

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración



“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN CIVIL FONDO INTERNO DE AUXILIO DE LOS ENFERMEROS (AS) DE ESSALUD FIA, LIMA, AÑO 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

Autor:

José Martín Meléndez Pérez

Asesor:

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago

Lima - Perú

2020

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</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 1.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>81</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</i> .....	32
Tabla 2 <i>Matriz PESTEC</i> .....	40
Tabla 3 <i>Beneficios de la FIA años 2015 al 2019</i> .....	45
Tabla 4 <i>Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)</i> .....	48
Tabla 5 <i>Matriz de Interés Organizacional (MIO)</i> .....	49
Tabla 6 <i>Beneficios de la FIA</i> .....	50
Tabla 7 <i>Tasas de Interés de Beneficios de la FIA</i> .....	50
Tabla 8 <i>Matriz de Posición Estratégica</i> .....	55
Tabla 9 <i>Matriz de Datos de la Matriz Boston Consulting Group de la FIA</i> .....	59
Tabla 10 <i>Matriz de Decisión Estratégica de la FIA</i> .....	62
Tabla 11 <i>Matriz Rumelt (MR) e la FIA</i> .....	64
Tabla 12 <i>Matriz Ética (ME) e la FIA</i> .....	65
Tabla 13 <i>Nuevos Beneficios de la FIA</i> .....	71
Tabla 14 <i>Distribución de Frecuencias de la Gestión del Servicio de la FIA</i> .....	72
Tabla 15 <i>Distribución de Frecuencias de la Atención al Asociado de la FIA</i> .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Estructural de la FIA .....	11
Figura 2 Habilidades Directivas .....	20
Figura 3 Naturaleza de los Problemas y Toma de decisiones.....	21
Figura 4: Identificación de Problemas con el Esquema de Ishikawa .....	36
Figura 5 Beneficios de la FIA años 2015 al 2019.....	46
Figura 6 : Gráfica de la Matriz PEYEA para la FIA .....	56
Figura 7 Matriz Bostong Consulting Group para la FIA .....	59
Figura 8 Matriz Gran Estrategia (MGE) de la FIA.....	61
Figura 9 Nuevo Organigrama Estructural de la FIA.....	67
Figura 10 Diagrama de Bloques del Servicio de la FIA .....	68
Figura 11 Flujograma de la FIA .....	70
Figura 12 Distribución de Frecuencias de la Gestión del Servicio de la FIA.....	72
Figura 13 Distribución de Frecuencias de la Atención al Asociado de la FIA.....	73

## RESUMEN EJECUTIVO

La Asociación Civil Fondo Interno de Auxilio de Los Enfermeros (As) de Essalud (FIA) se encuentran en una fase de crecimiento, los diferentes cambios mostrados por el entorno y el escenario actual podría no parecer alentador; sin embargo, este desafío debe ser encarado con mucho profesionalismo los integrantes de los Consejos Administrativos y la Gerencia General; así mismo, el Gerente General debe fortalecer sus capacidades gerenciales con la finalidad de aplicar un gestión dinámica y actualizada en función a las exigencias de los nuevos tiempos.

La FIA es una organización sin fines de lucro que tiene como finalidad promover el bienestar de sus asociados, mediante la ayuda y auxilios mutuos; el crecimiento potencial de la FIA va depender de la realización, así como su implementación de un plan estratégico, motivo por el cual el presente trabajo de investigación ha realizado un análisis de sus procesos administrativos, el establecimiento de un plan estratégico, así como el diseño inicial de su estructura organizacional estableciendo una misión, visión y valores los cuales han servido de base fundamental para la implementación del plan estratégico el cual se ha traducido en un mejor desempeño de la Gerencia General, así como una mejor gestión de sus asociados, además del incremento del índice financiero de la FIA.

**Palabras Claves:** Proceso administrativo, proceso estratégico, servicios pecuniarios.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Aguilera, S. (20 de 11 de 2019). *Repositorio de la Universidad Javeriana*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46196/TESIS%20SOFIA%20AGUILERA%20-%20TALLER%20DE%20GRADO%20-%20V8%20FINAL%20corregida%20nov29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cadillo, C. (04 de 01 de 2017). *Repositorio USIL*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3504/1/2017\\_Pereira-Pereira.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3504/1/2017_Pereira-Pereira.pdf)
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico, D.C: McGraw-Hill Interamericana, 2006.
- Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional*. Mexico, D.F: Cengage Learning Latin America, 2011.
- D'alessio, F. (2008). *El Proceso Estratégico, Un enfoque de Gerencia*. Naucalpan de Juárez, Estado de México : Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Duarte, T. (02 de 10 de 2018). *satisfacciondelcliente.com*. Obtenido de <https://satisfacciondelcliente.com/como-demostrar-el-roi-de-un-programa-de-satisfaccion-del-cliente/>
- Garcia, S. (26 de 02 de 2015). *Repository.unimilitar.edu.co*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13647/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf;jsessionid=FD3204CA571EB608082E6EFEFABB7671?sequence=2>

- Hitt, M., Duane, I., & Hoskisson, R. (2008). *Administracion Estrategica* . México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Inc.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial* . México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Morán, A., & Yuquilema, B. (08 de 08 de 2018). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenidode <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33570/1/TESIS%20Moran-Yuquilema.pdf>
- Münch, L. (2007). *Administración*. Mexico, D.C: Pearson Educación de México, S.A. de C.V, 2007.
- Ortiz, C. (10 de 10 de 2017). *Repositorio Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15650/1/T-UCE-0003-CAD-001CA.pdf>
- Robbins, S., & Mary, C. (2010). *Administración* . Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Soldevilla P. & Cordobés M. Contabiliad y Direccion. (2012). La gestión en las Entidades No Lucrativas: Aspectos distintivos . Revista CDastellanos .