



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Evaluación de los procesos administrativos en la división de clientes particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote 2011”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Guerra Gómez, Eddie Teodoro ([ORCID: 0000-0002-8404-2181](https://orcid.org/0000-0002-8404-2181))

Huamán Enriquez, Wilder Javier ([ORCID: 0000-0002-9424-748X](https://orcid.org/0000-0002-9424-748X))

ASESORES:

Dr. Espinoza De La Cruz, Manuel Antonio ([ORCID: 0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

Dr. Mucha Paitán, Ángel Javier ([ORCID: 0000-0003-1411-8096](https://orcid.org/0000-0003-1411-8096))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Jehová, mi Dios, mi creador, por su verdadero e inconmensurable amor, por ser mi mejor guía y maestro.

A mis queridos padres: Teodoro y Rosa, con todo mi amor y admiración, a quienes debo y agradezco cada uno de mis logros.

A mi querida esposa Silvia e hija Edith; a mis hermanos: Henry, Roxana, Roger, Juliana, Erika, gracias por su apoyo incondicional, por sus excelentes orientaciones y porque, de una u otra manera han sido y, siempre serán un estímulo y motivación en mi vida.

Eddie.

A mi querido y entrañable padre que está en el cielo, a mi madre Mercedes, por brindarme un hogar cálido lleno de amor y enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para el logro de mis objetivos.

A mi amada esposa Cristina e hija Kiara, por su paciencia y sacrificio, al ayudarme a enfrentar los obstáculos con alegría y por acompañarme en todos los momentos más importantes de mi vida.

Wilder.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por su amor, su misericordia y por enseñarnos el camino correcto de la vida, guiándonos y fortaleciéndonos cada día, a través del Espíritu Santo.

A nuestros familiares y en especial a nuestro profesor y asesor; Mucha Paitán Ángel Javier, por su valiosa instrucción, asesoramiento, colaboración y generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad intelectual y experiencia profesional / académica en un marco de confianza, afecto y amistad, requisitos fundamentales para el desarrollo de la presente tesis.

A todas las personas que, de un modo u otro, han sido copartícipes en la elaboración de esta tesis.

Los autores.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra,muestreo y unidad de análisis.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Tareas a cumplir</i>	15
Tabla 2. <i>Grado de importancia</i>	17
Tabla 3. <i>Necesidad de colaboración</i>	19
Tabla 4. <i>Procedimientos, funciones y deberes</i>	21
Tabla 5. <i>Revisión de procesos</i>	23
Tabla 6. <i>Tareas para satisfacer al cliente</i>	25
Tabla 7. <i>Grado de importancia de procesos</i>	27
Tabla 8. <i>Necesidad de colaboración</i>	29
Tabla 9. <i>Principales procedimientos, funciones y deberes</i>	31
Tabla 10. <i>Necesidad de revisión de procesos</i>	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Tareas a cumplir</i>	16
Figura 2. <i>Grado de importancia</i>	18
Figura 3. <i>Necesidad de colaboración</i>	20
Figura 4. <i>Procedimientos, funciones y deberes</i>	22
Figura 5. <i>Revisión de procesos</i>	24
Figura 6. <i>Tareas para satisfacer al cliente</i>	26
Figura 7. <i>Grado de importancia de procesos</i>	28
Figura 8. <i>Necesidad de colaboración</i>	30
Figura 9. <i>Principales procedimientos, funciones y deberes</i>	32
Figura 10. <i>Necesidad de revisión de procesos</i>	34

Resumen

El presente trabajo de investigación asumió como objetivo principal conocer los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, 2011. Asimismo, se consideró objetivos específicos: identificar los problemas de los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote; analizar los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote y proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos en la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote.

Por otro lado, la muestra estuvo conformada por 21 clientes particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote y 19 organizaciones públicas/privadas que asumieron vínculo comercial con la empresa. Con respecto al instrumento de validación y confiabilidad, se empleó un cuestionario para evaluar los procesos administrativos.

En base a la investigación realizada podemos concluir que es importante conocer integral y, objetivamente; los procesos administrativos, puesto que, es considerado, como un elemento indispensable, para la obtención de la eficiencia institucional sobre los procedimientos diarios en la ejecución de labores.

Palabras clave: Proceso, Empresa, Trabajadores.

Abstract

The present research work assumed as its main objective to know the administrative processes of the Division of Private Customers of the Industrial Service of the Navy - Chimbote, 2011. Likewise, specific objectives are considered: to identify the problems of the administrative processes of the Division of Private Customers of the Industrial Service of the Navy - Chimbote; analyze the administrative processes of the Division of Private Customers of the Industrial Service of the Navy - Chimbote and propose strategies to improve the administrative processes in the Division of Private Customers of the Industrial Service of the Navy - Chimbote.

On the other hand, the sample consisted of 21 private clients of the Marine Industrial Service - Chimbote and 19 public / private organizations that assumed a commercial link with the company. Regarding the validation and reliability instrument, a questionnaire was used to evaluate the administrative processes.

Based on the research carried out, we can conclude that it is important to know comprehensively and objectively; the administrative processes, since, it is considered, as an indispensable element, for the obtaining of the institutional efficiency on the daily procedures in the work execution.

Keywords: Process, Company, Workers.

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos tiempos, los colaboradores o también, considerados en la época presente como talento humano, son vistos y valorados por la mayoría de centros laborales como parte fundamental de la razón de ser de las mismas, en vista de que, son aquellos los representantes máximos de encaminar esfuerzos y otorgar valor a sus compañías.

Cabe mencionar que, anteriormente haciendo énfasis a la escuela de relaciones humanas, la vía fundamental para la conformación y desarrollo de una empresa fue el determinante financiero.

De momento, en lo que respecta la valoración de los subordinados, se orienta a los conocimientos y habilidades que pueden conceder hacia la mejora continua, en los procesos integrales de las compañías.

Por otro lado, una de las características y/o consideraciones hacia dónde las organizaciones deberían basarse, corresponde a los procedimientos administrativos correctamente regulados, los mismos que, conduzcan a la realización y obtención de conocimientos eficientes.

Asimismo, dentro de las constantes falencias organizacionales que repercute considerablemente en el logro del reconocimiento a la excelencia institucional, incurre en la falta de retroalimentación a los procesos integrales, propiamente establecidos para efectuar las actividades laborales del día a día.

En América Latina, las organizaciones han establecido una serie de criterios conducentes a la cuantificación del desempeño laboral-DL, según corresponde, es una labor significativa y, asimismo, compleja, puesto que, en gran medida, depende del DL; la calidad/prestigio de los bienes-servicios que confieren las compañías.

En nuestro país, las compañías realizan su mayor esfuerzo para conservar y, además, poder formar estabilidad institucional; incrementar sus ingresos y lidiar con las nuevas y constantes perspectivas del mercado.

La empresa Servicios Industriales de la Marina SIMA PERU S.A; es una institución estatal, de carácter/derecho privado, relacionado al ámbito del Ministerio de Defensa.

Que asume el criterio de: impulsar y mejorar la industria naval y, de la misma manera, las elaboraciones complementarias-conexas, dentro de las mismas, la producción metal mecánica.

En Chimbote, desde el 01 de marzo de 1975 se encuentra en funcionamiento uno de los centros de operaciones de SIMA PERU S.A, según estructura orgánica; consolidado como: SIMA CHIMBOTE.

La empresa SIMA, en lo que respecta, durante el tiempo vigente realizando labores en la ciudad de Chimbote, ha sido participe de cambios, con la finalidad de renovar su estructura institucional y, además, el soporte tecnológico de la misma; de este modo, la organización en los últimos años se ha orientado en adoptar cambios, con la visión objetiva de: alinearse a las nuevas predisposiciones especializadas (tecnológicas, calidad de servicio), mismos que han sido requeridos por sus usuarios y entorno competitivo.

Por otro lado, como toda organización en transcurso de desarrollo presenta dificultades, siendo la carencia de evaluación y coordinación de técnicas administrativas la falencia mayormente significativa que ostenta la división de clientes-particulares del Departamento de Producción del Servicio Industrial de la Marina en la ciudad de Chimbote, las cuales circunscriben: falta de compromiso en la realización de prestezas por parte de un porcentaje de colaboradores, registro insuficiente de las tácticas excedentes en las labores diarias, resistencia al cambio, deficiente comunicación y división de actividades entre las diversas áreas, no contar con una base actualizada con los datos de los clientes según las nuevas formas de comunicación: directa e interactiva (correo electrónico, contacto móvil), asimismo, falta de reuniones objetivas para incluir procedimientos estratégicos.

Las diversas inexactitudes han repercutido en un ámbito de insatisfacción, generando contrariedades entre los clientes y en la calidad de servicio-CS concedido.

De un modo u otro, esto impide que la institución asuma resultados favorables en referencia a su razón de ser.

Frente a lo manifestado anteriormente, el planteamiento del problema fue el siguiente:

¿Cómo se presentan los procesos administrativos en la División de Atención al Cliente del SIMACHI – 2011?

La siguiente investigación se justificó por diversos fundamentos: en primer lugar, porque buscó la obtención y el mantenimiento de un nivel de servicio que asuma ventaja competitiva, orientando esfuerzos hacia la complacencia de sus clientes externos; en segunda estancia; porque se incluyó un análisis, haciendo énfasis en el área de: atención a clientes particulares-grado de satisfacción del cliente, que tuvo por finalidad constituir un procedimiento para la mejoría del DL; por último, se optó por emplear tecnología nueva y, realizar selección de personal, asumiendo perfiles idóneos-profesionales con habilidades y capacidades conforme a las exigencias de la organización, en virtud de: satisfacer los requerimientos de los usuarios internos/externos, incluyendo el ímpetu de seguir siendo reconocido como una institución líder, correspondiente en: labores de reparación y construcción naval.

Del mismo modo para la siguiente investigación se consideró como objetivo general; conocer los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, 2011.

Los objetivos específicos fueron; identificar los problemas de los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote; analizar los procesos administrativos; y, por último: proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos.

La hipótesis general, fue: los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, se encuentran inadecuadamente organizados.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron trabajos previos conducente a los procesos administrativos que, asimismo, se estimó como contribución sumamente pertinente, a nivel internacional y nacional para la presente investigación.

Los antecedentes a nivel internacional: En Portugal, Ferreira et al. (2021) en su estudio, respecto al análisis de satisfacción de múltiples criterios; concluyeron que, las organizaciones deben asumir ciertos discernimientos con la finalidad de ostentar gestiones direccionadas y eficientes, para lo cual, efectuar planteamientos determinantes en lo que corresponde a: comunicación asertiva integral-interactiva entre las diversas áreas que dispone la firma, calidad, eficiencia y disponibilidad en los procesos de ejecución de labores, y, además, programación de las actividades, a tal efecto de: incluir un orden en la realización del cumplimiento de los oficios diarios. En Finlandia, Smolander et al. (2021) en su estudio, correspondiente a los cambios en los contratos, procesos y cooperación de proyectos-sistemas empresariales; concluyeron que, las modalidades de cumplimiento laboral y/o colaboraciones, asumen variaciones en virtud de los diversos obstáculos, sucesos externos-internos, dificultades y etapas del proyecto, en dónde, una serie de rasgos institucionales (estándares de comunicación, habilidades de gestión de proyectos, tratados, relaciones personales) asumen cambios. En Ucrania, Pozigun (2021) en su investigación sobre procesos administrativos; concluyó que, uno de los elementos fundamentales para efectuar y/o alcanzar resultados propicios en lo que concierne los mecanismos de gestión, en dónde, las compañías se apoyen en una persona idónea, que ostente formación metódica, el mismo que, conserve dominio integral con el objetivo común/institucional, que, incluya la habilidad de fomentar la comprensión-entendimiento en los subordinados. Putro & Fitriati (2021) en su investigación sobre los efectos del régimen empresarial en sus metodologías laborales; concluyeron que, en las instituciones públicas, la dimensión estructural contempla un valor mucho más significativo, en correspondencia con la agencia y las extensiones de capital social en el impulso del procedimiento de asistencia en la compañía. En Reino Unido, Cave (2021) en virtud de su investigación referente a un régimen de redes con acceso administrado; concluyó que, a las organizaciones les corresponde asumir en consideración, determinados aspectos para el diseño y

ejecución de una plataforma virtual, en lo que concierne: un análisis previo a razón de sus usuarios, adjudicando bases regulatorios para el correcto ejercicio de la misma. Desarno et al. (2021) conforme a su estudio, respecto a: consideraciones de gestiones empresariales; concluyeron que, preexiste un reconocimiento transcendental sobre la alineación de un proceder de planificación orientado hacia una sucesión eficiente, correspondiente a la necesidad creciente de las organizaciones por ostentar con líderes capaces de asumir puestos críticos en casos diversos (ascensos, expansión, creación de nuevos puestos, jubilación, muerte). En Dinamarca, Eskesen (2021) respecto a su estudio sobre una perspectiva de diseño de contrato para proporcionar los propósitos de la regulación de servicios públicos; concluyó que, las experiencias exponen cómo la orientación en algunos fines conduce a la desintegración de otras. En Finlandia, Sulonen et al. (2020) en su investigación, correspondiente a las posibilidades y los beneficios de aplicar un enfoque orientado al cliente; concluyeron que, dentro del marco de atención al cliente, los usuarios tienden a inclinarse por el trato/servicio directo, puesto que, les genera mayor confianza ser partícipes, en virtud de que los clientes internos asuman y respeten con mayor consideración sus intereses, correspondiente a los diversos trámites documentarios, por lo que, el estudio exterioriza la importancia de los métodos estratégicos-cooperativos de gestión, procedentes de cada compañía. En China, Wei et al. (2020) en su investigación respecto a la gestión de las relaciones entre empresas, con una muestra de 103 compañías; concluyeron que, para que las empresas poseen mejoría en su imagen institucional, les corresponde incluir actividades conducentes a: políticas corporativas de responsabilidad social/PCSR, las mismas que, comprometen ser realizadas con la razón de ser por interés público y, bajas de beneficios propio. En Ucrania, Tetyana (2020) en su estudio, con el propósito de identificar el papel de la comunicación estratégica-CE en los procedimientos ejecutivos; concluyó que, la CE es parte fundamental de los procesos de gestión administrativa de las compañías, en el que, se encauza fuertemente en la realización de las finalidades estratégicas y, mantenimiento del posicionamiento estratégico. En Reino Unido, Foroudi et al. (2019) en su estudio, sobre una muestra de 285 personas, referente al mejoramiento de la imagen institucional de las organizaciones, referente al comportamiento del establecimiento conjunto de valor para los usuarios;

concluyeron que, según los hallazgos alcanzados, se argumenta la importancia de contar con un sitio web estructurado objetivamente, dado que, el impacto hacia los clientes demostró ser altamente positiva y acreditada. En Bélgica, Wautelet (2019) en su investigación referente a procesos de gobernanza impulsado por modelos apoyado en la evaluación de impacto estratégico de los servicios; concluyeron que, la representación de las tácticas institucionales se emite por medio de los objetivos estratégicos, instaurados con objetividad por las compañías, incluyendo dentro de la constitución de las mismas, tres etapas/fases: evaluar, dirigir, monitorear, que permite de tal modo, integrar niveles de dirección como una cubierta normativa/estratégica con la finalidad de hacer frente a las adversidades presentes y futuras. En Alemania, Rohn et al. (2019) en su investigación respecto a la exploración de los factores críticos de éxito; concluyeron que, a pesar de no contar con un fundamento sistemático integral orientado en las plataformas digitales, existe gran excelencia práctica sobre la misma, por lo que, incluyeron seis (6) criterios de éxito a modo de contribución: creación de valor(V)/entrega de V./ dimensiones de captura de V./ avance y sensibilización de la evolución digital/ diseño de plataforma adecuada y el juicio estratégico de los proveedores de plataforma y, por último, promoción de una cultura de puesta en marcha como factores centrales de éxito. En Estados Unidos, Parast & Golmohammadi (2019) en su estudio, con la finalidad de investigar los determinantes de la satisfacción de los usuarios; concluyeron que, el elemento decisivo para la ejecución de significativas prácticas de eficacia-calidad es el liderazgo, por lo que, es crucial para las organizaciones contar con una persona idónea para asumir las responsabilidades que le corresponde a la institución. Asimismo, los resultados alcanzados señalaron que la realización de programación estratégica-PE se orienta a una influencia significativa sobre el enfoque del cliente y la satisfacción. En Ecuador, Toapanta et al. (2019) en su investigación con la finalidad de identificar diversos procesos administrativos; concluyeron que, según los resultados obtenidos, un gran porcentaje de organizaciones han sido víctimas de infiltración de la data organizacional, en virtud de que las compañías no ostentan una plataforma web adecuada/estructura en su totalidad, por lo que, es necesario formular-planificar-definir estrategias que puedan ser excedentes de alternativa, para prevenir/reducir el ciberataque. Eliason (2016) en su estudio correspondiente a la sincronización de

ciclos del procesamiento administrativo; concluyó que, en base a la obtención del logro de sistemas funcionarios, regulados, son considerados complejos, aquellos ciclos de procesamiento, debido a una variedad de factores conducentes a la eficiencia interna/externa de las organizaciones, que deben ejecutarse respecto a una serie de políticas de adaptación-adaptativas para la operatividad eficiente en los procesos que asumen las mismas. De esta forma, es sustancial que las compañías direccionen esfuerzos en la realización de labores acorde a los requerimientos de los usuarios/mercado meta. En Brasil, Lima et al. (2016) en su investigación, con el propósito de establecer un precedente táctico en virtud de, profundizar operaciones y servicios para los usuarios; concluyeron que, si la finalidad de las empresas es: asumir efectividad operativa y mejoría en los costos, les corresponde valorar las perspectivas y las exigencias de los clientes externos, orientando tales particularidades en las instalaciones de comunicación-infraestructura de los sistemas, asimismo, las solicitudes, considerando la cantidad de servicios que brindan según la diversidad de modalidades que manejan (virtual, presencial, mixto). En Brasil, Santos & Spring (2015) en su estudio, respecto a servicios empresariales intensivos; concluyeron que, en virtud de los conocimientos funcionarios que ocupan los gerentes para el mejoramiento constante de las compañías, además de la formación del cliente, también, manejan condiciones provisorias y de gestión de problemas para contrarrestar la contribución condicionada de los usuarios, por tal, forjan uso bajo una modalidad complementaria, siendo capacitadas por la experiencia de los mismos. En China, Zhang et al. (2015) en su investigación respecto a la repercusión de los medios tecnológicos y los conocimientos especializados de co-creación sobre la participación del cliente; concluyeron que, en los últimos años el intermediario transcendental para instituir un vínculo redituable entre empresa-clientes, son las redes sociales, en dónde, si la empresa constituye una plataforma uniforme y bien estructurada, que admita una interacción participativa, acorde a las particularidades de su mercado-objetivo, asumiría un porcentaje considerable de influencia sobre sus clientes, puesto que, la institución estaría estableciendo integración social y experiencia institucional. En China, Lai et al. (2014) en virtud de su estudio, con la finalidad de examinar el papel de la integración del cliente en el vínculo prácticas-desempeño, sobre una muestra de 134 organizaciones; concluyeron que, la

integración entre clientes-implicaciones de desempeño financiero-mercado deben mantenerse unificados, para lo cual, les concierne a los gerentes implementar mencionada particularidad, efectuando las orientaciones correspondientes según los objetivos de desempeño y su sistema de cadena de suministro en la era de la complejidad global.

Con respecto a la investigación nacional, fue la siguiente:

Salazar y Vegas (2014) respecto a su investigación, con el propósito de determinar las características de la gestión de procesos administrativos (GDA) y la calidad del servicio (CS), a razón de 350 usuarios como parte de la muestra; concluyeron que, según los resultados obtenidos la GDA ostenta mayor fundamento sobre la CS, en dónde, la distribución de los datos se centra mayormente en la GDA.

Para este trabajo de investigación, se incorporó teorías que fueron expuestas por autores diversos, que forjaron referencia acerca de: procesos administrativos.

Las teorías que determinaron los procesos administrativos (PA) fueron los siguientes:

Teoría Clásica de la Administración o también conocida como Corriente Fayolista, que fue desarrollado por el ingeniero Henry Fayol en 1916; dónde, su modelo se estableció en un enfoque institucional en torno a elementos: sistemático-integral (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) correspondiente en la realización de un diagnóstico absoluto a las compañías.

De este modo, la finalidad del autor fue resaltar la importancia de no solo vender como producir y/o respaldarse económicamente como, además, velar por los bienes de la empresa.

Por otro lado, se detalló conceptos y definiciones claves para los procesos administrativos:

Koontz y Weihrich (2002) señalaron que una perspectiva operacional, forjado para llevar a cabo el vínculo directo entre ciencia-teoría mediante la implementación direccionada en la administración, haciendo énfasis a los procesos administrativos.

Stoner (2014) indicó que, los PA son un conjunto de ocupaciones independientes, que conforman un juicio holista-total.

Robbins et al. (2013) manifestaron que, en referencia a los PA, son procedimientos sistemáticos conducentes a la operatividad de labores, en dónde, los altos mandos-gerentes realizan acciones y/o actividades conexas en virtud de, lograr obtener los objetivos institucionales propuestos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue asociado a una investigación aplicada; dónde, se estableció la conversión del razonamiento teórico/práctico, la misma que, permitió integrar un conjunto de operaciones metódicas a fin de incorporar soluciones conducentes a las problemáticas institucionales, propiamente delimitados (Lozada, 2014).

Por otro lado, el enfoque fue orientado hacia una investigación cuantitativa, por lo que, a través de una serie de análisis estadísticos y comprobaciones, confirió en términos numéricos crear un marco referencial respecto al proceder del problema planteado.

Hernández y Mendoza (2018a) en alusión al nivel de investigación descriptiva, señalaron que asume ciertas particularidades, como: definir, describir y analizar características pertenecientes a las variables, en virtud de su realidad; de tal modo, la presente correspondió al nivel investigativo ya mencionado.

En lo que respecta el diseño fue no experimental – transversal, dado que, no preexistió manipulación alguna y, además, el estudio fue ejecutado en un periodo de tiempo concreto (Hernández y Mendoza, 2018b).

Esquema del diseño de investigación:



Dónde:

M: Muestra

O: Observación de la variable Procesos administrativos.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1

Robbins et al. (2013) indican respecto a los procesos administrativos como:

Procedimientos sistemáticos conducentes a la operatividad de labores, en dónde, los altos mandos-gerentes realizan acciones y/o actividades conexas en virtud de, lograr obtener los objetivos institucionales propuestos.

Definición operacional

Variable 1

Procesos administrativos:

Es un conjunto de fases y actos continuos e interrelacionados de las labores que se ejecutan dentro de una compañía, con la finalidad de efectuar un propósito concluyente, propiamente establecido.

Dimensiones

Procesos administrativos (Variable 1)

Sus dimensiones son los siguientes: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

La variable (procesos administrativos) fue la escala de medición ordinal, puesto que se buscó la jerarquía y el orden.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población, es una agrupación de individuos, los mismos que, refieren definidos rasgos en común (Hernández y Mendoza, 2018).

En este caso se aplicó una encuesta/entrevista a un número considerable (mayoritario) de clientes de la empresa en estudio y, además, con aquellas organizaciones con las que, asumió relaciones laborales.

Criterios de inclusión:

- Se consideraron usuarios particulares de ambos sexos (masculino y femenino) de la ciudad de Chimbote.
- Se consideraron a las organizaciones pertenecientes a la región/Ancash sobre las cuales, existía compromiso comercial.

Criterios de exclusión:

- Se excluyeron a los usuarios que no pertenecían a la entidad local.
- Se exceptuaron compañías no integrado a los fines de la empresa y a la región.

Muestra

De tal forma, la muestra fue conformada por 21 clientes particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote y 19 organizaciones públicas/privadas con las que la firma asumió vinculo comercial.

En términos concluyentes, la muestra ascendió a un total de: 45 individuos.

Muestreo

La técnica estadística empleada en el presente trabajo de investigación para la obtención de la muestra fue: muestreo probabilístico de tipo azar simple.

Unidad de Análisis

Estuvo conformado por 45 personas entre clientes/organizaciones afines a la empresa de Servicio Industrial de la Marina, Chimbote-2011.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Hernández et al. (2014) indican que se le denomina técnica a la condición de recolección de datos, los mismos que, permitan el estudio en virtud de la opinión/información desde la perspectiva del ser humano.

De esta manera, la técnica que se empleó para el desarrollo del estudio fue la encuesta y, asimismo, el método de observación; que admitió la obtención de datos precisos, sobre los usuarios y las organizaciones relacionadas a la empresa de Servicio Industrial de la Marina, Chimbote-2011.

Instrumentos:

Hernández y Mendoza (2018) precisan que, el cuestionario se conforma por una cantidad específica de interrogantes, conducentes al estudio de una o más variables.

De tal forma, se manejó un cuestionario, como instrumento para la recolección de datos, las mismas que, circunscribieron preguntas concernientes a la variable procesos administrativos.

Además, se llevó a cabo la observación del tipo no estructurada, que accedió a la consignación de los procesos y las opiniones generales que motivaron los hechos, bajo una cualidad espontánea.

3.5 Procedimientos

En lo corresponde, para el proceso ejecutado hacia la recolección de datos, fueron programaciones prácticas y fundamentales, dónde, en primera instancia; se diseñó, para posteriormente, aplicar la encuesta, asumiendo la modalidad física, sobre la muestra objetiva.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación presente, fue circunscrita hacia la estadística descriptiva, que facilitó la recopilación, organización y, además, admitió el análisis e interpretación de la información de modo: accesible.

En lo que corresponde, posteriormente, se efectuó la representación a través de tablas y gráficos.

3.7 Aspectos éticos

En lo que respecta, el desarrollo y/o proceso del presente trabajo de investigación; se consideró y, asimismo, respetó el código de ética de la Universidad César Vallejo. Por otro lado, cabe resaltar que, en correspondencia a la recopilación de datos y el levantamiento de información asumieron el criterio de verificación, en dónde, se confirmó y contrastó la validez de cada proceso ejecutado.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico N° 1: Identificar los problemas de los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote 2011.

Tabla 1

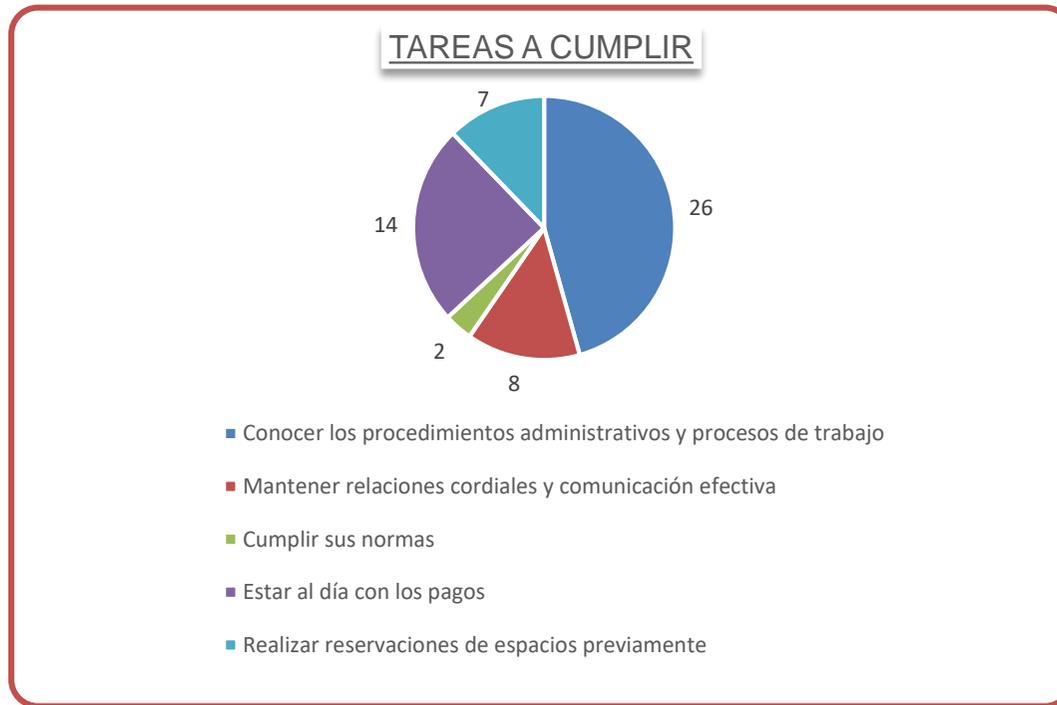
Tareas a cumplir.

Válido	Encuestados	
	Nº	%
Conocer los procedimientos administrativos y procesos de trabajo	26	46%
Mantener relaciones cordiales y comunicación efectiva	8	14%
Cumplir sus normas	2	3%
Estar al día con los pagos	14	25%
Realizar reservaciones de espacios previamente	7	12%
TOTAL	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a organizaciones afines a la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 1

Tareas a cumplir.



Fuente: Tabla 1.

Interpretación

En la figura 1 se muestra que 26 empresas-clientes asumieron la intención de evaluar los ordenamientos administrativos/trabajo; en contraste, 2 señalaron desinterés por efectuar sus políticas institucionales.

Tabla 2

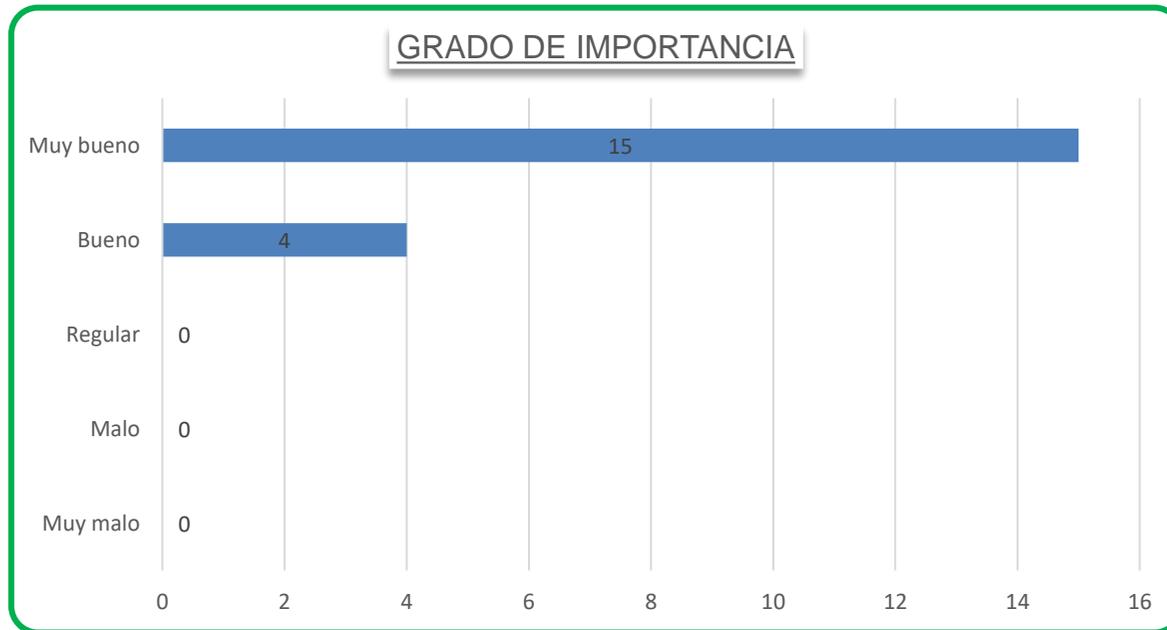
Grado de importancia.

Válido	Encuestados	
	Nº	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	4	21%
Muy bueno	15	79%
TOTAL	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a organizaciones afines a la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 2

Grado de importancia.



Fuente: Tabla 2.

Interpretación

En la figura 2 se muestra que 19 empresas-clientes desde la perspectiva económica asumieron gran interés, por continuar destinando fondos y creyendo en sus medios de sostenimiento, industria y producción.

Tabla 3*Necesidad de colaboración.*

Válido	Encuestados	
	Nº	%
En gran medida	6	32%
En mediana medida	9	47%
En baja medida	4	21%
En nada	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a organizaciones afines a la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 3

Necesidad de colaboración.



Fuente: Tabla 3.

Interpretación

En la figura 3 se muestra que 15 organizaciones-clientes indicaron sobre la empresa de Servicio Industrial de la Marina-Sede Chimbote; en gran/mediana medida debe ofrecer mayor asistencia y contribución a sus usuarios, en virtud de: la mejoría de los sistemas-servicios proporcionados.

Tabla 4

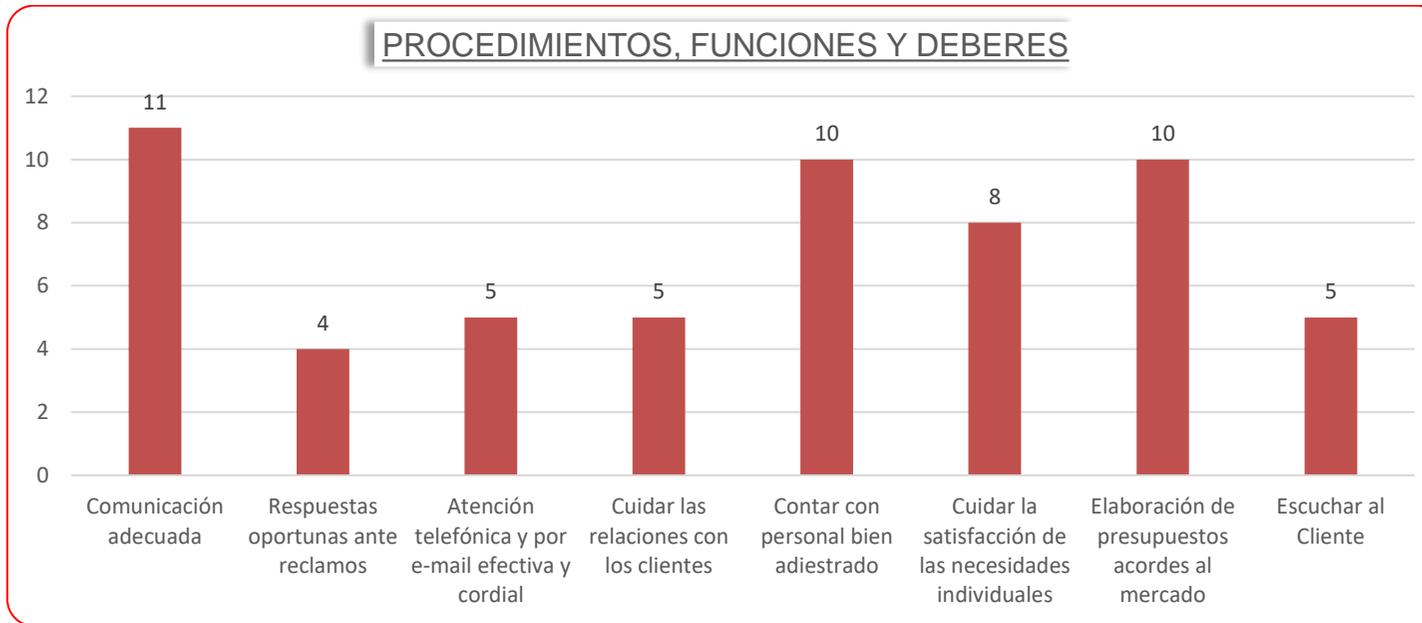
Procedimientos, funciones y deberes.

Válido	Encuestados	
	Nº	%
Comunicación adecuada	11	19%
Respuestas oportunas ante reclamos	4	5%
Atención telefónica y por e-mail efectiva y cordial	5	9%
Cuidar las relaciones con los clientes	5	9%
Contar con personal bien adiestrado	10	18%
Cuidar la satisfacción de las necesidades individuales	8	13%
Elaboración de presupuestos acordes al mercado	10	18%
Escuchar al Cliente	5	9%
TOTAL	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a organizaciones afines a la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 4

Procedimientos, funciones y deberes.



Fuente: Tabla 4.

Interpretación

En la figura 4 se muestra que 11 empresas-clientes señalaron respecto a la comunicación adecuada como un elemento esencial para garantizar una relación unificada entre procedimientos-funciones-deberes que la organización en estudio debe asumir; en contraste, 4 optaron por objeciones fundamentadas ante reclamos.

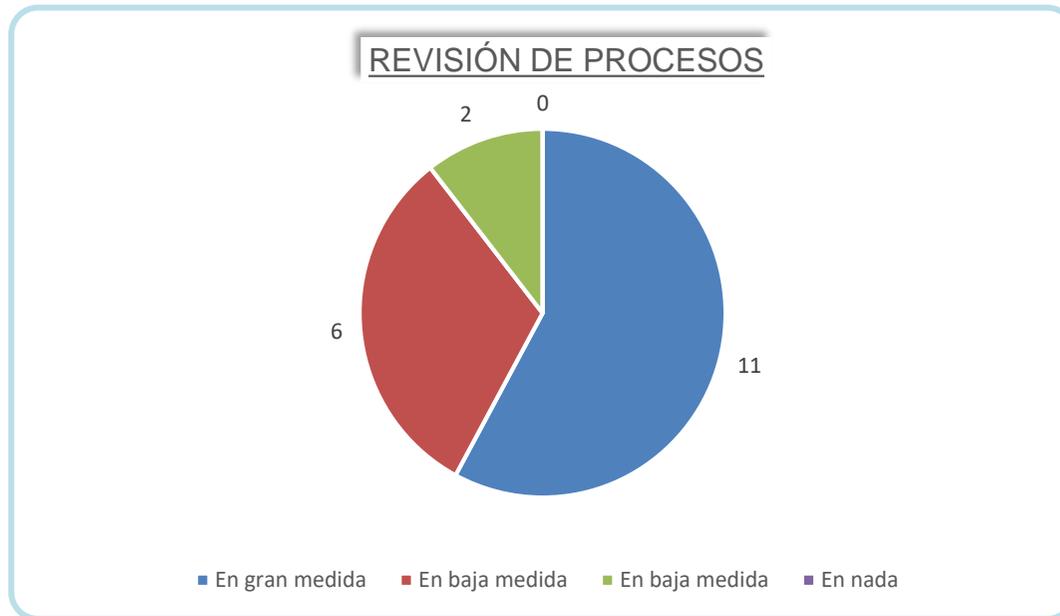
Tabla 5*Revisión de procesos.*

Válido	Encuestados	
	Nº	%
En gran medida	11	58%
En baja medida	6	32%
En baja medida	2	10%
En nada	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a organizaciones afines a la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 5

Revisión de procesos.



Fuente: Tabla 5.

Interpretación

En la figura 5 se muestra que 11 organizaciones-clientes indicaron que la empresa Servicio Industrial de la Marina debería verificar/reformar sustancialmente sus procesos, con la finalidad de: mejorar y/o adecuarse a las constantes pretensiones del mercado.

Objetivo específico N° 2: Analizar los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote 2011.

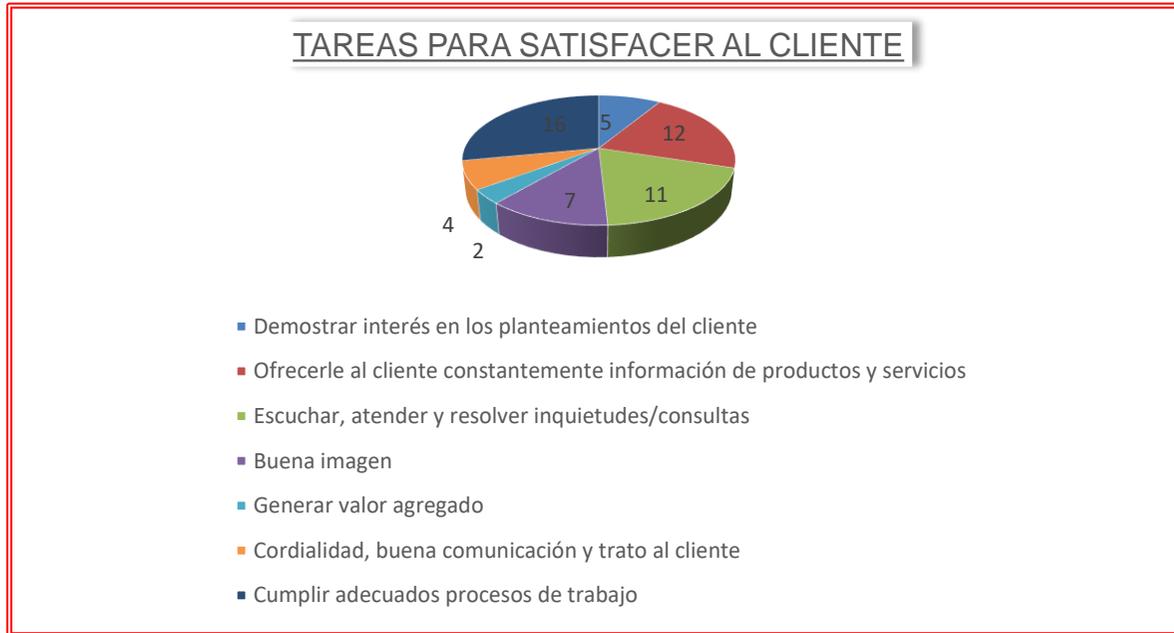
Tabla 6

Tareas para satisfacer al cliente.

Válido	Encuestados	
	Nº	%
Demostrar interés en los planteamientos del cliente	5	9%
Ofrecerle al cliente constantemente información de productos y servicios	12	21%
Escuchar, atender y resolver inquietudes/consultas	11	19%
Buena imagen	7	12%
Generar valor agregado	2	4%
Cordialidad, buena comunicación y trato al cliente	4	7%
Cumplir adecuados procesos de trabajo	16	28%
TOTAL	57	100%

Figura 6

Tareas para satisfacer al cliente.



Fuente: Tabla 6.

Interpretación

En la figura 6 se muestra que 16 subordinados señalaron lo fundamental de otorgar un servicio pertinente, que debería ser enfocado en los intereses de los usuarios; en contraste, 2 señalaron incluir y/o desarrollar plusvalías.

Tabla 7

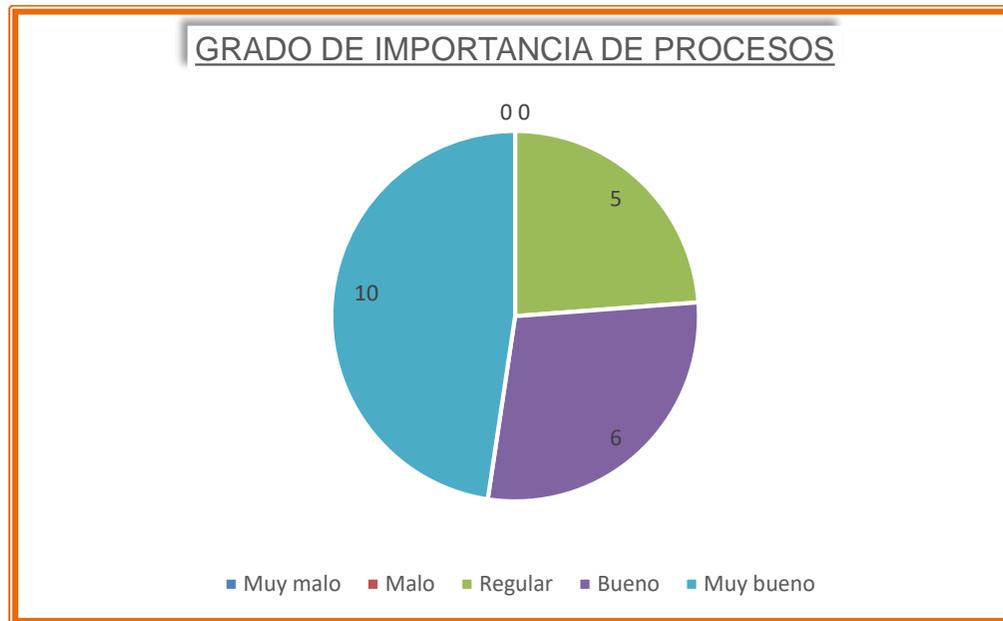
Grado de importancia de procesos.

Válido	Encuestados	
	Nº	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	5	23%
Bueno	6	29%
Muy bueno	10	48%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 7

Grado de importancia de procesos.



Fuente: Tabla 7.

Interpretación

En la figura 7 se muestra que 16 subordinados establecieron un significativo grado de importancia, con respecto a los procesos ejecutados por la empresa de Servicio Industrial de la Marina-Sede Chimbote.

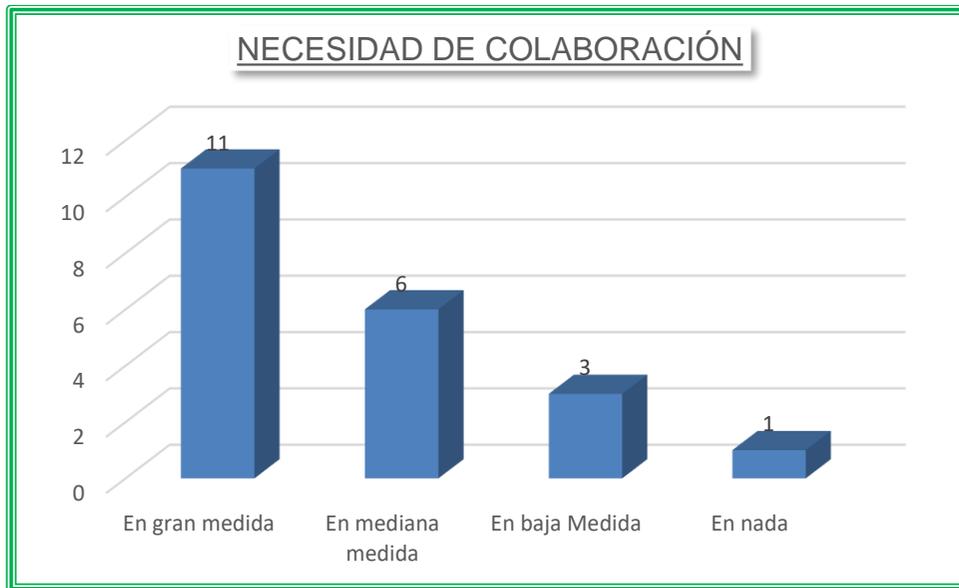
Tabla 8*Necesidad de colaboración.*

Válido	Encuestados	
	Nº	%
En gran medida	11	52%
En mediana medida	6	29%
En baja Medida	3	14%
En nada	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 8

Necesidad de colaboración.



Fuente: Tabla 8.

Interpretación

En la figura 8 se muestra que 17 subordinados establecieron un interés alto por obtener mayor asistencia e intervención de la alta jerarquía, con la finalidad de: adquirir un soporte adicional, que les permita cumplir con las actividades diarias e incluir mejoras en las mismas.

Tabla 9

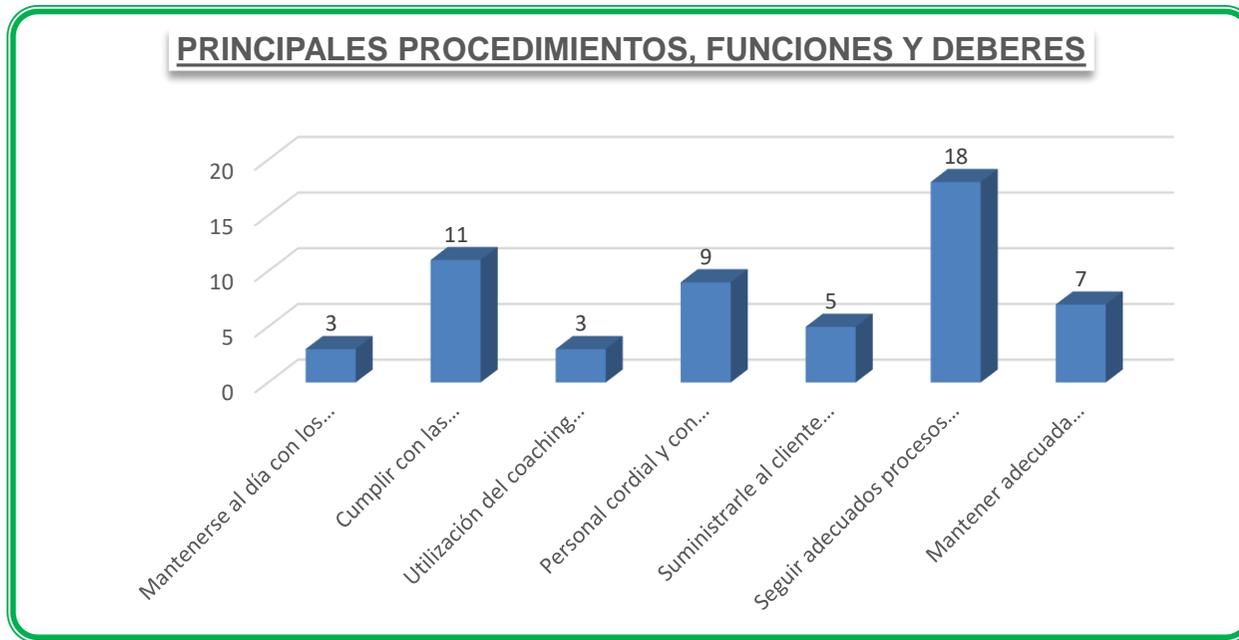
Principales procedimientos, funciones y deberes.

Válido	Encuestados	
	Nº	%
Mantenerse al día con los programas de servicios	3	6%
Cumplir con las necesidades individuales y colectivas de los clientes	11	19%
Utilización del coaching como herramienta de mejora continua	3	5%
Personal cordial y con vocación	9	16%
Suministrarle al cliente información confiable	5	9%
Seguir adecuados procesos administrativos	18	32%
Mantener adecuada comunicación	7	13%
TOTAL	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 9

Principales procedimientos, funciones y deberes.



Fuente: Tabla 9.

Interpretación

En la figura 9 se muestra que 18 subordinados señalaron que parte fundamental del éxito organizacional consiste en: asumir-orientar apropiados medios administrativos; en contraste, 3 señalaron al coaching como medio para la mejoría de procedimientos constantes.

Tabla 10

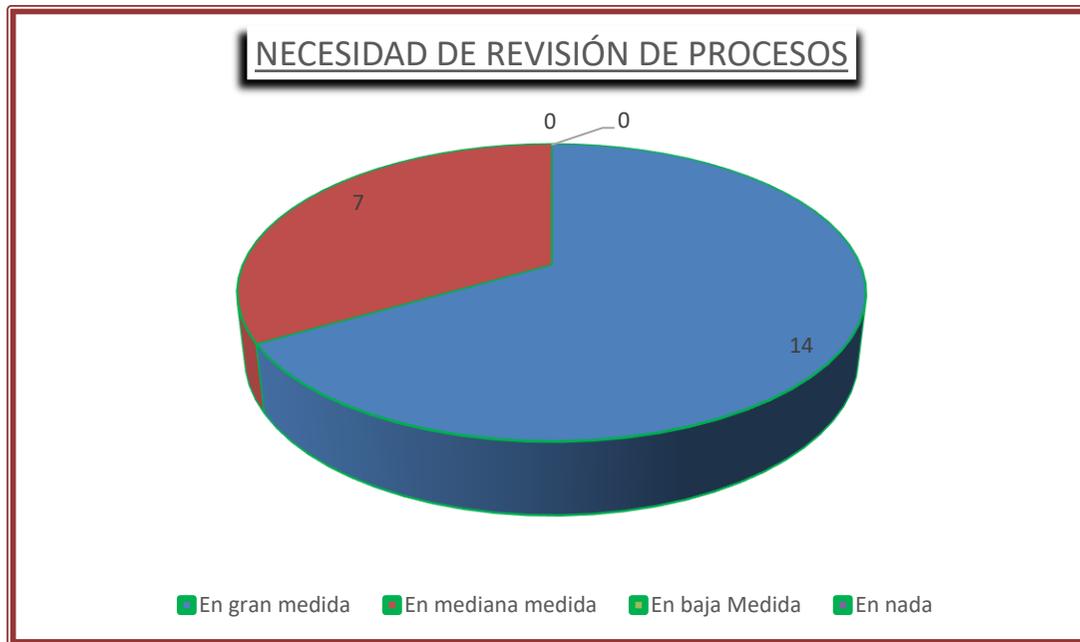
Necesidad de revisión de procesos.

Válido	Encuestados	
	Nº	%
En gran medida	14	67%
En mediana medida	7	33%
En baja Medida	0	0%
En nada	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa de Servicio Industrial de la Marina.

Figura 10

Necesidad de revisión de procesos.



Fuente: Tabla 10.

Interpretación

En la figura 10 se muestra que todos los subordinados (21) establecieron interés alto en apoyo a la necesidad de que; los procesos de trabajo sean puestos en evaluación.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad, hacer énfasis referente a procedimientos laborales y/o administrativos es adjudicar un conjunto de características, las mismas que, se interrelacionan entre sí, con la finalidad de alcanzar el objetivo propuesto.

De tal modo, las organizaciones agrupan elementos internos/externos para la ejecución de sus gestiones, encaminadas en adquirir eficiencia institucional, orientando esfuerzos, respecto de; sus actividades y técnicas, las cuales, establecen día a día.

Cabe señalar que, la denominación: procesos administrativos-PA, se encuentra relacionada a la obtención de etapas mediante las cuales se ejerce la práctica administrativa.

Así, hasta ahora, se mantiene vigente la división cuadrilateral sobre todo trascendental; siendo altamente aceptada a nivel mundial: planeación/organización/dirección/control.

En consideración, de la importancia de aquellas fases, se puede mencionar que; el PA se plasma en el inicio de cualquier presteza administrativa, que ocupe a manera de meta primordial sea el: tratamiento de la información respecto del juicio formando una ordenación de eficacia, conjuntamente de fomentar el desarrollo de una ideología y saber gerencial.

Además, es de suma importancia destacar los mandos apropiados respecto al diseño objetivo e integral de estrategias corporativas, que circunscriba procedimientos hacia el medio de respuesta a situaciones favorables o adversarias.

Bajo contextos específicos: a modo de ejemplo, el realizar compras de materia prima a elevadas cifras de adquisición que puede poner en riesgo la producción y economía de la empresa; por otro lado, la situación propicia sería la realización de una compra exitosa, la misma que, representaría la reducción de los costos y la agilización de los procesos.

Por otro lado, respecto al entorno presente de las organizaciones, como la mayoría de casuísticas transmitidas, asiduamente se encuentran inmersas en situaciones complejas.

La razón mayormente frecuente con respecto a las brechas operativas, se debe en el contenido deficiente-carente de tácticas objetivas, las mismas que, no direccionan por lo que se refiere a la característica institucional, de tal forma, trascendiendo en los resultados esperados por las firmas.

Por último, el PA de una compañía y todas las demás acciones de mandato frecuente demanda una cantidad de tiempo considerable de trabajo.

En relación de las empresas, aquello crea que los altos mandos/socios asuman gran parte vital de su jornada laboral en la realización de actividades, que, siendo necesarias, no son productivas bajo un enfoque de rentabilidad.

El conocer a mayor profundidad los procesos administrativos en la empresa SIMA-Chimbote, en dónde, posteriormente, culminado el proceso de obtención de datos del presente estudio que se obtuvo mediante un cuestionario aplicado a una muestra integral de 45 personas entre clientes/organizaciones afines a la empresa.

En la presente investigación, se planteó como propósito específico:

Analizar los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote 2011.

Obteniendo como resultado, lo siguiente:

El segundo objetivo específico respecto a la opinión de los colaboradores de la empresa SIMACHI; según nos muestra la tabla 6:

Señalaron encontrarse ampliamente de acuerdo en la puesta en práctica de apropiados procesos de trabajo, además, otorgar a los usuarios información pertinente a los productos y servicios que brinda la firma, mostrando así, interés en los requerimientos de los mismos.

Estos resultados tienen relación con lo que sostiene Huamani et al. (2019) en su estudio con la finalidad de efectuar un programa de gestión administrativo hacia la mejoría de procesos correspondiente al tiempo de espera, sobre una muestra de 36 mil atenciones; concluyeron que, si las organizaciones incluyen el plan sugerido, a modo de efecto conferirían: información verídica y oportuna con respecto a sus usuarios, para lo cual, consideran mencionada sistemática como un componente primordial para la mejoría organizacional de la calidad de atención en el servicio.

Estos resultados se sustentan en el aporte de Henry Fayol en 1916 quien desarrolló la Teoría Clásica de la Administración; en dónde, la finalidad de su modelo fue resaltar la importancia de no solo vender como producir y/o respaldarse económicamente como, además, velar por los bienes de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En la investigación se evaluó los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote 2011, dónde:

1. Se logro conocer que los clientes internos/externos de la organización, situaron correspondencia, con respecto a: la importancia de conocer integral y, objetivamente; los procesos administrativos, puesto que, consideran, es un elemento indispensable, para la obtención de la eficiencia institucional sobre los procedimientos diarios en la ejecución de labores (Tabla 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10)
2. Se identificó respecto a las empresas/clientes la importancia de efectuar puntualmente los pagos, en las fechas especificadas; de tal forma, no repercutiendo en los procedimientos laborales (Tabla 1).
3. Se analizó las tareas que se debería efectuar para garantizar un servicio apropiado, respecto a la perspectiva de los colaboradores, señalaron ampliamente encontrarse de acuerdo en la puesta en práctica de apropiados procesos de trabajo, asimismo, la importancia de otorgar a los usuarios información constante relacionado a los productos y servicios que brinda la organización, de tal forma, mostrando interés en los requerimientos-necesidades de los mismos (Tabla 6).

VII. RECOMENDACIONES

- Al administrador de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina-Chimbote, se le recomienda, diseñar e implementar flujogramas estratégicos, acorde a los requerimientos actuales para el proceso de complacencia a los usuarios objetivos de la compañía, situando en consideración aspectos fundamentales relacionados a la razón de ser de la empresa.
- Al Gerente de Recursos Humanos de SIMA-CHIMBOTE, se le recomienda incluir capacitaciones objetivas, sobre temas indefinidos (inteligencia emocional, comunicación asertiva), asimismo, y, de gran importancia la realización respecto de, la medición de vocación de servicio, empleando un test propiamente diseñado, con el fin de: conocer si la organización cuenta con el personal acorde a sus objetivos y perfiles requeridos para asumir los cargos correspondientes.
- Por último, se recomienda al Administrador, desarrollar cursos de Coaching Organizacional; con la finalidad de: integrar metodologías tácticas en consideración de las falencias institucionales; las mismas que fueron identificadas, para, posteriormente, reforzar la capacidad cognitiva de los subordinados.

REFERENCIAS

Cave, M. (2021). Extending competition in network industries: Can input markets circumvent the need for an administered access regime. *Utilities Policy*, 27, 82-92. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2013.09.006>

Desarno, J., Perez, M., Rivas, R., Sandate, I., Reed, CH. & Fonseca, I. (2021). Succession Planning Within the Health Care Organization: Human Resources Management and Human Capital Management Considerations. *Nurse Leader*, 19(4), 411-415. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.08.010>

Eliason, A. (2016). *Synchronizing Administrative Processing Cycles*. https://www.researchgate.net/publication/308642906_Synchronizing_Administrative_Processing_Cycles

Eskesen, A. (2021). A contract design perspective on balancing the goals of utility regulation. *Utilities Policy*, 69, 101161. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2020.101161>

Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. Pitman and Sons.

Ferreira, D., Marques, R., Nunes, A. & Figueira, J. (2021). Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis. *Socio-Economic Planning Sciences*, 101036. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101036>

Foroudi, P., Yu, Q., Gupta, S. & Foroudi, M. (2019). Enhancing university brand image and reputation through customer value co-creation behaviour. *Technological Forecasting and Social Change*, 138, 218-227. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.09.006>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación “Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas”*. McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, S. y Baptista, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). Mc Graw Hill.

Huamani, W., Ascencio, Luis., Rojas, L. y Tineo, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *An. Fac. med*, 80(4), 438-442. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>

Koontz, H. Y Wehrich, H. (2002). *Administración - Una Perspectiva Global*. Edición.

Lai, K., Wong, C. & Lun, Y. (2014). The role of customer integration in extended producer responsibility: A study of Chinese export manufacturers. *International Journal of Production Economics*, 147, 284-293. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.06.028>

Lima, C., Luz, B., Takemoto, S., Barisson, P., Tezzin, R., Peres, L., Anarelli, T. & Silva, A. (2016). Strategic modeling to improve services and operation to

energy industries' customers. *Journal of Business Research*, 69(11), 4862-4869. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.04.044>

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Revista Cienciamérica*, 1(3), 34-39. <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>

Parast, M. & Golmohammadi, D. (2019). Quality management in healthcare organizations: Empirical evidence from the baldrige data. *International Journal of Production Economics*, 216, 133-144. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.04.011>

Pozigun, I. (2021). Rule of law implementation into the administrative process in Ukraine. *The Journal of International Legal Communication*, 1, 73-80. https://www.researchgate.net/publication/354013474_RULE_OF_LAW_IMPLEMENTATION_INTO_THE_ADMINISTRATIVE_PROCESS_IN_UKRAINE

Putro, B. & Fitriati, R. (2021). How do design parameters of firm governance affect collaboration process dimensions in professional service firm? *Heliyon*, 7(11), 8431. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08431>

Robbins, S., De Cenzo, D. & Coulter, M. (2013). *Fundamentals of Management: Essential concepts and applications*. Pearson.

Rohn, D., Bican, P., Brem, A., Kraus, S. & Clauss, T. (2019). Digital platform-based business models – An exploration of critical success factors. *Journal of Engineering and Technology Management*, 60, 101625. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2021.101625>

Salazar, E. y Vegas, G. (2014). *Gestión de procesos administrativos y la calidad del servicio en los usuarios de la UGEL No. 04 de Comas en el año 2013* [Tesis de Maestría en Administración de la Educación, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14214>

Santos, J. & Spring, M. (2015). Are knowledge intensive business services really co-produced? Overcoming lack of customer participation in KIBS. *Industrial Marketing Management*, 50, 85-96. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.04.005>

Smolander, K., Rossi, M. & Pekkola, S. (2021). Heroes, contracts, cooperation, and processes: Changes in collaboration in a large enterprise systems project. *Information & Management*, 58(2), 103407. <https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103407>

Stoner, J. (2014). *La Administración*. Atlas ediciones.

Sulonen, K., Riekkinen, K. & Kotilainen, S. (2020). Customer-oriented approach in cadastral procedures – Case study from Finland. *Land Use Policy*, 90, 104209. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2019.104209>

Tetyana, S. (2020). *Strategic communications as the basis of public administration process*. https://www.researchgate.net/publication/349310794_STRATEGIC_COMMUNICATIONS_AS_THE_BASIS_OF_PUBLIC_ADMINISTRATION_PROCESS

Toapanta, M., Coello, N., Naranjo, R. & Mafla, E. (2019). *Impact on Administrative Processes by Cyberattacks in a Public Organization of Ecuador*. https://www.researchgate.net/publication/334812413_Impact_on_Administrative_Processes_by_Cyberattacks_in_a_Public_Organization_of_Ecuador

Wautelet, Y. (2019). A model-driven IT governance process based on the strategic impact evaluation of services. *Journal of Systems and Software*, 149, 462-475. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2018.12.024>

Wei, J., Liu, T., Chavez, D. & Chen, H. (2020). Managing corporate-government relationships in a multi-cultural setting: How political corporate social responsibility (PCSR) as a response to legitimacy pressures affects firm reputation. *Industrial Marketing Management*, 89, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.06.008>

Zhang, H., Lu, Y., Wang, B. & Wu, S. (2015). The impacts of technological environments and co-creation experiences on customer participation. *Information & Management*, 52(4), 468-482. <https://doi.org/10.1016/j.im.2015.01.008>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz De Operacionalización De Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Procesos Administrativos	Robbins et al. (2013) indicaron que los procesos administrativos son procedimientos sistemáticos conducentes a la operatividad de labores, en dónde, los altos mandos-gerentes realizan acciones y/o actividades conexas en virtud de, lograr obtener los objetivos institucionales propuestos.	Es un conjunto de fases y actos continuos e interrelacionados de las labores que se ejecutan dentro de una compañía, con la finalidad de efectuar un propósito concluyente, propiamente establecido.	Planear	Ordinal
			Organizar	
			Dirigir	
			Coordinar	
			Controlar	

Anexo 2. Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Escala de medición	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Cómo se presentan los procesos administrativos en la División de Atención al Cliente del SIMACHI – 2011?</p>	<p>General:</p> <p>Conocer los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, 2011.</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar los problemas de los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote.</p> <p>Analizar los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote.</p> <p>Proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos en la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote.</p>	<p>Gestión Administrativa</p>	<p>Planear</p> <p>Organizar</p> <p>Dirigir</p> <p>Coordinar</p> <p>Controlar</p>	<p>Ordinal</p>	<p style="text-align: center;">Tipo y diseño de la investigación</p> <p style="text-align: center;">El esquema es el siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Dónde:</p> <div style="text-align: center; border: 2px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>M ----- O</p> </div> <p>M: Muestra</p> <p>O: Observación de la variable Procesos administrativos.</p>

Anexo 3. Instrumento de Recolección de datos

Anexo 3.1: Instrumento focalizado a los clientes del SIMACHI

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Fecha: ____/____/____

1.- ¿Qué tareas debe usted cumplir para ayudar a garantizar los procesos y que el servicio prestado por la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina - Chimbote, sea eficiente y le genere satisfacción?

a.- _____

b.- _____

c.- _____

2.- ¿Cómo describiría usted el grado de importancia, desde el punto de vista económico, que posee la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina - Chimbote para su empresa?

*Muy malo*____ *Malo*____ *Regular*____ *Bueno*____ *Muy bueno*____

3.- ¿Percibe usted la necesidad de una mayor colaboración y cooperación de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, para mejorar los procesos y el servicio recibido por usted?

*En gran medida*____ *En mediana medida*____ *En baja medida*____ *En nada*____

4.- ¿Cuál cree usted que deberían ser los principales procedimientos, funciones y deberes de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote para garantizar un buen servicio?

a.- _____

b.- _____

c.- _____

5.- Dada la interconexión de las áreas de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, ¿En qué medida cree usted que es necesario que las mismas hagan una revisión de sus procesos de trabajo, a fin de mejorar satisfactoriamente los resultados de sus labores como equipo?

*En gran medida*____ *En mediana medida*____ *En baja medida*____ *En nada*____

6.- ¿Prevé usted que, en algún momento, habrá que asignar un monto considerable de fondos para el mejoramiento del servicio prestado por la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote? Especifique en qué:

a.- _____

b.- _____

c.- _____

7.- ¿Qué cambios en sus procesos administrativos ha implementado recientemente la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, que les ha permitido mejorar el servicio prestado?

a.- _____

b.- _____

c.- _____

8.- ¿Qué cambios debe llevar a cabo la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote en el corto plazo, que permita mejorar sus procesos, funciones y el grado de satisfacción al cliente?

a.- _____

b.- _____

c.- _____

9.- Marque 3 errores más frecuentes cometidos por la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, hacia ustedes.

Dificultad para establecer contacto telefónico_____

Rebote en las llamadas_____

Falta de cortesía y amabilidad de parte del personal_____

Falta de comunicación del personal de atención hacia el cliente_____

Dificultad para el envío de fax_____

Desinformación del personal en cuanto a servicios_____

Falta de atención hacia los e-mails enviados con órdenes de compra, reclamos, cotizaciones, etc. _____

Otro _____

10.- En términos de estrategias para abordar y solucionar sus quejas y reclamos ¿qué tipo de soluciones recibe ante este tipo de situación?

Rápidas e ineficientes _____ Rápidas y eficientes _____

Lentas e ineficientes _____ Lentas y eficientes _____

11.- ¿En qué forma cree usted que las áreas de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, deben integrar sus procesos de trabajo para ayudar a que los clientes se sientan bien servidos? Marque con una “X” su (s) opción (es).

Mejorando sus procesos de trabajo _____

Mejorando sus procesos de comunicación _____

Mejorando la división de tareas y responsabilidades _____

Otra _____ ¿Cuál? _____

12.- ¿En qué medida cree usted que los procedimientos administrativos que inciden actualmente en la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, deberían ser revisados exhaustivamente, a fin de generar mejores resultados en el servicio prestado?

*En gran medida*____ *En mediana medida*____ *En baja medida*____ *En nada*_____

13.- Por favor utilice este espacio para proveer cualquier otra (s) sugerencia (s) a fin de mejorar los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote que no se encuentren contemplados en los ítems anteriores.

Anexo 3.2: Instrumento focalizado a los empleados que laboran en la División de Clientes Particulares del SIMACHI

Fecha: ____/____/____

14.- ¿Qué tareas debe usted cumplir para garantizar que los procesos y el servicio que presta sea eficiente y genere satisfacción al cliente?

a.- _____

b.- _____

c.- _____

15.- ¿Cómo describiría usted el grado de importancia que posee la Atención al Cliente para el crecimiento económico del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote?

Muy malo ____ Malo ____ Regular ____ Bueno ____ Muy bueno ____

16.- ¿Percibe usted la necesidad de una mayor colaboración y cooperación de la alta jerarquía de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote para mejorar los procesos y la ejecución de sus funciones?

En gran medida ____ En mediana medida ____ En baja medida ____ En nada ____

17.- ¿Cuál cree usted que deberían ser los principales procedimientos, funciones y deberes de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote para garantizar un buen servicio?

a.- _____

b.- _____

c.- _____

18.- Dada la interconexión de las áreas de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, ¿En qué medida cree usted que es necesario que las mismas hagan una revisión de sus procesos de trabajo, a fin de mejorar satisfactoriamente los resultados de sus labores como equipo?

En gran medida___ En mediana medida___ En baja medida___ En nada___

19.- ¿Prevé usted que, en algún momento, habrá que asignar un monto considerable de fondos para el mejoramiento del servicio prestado por la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote? Especifique en que:

a.- _____

b.- _____

c.- _____

20.- ¿Qué cambios en sus procedimientos administrativos ha implementado recientemente la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, que les ha permitido mejorar el servicio prestado?

a.- _____

b.- _____

c.- _____

21.- ¿Qué cambios debe llevar a cabo la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, en el corto plazo, que permita mejorar sus procesos, funciones y el grado de satisfacción al cliente?

a.- _____

b.- _____

c.- _____

22.- En términos de estrategias, para usted abordar y solucionar las quejas y reclamos hechas por los clientes ¿Qué tipo de soluciones según su punto de vista otorga la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote?

Rápidas e ineficientes_____ Rápidas y eficientes_____

Lentas e ineficientes_____ Lentas y eficientes_____

23.- ¿En qué forma cree usted que las áreas de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, deben integrar sus procesos de trabajo para ayudar a que los clientes se sientan bien servidos? Marque con una “X” su (s) opción (es).

Mejorando sus procesos de trabajo_____

Mejorando sus procesos de comunicación_____

Mejorando la división de tareas y responsabilidades_____

Otra_____ ¿Cuál? _____

24.- En cuanto a comunicación se refiere ¿Cuál cree usted que es el nivel de satisfacción que posee el cliente en cuanto a la misma?

Muy satisfecho_____ Satisfecho_____ Insatisfecho_____ Muy Insatisfecho_____

25.- ¿Cree usted que los procedimientos administrativos que inciden en la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote, generan buenos resultados?

En gran medida_____ En mediana medida_____ En baja medida_____ En nada_____

26.- ¿Aceptaría usted llevar a cabo sus labores bajo nuevos parámetros de acción implementados por su superior jerárquico, a fin de mejorar con éxito los procesos de trabajo y por ende la Calidad de Servicio?

De ninguna manera, prefiero mantener mi forma de trabajo_____

Por supuesto que sí, cada vez que sea necesario_____

Podría aceptarlo, siempre y cuando exista feedback entre mi superior jerárquico y yo, acerca de los resultados y me vea involucrado en el aporte de nuevas ideas y sugerencias al respecto_____

27.- ¿En qué área de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote trabaja usted? _____

Marque con una X las áreas de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote que usted conoce y pudiera desempeñar:

Presupuesto_____ Valorización_____ Estimados_____

Administrativo_____ Atención virtual (portal corporativo) _____

Atención telefónica_____ Jefatura_____

28.- ¿Cuántos años y/o meses, tiene usted laborando en la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote? _____ ¿Cuántos cursos de adiestramiento ha recibido usted durante su permanencia en este departamento? _____ Menciónelos: _____

29.- Por favor utilice este espacio para proveer cualquier otra (s) sugerencia (s) a fin de mejorar los procesos administrativos de la División de Clientes Particulares del Servicio Industrial de la Marina – Chimbote que no se encuentren contemplados en los ítems anteriores.

Anexo 4. Relación de empresas clientes encuestadas

ITEM	CLIENTE	PROYECTO	LN	
1	PESQUERA HAYDUK S.A.	JADRANKA - B	RN	
2		BAMAR - I	RN	
3		BAMAR - II	RN	
4		BAMAR - VIII	RN	
5		CHIRA - I	RN	
6		ALBACORA	RN	
7		LOMAS	RN	
8	PESQUERA EXALMAR S.A.	DORADO	RN	
9		GUANAY	RN	
10		IPANEMA	RN	
11		CARIBE	RN	
12	PESQUERA NIROCI S.A.C.	MODESTO - 3	RN	
13	PESQUERA ISA S.R.LTDA.	COQUI - VIII	RN	
14	PESQUERA CANTABRIA S.A.	ALBATROS	RN	
15		MAR NEGRO	RN	
16		ATLANTICO - II	RN	
17	PESQUERAS NINFAS DEL MAR S.A.C.	COQUI - X	RN	
18	PESQUERA NATALIA S.A.C.	R/. DON VICTOR - I	RN	
19	PESQUERA SABY E.I.R.L.	OSCAR	RN	
20	PESQUERA CENTINELA S.A.C.	MARIA - I	RN	
21		REGION CHAVIN - II	RN	
22	TECNOLOGICA DE ALIMENTOS S.A.	TASA - 51 (SIPESA - 63)	RN	
23		TASA-414 (ESTRELLA)	RN	
24		TASA - 412 (SECHIN-II)	RN	
25		TASA - 417 (INANSA)	RN	
26		TASA - 57 (EX - COPETSA - 4)	RN	
27		TASA - 59 (COPETSA-1)	RN	
28		TASA - 423 (BRAVO - 3)	RN	
29		TASA - 425 (BRAVO-9)	RN	
30		TASA - 315 (BRAVO - 7)	RN	
31		TASA - 424 (BRAVO - 4)	RN	
32		TASA - 427 (ESTHER - 7)	RN	
33		TASA - 426 (DON ENRIQUE)	RN	
34		CORPORACION PESQUERA INCA S.A.C.	PACHACUTEC - 44 (RICARDO)	RN
35			ALEJANDRA	RN
36	PACHACUTEC - 36 (ANDREA)		RN	
37	CHATA GP-3		RN	
38	INVERSIONES QUIAZA S.A.C.	DON RAUL	RN	
39	RH ADMINISTRACIONES S.A.	MACABI - 5	RN	
40		MACABI - 9	RN	
41	KRAMER FRANCISCO SALVADOR VASQUEZ	ERNESTINA	RN	
42	INVERSIONES APOSTOL SANTIAGO S.R.L.	LETIZIA	RN	
43	CFG INVESTMENT S.A.C.	C & Z - 8	RN	
44		MARU	RN	
45		SIMY - 1	RN	
46		SIMY - 2	RN	
47		SIMY - 3	RN	
48		ALEJANDRIA - III	RN	
49	SVITZER ANDINO S.A.	R/. MARIA LUISA - II	RN	
50		R/. CABO BLANCO	RN	
51	MARINA DE GUERRA DEL PERU	B.A.P. LARREA / CM - 25	RN	
52	PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO	PUENTE BELLAVISTA	MM	

Anexo 5. Comentarios finales de los clientes

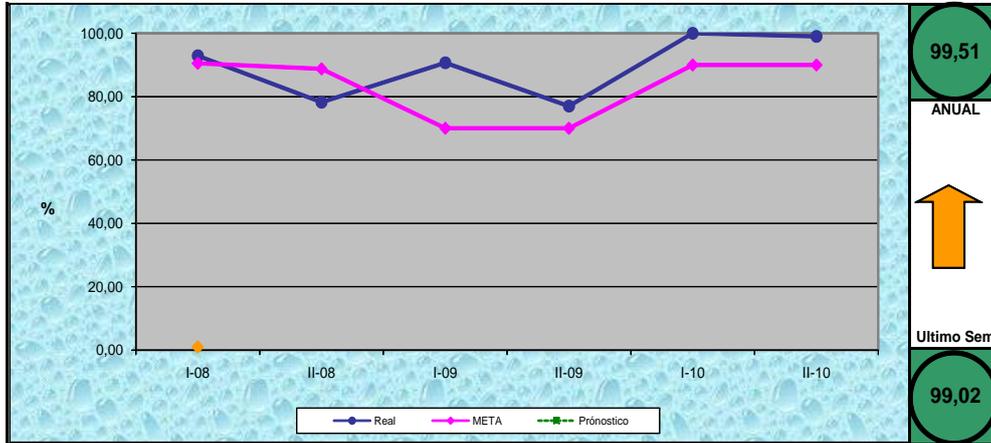
N°	LN	Cliente	Proyecto	Cargo	Comentarios
01	RN	TECNOLOGIA DE ALIMENTOS S.A.	TASA - 51	Supervisor de Mantenimiento	Los procesos administrativos del SIMA PERU S.A. son, en general, muy buenos y bien elaborados; sin embargo, hay que aplicar nuevos cambios e innovaciones a los procedimientos existentes en ciertas áreas donde principalmente se tiene contacto con el cliente, a fin de ser más eficaces y satisfacer los requerimientos presentados
02	RN	PESQUERA CANTABRIA S.A.	MAR NEGRO	Jefe de Flota	Los proyectos realizados por la empresa SIMA Chimbote son de muy buena calidad. Deben darse mejoras en los procesos que involucran el contacto y el trato con los clientes externos de la empresa.
03	RN	TECNOLOGIA DE ALIMENTOS S.A.	TASA – 426	Supervisor de Mantenimiento	Brindar una mejor y cordial atención, dentro de las instalaciones de la División de Clientes Particulares, a través de una mejora de los lugares de recepción.

N°	LN	Cliente	Proyecto	Cargo	Comentarios
04	RN	PESQUERA CANTABRIA S.A.	ATLANTI CO II	Jefe de Flota	Reducir el tiempo para la ejecución de ciertos procedimientos que son necesarios para resolver las observaciones y demandas del cliente, interno y externo
05	RN	SVITZER ANDINO S.A.	R/ MARIA LUISA – II	Gerente Técnico	Capacitar a los empleados en cursos de actualización para tratar con el cliente.
06	RN	PESQUERA CANTABRIA S.A.	ALBATRO S	Jefe de Flota	Reclutar personal joven egresado de universidades y centros de estudios superior de la región para que, una vez que sean capacitados en charlas de inmersión, formen parte de los cuadros orgánicos de los Departamentos y Divisiones de la empresa.

Anexo 6. Evaluación de la satisfacción de los clientes

PROCESO P04 _____ MES DE REPORTE: Diciembre
 ÁREA: JDPAS-SCH / JDMM-SCH _____ FECHA ELABORACIÓN: 05 de Enero 2011

Satisfacción de clientes



DATA RESUMEN POR PERIODOS DE CONTROL

	I-08	II-08	I-09	II-09	I-10	II-10
Real	92.90	78.23	90.70	77.03	100.00	99.02
META	90.50	88.73	70.00	70.00	90.00	90.00

RESPONSABLE:	Jefe Dpto. Producción Astillero / Jefe Dpto. Producción Metal Mecánica	UNIDAD DE MEDIDA:	%
PERIODO DE CONTROL:	Semestral		
FORMULA DE CALCULO:	Promedio de los resultados de las encuestas recibidas		
FUENTES DE INFORMACION	Encuestas		
FRECUENCIA DE ACTUALIZACION	Semestral		
VERDE:		Mayor o 90%	
AMARILLO:		entre 75 y 90%	
ROJO:		menor 75	

ANALISIS DE CAUSA	SUB-DIVISION O FACTORES
El resultado obtenido al segundo semestre 2010 del 99,02%, cumple con la meta establecida del 90%. De 52 proyectos evaluados, el 1,92% (01 Proyecto) fue calificado como "Muy Satisfecho", el 96,15% (50 Proyectos) de "Satisfecho" y el 1,92% (01 Proyecto) de "No Satisfecho" de los trabajos realizados.	RN 98,04
En Reparaciones Navales de 51 Proyectos el 1,96% (01 proyecto) calificó como "Muy Satisfecho", el 96,08% (49 proyectos) como "Satisfecho" y el 1,96% (01 Proyecto) como "No Satisfecho"; obtuyéndose un nivel de satisfacción del 98,04%. En Metal Mecánica, de un (01) proyecto evaluado, este fue calificado como "Satisfecho", obteniéndose un nivel de satisfacción del 100%.	MM 100,00
Asimismo el promedio anual obtenido de 99,51%, supera la meta establecida.	

ACCIONES A IMPLEMENTAR		
Acción	PLAZO	Responsable
NA	NA	NA

PRONÓSTICO
NA

Anexo 8. Propuesta de estrategias para mejorar los procesos administrativos

Estrategias de mejora para los Procesos Administrativos

Para la presente investigación, se evaluaron los procesos administrativos y se definieron acciones a emprenderse, con el fin de mejorar la calidad de servicio ofrecida en la División de Clientes Particulares, por lo cual surgen las siguientes:

- Crear procesos para conocer mejor al cliente y así comprometer al personal a prestar un mejor servicio.
- Establecer niveles de colaboración y compromiso entre los clientes y el personal de la División.
- Administrar los recursos de forma adecuada y estrictamente necesaria que permita constantemente obtener mayor eficiencia en la gestión de la División de Clientes Particulares, compromiso y motivación del personal, y en consecuencia, la canalización de un servicio de calidad.
- Conseguir lealtad en el cliente externo, a raíz de los beneficios que obtienen y por el buen servicio que se les brinde.
- Establecer mecanismos de control y monitoreo de la plataforma tecnológica, la diversidad del software utilizado, sus fortalezas y debilidades, que inciden directamente en la calidad del servicio y atención al cliente.
- Identificar, prevenir, reducir y eliminar los factores que impiden llevar a cabo un buen servicio al cliente, de acuerdo a las necesidades masivas e individuales.
- Recuperar la imagen y confianza por parte del cliente externo hacia la División de Clientes Particulares.

- Establecer criterios de atención y canalización de servicios, que el cliente se comprometería a seguir en pro de la satisfacción de sus necesidades.
- Canalizar de manera sistematizada los requerimientos del cliente.
- Establecer adecuados planes de reclutamiento y selección de personal para el área estudiada, previamente coordinados entre la jefatura de dicha División y el de Recursos Humanos.
- Detectar necesidades de adiestramiento en pro de la mejora de los perfiles, motivación, identificación de talentos y gerencia del conocimiento en los empleados de la División de Clientes Particulares.
- Elaborar los análisis y descripciones de cargos, división de tareas y responsabilidades, evaluación de los lugares de trabajo y matriz FODA, así como la estructura organizacional en la División de Clientes Particulares, entre otros.
- Crear el buzón y correo electrónico de sugerencias, para obtener retroalimentación del cliente. De esta manera, se aseguraría el establecimiento de estándares de calidad con las necesidades y expectativas del cliente.