

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**LA REINGENIERÍA DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE  
SERVICIOS KALIN S.AC.**

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

**AUTOR:  
Br. DELGADO GAMONAL JOSÉ LUIS**

**ASESORES:  
Dra. CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA  
Mg. AGUILAR ARAGÓN NANCY**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Dirección**

**TRUJILLO - PERÚ  
2013**

---

**PAGINA DEL JURADO**

---

**Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia**  
**Presidente**

---

**Mg. Aguilar Aragón Nancy**  
**Secretaria**

---

**Mag. Baltodano Nontol, Luz Alicia**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A ti Dios que me diste la oportunidad,  
de vivir y que a pesar de mis errores  
me regalaste una familia maravillosa.

A mis padres Lilia Gamonal Dávila y Luis Delgado Uriarte, que creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar siempre conmigo, y guiarme en su camino.

A mis padres quienes han velado por mí y han ayudado a culminar mi carrera profesional.

A mi profesora Luz Alicia Baltodano Nontol, por sus enseñanzas y paciencia para el desarrollo de esta investigación.

A mi profesora Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva, por su gran ayuda, comprensión y paciencia que por intermedio de sus correcciones y enseñanzas han permitido que esta investigación culmine.

A mi Asesora Nancy Aguilar Aragón por su apoyo incondicional y colaboración para realizar la tesis.

Al administrador de la empresa Estación de Servicios KALIN S.A.C. quien ha permitido que realice estudios en su organización y a todos los empleados que han colaborado en forma indirecta durante mi proceso de recopilación de información.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

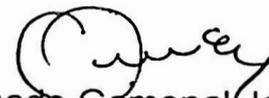
Por el presente documento el alumno Delgado Gamonal José Luis, ha elaborado la tesis denominada "La reingeniería de procesos y su influencia en la gestión administrativa de la empresa estación de servicios KALIN S.A.C."

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en el no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo y la facultad de ciencias Empresariales.

Trujillo, 08 Julio del 2013.



Delgado Gamonal José Luis

DNI: 43444908

## PRESENTACIÓN

**Señores Miembros del Jurado:**

Presento ante Uds. La Tesis titulada: "LA REINGENIERÍA DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS KALIN S.A.C." con la finalidad de identificar los procesos actuales de la empresa y describirlos con el propósito de precisar los procesos críticos y proponer una reingeniería de procesos, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

DELGADO GAMONAL JOSE LUIS

## INDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I.- INTRODUCCIÓN.....	02
1.1 Justificación .....	03
1.2 El problema .....	03
1.3 Hipótesis .....	05
1.4 Objetivos .....	05
1.5 Antecedentes, fundamentación científica, técnica u humanística	06
II.-MARCO METODOLOGICO	
2.1 variables.....	42
2.1.1 Definición Conceptual.....	42
2.1.2 Definición operacional.....	44
2.3 Metodología.....	45
2.4 Diseño.....	46
2.5 Población y muestra .....	46

2.6 Método de investigación.....	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos....	46
2.8 Métodos de análisis de datos.....	47
2.9 Aspectos Éticos.....	47
RESULTADOS .....	50
DISCUSIÓN.....	78
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	88
ANEXO.....	91

## RESUMEN

La presente investigación analiza la aplicación de una Reingeniería de procesos y su influencia sobre la gestión administrativa de la empresa Estación de Servicios KALIN S.A.C. , que cuenta 03 áreas: Gerencia, Logística y Ventas.

La investigación es No Experimental de corte transversal, se ha llevado a cabo sin manipulación de las variables , describiendo como parte de los objetivos específicos los procesos de la Empresa que son; proceso administrativo (Área de Gerencia) el cual consta de 03 actividades, proceso de compras que consta de 04 actividades , proceso de control de almacén consta de 01 actividad (Área de Logística) y proceso de ventas (Área de Ventas) consta de 02 actividades, identificando procesos críticos dentro del área de Gerencia y Logística, que se detallan en la ineficiencia de cumplimiento de funciones, número de operaciones por actividad excesivas, tiempo excesivo de ejecución de las operaciones y costo en unidades monetarias que perjudica la empresa.

En el análisis de la gestión administrativa se determina que la empresa de Estación de Servicios KALIN S.A.C. cuenta con un 12% en participación de mercado, ante competidores grandes como Repsol, Estrella de David y Pecsá , las cuales tienen mini mercados dentro de sus estaciones de servicios, siendo este un valor agregado con la que la empresa KALIN S.A.C. no cuenta, las ventas de la empresa han aumentado en los últimos 03 años esto se identifica como fortaleza económica para la empresa.

Por esto la investigación propone la aplicación de la reingeniería de los procesos de la empresa de Estación de servicios KALIN S.A.C. con el propósito de mejorar el funcionamiento de las actividades, el uso de los recursos económicos, el uso del tiempo en cada actividad, y por ende esto permite una mejor gestión administrativa.

Palabras Claves: Reingeniería de Procesos, Gestión Administrativa, Procesos Críticos.

## **ABSTRACT**

The present investigation analyzes the application of a Reengineering of processes and its influence on the administrative administration of the company Station of Services KALIN S.A.C. that counts 03 areas: Management, Logistics and Sales.

The investigation is Not Experimental of traverse court, it has been carried out without manipulation of the variables, describing like part of the specific objectives the processes of the Company that are; 1 process administrative (Area of Management) which consists of 03 activities, process of purchases that consists of 04 activities, process of warehouse control consists of 01 activity (Area of Logistics) and process of sales (Area of Sales) it consists of 02 activities, identifying critical processes inside the area of Management and Logistics that are detailed in the ineficiencia of execution of functions, number of operations for excessive activity, excessive time of execution of the operations and cost in monetary units that it harms the company.

In the analysis of the administrative administration it is determined that the company of Station of Services KALIN S.A.C. it has 12% in market participation, before big competitors as Repsol, Star of David and Pecsca, which have mini bought inside their stations of services, being this a value added with the one that the company KALIN S.A.C. it doesn't count, the sales of the company have increased in the last 03 periods this is identified as economic strength for the company.

For this reason the investigation proposes the application of the Reengineering of the processes of the company of Station of services KALIN S.A.C. with the purpose of improving the operation of the activities, the use of the economic resources, the use of the time in each activity, and therefore this allows a better administrative administration.

Key words: Reengineering of Processes, Administrative Administration, Critical Processes.