



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“REINGENIERIA DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CACSO PNP SANTA ROSA DE LIMA LTDA. TRUJILLO.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Bach. Cyntia Jimena Sánchez Paz  
Bach. Claudia Helen Haro Escudero

**Asesor:**

Mg. Roger Hurtado Rojas

Trujillo – Perú  
2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachiller **Claudia Helen Escudero y Cyntia Jimena Sánchez Paz**, denominada:

**“REINGENIERIA DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA  
CACSO PNP SANTA ROSA DE LIMA – FILIAL TRUJILLO.”**

---

Mg. Roger Hurtado Rojas  
**ASESOR**

---

Henry Ventura Aguilar  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Carlos Pastor Casas  
**JURADO**

---

Hemigio Wong Aitken  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	16
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	25
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	31
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	110
CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES .....	114
REFERENCIAS.....	115
ANEXOS .....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Operalización Calidad de Servicio .....	25
Tabla 3.2 Operalización Reingeniería de Procesos .....	26
Tabla 4.1 Dimensión Intangibles del Pre Test .....	31
Tabla 4.2 Dimensión Confiabilidad del Pre Test .....	32
Tabla 4.3 Dimensión Capacidad de Respuesta del Pre Test .....	33
Tabla 4.4 Dimensión Empatía del Pre Test .....	34
Tabla 4.5 Dimensión Garantía del Pre Test .....	35
Tabla 4.6 Gestión para la obtención del Beneficio Mortuario Socio .....	50
Tabla 4.7 Gestión para la obtención del Beneficio Mortuario Familiar .....	55
Tabla 4.8 Gestión para la obtención del Beneficio de SERAPRES I .....	59
Tabla 4.9 Gestión para la obtención del Beneficio de SERAPRES II .....	63
Tabla 4.10 Gestión para la obtención del Beneficio de Ayuda Económica .....	66
Tabla 4.11 Inscripción de Nuevos Socios .....	70
Tabla 4.12 Gestión de Préstamo Promocionales .....	72
Tabla 4.13 Gestión de Créditos Presta Fácil .....	74
Tabla 4.14 Gestión de Créditos Personal – Prestamás .....	79
Tabla 4.15 Gestión de Créditos Prestamax. ....	84
Tabla 4.16 Reclamos de socios .....	90
Tabla 4.17 Renuncia de socios .....	92
Tabla 4.18 Dimensión Tangibles del Pos Test .....	96
Tabla 4.19 Dimensión Confiabilidad del Pos Test .....	97
Tabla 4.20 Dimensión Capacidad de Respuesta del Pos Test .....	98
Tabla 4.21 Dimensión Garantía del Pos Test.....	99
Tabla 4.22 Dimensión Empatía del Pos Test .....	100
Tabla 4.23 PRE TEST PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CACSO PNP “SANTA ROSA DE LIMA” LTDA. TRUJILLO2017.” .....	101
Tabla 4.24 POS TEST PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CACSO PNP “SANTA ROSA DE LIMA” LTDA. TRUJILLO2017.” .....	102
Tabla 4.25 Tiempos de Procesos por Servicio.....	103
Tabla 4.26 SUELDO DEL PERSONAL (Expresado en Nuevos Soles).....	104
Tabla 4.27 Costos Directos del Servicio (Expresado en Nuevos Soles);Error! Marcador no definido.	
Tabla 4.28 Costos Indirectos del Servicio (Expresado en Nuevos Soles);Error! Marcador no definido.	

<b>Tabla 4.29 CUADRO DE COSTOS MENSUAL DE LA PRE REINGENIERÍA (Expresado en Nuevos Soles)</b> .....	106
<b>Tabla 4.30 CUADRO DE COSTOS MENSUAL DE LA POS REINGENIERÍA (Expresado en Nuevos Soles)</b> .....	106
<b>Tabla 4.31 CUADRO RESUMEN DE COSTOS</b> .....	107
<b>Tabla 4.32 CUADRO RESUMEN DE COSTOS POR SERVICIO</b> .....	107
<b>Tabla 4.33 Estadísticas de Muestras Emparejadas</b> .....	108
<b>Tabla 4.34 Estadísticos de contraste para el pre test y pos test</b> .....	109

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico Dimensión Intangibles del Pre Test.....	31
Figura 2 Gráfico Dimensión Confiabilidad del Pre Test .....	32
Figura 3 Gráfico Dimensión Capacidad de Respuesta del Pre Test .....	33
Figura 4 Gráfico Dimensión Empatía del Pre Test .....	34
Figura 5 Gráfico Dimensión Garantía del Pre Test .....	35
Figura 6 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Mortuorio Socio .....	36
Figura 7 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Mortuorio Familiar .....	37
Figura 8 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Serapres I.....	38
Figura 9 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Serapres II.....	38
Figura 10 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Ayuda Económica.....	39
Figura 11 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Inscripción de Socios.....	39
Figura 12 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Préstamo Promocional.....	40
Figura 13 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Préstamo Presta Fácil .....	40
Figura 14 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Préstamo Personal/Prestamás .....	41
Figura 15 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Préstamo Prestamáx .....	42
Figura 16 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Atención de reclamos .....	43
Figura 17 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP) de Renuncias.....	43
Figura 18 Diagrama de flujo del procedimiento de Mortuorio Socio .....	54
Figura 19 Diagrama de flujo del procedimiento de Mortuorio Familiar .....	58
Figura 20 Diagrama de flujo del procedimiento de Serapres I .....	62
Figura 21 Diagrama de flujo del procedimiento de Serapres II .....	65
Figura 22 Diagrama de flujo del procedimiento de Ayuda Económica .....	69
Figura 23 Diagrama de flujo del procedimiento de Inscripción De Nuevos Socios .....	71
Figura 24 Diagrama de flujo del procedimiento de Préstamo Promocional .....	74
Figura 25 Diagrama de flujo del procedimiento de Préstamo Presta Fácil.....	78
Figura 26 Diagrama de flujo del procedimiento de Préstamo Personal – Prestamás.....	83
Figura 27 Diagrama de flujo del procedimiento de Préstamo Prestamax .....	89
Figura 28 Diagrama de flujo del procedimiento de Atención De Reclamos .....	91
Figura 29 Diagrama de flujo del procedimiento de Renuncias .....	95
Figura 30 Gráfico Dimensión Tangible del Pos Test .....	96
Figura 31 Gráfico Dimensión Confiabilidad del Pos Test .....	97
Figura 32 Gráfico Dimensión Capacidad de Respuesta del Pos Test .....	98
Figura 33 Gráfico Dimensión Garantía del Pos Test .....	99
Figura 34 Gráfico Dimensión Empatía del Pos Test .....	100
Figura 35 Gráfico Nivel de Calidad de Servicio del Pre Test .....	101
Figura 36 Gráfico Nivel de Calidad de Servicio del Pos Test .....	102

## RESUMEN

Las empresas para mejorar y sobrevivir en el mercado competitivo han ido cambiando sus estrategias con el fin de ajustarse a las nuevas expectativas y necesidades de los clientes, debido aquellos son los jueces de calificar la calidad de servicio que brindan. Para ello, las empresas necesitan enfocarse en que sus procesos no estén diseñados para condiciones de trabajos pasados, sino que estén diseñados en las necesidades de sus clientes con el objetivo de conseguir la satisfacción de los mismos del servicio recibido y acaben demostrando su fidelidad a la empresa.

La presente investigación titulada “LA REINGENIERIA DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CACSO PNP “SANTA ROSA DE LIMA” LTDA. – CIUDAD TRUJILLO 2017, se elaboró con la finalidad de determinar la incidencia de la reingeniería de procesos en la Calidad de Servicio de la CACSO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. en la ciudad de Trujillo para que posteriormente se proponga una serie de cambio en las actividades de sus procesos que mejoren la calidad de servicio y estén enfocadas en las necesidades de sus socios, los cuales darán frutos a largo plazo.

Para el desarrollo del estudio se utilizó el diseño experimental de tipo pre-experimental y para la recolección de datos se usó las técnicas de investigación como la encuesta, después de procesar la información y analizar los resultados, se lograron alcanzar los objetivos de la investigación y confirmar la validez de la hipótesis.

De los resultados obtenidos, podemos resaltar que los clientes perciben la calidad de servicio como un servicio de calidad óptima, teniendo como atributos el trato del personal, la flexibilidad de horarios de atención así como la apariencia física del personal.

Por lo expuesto, se concluye que la Reingeniería de Procesos incide favorablemente en la Calidad de Servicio de la CACSO PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. en la ciudad de Trujillo.

Palabras claves: Reingeniería de Procesos y Calidad de Servicio

## ABSTRACT

The companies to improve and survive in the competitive market have changed their strategies in order to adjust to the new expectations and the needs of the clients, for these are judges to qualify the quality of service that they provide. For this, companies need to focus on processes without any type designed for the past working conditions, but was designed in the needs of their clients with the objective of obtaining satisfaction of the same services and ended up demonstrating their loyalty to the Company.

This research entitled "PROCESS RE-ENGINEERING AND QUALITY OF SERVICE IN CACSO PNP" SANTA ROSA DE LIMA "LTDA. - CIUDAD TRUJILLO 2017, was elaborated with the purpose of determining the incidence of process reengineering in the Quality of Service of the CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda. In the city of Trujillo so that later a series of change in the activities of its processes that improve the quality of service and are focused on the needs of its partners, which will bear fruit in the long term.

For the development of the study we used experimental design of pre-experimental type and for data collection we used research techniques such as the survey, after processing the information and analyzing the results, we achieved the objectives of the research and confirm the validity of the hypothesis.

From the results obtained, we can highlight that the clients perceive the quality of service as a service of optimal quality, having as attributes the treatment of the staff, the flexibility of working hours as well as the physical appearance of the staff.

For the above, it is concluded that Process Reengineering has a favorable impact on the Quality of Service of the CACSO PNP "Santa Rosa de Lima" Ltda. In the city of Trujillo.

Keywords: Process Reengineering and Quality of Service



## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Aramburú Anderson, S. G., & Espinoza Benites, M. D. (2015). LA REINGENIERIA DE PROCESOS Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MYPE “BG ELECTRICISTAS INDUSTRIALES” E.I.R.L. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Chase, J. M. (2005). Hacia una teoría realmente unificada para las metacomunidades. *Functional Ecology*, 182-186.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2014). *Administración de Operaciones Producción y Cadena de Suministros*. Mexico: McGraw- Hill - Interamericana Editores SA.
- Damelio, R. (1999). *Fundamentos de Mapeo de Procesos*. Editorial Panorama .
- Gabriel Weil, A. S. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicio*. Argentina: Universidad del Cema.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A., & Atencio Cárdenas, E. (julio-septiembre de 2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), pp. 458-472.
- Huete, L. (2005). *Servicios & Beneficios* . España: Deusto.
- Ishikawa , K. (1986). *¿Que es el control de la Calidad? La modalidad Japonesa*. Bogota: Norma.
- Johansson, H. J., McHugh, P., Pendlebury, A. J., & Wheeler III, W. A. (1996). *Reingeniería de Procesos de Negocios*. México D.F.: Editorial Limusa SA.
- Kotler, P. (2008). *Las Preguntas mas Frecuentes sobre el Marketing*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Lima, C. S. (2015). *Manual de Procedimientos*. Lima.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de Servicios: Estrategias de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Education.
- Manganelli, R. L., & Klein, M. M. (2004). *Cómo hacer Reingeniería*. Bogotá: Editorial Norma S. A.
- Mundo Cooperativo Peruano. (2014). LA CACSO-PNP "SANTA ROSA DE LIMA" RETOMA CAMINO INTEGRADOR. *Mundo Cooperativo*, 06-08.
- Ochoa Reibán, D. E. (2015). *Reingeniería de procesos para la empresa mobiliaria Innova de la ciudad de Cuenca, en el período 2013-2014*. Cuenca: La Universidad Católica de Loja.
- Omachonu Ph. D., V. K., & Ross Ph. D., J. E. (2004). *Principios de la Calidad Total*. Mexico: Editorial Diana.
- Pizzo, M. (02 de Septiembre de 2017). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/>.html
- Quiliche Villanueva, M. A. (2016). “PROPUESTA DE UN DISEÑO DE MEJORA DEL PROCESO DE ATENCION DE CLIENTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD BANCARIA CAJAMARCA 2016”. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Rafoso Pomar, S., & Artiles Visba, S. (Setiembre de 2011). *Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181422295004.pdf>
- Reinares Lara, J. P., & Ponzoa Casado, J. M. (2004). *Marketing Relacional: Un enfoque para la seducción y fidelización del cliente (2 ed.)*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Saenz Bacas, F., Garcia, O., Palao, J., & Rojo, P. (2013). *Innovación Tecnológica en las Empresas*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de los Servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los clientes*. . Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de los Servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los clientes*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.