



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA REINGENIERÍA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
TOTAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA
DACKA PERU SAC, DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, AÑO
2015.**

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

AUTOR:

ANCALLA HUAMANI, CARMEN

ASESOR:

DR. JOSÉ JORGE, RODRÍGUEZ FIGUEROA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO EMPRESARIAL.

LIMA – PERÚ

2016

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado de manera especial a mis padres que gracias a su ayuda y apoyo incondicional me dio la oportunidad de continuar mis estudios, por su gran corazón y sabiduría ya que en tiempos de flaqueza me dio ánimo para seguir adelante.

A mis hermanos que me brindaron también su apoyo incondicional y me hicieron vivir el amor de una gran familia, a todos ellos que fueron mi gran motivación en todo este tiempo de esfuerzo y dedicación para lograr mi objetivo ser una gran profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y la oportunidad de seguir adelante, agradezco a todos los que me ayudaron a culminar este trabajo ya que en momentos de flaquezas ellos me ayudaron a seguir adelante.

A todos los asesores que me han ayudado a desarrollar el presente trabajo, dedicando su tiempo para enseñarme con paciencia y motivación a continuar y culminar mí trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Carmen Ancalla Huamani con DNI N° 44834477, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016.

Carmen Ancalla Huamani

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, es grato presentar a ustedes el siguiente trabajo de investigación: la Reingeniería y su Influencia en la Calidad Total de los Servicios que Brinda la Empresa DACKA PERU S.A.C. en el Distrito de Pueblo Libre del año 2012.

Dejamos a vuestra disposición señores miembros del jurado y además lectores el presente trabajo de investigación, esperando que sirva de base para futuras investigaciones en el campo Administrativo además de apoyo a todos los docentes.

Señores jurados pongo a disposición de ustedes la presente investigación para su revisión, evaluación y aprobación.

Atentamente,

CARMEN ANCALLA HUAMANI.

INDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN.....	09
1.1. Problema de Investigación.....	11
1.1.1. Realidad Problemática.....	14
1.1.2. Formulación del Problema.....	14
Formulación de Preguntas y Respuestas.....	14
1.1.2.1. Problema General.....	15
1.1.2.2. Problema específico.....	15
1.1.3. Justificación.....	15
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.5. Objetivos.....	21
1.1.5.1. Objetivo General.....	21
1.1.5.2. Objetivo Especifico.....	21

CAPITULO II

1. MARCO TEORICO.....	22
1.1. Antecedentes de las Variables.....	22
1.1.1. Variable Independiente.....	22
1.1.2. Variable Dependiente.....	25
1.2. Definición de las Variables.....	31
1.2.1. Variable Independiente.....	31
1.2.2. Variable Dependiente.....	31

1.3. Bases Teóricas.....	33
1.3.1. Variable Independiente.....	33
1.3.2. Variable Dependiente.....	56
1.4. Marco Conceptual.....	61

CAPITULO III

2. MARCO METODOLOGICO.....	64
2.1. Hipótesis.....	64
2.1.1. Hipótesis General.....	64
2.1.2. Hipótesis Especifica.....	64
2.2. Variables.....	64
2.2.1. Definición Conceptual.....	64
2.2.2. Definición Operacional.....	66
2.2.3. Matriz de Operacionalización.....	68
2.3. Metodología.....	69
2.3.1. Tipo de estudio.....	69
2.3.2. Diseño.....	69
2.4. Población, Muestra y Muestreo.....	69
2.5. Método de Investigación.....	70
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	71
2.7. Métodos de análisis de datos.....	72

CAPITULO IV

4.1. RESULTADOS.....	79
4.2. DISCUSION.....	96
4.3. CONCLUSIONES.....	98
4.4. SUGERENCIAS.....	100
4.5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	102
ANEXOS.....

RESUMEN

La presente investigación nace a partir de una realidad problemática encontrado en la empresa DACKA PERU SAC del Distrito de Pueblo Libre del año 2012, que la Reingeniería es vital dentro de una organización, para que este se mantenga en el mercado. Por consiguiente una empresa que tiene baja calidad de servicio es muy probable que desaparezca. La presente tesis se realiza en la empresa DACKA PERU S.A.C. que se dedica a la construcción de edificios, restauraciones, remodelaciones, obras civiles y parques, donde encontramos que existe, carencia de calidad de servicio que brinda la empresa y motivación al personal, características que permitieron formular el problema de investigación, referido la inadecuada servicio y mala atención al usuario que conllevara a la deficiencia de la organización de la empresa.

El objetivo de la tesis se centra en mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa DACKA PERU SAC. Para ellos se recurrió a los siguientes autores: Denton, y Quiñones, entre otros para argumentar el problema de investigación de Chiavenato, para fundamentar la hipótesis que quedo formulado de la siguiente manera: la reingeniería influye en la calidad total de los servicios. Entonces lograremos la calidad de servicio que brinda la empresa DACKA PERU SAC. Del Distrito de Pueblo libre del 2012.

La investigación es de tipo cuantitativo de diseño no experimental la muestra queda definida con 23 de variable dependiente y 21 variable independiente que correspondería 44 encuestados del Distrito de pueblo libre, un gerente 40 trabajadores (áreas administrativas y operarios); de la misma manera se usó la técnica de entrevista y encuesta; para procedimientos y análisis, llegando a determinar que la empresa requiere de una propuesta gerencial para mejorar la calidad de servicio, para posicionarse en el mercado y aumentar su rentabilidad.

ABSTRACT

This research stems from a problematic reality the company found DACKA PERU S.A.C. Pueblo Libre District in 2012, that reengineering is vital within an organization, so that it remains on the market. Thus a company with poor quality of service is very likely to disappear. This thesis is made in the company DACKA PERU SAC dedicated to the construction of buildings, restorations, renovations, civil works and parks, we find that there is, lack of quality of service provided by the company and staff motivation, characteristics that allowed formulating the research problem, inadequate referral service and bad customer service that will lead to deficiency of the business organization.

The aim of the thesis focuses on improving the quality of service provided by the company DACKA PERU SAC. To them was used (Denton 2003), and (Quinones, 2000), among others to argue the research problem: (CHIAVENATO, 2006) to support the hypothesis that was formulated as follows: reengineering influences the overall quality services. Then achieve the quality of service provided by the company DACKA PERU SAC. Free Pueblo District 2012.

The research is quantitative not experimental design the sample is defined with 23 and 21 dependent variable independent variable correspond District 44 respondents free people, a manager 40 workers (administrative areas and operators), in the same way was used the survey and interview technique, for procedures and tests, getting to determine that the company requires a management proposal to improve the quality of service, for if positioned in the market and increase profitability