 2015”. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte - Sede Cajamarca.
- Müch, L. (2011). ADMINISTRACION Proceso Administrativo Clave del Proceso Empresarial. Mexico: PEARSON.
- Pérez, P. A., & Quispe, C. G. (2018). Tesis “Gestión de Procesos y su relación con la Productividad Laboral de los Colaboradores del Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018”. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte - Sede cajamarca.
- Secretaria General de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la Entidades de la Administración Pública en le marco el D.S. N° 004-2013-PCM-POLITICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021. Perú.