



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

Gestión de Procesos para mejorar la Calidad De Servicio de la empresa L&S
Consultores Y Asociados S.A.C., Los Olivos, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Ingeniero Empresarial

AUTORA:

Montaño Sotelo, Claudia Sofia

ASESOR:

Mba. Cabello Gamarra, César

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y planeamiento

LIMA – PERÚ

Año 2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr.
PRESIDENTE

Dr.
SECRETARIO

Dr.
VOCAL

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mi familia que ha sido el principal soporte para continuar día a día. Han sido el impulso y las ganas de seguir desarrollándome profesionalmente.

Agradecimiento

Agradezco a principalmente a mis padres, que han dedicado su vida a hacer de mí una excelente persona y profesional, gracias también a mis profesores de universidad, asesores que han contribuido para la elaboración de esta tesis. A mis compañeros y amigos que han compartido grandes momentos conmigo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Claudia Sofia Montaña Sotelo, con DNI N° 47928847, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en la empresa L&S Consultores y Asociados S.A.C., Los Olivos, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi auditoría y que 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.

Claudia Sofia Montaña Sotelo

DNI: 47928847

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión de procesos para mejorar la calidad del servicio de la empresa L&S Consultores y Asociados S.A.C., Lima 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Claudia Sofia Montaña Sotelo

ÍNDICE

| | Página |
|---|-----------|
| PÁGINA DEL JURADO | 2 |
| DEDICATORIA..... | 3 |
| AGRADECIMIENTO..... | 4 |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | 5 |
| PRESENTACION | 6 |
| ÍNDICE | 7 |
| RESUMEN | 10 |
| ABSTRAC | 11 |
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 13 |
| 1.2 Trabajos Previos | 15 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema..... | 19 |
| 1.4 Formulación del problema | 29 |
| 1.5 Justificación del estudio | 29 |
| 1.6 Hipótesis | 30 |
| 1.7 Objetivo | 31 |
| METODOLOGÍA..... | 32 |
| 2.1 Diseño de Investigación..... | 33 |
| 2.2 Variables, Operacionalización..... | 34 |
| 2.3 Población y muestra | 35 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez..... | 35 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos..... | 35 |
| 2.6 Aspectos éticos..... | 54 |
| RESULTADOS..... | 55 |
| 3.1 Análisis Descriptivo | 56 |
| 3.2 Análisis Inferencial..... | 62 |
| 3.3 Contrastación de Hipótesis..... | 70 |
| IV DISCUSIÓN | 74 |
| V CONCLUSIÓN | 75 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 78 |
| ANEXOS | 82 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 : operacionalización de variables | 34 |
| Tabla 2: plan de incorporación de la gestión de procesos en la organización..... | 37 |
| Tabla 3: factores de decisión..... | 42 |
| Tabla 4: evaluación de los factores de decisión | 42 |
| Tabla 5: gestión de riesgo | 46 |
| Tabla 6: cronograma de capacitación | 48 |
| Tabla 7: indicador de cumplimiento del programa de auditorias | 50 |
| Tabla 8: cumplimiento de presentación informes | 51 |
| Tabla 9: indicador de cumplimiento del ciclo programado..... | 52 |
| Tabla 10: rentabilidad sobre las ventas..... | 53 |
| Tabla 11: calidad del servicio (enero, 2016 a octubre, 2016) | 56 |
| Tabla 12: estadísticos descriptivos de la variable dependiente..... | 57 |
| Tabla 13: calidad técnica (enero a octubre, 2016) | 58 |
| Tabla 14: estadísticos descriptivos de la dimensión 1 de la variable dependiente | 59 |
| Tabla 15: calidad funcional (enero a octubre, 2016) | 60 |
| Tabla 16: análisis de normalidad de la variable dependiente | 62 |
| Tabla 17: análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente .. | 64 |
| Tabla 18: análisis de normalidad de la dimensión 2 de la variable dependiente .. | 67 |
| Tabla 19: análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis general | 70 |
| Tabla 20: prueba de muestras emparejadas | 70 |
| Tabla 21: análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica n°1 | 71 |
| Tabla 22: análisis de correlación de muestras relacionadas de la hipótesis específica n°1..... | 72 |
| Tabla 23: análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica n°2 | 73 |
| Tabla 24: análisis de correlación de muestras relacionadas de la hipótesis específica 2 | 73 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Proceso | 20 |
| Figura 2: Fases Y Prácticas De La Gestión De Procesos | 22 |
| Figura 3: Las Dimensiones De La Calidad Del Servicio De Grönroos..... | 26 |
| Figura 4: Método De Estratificación O Enumeración De Causas | 37 |
| Figura 5: Diagrama De Pareto..... | 38 |
| Figura 6: Dop (Diagrama De Operaciones De Proceso) | 34 |
| Figura 7: Dap (Diagrama De Análisis De Proceso) | 35 |
| Figura 8: Organigrama De La Empresa | 39 |
| Figura 9: Mapa De Procesos 1 | 40 |
| Figura 10: Flujo Rediseñado De Procesos De La Empresa | 41 |
| Figura 11: Mapa De Procesos 2, Rediseñado..... | 47 |
| Figura 12: Cumplimiento Del Programa De Auditorias..... | 51 |
| Figura 13: Cumplimiento De Presentación De Informes | 52 |
| Figura 14: Cumplimiento Del Ciclo Programado: | 53 |
| Figura 15: Calidad Del Servicio De La Empresa L&S Consultores | 57 |
| Figura 16: Calidad Técnica..... | 59 |
| Figura 17: Calidad Funcional Del Servicio (Enero A Octubre, 2016)..... | 61 |
| Figura 18: Estadísticos Descriptivos De La Dimensión 2 De La Variable Dependiente..... | 61 |
| Figura 19: Histograma De La Calidad De Servicio – Pres Test..... | 63 |
| Figura 20:Histograma De La Calidad De Servicio – Post Test..... | 64 |
| Figura 21 Histograma De La Calidad Técnica (Pretest) | 65 |
| Figura 22: Histograma De La Calidad Técnica (Postest) | 66 |
| .Figura 23: Histograma De La Calidad Funcional (Pretest) | 68 |
| Figura 24: Histograma De La Calidad Funcional (Postest) | 69 |

RESUMEN

En el estudio “Gestión de Procesos para mejorar la Calidad del Servicio de la empresa L&S Consultores y Asociados S.A.C., Los Olivos, 2016”, el objetivo general fue Determinar como la Gestión de Procesos mejora la Calidad del servicio de la empresa L&S Consultores y Asociados S.A.C., Los Olivos, 2016. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño pre-experimental. La población fue la Calidad de Servicio de 4 meses en los escenarios de Pre test y post test. La muestra determinada fue la Calidad de Servicio de 4 meses en los escenarios de Pre test y post test. La técnica empleada fue las observaciones y el instrumento fue el formato de recolección de datos. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Para realizar el análisis estadístico de los datos numérico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 22.

Palabras claves: Gestión, procesos, calidad, servicio.

ABSTRAC

In the study "Management of Processes to Improve the Quality of Service of L & S Consultores y Asociados SAC, Los Olivos, 2016", the general objective was to determine how Process Management improves the quality of service of the company L & S Consultores y Asociados SAC, Los Olivos, 2016. The study methodology was applied research type, pre-experimental design. The population was the Quality of Service of 4 months in Pre test and post test. The determined sample was the Quality of Service of 4 months in Pretest and post test. The technique used was the observations and the instrument was the format of data collection. The validation of the instruments was done through the criterion of the expert judges. Statistical analysis of the numerical data was performed using the statistical program SPSS Version 22.

Key words: Management, processes, quality, service.