



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

## **“IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE UNA CASA DE EMPEÑO, TRUJILLO 2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

**Autor:**

Reymond Anderson Ventura Mendieta

**Asesor:**

**Dra. Jeidy Gisell Panduro Ramirez**  
<https://orcid.org/0000-0001-9512-4329>

**Trujillo - Perú**

2024

## Informe de Similitud



Página 2 de 94 - Descripción general de integridad

# 13% Similitud general




El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía

---

## Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Tabla de contenido

Índice de tablas .....	8
Índice de Figuras.....	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
2.1 Historia. ....	11
2.2 Misión.....	14
2.3 Visión.....	14
2.4 Valores.....	14
2.5 Organigrama .....	15
2.5.1. Funciones de las Unidades Organizativas .....	15
2.6 Tipos de Servicios: .....	18
2.7 Perfil de los clientes.....	19
2.8. Productos a la venta.....	20
2.9 Realidad Problemática:.....	21
2.10. Formulación de la pregunta .....	22
2.10.1. Problema Genera: .....	22
2.10.2 Problemas Específicos .....	22
2.11 Objetivos.....	23
2.11.1. Objetivo General.....	23
2.11.2. Objetivos Específicos .....	23

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	24
2.1. Antecedentes:.....	24
2.1.1. Antecedentes Internacionales: .....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales:.....	27
2.2. Bases Teóricas .....	31
2.2.1. Procedimientos Operativos Estándar (SOP/POE): .....	31
2.2.2 Reducción de Tiempos de Gestión y Metodología Lean.....	36
2.2.3. Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente.....	37
2.3. Estándares y Marcos internacionales:.....	38
2.4. Limitaciones .....	38
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	41
3.1. Ingreso a la empresa .....	41
3.2. Funciones del puesto.....	42
3.3. Personas involucradas.....	43
3.4. Problemática detectada .....	45
3.5. Metodología.....	45
3.6. Estrategia para la solución del problema .....	50
3.7. Planificación del proyecto laboral .....	51
a. Título de proyecto: .....	51
b. Objetivo del Proyecto: .....	51
c. Etapas del Proyecto:.....	51

3.8. Consideraciones éticas:.....	66
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	68
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
Conclusiones.....	80
Lecciones Aprendidas.....	80
Recomendaciones .....	81
REFERENCIAS .....	83

## Índice de tablas

Tabla N° 1: <i>Tabla Matriz análisis FODA</i> .....	53
Tabla N° 2: <i>Mapeo de Procesos</i> .....	54
Tabla N° 3: <i>Recolección de datos cuantitativos</i> .....	55
Tabla N° 4: <i>SOP 1 Gestión Estandarizada del Contrato de Empeño</i> .....	57
Tabla N° 5: <i>SOP 2 Uso de la Matriz de Valoración Digital</i> .....	58
Tabla N° 6: <i>SOP 3 Gestión Rápida del Desempeño y Resguardo</i> .....	59
Tabla N° 7: <i>Diseño del programa de entrenamiento</i> .....	60
Tabla N° 8: <i>Diseño del programa de competencias</i> .....	61
Tabla N° 9: <i>Piloto controlado</i> .....	62
Tabla N° 10: <i>Despliegue total</i> .....	62
Tabla N° 11: <i>Control Post-Implementación y Ajuste Fino</i> .....	63
Tabla N° 12: <i>Evaluación de impacto</i> .....	64
Tabla N° 13: <i>Mejora Continua y Sostenibilidad</i> .....	65
Tabla N° 14: <i>Análisis directo de tiempos operativos</i> .....	68
Tabla N° 15: <i>Cuadro de datos para análisis de Pareto</i> .....	69
Tabla N° 16: <i>Cuadro de competencias de evaluación al personal</i> .....	74
Tabla N° 17: <i>Resultados de indicadores finales</i> .....	78

## Índice de Figuras

Figura N° 1: Ubicación en Trujillo Sede Expomall.....	12
Figura N° 2: Ubicación en Trujillo Sede España.....	13
Figura N° 3: Ubicación en Trujillo Sede Fátima.....	13
Figura N° 4: Ubicación en Chiclayo Sede Chiclayo.....	14
Figura N° 5: Organigrama General de la empresa.....	17
Figura N° 6: Organigrama del Área Comercial.....	17
Figura N° 7: Procedimiento operativo estándar para la satisfacción del cliente..	36
Figura N° 8: Variables de investigación.....	49
Figura N° 9: Etapas del proyecto.....	52
Figura N°10: Resultado del diagrama de Pareto.....	70
Figura N° 11: SOP-01 Gestión estandarizada del contrato de empeño.....	71
Figura N° 12: SOP-02 Uso de la Matriz de Valoración Digital.....	72
Figura N° 13: SOP-03 Gestión Rápida del desempeño y resguardo.....	73
Figura N° 14: Resultados del personal de capacitación promedio.....	75
Figura N°15: Prueba de viabilidad.....	76
Figura N° 16: Interfaz de sistema seleccionado.....	77
Figura N° 17: Comparativa de indicadores de gestión.....	79

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe aborda la ineficiencia operativa de una casa de empeño en Trujillo, la cual enfrentaba tiempos de atención excesivos de 25.5 minutos por cliente debido a procesos manuales y criterios subjetivos de tasación. El objetivo general fue implementar Procedimientos Operativos Estándar (SOP) en el área de atención al cliente, con el fin de reducir los tiempos de gestión y optimizar la eficiencia operativa. La metodología empleada fue de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), estructurada en cinco etapas: diagnóstico, diseño de procedimientos, capacitación, ejecución y evaluación de impacto. Para el desarrollo del proyecto, se utilizaron herramientas de ingeniería de procesos como el Diagrama de Pareto y el análisis de tiempos AS-IS vs. TO-BE, además de la integración de una Matriz de Valoración Digital apoyados en el sistema tecnológico Prendaflex. Estos instrumentos permitieron identificar que el 71% de las ineficiencias provenían de la subjetividad en la tasación y errores manuales en contratos. Los resultados cuantitativos fueron contundentes: se logró reducir el Tiempo Promedio de Servicio (TPS) de 25.5 a 10 minutos, lo que representa una disminución del 61% en los tiempos de gestión. Asimismo, la tasa de error documental se redujo del 15% al 2%, eliminando los reprocesos que afectaban la fluidez del servicio. En conclusión, la implementación de los Procedimientos Operativos Estándar (SOP) cumplió con el propósito de reducir los tiempos de gestión en el área de atención al cliente, transformando una operativa empírica en un sistema estandarizado y eficiente.

Palabras clave: SOP, Procedimientos Operativos Estándar, Tiempos de Gestión, Eficiencia Operativa, Casa de Empeño, Atención al Cliente.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method [El análisis documental como método de investigación cualitativa]. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar trabajos de investigación*. Editorial San Marcos.
- Chico, L. F. (2020). *Diseño e implementación de procedimientos estandarizados (SOP) para mejorar la calidad del servicio percibida por los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Guayaquil* [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18974>
- Duarte, M. (2018). *Estandarización de procesos y mejora continua en organizaciones de servicios*. Editorial Académica.
- Espíndola, S. C. N. L., Albuquerque, A. P. G. de, Xavier, L. de A., Melo, F. J. C. de, & Medeiros, D. D. de. (2019). The standardization of administrative processes: A case study using continuous improvement tool. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 16(4), 706–723. <https://bjopm.org.br/bjopm/article/view/823>
- Fernández, M. (2009). *Estandarización de los procesos de la producción y su incidencia en la eficiencia de la gestión en la industria del calzado en el Perú* [Tesis doctoral, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/340>
- Ford, H. (1926). *Today and tomorrow*. Doubleday. <https://archive.org/details/todaytomorrow00ford>
- Gil Rodríguez, L. F. (2020). *Estandarización de procesos operativos y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Turismo Cuatro Ases SAC, Trujillo*

- 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/item/8676cbcf-baf0-4cac-9f38-16442909dd87>
- Guerrero, P. F., Malo Toral, C. T., & Reyes Chacho, F. M. (2023). *Modelo de estandarización de procesos y análisis de valor agregado, en el área de crédito y cobranza en la empresa de Importadora Tomebamba S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/13476>
- Hammer, M. (2002). *The agenda: What every business must do to dominate the decade.* Crown Business.
- Harrington, H. J. (1991). *Business process improvement: The breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness.* McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Ibáñez Juárez, C. R., Ruiz Chávez, N. R., Vélez Hernández, L. L., & Mora García, M. (2022). *La implementación de un plan de mejora en la estandarización de procedimientos de trabajo en Pymes* [Artículo]. *Investigación y Ciencia Aplicada a la Ingeniería*, 5(33), 10–18.  
<https://ojsincaing.com.mx/index.php/ediciones/article/view/145>
- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way.* Prentice-Hall.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198.  
<https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- López, A. F. (2022). *Implementación de un modelo de gestión por procesos estandarizados para mejorar la calidad del servicio y satisfacción del cliente en una entidad financiera de crédito en La Paz* [Tesis de maestría, Universidad

- Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional UMSA.  
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29281>
- Martínez, P. (2009). *Estandarización y control de procesos en industrias reguladas*. Editorial Gestión Industrial.
- Meregildo Rodríguez, L. Y., & Tenicela Castillo, L. F. (2017). *Efectos de la estandarización de procesos operativos en la empresa E AFC Maquisistema S.A., Trujillo, 2016–2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/11637>
- Ohno, T. (1988). *Toyota production system: Beyond large-scale production*. Productivity Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80003-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80003-2)
- Pérez Solano, I. (2011). *Una propuesta de estandarización e implementación de un sistema de gestión basada en procesos para elevar la eficiencia y productividad en una empresa de servicios* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional UNAM.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14330/TES01000672846>
- Praxedo. (2023). *Qué es un procedimiento operativo estándar (SOP)*.  
<https://www.praxedo.es/blog/que-es-un-procedimiento-operativo-estandar-sop/>
- Process Street. (2022). *Customer service processes: Standard operating procedures*.  
<https://www.process.st/customer-service-processes/>
- Quezada Castillo, E. M. (2023). *Estandarización de procesos para mejorar la calidad de servicio de una PYME del sector automotriz, Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/40852>

- Rivera Sánchez, A. L., & Rivera Sánchez, I. N. (2022). *Estandarización de procesos para mejorar la calidad en el área de atención al cliente en una empresa de servicios, Lima, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113009>
- Gil, L. F. (2020). *Estandarización de procesos operativos y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Turismo Cuatro Ases S.A.C. Trujillo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/26552>
- Rufino, A., Drumond, D., & Soliani, E. (2023). Procedimientos operativos estándar y su impacto en la innovación y predictibilidad organizacional. *Revista de Gestión y Procesos Organizacionales*. <https://revista.feb.unesp.br/gepros/article/view/3047>
- Santa María Céspedes, V. A., & Suárez Torres, B. L. (2021). *Estandarización de procesos operativos y la satisfacción del cliente de una empresa del sector joyería* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34431>
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (1996). *Lean thinking: Banas waste and create wealth in your corporation*. Simon & Schuster.
- Yarimoglu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.