



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN POR PROCESOS EN LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
DE HABILITACIONES Y CANCELACIONES DE LA SUB
GERENCIA DE DEPURACIÓN Y IDENTIFICACIÓN – 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CESAR AUGUSTO SARMIENTO PRINCIPE

ASESOR:

MAG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA- PERÚ

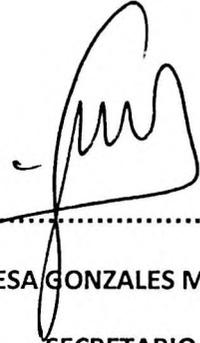
2014

PAGINA DEL JURADO



.....
ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA

PRESIDENTE



.....
MG. TERESA GONZALES MONCADA

SECRETARIO



.....
MG. JOSE LUIS FERNANDEZ DAVILA VILLAFUERTE

VOCAL

DEDICATORIA

Dedicado a Dios por dame perseverancia, a Tarcila mi adorable madre por sus sabios consejos, a Malu mi querida esposa por su comprensión y a mi amada hija Valeria por ser el motivo que impulsa mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Abog. Rosabel del Valle Sub Gerente de Depuración de Identificación (SGDI) por brindarme el apoyo necesario para realizar la investigación; A la Ing. Sheyla León Asistente de Organización y Métodos por asesorarme en los procesos de la Sub Gerencia; A la Eco. Doris Morales Asistente Operativa por brindarme la información estadística y teórica de los procesos, a mis compañeros Calificadores de Procesos; por sus consejos de mejora y al Programa SUBE – UCV por brindarme los conocimientos necesarios para crecer profesionalmente.

“Nada que se consiga sin pena y sin trabajo es verdaderamente valioso”

Joseph Addison

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Sarmiento Príncipe Cesar Augusto con DNI N° 10120205, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información portada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, San Juan de Lurigancho. Noviembre del 2014

.....
Cesar Augusto Sarmiento Príncipe

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Gestión por Procesos en la Línea de Investigación de Habilitaciones y Cancelaciones de la Sub Gerencia de Depuración y Identificación – 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El Autor.

INDICE

Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Pensamiento	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1 Problema de Investigación	45
1.2 Objetivos Generales	46
1.3 Objetivos Específicos	46
II. MARCO METODOLOGICO	47
2.1 Variable	47
2.2 Operacional de la variable	47
2.3 Metodología	48
2.4 Tipo de Estudio	48
2.5 Diseño de investigación	48
2.6 Población y muestra	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8 Métodos de análisis de datos	51

III. RESULTADOS	52
IV. DISCUSION	59
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	69

ANEXOS	71
---------------	-----------

INDICE DE TABLAS

TABLA 01	Operacionalización de la variable	47
TABLA 02	Población /Muestra	49
TABLA 03	Opinión de Expertos	50
TABLA 04	Estadístico de Confiabilidad	52
TABLA 05	La Dirección fomenta la interacción y busca el bien común	53
TABLA 06	La Dirección fomenta la descentralización y empoderamiento	54
TABLA 07	Se monitorea el resultado de un proceso defectuoso	55
TABLA 08	Se trabaja con herramientas de fácil entendimiento	56
TABLA 09	La institución busca la mejora continua de los procesos	57
TABLA 10	La capacitación es acorde al requerimiento institucional	58
TABLA 11	La organización es deficiente y se debilitan los procesos	99
TABLA 12	La Dirección fomenta la interacción y busca el bien común	100
TABLA 13	El desarrollo de las actividades mejora la calidad de vida	101
TABLA 14	El desarrollo de la institución influye en los colaboradores	102
TABLA 15	La división del trabajo permite la especialización	103
TABLA 16	La dirección determina las directrices a seguir	104
TABLA 17	La institución brinda los recursos de apoyo en las labores	105
TABLA 18	La Dirección fomenta la descentralización y empoderamiento	106
TABLA 19	La institución tiene un comportamiento responsable	107
TABLA 20	Los colaboradores están comprometidos con la institución	108
TABLA 21	La institución indemniza el resultado de una mala praxis	109
TABLA 22	Se monitorea el resultado de un proceso defectuoso	110
TABLA 23	Se reconoce el aporte de los colaboradores	111
TABLA 24	Se ejecuta un plan de responsabilidad social	112
TABLA 25	La institución toma en cuenta el aporte del colaborador	113
TABLA 26	La institución se interesa por el desarrollo del colaborador	114
TABLA 27	Los cuadros situacionales reconocen la experiencia	115
TABLA 28	La institución efectúa un reconocimiento público los aportes	116

TABLA 29	Se trabaja con herramientas de fácil entendimiento	117
TABLA 30	Se simplifican las actividades y fortalece el trabajo en grupo	118
TABLA 31	Es política generar grupos de trabajo con objetivos específicos	119
TABLA 32	La institución genera en el colaborador confianza	120
TABLA 33	Los métodos laborales son tradicionales	121
TABLA 34	Todos cooperan en modelar los procesos	122
TABLA 35	Los factores de decisión están alineados a la estrategia	123
TABLA 36	La institución es receptiva al cambio con flexibilidad	124
TABLA 37	Cada cierto tiempo se rediseñan los procesos	125
TABLA 38	La institución busca la mejora continua de sus procesos	126
TABLA 39	Se agrega valor al resultado final	127
TABLA 40	Se genera riqueza al resolver un caso en menor tiempo	128
TABLA 41	La capacitación que brinda la institución es acorde	129
TABLA 42	Se usa de forma poco racional los recursos asignados	130
TABLA 43	La misión de la institución es carente e irreal	131
TABLA 44	El planteamiento estratégico tiene clara la finalidad	132

Resumen

Gestión por procesos en la Línea de Investigación de Habilitaciones y Cancelaciones de la Sub Gerencia de Depuración de Identificación es la investigación que presento, tuvo como propósito identificar como se desarrolla la gestión por procesos en la referida línea de investigación, y lo importante que es la misma en un Departamento, Área o Línea de trabajo pertenezca a una institución pública o privada, al permitir mejorar los procesos vigentes, reduciendo tiempos y mejorar la eficiencia en el manejo de los recursos. Asimismo la referida disciplina se relaciona directamente con los siguientes componentes como son: Visión Sistémica, Responsabilidad Social, Participación, Gestión Estratégica, Productividad y Orientación al Cliente. La metodología es necesaria en el desarrollo de toda investigación, el diseño de investigación efectuado es transversal del tipo descriptivo de nivel no experimental, ya que no hubo manipulación de la variable de estudio. El método utilizado es el estadístico y la población estudiada fue de 31 colaboradores los cuales laboran en la Línea de Investigación de Habilitaciones y Cancelaciones, el grupo objetivo de la investigación son los 31 colaboradores propuestos en la población, entre los cuales se encuentran Calificadores de Procesos, Coordinadores de Línea y Supervisor, presentando como perfil profesional el haber cursado la carrera de Computación, Administración o Derecho. Con la intencionalidad de recolectar datos se utilizó como instrumento un cuestionario compuesto por una batería de 34 preguntas con alternativas cerradas y medidas en la escala de Likert, la cual ha sido validada por la junta de expertos y se determinó su estadístico de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, el procesamiento de los datos fue realizado a través del programa estadístico IBM SPSS, el cual generó los cuadros y gráficos porcentuales necesarios para determinar específicamente donde se presenta la mayor falencia, la discusión es el resultado de la comparación de los datos obtenidos en el estudio y los registrados en los antecedentes consignados, mediante el cual se pudo plantear recomendaciones que tiene por finalidad mejorar la Gestión por Procesos de la Línea de Investigación de Habilitaciones y Cancelaciones de la Sub Gerencia de Depuración de Identificación.

Palabras Claves: Gestión por Procesos; Visión Sistémica, Responsabilidad Social, Participación, Gestión Estratégica, Productividad y Orientación al Cliente.

Abstract

Process Management in Research Line Habilitation and Cancellations Deputy Manager Debug ID, the research that I present aimed to identify how process management in the said line of research develops, and how important it is in the same department, area or line of work belongs to a public or private institution. Also the aforementioned discipline is directly related to the following components as: Systematic Vision, Social Responsibility, Participation, Strategies, Productivity and Customer. The methodology is necessary for the development of all research, the research design is cross made from non-experimental descriptive level, since there was no manipulation of the study variable. The method used is the statistical and the study population was 31 employees who work in the Research Line Habilitation and cancellations, the aim of the research group are employees given 31 people, among whom are Qualifiers Process Coordinators and Line Supervisor, presenting a professional profile having studied the degree of Computer Science, Management and law. With the intent of data collection instrument was used as a questionnaire with a battery of 34 questions with closed alternatives and measures on the Likert scale, which has been validated by the board of experts and their statistical reliability was determined by Alfa Cronbach, processing of the data was performed dare the statistical program SPSS, which I generate charts and graphs percentage needed to determine specifically where the main failure occurs, the discussion is the result of the comparison of the data obtained in the study and recorded in the records entered, by which he could make recommendations that aims at improving the Process Management Research Line Habilitation and Management Sub Cancellations Debug ID.

Key Word: Management by Processes, Vision System, Responsibility Social, partition, ManagementStrategic, Production y Orientationuser.