



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA  
IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor(es):**

**Bach: Rodriguez Huertas, Jimmy Jan**  
**<https://orcid.org/0000-0001-5751-2056>**

**Bach: Tineo Reyes, Jamer**  
**<https://orcid.org/0000-0002-0306-6529>**

**Asesor:**

**Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar**  
**<https://orcid.org/0000-0002-0815-6443>**

**Línea de Investigación:**  
**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2021**

APROBACIÓN DEL JURADO

**REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA  
EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.**

Asesor (a): Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Carla Angelica Reyes Reyes  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Max Fernando Urbina Cardenas  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Julio Cesar Valera Aredo  
Nombre Completo Firma

## DEDICATORIA

La presente Tesis muestra, nuestro mayor sacrificio de superación personal y profesional, sencillamente lo dedicamos, con extraordinario reconocimiento de amor y apoyo a nuestros apreciados padres, hermanos y hermanas; quienes, con su apoyo moral en el momento oportuno, nos permitieron hacer realidad esta meta trazada. A nuestros seres queridos que partieron a la eternidad, por su entusiasmo y apoyo incondicional que nos brindaron para realizar la presente investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios por bendecirnos en la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser nuestro apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Por su inmenso amor que siempre llena nuestras vidas.

Agradecemos a nuestras familias, por ser el pilar fundamental y habernos apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron y siempre estuvieron a nuestro lado.

Agradecemos a nuestra Universidad Señor de Sipán, nuestra casa de estudios, la cual nos dio la bienvenida al mundo laboral como tal, por las oportunidades que nos ha brindado las cuales son incomparables y que, ante la actual coyuntura, nos ha brindado apoyo y solidaridad que, en algún momento pensamos no se podrían dar para la finalización de nuestra carrera profesional.

Agradecemos, de la más sincera manera, a nuestros tutores y asesores, quienes nos han brindado su apoyo y capacitación para poder desarrollar de la mejor manera esta investigación.

Agradecemos, finalmente, a la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC por habernos permitido el uso y recopilación de información para la presente investigación, lo que nos ha llevado a lograr la consecución de nuestro presente objetivo académico.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo proponer una reingeniería para mejorar los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020, la formulación del problema se presentó a través de la siguiente pregunta ¿De qué manera la reingeniería mejorará los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020?, La Investigación fue de tipo descriptivo - propositivo con un diseño no experimental – transversal, se usó el muestreo no probabilístico de tipo intencional, la muestra de la primera población estuvo conformada por los 26 colaboradores de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo y a su vez la muestra de la segunda población la conformaron los tres (3) procesos administrativos con los que cuenta la empresa, los cuales son: Proceso de Compras, Proceso de Almacenaje, ensamblaje y acabado y Proceso de Ventas, se aplicó como técnicas la encuesta y el análisis documental, y como instrumentos el cuestionario y ficha de análisis documental. Se concluye que los procesos administrativos que forman parte de la empresa se someta a una reingeniería con el fin de mejorar el desempeño mediante la introducción de pequeños cambios para llevar a cabo la mejora continua y cumplir con los requisitos actuales.

**Palabras Claves:** Reingeniería, Procesos Administrativos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to propose a reengineering to improve administrative processes in the company Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020, the formulation of the problem was presented through the following question How will reengineering improve the administrative processes in the company Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020? It was descriptive - purposeful with a non-experimental - cross-sectional design, non-probabilistic sampling of an intentional type was used, the sample of the first population consisted of the 26 employees of the company Importaciones Chiclayo Motos SAC from the city of Chiclayo and in turn the sample of the second population was made up of the three (3) administrative processes that the company has, which are: Purchasing Process, Storage Process, Assembly and Finishing and Sales Process, The survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. It is concluded that the administrative processes that are part of the company undergo a reengineering in order to improve performance through the introduction of small changes to carry out continuous improvement and meet current requirements.

**Keywords:** Reengineering, Administrative Processes.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Trabajos Previos .....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	31
1.3.1. Reingeniería .....	31
1.3.2. Procesos Administrativos .....	39
1.3.3. Modelado de un proceso administrativo .....	49
1.4. Formulación del problema .....	54
1.4.1. Problema General. ....	54
1.4.2. Problemas Específicos .....	54
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	54
1.6. Hipótesis .....	55
1.7. Objetivos .....	55
1.7.1. Objetivo general .....	55
1.7.2. Objetivos Específicos .....	55
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	56
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	56
2.1.1. Tipo de Investigación .....	56
2.1.2. Diseño de Investigación .....	56
2.2. Población y muestra .....	56
2.2.1. Población: .....	56
2.2.2. Muestra: .....	57
2.3. Variables, Operacionalización .....	58
2.3.1. Variables .....	58
2.3.2. Operacionalización .....	59
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	61
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	64
2.6. Criterios éticos .....	64
2.7. Criterios de Rigor Científico .....	65

III.	RESULTADOS .....	67
3.1.	Resultados en Tablas y Figuras.....	67
3.2.	Discusión de Resultados.....	71
3.3.	Aporte Práctico.....	75
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	866
4.1.	Conclusiones.....	866
4.2.	Recomendaciones.....	877
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	88
	ANEXOS.....	944

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Operacionalización de la Variable Independiente.....	59
Tabla 2 - Operacionalización de la Variable Dependiente.....	60
Tabla 3. Procesamiento de casos Variable Independiente.....	63
Tabla 4. Estadísticas de Fiabilidad.....	63
Tabla 5 - Nivel de la Variable Independiente Reingeniería.....	67
Tabla 6 - Nivel de la Dimensión Identificación de Procesos.....	68
Tabla 7 - Nivel de la Dimensión Implementación de Procesos.....	69
Tabla 8 - Nivel de la Dimensión Mejora Continua.....	70
Tabla 9. Propuesta de Reingeniería para el Proceso Administrativo-Compras.....	75
Tabla 10. Actividades de compras por días (Propuesta de Reingeniería).....	78
Tabla 11 - Presupuesto.....	85
Tabla 12 - Matriz de Consistencia.....	94
Tabla 13. Ficha análisis documental.....	117

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de un proceso administrativo .....	50
Figura 2 - Nivel de la Variable Independiente Reingeniería.....	67
Figura 3 - Nivel de Identificación de Procesos.....	68
Figura 4 - Nivel de Implementación de Proceso .....	69
Figura 5 - Nivel de Mejora Continua .....	70
Figura 6 - Flujograma del proceso de compras .....	76
Figura 7 - Flujograma de Proceso de Almacenaje, Ensamblaje y Acabado.....	79
Figura 8 - Flujograma Proceso de Ventas .....	82
Figura 9 - Ensamblaje de Mototaxis .....	114
Figura 10 - Confección de forros de Mototaxis .....	114
Figura 11 - Área de Corte.....	115
Figura 12 - Soldadura de partes.....	115
Figura 13 - Frontis Principal .....	116
Figura 14 - Brochure producto ofrecido por Importaciones Chiclayo Motos SAC	116

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### A Nivel Internacional.

De acuerdo con los requisitos actuales, los gerentes sienten la necesidad de aprender nuevas formas de administrar sus negocios y fomentar un espíritu de equipo donde todos contribuyan con su conocimiento y experiencia. En base a esto, es necesario mejorar continuamente los procesos administrativos para satisfacer esta necesidad. La búsqueda para mejorar y optimizar los procesos de producción y la competencia entre empresas, junto con las demandas de clientes y consumidores, ha intensificado la necesidad de mejorar la calidad. Esta búsqueda es la forma correcta de fortalecer la competitividad de la empresa a mediano y largo plazo (Singh & Singh, 2016). (pág.94)

Según Kettl (2018), se trata de la sangre que corre por las venas de toda empresa es el proceso administrativo (pág. 85). El equipo que se asegura de que toda la burocracia se maneje y que todos los procesos se lleven a cabo de manera efectiva es la única razón por la que se hace algo en los negocios. Sin un equipo administrativo eficiente en su lugar, puede despedirse de su negocio al ver cualquier forma de crecimiento sustancial, ya que una mala administración puede provocar retrasos, mala comunicación y las herramientas incorrectas para el trabajo que se proporciona. Teniendo esto en cuenta, es fundamental contar con una formación exhaustiva y de alta calidad para mejorar los procesos administrativos, ya que es indispensable para las necesidades de su empresa.

Según Jing (2017), comprender las necesidades de la empresa en términos de sus procesos administrativos es importante, ya que le permite planificar y ajustar su enfoque para el mantenimiento esencial, la capacitación y la mejora de los procesos que ayudan a mantener su negocio saludable (pág. 07). Brindar un proceso administrativo eficaz y escalable a su empresa le permite hacer crecer no solo ese lado de las cosas cuando y donde sea necesario, sino que también libera roles de trabajo de administración y especialistas para realizar sus tareas sin retenciones, lo que permite una mayor rapidez y niveles de crecimiento potencialmente.

Según Plotka (2017), cada empresa tiene una secuencia específica de procesos administrativos, por lo que vigilar todo y agilizarlo en la medida de lo posible permite a los propietarios y gerentes vigilar cuidadosamente los procedimientos que ayudarán a la empresa en su conjunto y permitirán que los errores o circunstancias imprevistas, sean recogidos y rectificadas antes de que causen mayores problemas en el futuro (pág. 30).

Según Marume (2016) los procesos administrativos ejecutados en el nivel organizacional no están directamente relacionados con la producción del producto final (pág. 47). Sin embargo, estos procesos administrativos proporcionan el ciclo total de una organización: desde las compras de materias primas hasta los resultados financieros y el balance. En consecuencia, estos procesos requieren un proceso continuo, seguro, eficiente y efectivo para validar y analizar la información (Cohen & Rozenes, 2017). (pág. 204).

Según Skrynkovskyy, Pawlowski, & Sytar (2017) la mejora de los procesos administrativos se puede lograr a través de la colaboración y el compromiso del conjunto total de empleados de la compañía. La adopción de un sistema de gestión generalmente implica la estandarización (pág. 309) de los métodos y prácticas de una organización. Esto es importante para permitir el análisis crítico y la consiguiente mejora de los procedimientos y métodos de la compañía, proporcionando una perspectiva concreta de qué analizar y mejorar (Lapchak & Zhang, 2018). (pág. 04)

Según Armijo (2020) reveló que, los procesos administrativos contribuyen sustancialmente a los costos de una empresa. Obviamente, depende de la empresa, pero las estimaciones comúnmente atribuyen el 60-80% de los gastos a los procesos administrativos (pág. 28). Los procesos administrativos son las tareas de oficina necesarias para que una empresa siga funcionando. Los procesos administrativos incluyen recursos humanos, marketing y contabilidad. Básicamente, cualquier cosa que implique la gestión de la información que respalda a una empresa es un proceso administrativo.

## **A Nivel Nacional**

Según Cruz (2017) menciona que, las compañías aeronáuticas, mostraban una amplia preocupación por lograr un adecuado mejoramiento de sus procesos administrativos, empero, a pesar de ello, alcanzaron un acrecimiento sostenido en sus márgenes de ventas a lo largo del tiempo, con políticas internas que se erigieron como soporte para el incremento de sus catálogos de clientes, obteniendo, a raíz de ello, un coste total muy superior y por encima en el mercado, todo ello como resultado de sus procesos inventivos, transformándose así a la interna del contexto como compañías de primerísimo nivel (pág. 21). Del mismo modo, en este papel investigativo se reveló que, es sumamente trascendental mostrar el modo en que las mejoras y cambios en las operaciones y actividades del giro del negocio de las compañías prestadoras de servicios logran transformarse en instrumentos de gran valía, para el aumento de las capacidades de las compañías del territorio nacional y convertirlas en organizaciones mucho más competitivas, lo que las cristalice como ejemplo y punto inicial para compañías prestadoras de servicios aeroportuarios o aeronáuticos, en los diversos terminales aéreos del Perú, planeando así retos nuevos, perspectivas nuevas y el despliegue de tecnologías de la información de primerísimos niveles.

De la Cruz (2019) estableció estrategias en la Municipalidad de Moche para mejorar el desempeño de los colaboradores de la institución. Por lo que planteó la reingeniería de procesos, la cual permite optimizar los menoscabados resultados del desempeño que se vislumbran en la oficina cuya función es administrar los tributos en tal municipio mocheño. La reingeniería permite desarrollar labores de integración social entre los oficinistas de dicho departamento, la capacitación y entrenamiento de los funcionarios, la implementación de mejoras infraestructurales en los ambientes de labores, políticas de incentivos y reconocimientos, difusión permanente de la política institucional y la informatización del software de esta dependencia.

Según Chalco (2015) menciona que, la implementación de Gestión por Procesos en las compañías e instituciones, ha logrado convertirse en requerimiento sumamente trascendental para aquellos organismos que se hallan

en la búsqueda perenne de satisfacer los requerimientos de sus usuario-clientes, así como también de aquellos que se hallan también en la persecución de alcanzar un mejoramiento continuo de sus actividades, procesos y operaciones actuales. De este modo logran ser compañías muchos más eficientes y competitivas en el mercado (pág. 87).

Pilco (2020) señala que la reingeniería de procesos busca generar nuevos fundamentos y realizar un cambio radical en el diseño de procesos, para obtener mejoras en el desempeño además de los costos y velocidad. (pág 02). Esta herramienta permite analizar los procesos con los que cuenta la empresa, ya que después de analizar se deben realizar el rediseño o modificar todo el proceso. Esto busca optimizar los flujos de trabajo que posee la empresa en su día a día.

Triviño (2017) señala que la reingeniería tiene un propósito doble: por un lado, simplificar un tema complejo y confuso, y segundo presentar un conjunto específico de técnicas cuya aplicación sea posible en la organización. (pág 24) Es de mucha ayuda para quien debe rediseñar una organización, haciendo que los cambios respondan mejor a los clientes tanto internos como externos y por último que sea más rentable.

Bendezú (2018) menciona en su investigación los pasos a seguir para implementar la reingeniería, empezando con la planificación, el cual permite determinar el alcance del trabajo estimando lo que se desea lograr a través del rediseño, luego la etapa de identificación, para identificar los procesos de la organización, seguido de la etapa de análisis de la situación actual de la organización, después se da el rediseño de los diagramas de los nuevos procesos, todo lo anterior culmina con la medición de tiempos y se hace una comparación de la productividad y de los ratios de cada proceso. (pág. 64).

### **A Nivel Local**

Importaciones Chiclayo Motos S.A.C, funciona con el nombre comercial Opción Wanxin, según RUC N° 20487907554, iniciando sus actividades en el año 2012, se encuentra ubicada en la Av. Augusto B. Leguía N° 549, entre el cruce de Av. Augusto B. Leguía y Juan Cuglievan, en la Ciudad de Chiclayo del departamento de Lambayeque, cuenta actualmente con 26 trabajadores. Su

principal giro de negocio es el comercio de moto taxis de la marca Wanxin y así como también el mantenimiento, reparación y fabricación de carrocerías de moto taxis de la marca en mención.

En su portafolio de productos y servicios principales, se constituye como concesionario de la marca Wanxin, lo que le permite comercializar una amplia gama de modelos de moto taxis exclusivamente de la marca mencionada, tal y como se muestra en el Anexo 2

Haciendo un diagnóstico reciente acerca de los procesos administrativos pertenecientes a la organización con el objetivo de recopilar información necesaria y fidedigna para identificar puntos susceptibles de mejora. Como resultado en esta fase se evidenció, que relativamente existían problemas tales como verificación de información de control de inventarios, falta de un sistema integrado que une, producción, Kardex, bases de datos de los usuarios-clientes y el sistema de compras las cuales se encuentran por separado, roles no establecidos, ahondando que las actividades necesitan de procedimientos administrativos definidos al momento de desplegarse y cumplirse, los responsables de los departamentos o áreas internas laboran por experiencias adquiridas empíricamente y de manera monótona, esto por causa de la carencia de procedimientos, guías y políticas establecidas para las área administrativas de la compañía, lo cual obstaculiza el cumplimiento oportuno de los procesos, lo que termina por concebir en la ampliación en los tiempos y duplicación de labores; observándose que al momento de ejecutar alguna o algunas ventas se forma un expediente con la documentación requerida como: facturas, contrato de compra venta, guías de remisión, copias, entre otros documentos que componen el expediente, las mismas que son derivadas al Área de Administración con el propósito de otorgar visto bueno y conformidad, dicha documentación es derivada a la Gerencia para revisarse nuevamente este expediente con los documentos correspondientes ya que no cuenta con el Área Legal y, posteriormente sea enviado a las oficinas de la SUNARP (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos) con el propósito de que éste organismo logre emitir la documentación estipulada mediante ley, teniendo una demora de tiempo en recogerlo aproximadamente 05 días hábiles.

En el Área de Almacén se puede observar falencias, por ejemplo el encargado no maneja el sistema de Kardex Promedio en tablas Excel y al momento de ingresar datos genera inconsistencias, cuando hay cruce de información se genera información errónea y para restaurar esa información el encargado de Administración tiene que hacer nuevamente el trabajo de registrar correctamente la codificación de los materiales de fabricación incluyendo los motores para el ensamblaje de las moto taxis, lo que genera una pérdida de tiempo valioso y generando más horas de trabajo

Otro factor es el tiempo que demanda la atención al cliente y la poca habilidad de negociación de los vendedores, los mismos que no ofrecen las cualidades integrales del producto y las ofertas o los medios de pago en caso de créditos, de tal modo que, para otras labores, tales como la atención de un cliente, se logre ver perjudicado por la carencia de tiempos reales para otras atenciones, dado que en algunas ocasiones estas actividades pueden durar tiempos muy prolongados, disminuyendo la capacidad en ventas. Asimismo, la carestía de manuales por cada uno de los procesos administrativos influye negativamente la idónea atención al cliente que finalmente perjudica la eficiencia y rentabilidad de la organización, generando pérdidas de clientes potenciales que son atraídos por la competencia de esta misma actividad.

Asimismo, en cuanto al proceso administrativo relacionado con las compras se evidencia que, actualmente se divide en seis (06) actividades dicho proceso: operación, transporte, espera, inspección, almacenamiento y reproceso. Dentro de operaciones se tiene 6 etapas, los cuales se realizan en promedio en un 1 día, además en transporte cuentan con 2 etapas, los cuales son realizados en 1.2 días en promedio, a su vez, la espera tiene 1 etapa con 0.4 días en promedio el tiempo que se realiza. Por otro lado, la inspección tiene 3 etapas, los cuales son realizados con 0.7 días en promedio, finalmente el almacenamiento posee 1 etapa, con 0.1 en tiempo de promedio de realización. Estos tiempos conllevan horas y hasta días de sobrecarga menoscabando los niveles óptimos de los procesos administrativos. Por tanto, todos estos factores perjudican el normal funcionamiento del Área de Administración, la misma que es la responsable de

agilizar y tramitar las documentaciones pertinentes en un proceso de compra y, por ende, área clave a la interna de la compañía.

Por lo expuesto, se busca proponer una reingeniería para mejorar los procesos administrativos relacionados desde la compra hasta la venta en esta compañía importadora de vehículos menores de la localidad chiclayana.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A Nivel Internacional.**

Rauch & Borz (2020), realizaron la investigación, *Reengineering the Romanian Timber Supply Chain from a Process Management Perspective*, en el *Croatian Journal of Forest Engineering*, Croacia. La reingeniería de la gestión de procesos en las cadenas de suministro forestal tiene un gran potencial de mejora organizativa y de gestión, mediante el ahorro de recursos (pág 85), sin embargo, se han utilizado escasamente para mejorar las cadenas de suministro forestal en muchas partes del mundo. Por esta razón, se identificaron las potenciales actividades que necesitaban de optimización y se rediseñaron los procesos con el enfoque de la reingeniería de procesos. Los resultados obtenidos haciendo uso de un mapeo de los procesos comerciales reales de la cadena de suministro mostraron que, existían debilidades en relación al procesamiento de información, tales como un alto grado de burocracia, varios niveles de control interno y la carencia de un sistema integral para soportar el flujo de trabajo entre los niveles jerárquicos involucrados en todo el proceso. Por tanto, se rediseñaron dichos procesos en base a la reingeniería, toda vez que esta nueva metodología busca eliminar procesos no eficientes a fin de liberar al personal calificado para un trabajo de mayor valor agregado. El proceso rediseñado por la reingeniería reducirá drásticamente el tiempo necesario para proporcionar sitios de recolección a los clientes a través de subastas e introducirá una gestión de la cadena de suministro estandarizada. La aplicación de un concepto de cadena de valor orientado a la reingeniería de procesos reveló el potencial para optimizar las operaciones en la cadena de suministro de madera de Roma.

Sborshchikov, Lazareva, & Kochenkova (2020), realizaron la investigación, *Use of Reengineering in Construction*, en la IOP Conference Series: Materials

Science and Engineering, en Hanói, Vietnam. El uso práctico de la metodología de reingeniería de procesos contribuye a la creación de un ambiente de vida cómodo y seguro, así como ventajas competitivas de las organizaciones constructoras, orientadas a la reducción de costos y plazos de realización de las obras, aumento de la productividad y calidad de la producción. (pág. 01). Por esta razón, se analizó el uso de la reingeniería en la construcción, identificando los objetivos, las tareas, principios básicos, opciones para su solución, áreas de aplicación de la reingeniería en la construcción, direcciones de desarrollo y, sobretodo, su clasificación. Los resultados obtenidos mediante la revisión bibliográfica demostraron que, existen tres tipos de reingeniería: i) reingeniería de procesos de negocios, la cual se centra en la transformación de la gestión de proyectos y afecta todas las etapas del proyecto de inversión, ii) reingeniería de procesos tecnológicos, la cual está relacionada con la mejora de las prácticas laborales, las operaciones basadas en el aumento de rendimiento, la reducción del consumo de materiales, el aumento de la automatización en los costos totales y cubre las etapas del proyecto de inversión y, iii) reingeniería de construcción de capital, la cual es la alteración de las características cualitativas y cuantitativas del edificio, la instalación en las etapas de operación en forma de reconstrucción, reequipamiento técnico, reutilización y renovación, así como su integración total o parcial. Se concluye que, la reingeniería de procesos en construcción no se limita solamente a labores de edificación, sino a toda la gestión administrativa.

Espíndola, de Albuquerque, de Arruda, de Melo & de Medeiros. (2019), realizaron la investigación, *"The Standardization of administrative processes: a case study using continuous improvement tool"*. (pág. 72), El principal objetivo de esta investigación fue proponer un plan sistemático para la implementación de la estandarización de procesos administrativos y, para la optimización y el mejoramiento continuo en el departamento administrativo de las compañías brasileras. En su metodología, se basó en un diseño y tipo Propositivo - Aplicado. Se propuso un sistema para la implantación de la estandarización de procesos y se desplegó a través de etapas para estructurar cada proceso. Entre sus resultados destacan que, se pudo demostrar que la metodología utilizada para implementar el fortalecimiento del conocimiento estratégico de la empresa Alpha

Retail Group y los resultados esperados de su implementación, con el objetivo de estandarizar los procesos administrativos para mejorar la calidad de forma continua en la prestación de servicios minoristas y puede aplicarse a empresas minoristas en países emergentes. Se concluye que, a través del estudio de caso, que las pequeñas, medianas y grandes compañías pueden utilizar herramientas simples para la mejora diaria. Se cree que los resultados encontrados fueron consecuencia de las características del estudio de caso y no pueden generalizarse.

Obregón & Ponce (2018), realizaron la investigación, *“Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a Cnel-Ep matriz Guayaquil”*. (pág 01) El principal objetivo de este paper investigativo fue plantear un plan para el mejoramiento de los procesos administrativos en el área de servicio al cliente en dicha institución estatal. En su metodología, se basó en un estudio de enfoque cualitativo, apoyado en el método inductivo, cuenta con un enfoque y diseño cualitativo - no experimental, mientras que es de tipo descriptiva - exploratoria. Como instrumentos y herramientas de recopilación de informaciones se hizo usanza de la entrevista la cual fue imputada a los trabajadores del departamento de servicio al cliente, además de la observación, esto fue aplicado a la población y muestra conformada por 05 empleados. Entre sus resultados destacan, el plan para mejorar los procesos administrativos fundamentado en capacitaciones relacionadas a los manejos de quejas y conflictos con cliente, a la redacción de documentos propios de la administración pública, soporte técnico-informático, un programa de incentivos de tipo económicos, planes de capacitación en inducción, establecimiento de horarios laborales flexibles para con los funcionarios, procedimientos para el reclutamiento y selección de servidores públicos, el diseño de planes de carrera y, conferencias relacionadas con normas legales e infracciones referente a la institución.

Ahari, Mousazadeh, & Forootan (2017), realizaron la investigación *“Application of action research in improving administrative and financial processes”*. (pág. 01) El principal objetivo fue distinguir y promover la mejora de los procesos financieros y administrativos de la facultad de Informática Médica y de Gestión, Universidad de Ciencias Médicas de Tabriz, Irán. En su metodología,

este estudio se ha basado en un enfoque cualitativo con un tipo de investigación aplicada. La planificación incluye reconocer la condición actual de los procesos administrativos y financieros, identificar las tareas y la descripción del trabajo relacionadas con estos procesos y diseñar el proceso adecuado mediante las opiniones de los empleados sobre el proceso. Se realizaron entrevistas para identificar las condiciones actuales y la forma adecuada de proceso en la fase de implementación. Entre sus resultados destacan que, no hubo procesos documentados, antes del período de estudio. Se identificaron y elaboraron totalmente 44 procesos que incluían procesos relacionados con la oficina de asuntos públicos, con el proceso de contratación de personal, con los procesos relacionados con la secretaría, con los procesos contables y con los procesos relacionados con la oficina de propiedad. Se concluye que, se identificó y presentó la forma adecuada de todos los procesos en forma de folleto. La forma correcta y el proceso paso a paso pueden evitar situaciones arbitrarias y esporádicas, así como la duplicación, la pérdida de tiempo y recursos y la insatisfacción del cliente.

Moreno y Parra (2017), en su investigación titulada *“Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales ‘Santiago’”*. (pág 02). El principal objetivo de este paper investigativo fue obtener la validación del modelamiento de un método enfocado en la aplicación de reingeniería de procesos para esta compañía habanera comercializadora de cereales. Mediante la aplicación de una serie de preguntas aplicadas a la empresa y cuya metodología fue sistemático-estructural. Los resultados mostraron que, aplicando este concepto de reingeniería de procesos al proceso comercializador de la compañía, el cual es un proceso clave y vital para el giro del negocio, éstos procesos logran estar en integral correspondencia con beneficios e impactos cuantitativos muy valiosos para la compañía, los mismo que se encuentran relacionados con indicadores tipo económicos, asimismo, este rediseño de procesos comercializadores se da por intermedio de un proyecto constituyente el mismo que optimiza e integra las funciones y operaciones de los diversos sub procesos, teniendo en completa consideración al usuario-cliente como un componente trascendental. Finalmente concluyeron que, este rediseño de

procesos logra la maximización, tanto de funciones y operaciones, agregando valor al usuario-cliente y, asimismo, logra la minimización o eliminación de aquellas operaciones que no logran hacerlo, permitiendo cubrir expectativas, requerimientos y necesidades de clientes externos e internos. Asimismo, la praxis de este concepto de reingeniería de procesos comercializadores ha permitido obtener beneficios y resultados con un alto impacto cualitativo y cuantitativo para tal compañía habanera y para sus usuarios-clientes.

Bako & Banmeke (2019), realizaron la investigación, *The impact of Business Process Re-Engineering on organizational performance*. (pág 14). El principal objetivo de este paper investigativo fue examinar el impacto de la reingeniería de procesos de negocios en el desempeño organizacional enfocándose en bancos y financieras en Ilaro, estado de Ogun. Los resultados mostraron que el valor P devuelto del modelo de regresión multinomial es  $<0.05$  (siendo 0.05 el nivel de significancia) y viceversa, el valor P devuelto para todas las hipótesis probadas fue  $<0.05$ , de modo que se aceptaron las cuatro hipótesis. Por lo tanto, la reingeniería de procesos comerciales tiene un impacto positivo en el desempeño organizacional de todos los bancos y financieras en Ilaro. Además, se reveló que los cambios innovadores y estratégicos, el proceso de reingeniería empresarial, la tecnología de la información y la calidad del servicio determinan principalmente el éxito del desempeño organizacional. Los investigadores concluyen que, la reingeniería de procesos es una conceptualización trascendental para los negocios dado que se ha transformado modernamente en un instrumento útil para las empresas que desean optimizar su desempeño empresarial actual y busquen obtener una estrategia de liderazgo en costos para el sector en el que se desempeñan. Este proceso continúa siendo una herramienta eficaz para aquellas empresas que se esfuerzan por funcionar en el mundo competitivo actual.

### **A Nivel Nacional.**

Mendoza (2020), realizó la investigación, *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa de la Empresa de Transportes de Carga Pesada, 2019*. (pág 01) Actualmente las compañías se ven enmarcadas en una necesidad de promover la rentabilidad de la gestión administrativa además de la presión para que estas empresas se mantengan competitivas en el entorno empresarial, esto

podría lograrse gracias a la implementación de la reingeniería de procesos. El principal objetivo fue establecer la interrelación que acaece entre la variable gestión administrativa y la variable reingeniería de procesos a la interna de una compañía del sector de transporte de carga pesada en la ciudad limeña. En su metodología, este estudio se fundamentó en un diseño del tipo descriptivo con enfoque cualitativo, puesto que observó y describió los procesos administrativos de la empresa sin influir o realizar alguna transformación en los mismos. Dentro de los resultados pudo evidenciarse que, en efecto, la reingeniería de procesos incide muy significativamente en cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa: administración, organización y gestión, con los coeficientes de correlación  $Rho = 0,742$ ,  $Rho = 0,681$  y  $Rho = 0,64$ , respectivamente. Por dicho motivo, llegó a la conclusión que, la reingeniería de procesos incide directamente con un  $Rho = 0,831$  por sobre la gestión administrativa. Haciéndose importante y necesaria aplicar la reingeniería de procesos en esa empresa logística de transporte, a través del establecimiento de cronogramas de metas organizacionales, buen manejo de calidad, correcta comunicación de los trabajadores sobre la jerarquía organizacional.

Pilco (2020), realizó la investigación, *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa en TECNOMIN DATA, 2019*, en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Lima. La compañía TECNOMIN DATA se encuentra en fase de transformación. La reingeniería de procesos de negocio puede jugar un papel vital en la evaluación de esta conversión. Las metodologías de reingeniería de procesos proporcionan formas de optimizar el uso de recursos mientras se mantienen los servicios de alta calidad. Por esta razón, se buscó establecer la interrelación que acaece entre la gestión administrativa y la reingeniería de procesos en dicha compañía del sector minero. Los resultados obtenidos mediante la usanza de dos cuestionarios con un total de treinta preguntas demostraron que, la reingeniería de procesos incide significativamente en cada una de las dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación, organización y control administrativo, con los coeficientes de correlación  $Rho=0,586$ ,  $Rho=0,714$  y  $Rho=0,741$ , respectivamente. Por tanto, se concluye que, la reingeniería de procesos incide directamente con un  $Rho=0,623$  por sobre

la gestión administrativa. Por lo expuesto, es fuertemente relevante y necesaria la aplicación de reingeniería de procesos en dicha compañía minera, con el propósito de mejorar la gestión administrativa toda vez que, esta metodología identificaría y analizaría los procesos comerciales actuales y luego los rediseñaría de una manera más eficiente para lograr alcanzar la rentabilidad organizacional. Esto podría también necesitar una reestructuración en dicha compañía minera.

Regalado (2020), realizó la investigación, *Propuesta de rediseño de procesos del área de recaudación de impuestos de una municipalidad de Lima Metropolitana*, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la ciudad de Lima. La reingeniería de procesos de negocios es un elemento crucial en la agenda de muchas instituciones grandes y pequeñas en muchos sectores, no siendo ajenas las municipalidades, puesto que les permite ver sus procesos desde una nueva perspectiva para comprender cómo rediseñarlos para mejorar su forma de trabajar. Por esta razón, se planteó el rediseño de los procedimientos llevados a cabo en el área de recaudación dicho municipio linceño, con la finalidad de dar solución a esta problemática. Los resultados obtenidos mostraron una propuesta basada en Enfoque de rediseño de procesos, Lean Thinking y Six Sigma y que buscó una reestructuración de beneficios pasados, un nuevo programa de incentivos tributarios y mecanismos que logren una cultura tributaria en los cohabitantes de dicha localidad linceña. Por lo expuesto, esta propuesta evitará la omisión de pago por parte de los ciudadanos, permitirá generar beneficios económicos en este municipio y conllevará a beneficiar a la ciudadanía. Por tanto, se concluye que, un proceso de reingeniería de las operaciones de recaudación de los impuestos, permitirá mejorar notablemente la deficiente recaudación tributaria que acaece mediante un procedimiento mucho más eficaz y eficiente, el mismo que generará una rentabilidad mayor en las arcas de este municipio limeño.

Huallpa (2018), realizó la investigación, *Influencia de la reingeniería de procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018*. El principal objetivo de este paper investigativo fue establecer la influencia que puede lograr tener la rentabilidad por intermedio de la usanza e

implementación de una reingeniería de los procesos debido a que, actualmente muchas empresas usan la reingeniería sobre procesos ineficaces y cuando se requieren de cambios radicales, enfocándose en procesos de valor y eliminar aquellos procesos insignificantes con un mínimo valor agregado. Los resultados mostraron que, las tres (03) dimensiones con las que cuenta la variable reingeniería de procesos: procesos de producción, procesos de venta y procesos de recursos humanos tienen repercusión directa sobre la rentabilidad, con los coeficientes de correlación  $Rho = 0,588$ ,  $Rho = 0,505$  y  $Rho = 0,673$ , respectivamente. Asimismo, dentro de las deficiencias se encontró que hay escasez de herramientas para la distribución de productos terminados, déficit de una planificación y proyección de las ventas estimadas e, inexistencia de lineamientos en capacitación e incentivos para el capital humano. Por ello, llegó a la conclusión que, la reingeniería de procesos incide directa y fuertemente con un  $Rho = 0,740$  por sobre la rentabilidad. Por ende, si la empresa del sector textil buscase rediseñar o reinventar sus áreas importantes del sector, este lograría descubrir las deficiencias procedentes de sus operaciones, también existiría la mejora del grado de rentabilidad en la empresa creándose así una empresa con mayor competitividad para el sector textil.

Farfán (2017), realizó la investigación, *“Mejora de los procesos administrativos del INPE y los requerimientos de los establecimientos penales de la región Centro en el marco de la nueva ley Contrataciones del Estado-2016”*. El principal objetivo fue determinar el grado de influencia de la mejora de los procesos administrativos en los requerimientos de los establecimientos penales de la región centro del INPE, tomando en consideración la normatividad de la nueva Ley de Contrataciones del Estado - 2016. Su metodología se basa en un estudio de tipo aplicada buscando la solución a través de una naturaleza de tipo tecnológica. Tuvo un nivel pre experimental con diseño cuasi-experimental. Su muestra quedó delimitada por 80 trabajadores que laboran en la oficina de administración del Instituto Nacional Penitenciario Región Junín y aplicó la encuesta como método para recolectar datos, retratada con un cuestionario. Entre sus resultados destacan que, se determinó la influencia de la mejora de los procesos administrativos en los requerimientos de los establecimientos penales,

esta influencia se confirmó a través de la prueba no paramétrica de Chi cuadrado cuyo valor fue de  $9,874 > 7,779$  aceptando la hipótesis alterna (H1) en el sentido que: La adecuada mejora de los procesos administrativos del INPE influye significativamente en los requerimientos de los establecimientos penales de la región centro en la normatividad de la nueva Ley Contrataciones del Estado - 2016. Se concluye que, el Instituto Nacional Penitenciario debe generar el fortalecimiento de capacidades de los funcionarios y el flujo de atención a los clientes-usuarios, para mejorar los procesos administrativos y atender adecuadamente los requisitos sobre centros penitenciarios pertenecientes a la región centro en el marco de la nueva ley contrataciones del Estado - 2016.

Flores (2017), realizó la investigación, *“Procesos administrativos en las actividades de la empresa Sociedad Peruana de Mastología, Surquillo 2016”*. El principal objetivo fue describir la implementación del proceso administrativo en la programación y prospección de los eventos y en la administración de la compañía misma. En su metodología, este estudio se fundamentó en un diseño del tipo descriptivo con enfoque cualitativo, puesto que observó y describió los procesos administrativos de la empresa sin influir o realizar alguna transformación en los mismos. Entre sus resultados destacan el análisis que se llevó a cabo a los procesos administrativos, los cuales son las cinco actividades más recientes realizadas en la empresa y la evidencia de la misma. Estas actividades o procesos administrativos son de dirección y coordinación, requerimiento y selección del personal, implementación de la modalidad práctica en cursos de pre congreso y, búsqueda e implementación de registro proveedores, proceso de control de la organización en eventos. Se concluye que, al implementar los procesos administrativos en la programación y prospección de los eventos y en la gestión de la compañía misma, se convirtió en pilar fundamental para los logros y éxitos de dichos eventos y para sus actividades postrimeras. Vale recalcar que, desplegar una adecuada prospección es sinónimo de éxito. Asimismo, se sugiere que la empresa controle sus actividades en cada proceso según la planeación que se ha realizado, así podrá corregir en el momento adecuado cualquier problema que se presente.

Silva (2017), realizó la investigación, *“Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017”*. Esta investigación tuvo como objetivo general examinar la factibilidad de optimizar los procesos administrativos en dicho caso de estudio, en este caso, Restaurant Pardos Chicken. En su metodología es importante mencionar que, ésta se desplegó basado en un enfoque mixto. Para este proceso se procedió a través de una recopilación de informaciones y posterior análisis mediante el uso de una encuesta. Asimismo, este estudio es de tipo descriptivo, tomándose como población y muestra a 20 colaboradores de diversas áreas: delivery, atención al cliente, bar, anfitriónaje y salón, mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia. Entre sus resultados destacan que, si bien es cierto, los procesos administrativos venían desplegándose, carecían de fortaleza previa para convertir esta gestión en habitualidad y, por ende, lograr la mejora oportuna ante potenciales eventualidades que puedan presentarse, evitando de esta manera un sinnúmero de errores que podrían acaecer en cualquier circunstancia. Se concluye que, con respecto a la gestión de los procesos administrativos, éstos sucedían desde hace mucho tiempo de una manera inadecuada por lo que, de un tiempo a esta parte, este crucial puesto jerárquico se ha visto ocupado por muchísimos colaboradores, los cuales mostraron en su momento carencia de principios y valores para dicho puesto, por lo que actualmente ya se viene trabajando de una manera más idónea, teniendo a bien una hoja de referencias de trabajo previas con el propósito de garantizar una mejor selección de dicho puesto de trabajo.

### **A Nivel Local**

Sandoval (2020), realizó la investigación, *Plan estratégico basado en la ingeniería de procesos para reducir la incertidumbre de los procedimientos administrativos del Área de Gerencia de la Municipalidad Distrital de Íllimo. Chiclayo 2017*, en la Universidad Señor de Sipán, en la ciudad de Pimentel. Varios autores coinciden en que la reingeniería, como mejora permanente de procesos, debe ser parte de una estrategia corporativa para ayudar a las organizaciones a alcanzar posiciones de liderazgo en los mercados locales o globales y evitar la incertidumbre de sus procesos administrativos. Por esta razón,

se planteó un plan fundamentado en la reingeniería de procesos para atenuar las incertidumbres que acaecen en la gerencia de esta municipalidad, específicamente en sus procesos administrativos. Los resultados obtenidos mediante la usanza de la entrevista y la observación demostraron que, dicho municipio carecía de planeamiento estratégico en relación a los procedimientos internos, no disponía de las herramientas tecnológicas adecuadas para una correcta gestión de las operaciones y los funcionarios no conocían sus roles, funciones y deberes a la interna de dicha área e institución. La propuesta se basó en tres dimensiones a saber: planeamiento estratégico, la ingeniería de procesos y la gestión propia del conocimiento. Este plan estratégico cimentado en la reingeniería buscará el mejoramiento de la estructura, una mayor orientación e integración del personal que se reclute, logrando que se adapten rápida y prósperamente minimizando en todo momento complicaciones, lentitudes y duplicidad de labores por parte de los funcionarios.

Alcántara (2019), realizó la investigación, *Propuesta de reingeniería de los procesos logísticos y comerciales para la disminución de pedidos devueltos en la distribuidora Consumo Masivo S.A.C.*, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en la ciudad de Chiclayo. El proceso de reingeniería de procesos en labores logísticas es una técnica de gestión útil para lograr mejoras significativas en la eficiencia operativa para los servicios de calidad de productos. Por esta razón, se planteó un plan de reingeniería de procesos que buscara mitigar esta problemática que generaba pérdidas cuantiosas que ascendían a porcentajes mayores al 14% de ventas anuales. Los resultados obtenidos mediante la observación directa y una encuesta mostraron que, no se disponían de un control de stocks adecuado, procedimientos internos apropiados, almacenes totalmente desorganizados, malas prácticas de supervisión, ruptura de stocks, distribución de productos terminados con fechas vencidas, errores en la codificación y sumas cuantiosas en cuanto a productos devueltos a los almacenes. El plan de reingeniería de procesos propuesto buscó el rediseño de áreas, mejoramiento de procedimientos de la cadena logística y la implementación de un sistema basado en voice picking que pretende reducir 63% de los perjuicios en almacenamiento, aminorar un 88% en el inadecuado envío de inventarios y el ahorro en costos de

planilla al necesitar menos mano de obra. Luego del análisis económico, se logró determinar la viabilidad de dicha propuesta de reingeniería.

Rojas (2019), en su investigación, *Diseño de un modelo de reingeniería para mejorar la gestión de la Institución Educativa "San Martín de Porras". Cayaltí. 2018*. Propuso como objetivo plantear la reingeniería de los procesos institucionales en cuatro etapas, con lo que se espera lograr el mejoramiento de la gestión organizacional en dicha institución educativa, ya que la reingeniería de procesos viene siendo usado en distintas instituciones en el mundo, como estrategia para gestionar el cambio. A pesar de su uso en el sector educación hay la posibilidad de rediseñar la gestión administrativa. Frente a esto, obtuvo como resultados que existían inconvenientes en los procesos educativos tales como carencia de planificación de la curricula, ausencia de gnoseología, estilos y técnicas de enseñanza, carencia de procedimientos institucionales que permitan una correcta conducción institucional, evidencia de la falta de conocimientos relacionado al plan estratégico de instituciones educativas y un defectuoso acompañamiento a los estudiantes de dicha escuela. Concluyó que, el plan propuesto incluye procesos de acompañamiento y aprendizaje, gestión de la mejora continua de la información, un planeamiento estratégico e innovador para el proceso didáctico, tutorización del alumnado, entrenamiento y capacitación a docentes, correcta distribución de jornadas de labores, un informe de gestión institucional anual, proyecto de mejora continua y alianzas estratégicas con diversas instituciones para mejorar el desempeño de alumnos.

Suárez & del Rosario (2019), realizaron la investigación, *Propuesta para mejorar la gestión administrativa en la Institución Educativa "Alipio Rosales Camacho" del distrito de Pampas de Hospital, Provincia de Tumbes, Año 2016*, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en la ciudad de Lambayeque. Lograr una adecuada gestión de una institución educativa es como una gestión empresarial, por tanto, se debe de planear, organizar, comunicar y controlar; empero, surgen inconvenientes que se originan de la carencia de conocimiento administrativo y es necesaria la implementación de planes estratégicos para optimizar la gestión administrativa. Por esta razón, se propusieron estrategias de gestión administrativa para dicha institución educativa tumbesina, que logren la

consecución de las metas institucionales. Los resultados obtenidos haciendo usanza del método inductivo-deductivo y una encuesta mostraron que, existían solamente dos directivos actualmente, quienes contaban con escasos niveles de relaciones interpersonales y conocimientos de gerenciamiento educativo, además de la falta de preparación para liderar la educación, lo que conlleva a un deficiente desempeño institucional a todo nivel. También se pudo corroborar que, el 57% de los entrevistados alegaron que la reingeniería de procesos administrativos es una posibilidad que bien podría solucionar la problemática acaecida. Por lo expuesto, se considera que, si se lograra encaminar a la gestión administrativa mediante la fortificación de proyectos educacionales, se podría mejorar notablemente la calidad educativa.

Burgos & Cervera (2017), realizaron la investigación, *“Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo”*. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades de la empresa Comercial A&C en la ciudad de Chiclayo, 2016. En su metodología, se basó en un enfoque de investigación de tipo descriptiva-propositiva, debido a que observó y propuso además de describir los eventos suscitados en la organización, cuyo diseño es no experimental ya que investigó el problema de la gestión administrativa sin influencia en la variable de investigación. La muestra la conformaron los 11 trabajadores de la empresa unidad de investigación, a quienes se les aplicó una entrevista basada en preguntas. Los resultados mostraron que, la empresa no cuenta con un proceso administrativo el cual le permita desarrollar metas claras para el mediano y corto plazo, tras lo que se puede señalar que sus funciones se realizan a la deriva sin contar guías que estandaricen esos procesos, además no tienen una organización establecida ya que no conocían su puesto y que funciones deben realizar, también no existían controles sobre el desempeño de los colaboradores por lo que no se pudo determinar su aporte a la organización. Llegó a la conclusión que, se debe poner en práctica las propuestas desarrolladas para que, las acciones sean eficaces y eficientes, y como consecuencia se llegue a la mejora continua y con ventajas competitivas que permitan diferenciarse de los demás competidores.

Gonzáles. (2017) en su investigación titulada *“Procedimientos administrativos para el mejoramiento de la calidad de servicio en la Empresa Korea Motos SRL - José Leonardo Ortiz – Chiclayo”*. Esta investigación tuvo como objetivo principal elaborar una Guía de Procedimientos administrativos utilizando una metodología de estructuración para mejorar la calidad de los Servicio de la empresa Korea Motos SRL. La metodología fue no experimental ya que no se manipuló ni se controló las variables, sino que solamente se aproximó a las mismas. Su población estuvo conformada por los expedientes de ventas mostrados por los consumidores, los cuales en promedio son alrededor de 60 por mes, mientras que, para la muestra, se determinaron 30 expedientes bajos los criterios de inclusión. Cada cliente fue contactado para la aplicación de las encuestas, con el objetivo de conocer la valoración a la atención dada por la empresa. Los resultados señalaron que, la empresa unidad de estudio cuenta con procesos de manera empírica debido a la falta de documentación y son definidos por la propia experiencia de los trabajadores, y como consecuencia se pierda mucha información para el funcionamiento de la empresa. Además, de esto se observa demoras al momento de desarrollar el respectivo expediente cuando se realiza la venta, tal es así que este documento se mueve por todas las áreas de la organización, lo que genera abandonos de compra por parte del cliente. Llegó a la conclusión que, en la elaboración de la Guía de Procedimientos ha servido de mucho aporte para dicha compañía puesto que ha distribuido de una eficiente manera; costos, tareas, recursos y tiempo. En lo referente a los tiempos se ha tenido a bien realizar una nueva distribución de los mismos por las funciones que efectúan en los procesos para generar mayor fluidez al proceso; sobre los recursos se dejaron de lado aquellos recursos que no ofrecen valor al proceso ya que tomaban tiempos que hacia aumentar las esperas; estas dos modificaciones sirvieron de soporte para la reducción de tareas y costos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Reingeniería**

##### **1.3.1.1. Definición de Reingeniería**

Según Hammer & Champy (2009) la “reingeniería”, propiamente, se trata de replantear y rediseñar totalmente los procesos comerciales para obtener grandes mejoras con respecto al desempeño antiguo y actual, tales como el costo, calidad, servicio y velocidad. (pág. 35). Es un enfoque que se utiliza para mejorar el desempeño organizacional aumentando la eficiencia y efectividad de los procesos que existen en toda la organización. Además del rediseño de los procesos de negocio, también implica el rediseño de los sistemas asociados y las estructuras organizativas

Esta definición se planteó por primera vez por Michael Hammer, quien lo señala como la transformación más importante para poder llegar al cimiento del problema, como la transformación total que debe darse para generar buenos resultados que la reingeniería ha desarrollado mostrada a través de la investigación de nuevos procedimientos de producción que permitirán una empresa con mayor productividad, pasando una etapa de especialización a generacionalización, lo que conlleva a que el servicio sea realizada por una sola persona. (Adauto, 2012)

De acuerdo a Đogić (2017), la reingeniería de procesos de negocios se trata del análisis fundamental y rediseño total de cada etapa del proceso que forman parte de la empresa, tales como: prácticas comerciales, sistemas de gestión, definiciones de puestos, estructuras organizativas y creencias y comportamientos. Cuyo fin es optimizar el desempeño para cumplir con los requisitos actuales, mientras que la tecnología de la información es apreciada como un vínculo clave de dicho proceso.

La reingeniería se ha transformado en el instrumento de mayor importancia en la administración, pero, por falta de desconocimiento de su metodología se llega a eliminar o dejar de lado, generando resultados no esperados y como consecuencia hay cierto grado de rechazo a este instrumento. Se dirige a analizar y organizar. De hecho, sus puntos de vistas son atractivos para empresarios ya que les ayuda a aplicar la totalidad de sus conocimientos empresariales, con la finalidad de ser más efectivos, realizar las tareas con mayor rapidez, y gran producción, alta calidad, bajos costos y grandes ganancias. (Rodríguez, 2012).

Es un proceso que se utiliza para realizar cambios drásticos en la organización y otorga una gran importancia a los cambios en los procesos

organizativos, el trabajo y los componentes de comportamiento de las organizaciones. Es un replanteamiento esencial y un rediseño total de los procedimientos de negocio para lograr mejoras básicas en todas las métricas de desempeño, tales como costo, calidad, servicio y velocidad, que van desde la gestión de la relación con el cliente (CRM) para el cumplimiento, y desde las líneas de montaje hasta los servicios logísticos, mediante el uso de metodologías para cambiar el negocio interno de una organización en respuesta a requisitos y cambios ambientales. (Mohammad, 2019).

#### **1.3.1.2. Características de la reingeniería**

Adauto (2012) señala las siguientes características:

- Reinventarse desde lo que necesita el cliente.
- Se focaliza en lo que tiene que ser y se olvida lo que es.
- Ofrece un rendimiento más alto.
- Centrado en los procesos, no tareas ni oficios.
- Unión de tareas.
- Participa con los colaboradores para tomar decisiones.
- Altera el orden secuencial por procesos propios.

Por otro lado, según Hammer & Champy (2009), las características de la reingeniería son cuatro. Estas características son:

- Orientación al proceso. Las mejoras empresas no se alcanzan al dar atención a ciertas acciones y trabajar en los límites organizacionales preestablecidos.

- Ambición. Las pequeñas mejoras no habrían sido suficientes en ninguna de estas situaciones. Las compañías deben de apuntar a grandes avances.

- Desobediencia de las reglas. Cada compañía debe de romper con viejas tradiciones al rediseñar sus procesos. Los supuestos de especialización, secuencialidad y tiempo deberían ser deliberadamente abandonados.

- Uso creativo de la TICs. El agente que permitió a estas empresas romper sus viejas reglas y crear nuevos modelos de proceso fue la tecnología de la información moderna.

#### **1.3.1.3. Etapas de la reingeniería**

Adauto (2012) señala que en la reingeniería se considera las etapas siguientes:

Identificar los procesos estratégicos y operativos que ya cuentan o se necesitan, y desarrollar el mapa para estos procedimientos.

Jerarquizar el mapa de procedimientos para rediseñarlo y determinar los procesos más importantes, serán los primeros en considerarse y de más alto interés.

Determinación de la visión de procesos nuevos y optimizados.

Reingeniería de los procesos como creación y rediseño, efectuada por expertos internos y consultores externos, o ambos.

Desarrollar procesos pilotos para preparar y realización de pruebas sobre nuevos procesos.

Procesos luego de la mejora continua.

#### **1.3.1.4. Factores de reingeniería**

Mohammad (2019) señala los siguientes elementos como parte de la reingeniería de procesos:

Cultura organizacional: La cultura ha sido reconocida como un factor crítico de éxito para la implementación de la reingeniería. La coordinación, la participación de los empleados, las interacciones positivas y amistosas son la característica estándar de una cultura innovadora en la organización. Además, la utilización eficaz de las ideas de los empleados permite a las organizaciones lograr resultados positivos.

Apoyo de la alta dirección (liderazgo): El liderazgo juega un papel fundamental en los esfuerzos por revisar los métodos de trabajo. El papel del liderazgo es: monitorear y controlar todas las actividades relacionadas con el cambio, y esto es extremadamente importante. Los obstáculos en el liderazgo son el motivo de una gran cantidad de faltas en los procesos comerciales cambiantes.

Uno de estos obstáculos es cómo eliminar los problemas políticos entre las fronteras regulatorias; Proporcionar una estructura adecuada de compensación, resolver disputas entre gerentes y organizaciones de TI líderes solo puede llevarse a cabo con los esfuerzos de la alta dirección. Además, el poder de la alta dirección puede ser eficaz en el inicio del cambio y en la implementación.

**Metodología Reingeniería:** Se han desarrollado muchas metodologías diferentes para apoyar el cambio en los proyectos de procesos comerciales. La metodología es un conjunto organizado de técnicas, procedimientos y herramientas desarrolladas para abordar un solo ciclo de vida de un proyecto para lograr su objetivo y reducir problemas y dificultades.

**Alineamiento estratégico:** Es la interrelación continua de las prioridades organizacionales y los procesos institucionales que permiten alcanzar las metas comerciales. Si las metas de reingeniería son definidos sobre la base de la dirección estratégica ayudarán a las organizaciones a lograr beneficios a largo plazo. De hecho, reingeniería, puede ser considerado de esta manera como una herramienta para implementar la estrategia.

**Habilidad de Cambio:** Uno de los principales inconvenientes de la implementación exitosa de la reingeniería de procesos es la resistencia a varios cambios que ocurren en la organización, y esto requiere una gestión eficaz para gestionar el cambio los métodos que la dirección y el liderazgo utilizan para mantener a los empleados y animarlos a aprender y crecer continuamente, aceptar el cambio, crear condiciones y oportunidades para el cambio organizacional.

#### **1.3.1.5. Instrumentos de la reingeniería**

Montes y Quispe (2017) señalan los siguientes instrumentos como parte de la reingeniería:

Visualización de procesos:

Instrumento que toma en cuenta que la importancia del éxito está en la realización de una buena visión del proceso. Es la realización de un diseño

cuidadoso de cada elemento del proceso objetivo. Se presienten las funciones fundamentales de cada proceso, sus propios costos y los tiempos.

Investigación operativa:

Ofrece los cimientos empíricos para tomar decisiones, también aporta a optimizar la prestación del servicio. Hace uso de técnicas sistemáticas de investigación en cinco pasos básicos: identificar el problema, seleccionar la entrega de solución, prueba de estrategia y evaluación, mostrar los resultados y por último, usar los resultados.

Gestión del cambio:

Para realizar el programa de reingeniería de procesos, se hace primordial considerar al recurso humano, y por ende la administración del cambio organizativo. El cambio propio que genera la reingeniería puede generar ansiedad y ser traumático para los trabajadores de la empresa debido a que, los jefes les harán saber que ya no se hará uso de los mecanismos anteriores y se debe aprender nuevos mecanismos.

Benchmarking:

Busca superar a la competencia considerando como antecedente a los expertos del área, busca estudiar las debilidades y fortalezas de la competencia, para obtener información operativa sobre las empresas líderes.

Infotecnología:

La reingeniería se fundamenta en la tecnología, sin considerar a los demás mecanismos.

#### **1.3.1.6. Importancia de la reingeniería**

Las perspectivas de los procesos de negocio enfatizan la relación entre la mejora de los procesos de negocio y el desempeño organizacional. Lograr la mejora más alta de los procesos de negocios y el desempeño de negocios más alto resulta en un mayor desempeño organizacional general. La reingeniería tiene las competencias, la capacidad y la experiencia para cambiar los procesos generales de administración y negocios, y las organizaciones con un sólido

soporte de reingeniería y soporte de tecnología de la información son más valiosas y tienen una relación positiva con los clientes, porque cuando los procesos de negocio se rediseñan e implementan de manera efectiva, se mejorará el desempeño de la organización. En conclusión, las organizaciones que adoptan la reingeniería de procesos comerciales tienen un nivel de éxito diferente, y el éxito de una organización individual depende del equilibrio entre la estructura organizativa de la organización y el entorno. (Mohammad, 2019).

#### **1.3.1.7. Modelos de reingeniería**

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), los siguientes son los modelos de reingeniería más usados:

##### Modelo de reingeniería de Michael Hammer y James Champy

Se trata de los primeros en definir a la reingeniería este modelo se fundamenta en la definición de cambios de modelos y necesidades del negocio frente a la era de mayor competitividad y avances tecnologías más grandes, no brindan una metodología señalada para el emprendimiento de proyectos. Se centra en hacer los cambios pensando en el cliente, buscando reducir costos, señalando cuatro elementos fundamentales para cada uno:

- a) Revisión fundamental, establece en primer lugar lo que hará una empresa y como debe realizarse.
- b) Rediseño radical, suprimir las organizaciones que ya existen e innovar con las maneras de efectuar el trabajo.
- c) Mejoras espectaculares, son los grandes saltos sobre el rendimiento y no a mejoras totales.
- d) Proceso, se trata del grupo de acciones que obtiene una o más entradas y otorga valor al cliente.

Dentro de sus limitaciones se encuentra: no brindan metodologías para promover un proyecto de reingeniería, solo ofrece un grupo de actividades a continuar también no ofrecen herramientas tecnológicas para realizar la reingeniería.

##### Modelo de Reingeniería de Daniel Morris y Joel Brandon

Modelo más completo. Aquí se muestran la transformación de la reingeniería, los tipos de cambios que se necesitan, los conceptos que necesita, se determinan las metas, tácticas y creación de equipos de trabajo, reunión de información e instituye la acción para dejar el paradigma actual hacia otro continuo. Dentro de sus ventajas está: el uso de estrategias modernas para el mapeo de procesos, visión de desafío de negocio y añadir al factor humano como punto importante del proyecto.

#### **1.3.1.8. Beneficios**

De acuerdo a Montes y Quispe (2017) se encuentran los siguientes beneficios:

- Procesos fáciles para gestionar y manejar.
- Costos más bajos por disminuir o eliminar la doble tarea, cargos que no ofrecen valor y disminución del ciclo de procesos.
- Alta satisfacción de los clientes, como finalidad de un óptimo desenvolvimiento en los departamentos más importantes de la empresa.
- Mejor imagen empresarial frente a la ciudadanía.
- Ocasión de incrementar ventas.
- Buen clima organizacional, como consecuencia de la responsabilidad y autoridad de los trabajadores, progreso de su potencial y capacidades, y más alto involucramiento de la gerencia y sus colaboradores.

#### **1.3.1.9. Dimensiones**

De acuerdo con Hammer y Champy (2009), dentro del proceso de reingeniería se han considerado 3 dimensiones, estos son:

Identificación de procesos:

Se trata de los pasos que se necesitan para producir un bien o servicio y ofrecer el resultado al cliente. Las compañías entienden que deben mejorar para ser más eficientes y eficaces en sus procedimientos comerciales mediante el uso del mapeo de procesos, el cual brinda un método crítico para analizar a la empresa al empezar la reingeniería. Este proporciona una ruta para la

reingeniería. El entendimiento de sus procesos permite encontrar sus debilidades y ayuda a que los cambios lo transformen en más competitivo. Esto incluye el identificar para luego analizar y optimizar los procedimientos con el objetivo de optimizar el desempeño para llegar a cumplir con los estándares de mejores prácticas.

#### Implementación de procesos:

Aunque el uso de reingeniería de procesos aumenta rápidamente, la implementación de los procesos recientemente rediseñados está lejos de ser una actividad sencilla. En proyectos de reingeniería de procesos, establecer objetivos de mejora en reingeniería de procesos demasiado altos sin considerar la capacidad de la empresa y sus interacciones externas e internas tendrá pocas posibilidades de lograr los objetivos establecidos, lo que significa el fracaso del proyecto. La implementación de proyectos de reingeniería de procesos es muy complicada y se deben tener en cuenta varios factores para su éxito. Por tanto, existen diferentes factores de éxito que pueden mejorar las implementaciones de reingeniería de procesos. La reingeniería de procesos requiere pensamiento creativo y una nueva perspectiva por parte de la gerencia, y la alta gerencia debe cambiar su forma de pensar y desarrollar nuevas habilidades. Los empleados tienen un rol primordial en el éxito de la reingeniería de procesos. Por lo tanto, los empleados temen el desplazamiento laboral debido al proceso rediseñado y es necesario aliviar su resistencia. Por ello, sin un enfoque eficaz para hacer frente a la resistencia de los empleados, es seguro que la implementación de reingeniería fracasará.

#### Mejora continua

La mejora ayuda a incrementar la competitividad en las empresas de la actualidad, ya que en los últimos años las organizaciones han tenido que optimizar sus procesos ya que los clientes exigen más y mejores bienes o servicios. Y en caso no lo reciban de la empresa, irán hacia otra sin dudar. Las empresas comenzaron la mejora de los procesos comerciales con un modelo de mejora continua.

Este proceso empieza con la documentación del proceso tal y como se encuentra, además de establecer alguna manera de medir el proceso según lo

que los clientes necesiten, efectuar el seguimiento del proceso y finalmente identificar las oportunidades de mejora según la información recopilada.

El proceso anterior permite mejorar de manera gradual y eficaz, sin embargo, la que ha permitido mejorar los procesos comerciales ha sido la tecnología tales como el internet (que brinda nuevas oportunidades a las empresas) que mejora los procesos empresariales.

### **1.3.2. Procesos Administrativos**

#### **1.3.2.1. Definición de Administración**

Existen diversas perspectivas acerca de la definición de administración como tal. A continuación, mostramos las definiciones de distintos autores que han desarrollado diversas investigaciones respecto a este campo de estudio:

Según Marume, Jubenkanda, Namusi, & Madziyire (2016) mencionan que, la administración es la organización y, el uso de hombres y materiales para lograr un propósito. Es la vocación especializada de los gerentes que tienen habilidades para organizar y dirigir hombres y materiales tan definitivamente como un ingeniero tiene la habilidad de construir estructuras o un médico tiene la habilidad de comprender las dolencias humanas (p.32)

Según Hughes (2012), administración es una acción determinada que se toma para alcanzar un propósito consciente. Es el ordenamiento sistemático de los asuntos y el uso calculado de los recursos, con el objetivo de hacer que esas cosas sucedan, lo que queremos que suceda y, al mismo tiempo, evitar desarrollos que no cuadren con nuestras intenciones. Es la organización de la mano de obra y los materiales disponibles para obtener lo que se desea al menor costo en energía, tiempo y dinero.

Según Marques, Dhiman & Holt (2012) es denominada también como administración de empresas, es la administración de una departamento u organización. Incluye la gerencia eficiente del talento humano, datos y otros elementos para alcanzar las metas de la empresa. Dicha información es fundamental para el área comercial, y los trabajadores son el recurso que usan a la información para ofrecer valor empresarial. Esto quiere decir que las organizaciones lidiarán sin ningún tipo de gestión administrativa (p.37).

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) definen que, es el procedimiento a través del que se traza y sostiene el entorno en el que los colaboradores que laboran en grupo cumplen objetivos de forma eficaz.

La administración la componen distintas funciones cuya finalidad es administrar, su función más importante es efectuar las cosas haciendo uso del talento humano de forma eficaz y eficiente. Es una metodología usada para obtener buenos resultados (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

Según Akwetey (2011), la administración se trata del proceso de gestionar una empresa o área. Además de crear reglas y regulaciones, tomar decisiones, gestionar operaciones, desarrollar la estructura del personal y de los individuos para guiar las actividades para alcanzar las metas u objetivos. Algunas de las funciones básicas de administración incluyen actividades relacionadas con planificar, organizar, dirigir y controlar una organización, oficina o negocio (p.51).

Entonces, después de leer las opiniones de diversos autores sobre la administración, se puede inferir que el concepto de administración se basa en dos premisas fundamentales:

- a. Un propósito a ser alcanzado
- b. Por el esfuerzo colectivo de todos los involucrados en él.

Todos los empleados, trabajadores, recursos, activos, burocracia, infraestructura, etc. involucrados colectivamente para lograr un objetivo común basado en la cooperación y el esfuerzo mutuos se denominan ADMINISTRACIÓN.

### **1.3.2.2. Origen de la Administración**

Cuando se trata de mencionar los comienzos y cambios de la administración, puede entenderse como se ha ido desarrollando de la mano de la evolución del hombre, debido a que desde un comienzo este necesitó de pensar, organizar, tomar decisiones y realizar sus planes para cumplir con lo que necesitan (Luna, 2015).

Antiguamente, los primeros individuos debieron coordinar y realizar esfuerzos para alcanzar las metas. A medida que avanzaba el hombre, la población comenzó a constituir y determinar pequeños grupos que luego se transformaron en un gran número de individuos; entonces se hizo importante establecer maneras y estrategias acerca de cómo tener organizaciones más eficientes y eficaces, esto llevó y ofreció progreso de la administración (Luna, 2015).

Los primeros aportes son de pueblos antiguos tales como sumerios, romanos, griegos y egipcios. Además de resaltar la participación de la Milicia y la Iglesia Católica, quienes influyeron para desarrollar la administración; debido a que distintos procedimientos, metodologías y organizaciones usadas por dichas empresas aportaron a avanzar y progresar en esta área. A medida que se transformaba la sociedad, comenzó a redactar sobre cómo obtener organizaciones de mayor eficiencia y eficacia, fue luego que la administración tomó fuerza, generando desarrollo e innovación para el proceso administrativo(Luna, 2015).

De 1900 a 1920 existió la escuela clásica de la administración, focalizada en la eficiencia, de esta nacieron dos ramas: La Teoría de la administración científica, promovida por Frederick W. Taylor y Frank y Lilian Gilbreth, y la teoría clásica de la organización, cimentada en el aporte de Henri Fayol (Guillen, 2013)

Hay grupos que consideran a Frederick W. Taylor como el padre de la Administración científica. Debido a que efectuó estudios sobre el talento humano, desarrolló la metodología para analizar los tiempos y movimientos del trabajo (Guillen, 2013).

Otros consideran a Henry Fayol como el padre de la administración clásica, ya que este señala que la administración es: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Guillen, 2013)

### **1.3.2.3. Proceso Administrativo**

Se trata del instrumento aplicado a las empresas para alcanzar sus metas y objetivos además de satisfacer las necesidades sociales y lucrativas. Si se realiza

un correcto trabajo mediante la eficiente y eficaz gestión, habrá mayores probabilidades que la empresa logre sus metas; por ende; el desempeño de la gerencia puede medirse según el nivel de cumplimiento al proceso administrativo. (Chiavenato & Sapiro, 2011).

Stoner, Freeman y Gilbert (1996), definen el proceso administrativo como la manera sistemática para gestionar las tareas; tomando a la gerencia, como el proceso para recalcar que la gerencia, sin importar sus capacidades y destrezas individuales, realizan algunas funciones vinculadas con la finalidad de lograr los objetivos deseados. (p. 11).

Los procesos administrativos están compuestos por una serie de datos, mostrando que cada proceso posee comienzo y fin, además es continuo y estable por el dinamismo que cada empresa llegue a aplicar en su administración.

Sobre esto, Chiavenato (2011) señala a Fayol quien define los procesos administrativos como el acto de administrar, tomando a las siguientes funciones integrantes: prevenir, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Dichos elementos forman parte del proceso administrativo y es función del encargado de administrar, sin importar el nivel de su actividad en la empresa. Por ende, queda dicho que el administrador y cualquier colaborador sin importar su nivel, realizan funciones para prevenir, organizar, dirigir, coordinar y controlar, debido a que se tratan de funciones administrativas importantes.

Las definiciones anteriores sobre los procesos administrativos se tratan de las funciones básicas de la administración, que brinda de forma clara lineamientos para que los gerentes y planeadores de cualquiera tipo, puedan integrar las definiciones, elementos e instrumentos que nacen de la función administrativa.

Acerca del proceso administrativo Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que una organización no depende del entorno externo, forma parte de sistemas mayores, como el sector al que pertenece, sistema económico y los ciudadanos. Las organizaciones cuentan con insumos, los convierte y expide los resultados del entorno, lo que ha desarrollado mediante el proceso administrativo (p.27).

Se muestra que las organizaciones tanto locales hasta las de alcance internacional, cuenta como problema principal o parte de esta, al sistema de administración, mediante los procesos y procedimientos, que ayudan a que los distintos materiales, puedan administrarse o ejecutarse, mediante el trabajo gerencial y se conviertan en bienes y prestaciones.

El proceso administrativo tiene como ventajas, proporcionar definiciones claras para la investigación de la administración, generando conocimiento sobre lo que la administración puede efectuar. El resultado puede aplicarse a un gran número de casos, se ofrece al cliente el margen útil que permita usarlo de la mejor forma en la práctica. Este proceso permite que la gerencia estudie y conozca los problemas y pueda identificar las metas y las formas para lograrlos. Los principios son usados como lineamientos necesarios para una buena investigación administrativa, promoviendo realizarlo de la manera de pensar y conocer la administración. Cada etapa de este proceso, necesita de valores, certeza de la gerencia, con entender claramente a los planes, metas y recursos del área en el que funciona.

#### **1.3.2.4. Fases del Proceso Administrativo**

Según Chiavenato & Sapiro (2011), el proceso administrativo se efectúa en distintas fase, estas son: planificación, organización, dirección y control (PODC), estas son consistentes y se repiten para cada meta establecida por la empresa.

Bajo la perspectiva de Chiavenato & Sapiro (2011), por lo general, estas etapas se agrupan en dos fases altamente pronunciadas, las mismas que se encuentran definidas a continuación:

##### **a. Fase Mecánica**

La primera etapa, además de conocida como fase estática, en el que se efectúan las preguntas básicas para crear una organización: ¿qué vamos a hacer? ¿Cómo vamos a hacerlo?

En esta fase se construye la organización, la cual, es un ente vivo, empieza como célula y después surgen tejidos y órganos que se desarrollan

hasta completar sus funciones, pueden desarrollar acciones normales y contar con ciertas funciones. No hay mucha interacción entre más personas de la organización.

En dicha fase están los pasos del proceso administrativo de anticipación, planificación y organización.

#### **b. Fase Dinámica**

Para esta fase, el organismo se encuentra totalmente estructurado, efectuando cada una de sus funciones, operaciones o tareas propias de esta, en toda su complejidad variada y coordinada. Dicho de otra forma, esto origina la real vida del organismo.

Esto pasa igual en la organización. Esta fase es dinámica y al ser aplicado a la organización, ayudará a ver con claridad lo que está haciendo y, por ende, tendrá la oportunidad de valorar estas acciones. En esta fase los individuos tienen mayor interacción con el proyecto. Aquí se encuentran los pasos de integración, gestión y control.

#### **1.3.2.5. Dimensiones del Proceso Administrativo**

Según Chiavenato & Sapiro (2011), el proceso administrativo posee 4 fases: planificación, organización, dirección y control. En general, la gerencia realiza las principales funciones, pero sometiéndose a las capacidades y puestos a nivel empresarial, tiempo y trabajo dedicado a cada acción esta puede cambiar.

Se trata de la relación de un grupo de procesos, que fluyen de forma continua y dinámica. A pesar de haber muchas diferencias en dichos procesos, estos cuentan con una finalidad de lograr las metas que nacen en la empresa.

Según Trashlieva & Radeva (2018) se refiere a los procesos usados frente a la administración. Son funciones que necesitan de mantener a la empresa desempeñándose de forma correcta. Esencialmente, cualquier acción que incluye la gestión de información que apoye a la empresa como parte del proceso administrativo. Dichos procesos son un grupo de normas a través del que se basan los procedimientos útiles para gestionar o administrar una empresa.

Las etapas de la administración deben ser usadas como una manera sistemática para alcanzar las metas. Dichos procesos tienen que determinar eficiencia, consistencia y responsabilidad

Cada etapa tiene que vincularse y no deben omitirse. Dichas etapas son diseñadas para sostener un ambiente en el que los trabajadores, laboren en grupo, y realicen sus funciones eficientemente.

Según Chiavenato & Sapiro (2011), tomando en cuenta las funciones del proceso administrativo hay 4 dimensiones a saber:

#### **1.3.2.6. Dimensión Planificación**

Es la fase o acción de expresar las metas y objetivos, desarrollando una sección de acción correcta para lograrlas.

La planificación incluye la elaboración previa de metas y objetivos además de acciones que se basan sobre procedimientos, planteamientos o elementos lógicos. Dentro de los planes están las metas empresariales el cual establece procedimientos de acuerdo a la meta a alcanzar (Stoner J. , Freeman, Gilbert, & Sacristán, 2010).

La planificación cuenta con objetivos definidos por la empresa, incluye también la metodología usada para alcanzar dichos objetivos. Tomando en cuenta que se trata de un proceso constante sobre el cual se muestran los cambios de la organización para lograr tener éxito haciendo que sea importante considerar el puesto de los individuos quienes se verán influenciados por sus acciones, debido a que la planificación se basa en situaciones reales y no en acciones simples tomando en cuenta criterios individuales y emociones. Debe tomar en cuenta el impacto de las decisiones actuales sobre el futuro. Es sabido además que la planificación busca que los riesgos se coloquen sobre el tiempo adecuado.

Con respecto a la planeación estratégica se sabe que los objetivos tienen un alcance para el largo plazo, brindando lineamientos y pautas a seguir por los gerentes de rango alto, los que luego de una ardua planificación tienen que establecer sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para la empresa, y de esa forma se encuentren preparados para entrar al mercado competitivo.

### **1.3.2.7. Dimensión Organización**

La organización posee grandes definiciones, tales como las siguientes:

Proceso, dentro de la empresa, que permite a los individuos laborar de forma coherente y siguiendo una estructura, para lograr las metas, dando orden y distribuyendo correctamente, el trabajo, autoridad y elementos entre los miembros, con la finalidad de lograr las metas planeadas (Stoner, et al, 2010, p.12).

La definición anterior aplica para todo tipo de empresa. Es primordial efectuar una correcta planificación, tomando en cuenta la estructura organizacional que vaya de la mano con el giro de la empresa, lo que ayuda a alcanzar las metas. Por esto, tiene que capacitarse regularmente a los trabajadores, motivado por el entorno cambiante, para que se puedan adecuar los procesos y lograr los objetivos.

Sobre esto Robbins, Coulter & Langton (2006) definen que la empresa es un arreglo sistemático de individuos dirigidos a alcanzar unos fines específicos (p.4). Los encargados de gerencia y administración laboran en empresas, y cada uno cuenta con un fin específico, compuesto por individuos y todas cuentan con estructura establecida, la cual limita el desempeño de cada individuo, sistema, proceso y procedimiento.

Las empresas pueden estar en un momento de estabilidad, con fuerzas impulsoras dirigidas hacia el cambio pero también cuentan con fuerzas restrictivas que desean mantener el statu quo (Koontz, et al., 2012, pág. 356). Muchas empresas buscan estar a la vanguardia, buscando obtener un desarrollo sostenible, pero hay elementos tanto internos como externos que no permiten lograr dicho objetivo; unos pueden darse por asuntos de política empresarial, reacomodos empresariales incorrectos, situación económica, el entorno, etc., los cuales no permiten lograr las metas.

De acuerdo a Chiavenato (2011), según el tamaño y tipo de administración o giro de la organización:

Las empresas complejas, son complejas por su estructura y sus procesos que son de gran tamaño o sus operaciones son complicadas, habiendo en estas, un gran problema sobre la correcta interrelación de los esfuerzos de los individuos que

forman parte de esta y de las distintas características individuales, existencia de un sinnúmero de variables, tamaño, estructura organizacional, etc., los cuales no permiten su buen funcionamiento.

Dentro de estas empresas, hay instituciones como hospitales, universidades, ministerios, grandes empresas corporativas, en las que es difícil efectuar la planificación, además de lograr cumplir con las demás funciones administrativas. Además que un error o falla de un departamento, jefatura o sección, puede influenciar de forma negativa en su correcto desenvolvimiento del resto de departamentos, que forman parte de la organización, lo que impide no poder cumplir con las metas explícitas que han sido previamente planificados y tomados en cuenta por la empresa.

#### **1.3.2.8. Dimensión Dirección**

Se trata de la función para dirigir y estimular a los integrantes de una empresa, con respecto a una función o actividad como gestiones empresariales.

Dirigir se trata de tener el mando, influir y motivar a los trabajadores para que hagan sus funciones. La relación y el tiempo son primordiales para realizar acciones de dirección, generando relaciones fuertes de gerentes y trabajadores. La gerencia motiva al resto para transformarlo en equipo, con la finalidad de alcanzar las metas, según la planificación y organización. La gerencia busca realizar trabajo en equipo y liderarlo. (Stoner J. , et al. , 2010, pág. 13).

La dirección se encarga de realizar todo lo previamente planificado. Este influye en el impulso y motivación de los individuos para lograr las metas empresariales, coordinando oportunamente con los trabajadores encargados de realizar sus funciones, además de técnicas de distinto tipo sobre la función administrativa como planear, organizar y controlar, para realizar una correcta gestión y ejecución, dependerá de una buena dirección y del tipo de líder.

Como consecuencia de dividir el trabajo se da la diversificación funcional de la empresa. De acuerdo a Chiavenato (2011):

Debido a la complejidad de las distintas especializaciones, exige desdoblarse la función de mando, contando con el objetivo de dirigir cada actividad, para lograr

las metas según la planificación de la empresa, esta debe contar con una estructura jerárquica correctamente definida para cada operación de los supervisores, jefes de área o departamentos de la empresa (p.118).

El desarrollo de nuevos mercados, suele exigir algunos cambios en los productos y servicios, para lo cual las direcciones de desarrollo de las estrategias serán las opciones estratégicas, de que dispone una organización.

La habilidad de mando es importante en las organizaciones, para realizar el trabajo en equipo, mediante el liderazgo, correcto y oportuno, en cada nivel. Suele confundirse el amiguismo con el liderazgo, pero son muy distintos, lo cual genera de esa forma distintos problemas laborales dentro de la empresa. Por esto, es importante que se realicen talleres para que los colaboradores, conozcan claramente, lo que es dirigir y ser dirigidos.

#### **1.3.2.9. Dimensión Control**

Según Chiavenato (2011) menciona que:

La verificación para comprobar si se cumple con los objetivos y metas de acuerdo a lo planificado, comprobando que las ordenes transmitidas y los principios o normas establecidas, son atendidas adecuadamente, para encontrar las debilidades, errores y fallas presentadas para corregirlos y evitar que se repitan. (Chiavenato & Sapiro, 2011, pág. 61)

El control permite validar que las tareas en la realidad se adecuan a lo ya proyectado, (Stoner J. , Freeman, Gilbert, & Sacristán, 2010, pág. 13) Hay empresas de índole público, privado o una mezcla de ambos, que lo proyectado no logra atenderse, sin considerar las metas, pero en el informe final se colocan como atendidas y gestionadas, sin embargo muchas organizaciones no cuentan con procesos de seguimiento y control para ejecutar planes estratégicos.

Robbins & Coulter (2006) señalan que el control permite validar si la tarea o proceso, se efectúa según lo establecido a las funciones o procesos, respetando los puntos establecidos en los principios administrativos. Ayuda a encontrar fallas, faltas o errores, para llegar a corregirlos y que estos no se repitan.

El control sirve de mucho en la administración, dirigida a analizar y efectuar acciones de corrección acerca del desempeño de las acciones efectuadas por los trabajadores, para asegurar que las metas y fines de la empresa se efectúen correctamente. La importancia que tiene el control radica en que nos permite precisar si lo realizado pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si se cumplió con lo planeado; caso contrario de existir incumplimiento y desviaciones, se podrá identificar a los responsables y aplicar medidas correctivas.

Es importante realizar el control en todo momento, debe ser parte de la previsión, estudiando o investigando el pasado para saber lo que ha ocurrido y el motivo por el cual las metas no se lograron; adoptando las medidas necesarias para que en el futuro los errores no se repitan. El control cierra el ciclo del sistema proporcionando retroalimentación sobre desviaciones significativas que se convierten en obstáculo sobre la gestión planeada. La revisión y otorgamiento de información oportuna, de parte del control puede afectarla la planeación, destacando la validez que el control significa sobre los procesos administrativos.

### **1.3.3. Modelado de un proceso administrativo**

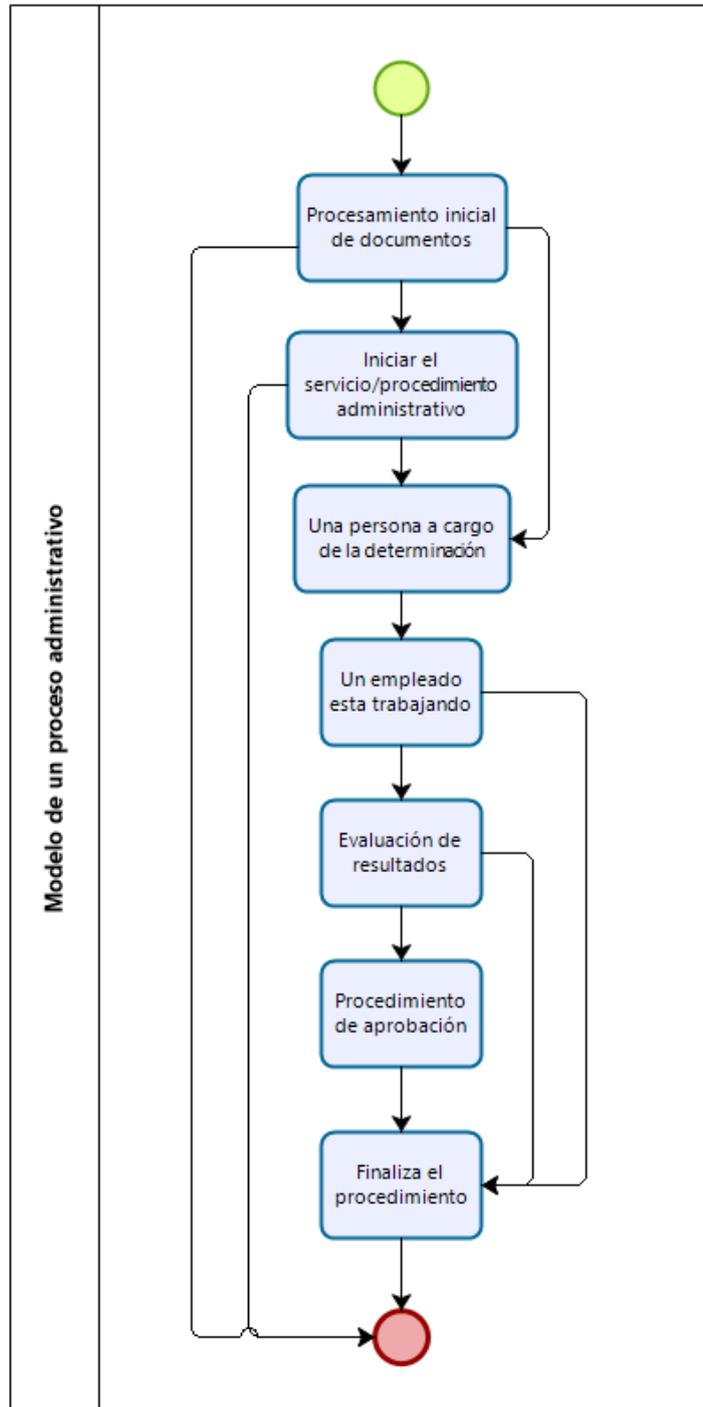
Según Trashlieva & Radeva (2018) el proceso administrativo puede realizarse como un grupo de eventos que realizan un grupo finito de elementos discretos. En un entorno de información completa, es una certeza completa sobre la duración de las actividades y cualquier otro evento considerado de otra manera como la incertidumbre que se ignora o se considera plenamente conocida, se puede evaluar un modelo de programación lineal (p.44). En general, dicho modelo ofrece información clara en el desarrollo del proceso, los pasos a seguir para alcanzar el resultado final, además de valorar su duración.

Desafortunadamente, como cualquier otro proceso de la vida real, da igual si es un negocio o administrativo, existe duda de un origen distinto y tiene que abordarse y modelarse correctamente para que se evalúen los riesgos y los costos en el resultado final. En los sistemas de gestión de documentos que están diseñados para tratar con la correcta estructuración y recopilación de datos, los documentos relacionados con un problema similar (denominado "asunto") se agrupan en un archivo. Por lo tanto, un archivo es el conjunto de documentos, incluido el primero

(documento inicial) y todos los demás documentos (documentos intermedios) que siguen sin importar su origen. Un documento intermediario es también toda la correspondencia entre una administración y un cliente u otra administración en el proceso administrativo y el resultado final de un servicio administrativo.

Según Trashlieva & Radeva (2018) el proceso comienza con los documentos y/o datos entrantes y cuenta con los siguientes pasos:

**Figura 1 - Modelo de un proceso administrativo**



Fuente: Elaboración propia

- a. Paso 01: El procesamiento inicial se llama "Registro" e incluye las siguientes operaciones:

- Verificar si los datos del destinatario (corresponsal, el cliente) están disponibles y son correctos
- Comprobar si hay otros documentos y procedimientos registrados iniciados con este cliente
- Comprobar si el documento entrante está de alguna manera conectado con algún archivo disponible con este cliente
- Comprobar si hay suficientes datos para iniciar el procedimiento directamente; para reducir las acciones innecesarias, es muy común que las solicitudes de cierto tipo predefinido se transfieran directamente a un funcionario predefinido. Esta idea es común para los sistemas de gestión de colas en los que los servidores están especializados en el procesamiento de solicitudes de cierto tipo y hay un “servidor de re direccionamiento/clasificación de solicitudes” antes de que el miembro de la cola entre en el sistema de procesamiento.
- Verificar si el documento presentado (es decir, la solicitud) está en forma legal
- Comprobar si el formulario se completa correctamente
- Verificar la disponibilidad y la integridad de un conjunto de archivos adjuntos a la solicitud legalmente requerida para iniciar el proceso
- Orientar para la acción de seguimiento: para asignar, iniciar un procedimiento, colocar una tarea para la ejecución.

b. Paso 02: Iniciar el servicio/procedimiento administrativo.

c. Paso 03: Dirigir los datos a un funcionario relevante para acciones adicionales.

d. Paso 04: Redirigir (sucesivamente) en cascada y asignar hasta que el documento llegue al experto real de acuerdo con los detalles del procedimiento.

- e. Paso 05: El experto apropiado y competente sobre el problema descrito en el documento y sus archivos adjuntos funcionan. Esta etapa termina con un resultado que tiene dos componentes: un informe sobre la implementación de la tarea asignada y un material sobre su implementación. El material puede ser un documento que se enviará fuera de la administración, un informe, una postura interna. El informe de implementación de la tarea es una declaración de que el trabajo está hecho y puede contener algunos otros.
- f. Paso 06: El resultado se redirige para una evaluación de rendimiento. En el caso de una evaluación negativa, el resultado se devuelve al empleado para mejoras hasta que la evaluación sea positiva. Una optimización también apunta a una evaluación positiva en la primera iteración para que no se realicen retornos de mejora. Una definición concreta y clara de cada tarea es un requisito previo para una evaluación positiva.
- g. Paso 07: Después de una evaluación positiva, se puede llevar a cabo un procedimiento de conformidad y conciliación; este paso figurativamente es el proceso de recopilación de un conjunto de firmas (denominadas también firmas de aprobación) de funcionarios que deben otorgar su aprobación y / o cualquier generalización posterior de los resultados obtenidos.
- h. Paso 08: El proceso termina con la firma y el registro del resultado saliente (documento interno en algunos casos de procedimientos administrativos) del procesamiento administrativo; El paso final incluye varias opciones en la tecnología del trabajo, principalmente en relación con el orden de las dos sub-actividades que es firmar y registrar.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General.**

¿De qué manera la reingeniería mejorará los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cuáles son los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC-2020?

¿Cuáles son las características de los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC-2020?

¿Qué diseño tendría la propuesta de reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC-2020?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Según Bernal (2014) se realiza cuando la finalidad de la investigación es hacer reflexionar y ocasionar debate acerca del conocimiento existente, hacer frente a una teoría, comparar resultados, realizar epistemología del conocimiento existente o si se trata de generar soluciones sobre un modelo.

La investigación tuvo como finalidad aportar al conocimiento existente sobre la importancia que tienen los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC. Por eso, mediante esta investigación se trata de identificar las principales metodologías para el diseño de una propuesta que permita el mejoramiento de los procesos administrativos con el objetivo de obtener ventajas competitivas para tomar decisiones correctas en el negocio.

Según Bernal (2014) se da si se usan ciertos instrumentos o técnicas de investigación que aporten a otros estudios.

La presente investigación usó como método de recolección de datos la observación a la muestra que en este caso serán los procesos administrativos que realizan en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC. Asimismo, el

instrumento usado es el cuestionario, en el cual la muestra responderá de manera escrita las interrogantes de dicho documento.

Según Bernal (2014) la justificación social responde a las siguientes preguntas: ¿Cuál es su relevancia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo? En resumen, ¿qué proyección social tiene?

Esta investigación desde la perspectiva social posee un alto beneficio para las gerencias y los empresarios, ya que son los principales protagonistas en la toma de decisiones, la cual se ejecutaría a través de un proceso de reingeniería para el mejoramiento de los procesos administrativos. Además, se busca dar a conocer a la sociedad sobre la importancia de que las empresas cuenten con buenos procesos administrativos, los mismo que son un recurso estratégico que, por seguro, orienta al negocio y permite que los ejecutivos no tomen decisiones de forma intuitiva sino más bien a través de un proceso ya definido y de acuerdo a las características de cada organización.

## **1.6. Hipótesis**

Si se propone reingeniería entonces mejorarán los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC, Chiclayo - 2020.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer una reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Describir los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.

Identificar las principales características de los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.

Diseñar una reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

Esta investigación se desarrolló a través de un tipo de estudio descriptivo, esto puesto que se describió la realidad problemática, en relación a los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo.

Así mismo este estudio es de tipo Propositivo, porque se elaboró una propuesta de reingeniería para mejorar los procesos de: Compras, Almacenaje, ensamblaje, acabado y Ventas en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC.

De acuerdo a su enfoque es cuantitativa porque se trabajó en función de cantidades determinadas. Pudiendo sus resultados ser generalizable a toda la población a través de la estadística.

#### **2.1.2. Diseño de Investigación**

El diseño de esta investigación fue no experimental - transversal

No experimental ya que la variable que afecta al escenario no puede ser manipulada y controlada por el investigador, debido a que solo puede observarse la situación actual en su entorno natural, sin influir en la realización de la información observada.

Los diseños no experimentales - transaccionales, tienen como finalidad investigar los sucesos de los niveles de cada variable en una población. Se trata de colocar a un conjunto de personas en distintas variables y brindar su definición, extendiendo la recolección de información en una única intervención (Hernández & Mendoza, 2018)

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población:**

De acuerdo a Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2014), es el grupo de individuos que se busca investigar para generar información válida para las conclusiones finales de la investigación.

Esta investigación consta de dos poblaciones:

Población 1: Los 26 colaboradores de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo.

Población 2: Los 3 procesos administrativos con los que cuenta la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo, los cuales son:

1. Proceso de Compras
2. Proceso de Almacenaje, Ensamblaje y Acabado.
3. Proceso de Ventas

### **2.2.2. Muestra:**

Ñaupas et al. (2014) define que, el muestreo de conveniencia es un tipo de no probabilidad en el que los individuos que conforman la población que tienen ciertas características tales como cercanía geográfica, fácil acceso o disponibilidad inmediata o el deseo de participar en la investigación. También se refiere a los temas de investigación de la población de fácil acceso para el investigador.

Se usó el muestreo no probabilístico de tipo intencional, en la que Ñaupas et al. (2014) señala que solo se elige a la muestra que se considera adecuada debido a sus atributos y representación con respecto a la población.

La muestra de la primera población estuvo conformada por los 26 colaboradores de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo

Además, la muestra de la segunda población la conformaron los tres (3) procesos administrativos con los que cuenta la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo, los cuales fueron: Proceso de Compras, Proceso de Almacenaje, ensamblaje y acabado y Proceso de Ventas.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

#### **Variable Independiente:** Reingeniería

Según Hammer & Champy (2009) la “reingeniería”, propiamente, se trata de replantear y rediseñar totalmente los procesos comerciales para obtener grandes mejoras con respecto al desempeño antiguo y actual, tales como el costo, calidad, servicio y velocidad. Es un enfoque que se utiliza para mejorar el desempeño organizacional aumentando la eficiencia y efectividad de los procesos que existen en toda la organización. Además del rediseño de los procesos de negocio, también implica el rediseño de los sistemas asociados y las estructuras organizativas (p.35).

#### **Variable Dependiente:** Procesos Administrativos

Se trata del instrumento aplicado a las empresas para alcanzar sus metas y objetivos además de satisfacer las necesidades sociales y lucrativas. Si se realiza un correcto trabajo mediante la eficiente y eficaz gestión, habrá mayores probabilidades que la empresa logre sus metas; por ende; el desempeño de la gerencia puede medirse según el nivel de cumplimiento al proceso administrativo. (Chiavenato & Sapiro, 2011, pág. 42).

## 2.3.2. Operacionalización

Tabla 1 - Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS O INSTRUMENTOS	ESCALA
<b>VARIABLE REINGENIERÍA</b>	De acuerdo a Đogić (2017), la reingeniería de procesos de negocios se trata del análisis fundamental y rediseño total de cada etapa del proceso que forman parte de la empresa, tales como: prácticas comerciales, sistemas de gestión, definiciones de puestos, estructuras organizativas y creencias y comportamientos. Cuyo fin es optimizar el desempeño para cumplir con los requisitos actuales, mientras que la tecnología de la información es apreciada como un vínculo clave de dicho proceso.	Según Hammer & Champy (2009), la “reingeniería”, propiamente, es el replanteamiento fundamental y el rediseño radical de los procesos comerciales para lograr mejoras dramáticas en las medidas de desempeño críticas y contemporáneas, como el costo, la calidad, el servicio y la velocidad. Es un enfoque que se utiliza para mejorar el desempeño organizacional aumentando la eficiencia y efectividad de los procesos que existen en toda la organización. Además del rediseño de los procesos de negocio, también implica el rediseño de los sistemas asociados y las estructuras organizativas (p.35).	<b>Identificación de procesos</b>	Modelación de procesos	Encuesta / Cuestionario.	Likert
				Integración		
				Flujo de trabajo		
			<b>Implementación de proceso</b>	Mejora de procesos		
				Competitividad		
				Innovación		
				Rendimiento justo a tiempo		
<b>Mejora continua</b>	Administración de calidad					
	Rediseño del proceso					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 - Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS O INSTRUMENTOS	ESCALA
<b>VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	Stoner, Freeman y Gilbert (1996) señalan es la manera sistemática para gestionar las actividades; tomando a la gerencia, como el proceso para recalcar el hecho que los gerentes, sin importar sus aptitudes y habilidades individuales, realizan ciertas funciones vinculadas con la finalidad de lograr las metas deseadas. (p. 11).	El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo (Chiavenato & Sapiro, 2011, pág. 42)	<b>Planificación</b>	Análisis de la situación Formulación de lo que se hará Ejecución del plan Evaluación de los resultados Organigrama	Análisis Documental Observación	Diagnóstico situacional del proceso de muestreo Cuantitativo.
			<b>Organización</b>	Establecimiento de los puestos Líneas de autoridad y comunicación Planes de capacitación y formación		
			<b>Dirección</b>	Realizar las actividades establecidas Seguridad de las actividades Efectuar las tareas Orientación y supervisión Control de dinero		
			<b>Control</b>	Control de tiempos Control de calidad Control de desempeño de trabajadores		

Fuente: Elaboración propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Método Inductivo**

Según Woiceshyn & Daellenbach (2018) manifiestan que el método inductivo implica pasar de lo particular a lo general. Este método inicia con los sondeos y las observaciones y se proponen teorías hacia la última etapa del proceso de las investigaciones como consecuencia de aquellas observaciones. Este método o razonamiento tiene como objetivo principal el de originar conceptos a partir de un conjunto de datos, lo cuales han sido recopilados con el fin de identificar patrones y relacionarlos con el fin de construir una teoría.

Para llevar a cabo este fin, se empezó con una observación directa a la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC, Chiclayo – 2020, con el propósito de poder determinar los factores asociados a los procesos administrativos, posteriormente se formuló la hipótesis, la misma que permitió determinar si el diseño de una propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos influyó de manera positiva en dicha empresa, luego de esto, se procedió a la recopilación y análisis de los datos obtenidos según los indicadores propuestos para la variable, lo que permitió, llegar a la conclusión de si la teoría que se planteó inicialmente es la correcta. Acerca de esto último, Saunders, Lewis & Thornhill (2009) mencionan que: no se pueden encontrar hipótesis en las etapas iniciales de la investigación y, el investigador no está seguro sobre el tipo y la naturaleza de los resultados de la investigación, sino hasta que se logre completar el estudio como tal (p.7)

### **Caso de estudio**

Según Gagnon (2010), un caso de estudio se conceptualiza como un intenso análisis de cualquier contexto en particular o de cualquier individuo de una manera específica. Por ejemplo, Freud llevó a cabo una investigación del caso de diversos individuos, lo que le resultó como pilar fundamental para su posterior Teoría Psicoanalítica. En realidad, no existe un canon, ni hay quorum por parte de los expertos acerca de una manera universal o estandarizada de cómo se debe de desplegar un caso de estudio, por lo que, en algunas situaciones, podría darse

la situación de echar mano de una combinación de varios métodos, formando un método mixto, usando en algunos casos, si queremos tomar como ejemplo, esta técnica de caso de estudio con algún tipo de entrevista no estructurada.

Para esta investigación, se hará uso de un caso de estudio que será la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC, la cual funciona con el nombre comercial Opción Wanxin, según RUC N° 20487907554, iniciando sus actividades en el año 2012, se encuentra ubicada en la Av. Augusto B. Leguía N° 549 (entre Av. Augusto B. Leguía y Juan Cuglievan) en la Ciudad de Chiclayo del departamento de Lambayeque, cuenta actualmente con 26 trabajadores. Su principal giro de negocio es el comercio de moto taxis de la marca Wanxin y así como también mantenimiento, reparación y fabricación de carrocerías de moto taxis de la marca en mención.

### **Análisis documentario**

El análisis documental es proceso del que se extraen información de un documento para mostrarlo y ayudar a acceder a los documentos originales. Analiza la información del documento para su posterior representación. Es decir, la información y los datos de la investigación se obtendrán del análisis de los documentos encontrados en distintas fuentes como el internet, artículos científicos y tesis. (Rubio, 2005, pág. 13). El análisis de documentos incorpora contenido de codificación en temas similares a la forma en que se analizan las transcripciones de grupos focales o entrevistas (Bowen, 2009)

Esta investigación hizo uso el análisis documental puesto que es una forma de investigación cualitativa en la que podremos interpretar los documentos encontrados sobre los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo, de modo que podamos para dar voz y significado a este tema del mejoramiento de dichos procesos.

## Guía de Observación

Según Campos & Lule (2012) la investigación observacional es exitosa en la medida en que satisface los objetivos de la investigación al capturar eventos y participantes relevantes junto con los constructos de interés. Afortunadamente, hay dos herramientas, la guía de observación y la cuadrícula de observación, que sirven para mantener al observador encaminado hacia estos objetivos y, en general, facilitan el proceso de recopilación de datos etnográficos. (p.12)

En esta investigación, se hizo uso de la guía de observación, la cual es una herramienta importante independientemente del papel del observador. La guía de observación ayuda a mantener el enfoque del observador al tiempo que le da margen para reflexionar en el contexto particular asociado con cada sitio.

## Validez y confiabilidad

De esta manera, se midió la Fiabilidad del Instrumento para la Variable Independiente Reingeniería.

Tabla 3. Procesamiento de casos Variable Independiente

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
	Válido	26	100.0
Casos	Excluido	0	.0
	Total	26	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadísticas de Fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,87	20

La consistencia interna de la escala es buena.

Fuente: elaboración propia

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

La recolección de datos para esta investigación, se desarrolló a través de etapas planificadas para garantizar la aplicación total del análisis documental al total de la muestra.

En primer lugar, se programó la fecha y hora de la aplicación del análisis documental, solicitando el permiso respectivo al gerente general de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo, garantizando que las informaciones obtenidas de los procesos administrativos de la empresa solo fueron para propósitos de investigación científica.

En segundo lugar, una vez obtenida la información se dio lugar a tabular y analizar con el objetivo de alcanzar la investigación del presente estudio, el cual es mejorar los procesos administrativos de la empresa, los mismo que involucran procedimientos de facturación y contrato en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo.

En tercer lugar, se realizó la encuesta a 26 trabajadores de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo para tener una opinión más clara del proceso administrativo de dicha organización.

## **2.6. Criterios éticos**

Según Noreña, Alcaraz, Rojas & Rebolledo (2012), la aplicabilidad de los criterios éticos en la investigación cuantitativa son los siguientes:

### **Consentimiento Informado**

Los participantes de la investigación estuvieron de acuerdo con su rol de informantes e identificaron sus derechos y responsabilidades.

### **Confidencialidad**

Se les proporcionó seguridad y protección de su identidad por ser participantes valiosos en la investigación.

## **Observación participante**

Se actuó con sensatez a lo largo del proceso de recojo de información considerando la responsabilidad ética sobre las consecuencias que surgieron de la relación generada con los participantes de la investigación.

### **2.7. Criterios de Rigor Científico**

Según Noreña, et al. (2012), la aplicabilidad de los criterios éticos en la investigación cuantitativa son los siguientes:

#### **Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad**

Se caracteriza porque obtiene efectos sobre las variables investigadas, haciendo uso de los siguientes procesos: los resultados mostrados fueron considerados como ciertos por los encuestados, además se observó a las variables en su propio entorno, luego de dar detalles sobre la discusión a través del proceso de triangulación.

#### **Transferibilidad y aplicabilidad**

Se caracteriza porque obtiene resultados para generar bienestar empresarial a través de la transferibilidad mediante estos procesos: se detallaron el contexto y los encuestados en la investigación, el muestreo teórico ayudó a recopilar información, debido a que se codificó y analizó inmediatamente la información brindada y luego se recogió exhaustivamente la información a través de la recopilación de información importante y relevante a través del cuestionario, observación y documentación.

#### **Consistencia para la replicabilidad**

Se caracteriza porque generaron resultados obtenidos mediante el método mixto, usando los siguientes procedimientos: triangulación de información con datos, investigadores y teorías ayudó a fortalecer la discusión de resultados, el juicio de expertos permitió certificar el instrumento ya que son fuentes primarias y se dio detalles sobre la coherencia del proceso de recojo de información, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.

### **Confirmabilidad y neutralidad**

Se caracteriza porque los resultados de la investigación tuvieron veracidad en la descripción, usando los siguientes procedimientos: se comparó los resultados con la literatura existente, los hallazgos se compararon con antecedentes de nivel internacional, nacional y local que tuvieron similitud con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad y se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.

### **Relevancia**

Se caracteriza porque permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables, usando los siguientes procedimientos: Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas, los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

### III. RESULTADOS

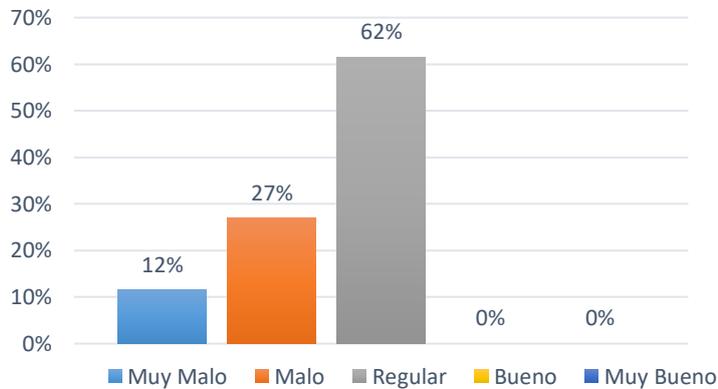
#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

Tabla 5 - Nivel de la Variable Independiente Reingeniería

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	3	12%
Malo	7	27%
Regular	16	62%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Totales	26	100%

Fuente: Resultado de procesamiento de encuesta.

**Figura 02:**  
*Nivel de la Variable Independiente Reingeniería*



**Nota:** Se observa que el 62% señala que el nivel de la Variable Independiente Reingeniería es regular, a su vez el 27% la ubica en un nivel malo y finalmente el 12% señala su nivel es muy malo.

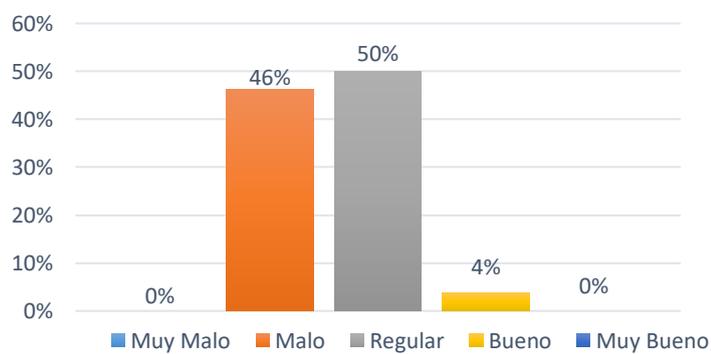
Fuente: Tabla 05.

Tabla 6 - Nivel de la Dimensión Identificación de Procesos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	12	46%
Regular	13	50%
Bueno	1	4%
Muy Bueno	0	0%
Totales	26	100%

Fuente: Resultado de procesamiento de encuesta.

**Figura 03:**  
*Nivel de la Dimensión Identificación de Procesos*



**Nota:** Se observa que el nivel de identificación de procesos se ubica en un nivel regular con 50%, por su parte el 46% indica que es malo, y por último el 4% señala está en un nivel bueno.

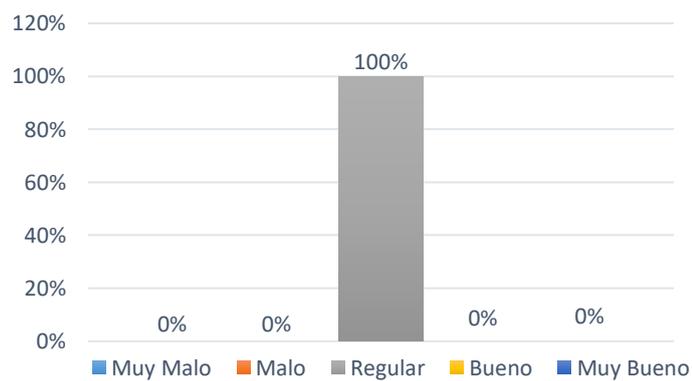
Fuente: Tabla 06

Tabla 7 - Nivel de la Dimensión Implementación de Procesos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	26	100%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Totales	26	100%

Fuente: Resultado de procesamiento de encuesta.

**Figura 04:**  
*Nivel de la Dimensión Implementación de Proceso*



**Nota:** Se observa que el nivel de implementación de proceso es regular con un 100%.

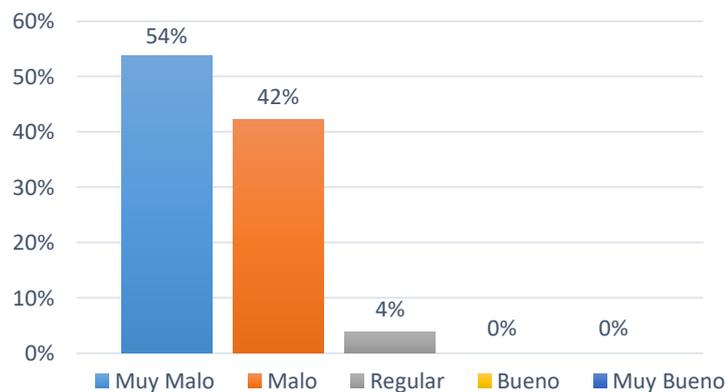
Fuente: Tabla 07

Tabla 8 - Nivel de la Dimensión Mejora Continua

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	14	54%
Malo	11	42%
Regular	1	4%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Totales	26	100%

Fuente: Resultado de procesamiento de encuesta.

**Figura 05:**  
*Nivel de la Dimensión Mejora Continua*



**Nota:** Se observa que el nivel de Mejora continúa se encuentra en nivel muy malo con 54%, además para el 42% se encuentra en un nivel malo y finalmente el 4% señala está un nivel regular.

*Fuente:* Tabla 08

### 3.2. Discusión de Resultados.

La hipótesis si se propone reingeniería entonces mejorarán los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC, Chiclayo – 2020 es aceptable ya que el proceso de compras tenía una eficacia de 38% y luego de la aplicación de la reingeniería aumentó en 53%, por lo tanto el proceso mejoró en un 15%, a su vez, el proceso de almacenaje, ensamblaje y acabado tenía una eficacia de 44% y luego de la aplicación de la reingeniería se obtuvo una eficacia de 67%, por lo que hubo una mejora de un 23%, finalmente el proceso de ventas contaba con una eficacia de 44% y luego de la aplicación de la reingeniería la eficacia incrementó en 67%, por lo tanto hubo una mejora de un 23%. Lo anterior puede contrastarse con lo expuesto por Moreno y Parra (2017) en su investigación titulada “*Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales ‘Santiago’*” cuyos resultados luego de aplicarse la reingeniería en el proceso de comercialización fueron de tipo cuantitativa vinculados a indicadores económicos tales como: disminución de los gastos asociados a las reclamaciones comerciales de los clientes, por faltantes y pérdidas de productos en las cargas, disminuyendo hasta un 9,15%, reducción de gastos de distribución y ventas por concepto de pagos a las empresas transportistas por estadías y demora en las operaciones de cargas disminuyendo hasta un 12,79 % y ahorro en el pago de salarios a trabajadores.

De acuerdo al objetivo específico describir los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC – 2020, se consideraron las siguientes acciones del proceso de compras: necesidad de compra, establecimiento de política de compras, análisis de mercado, evaluación de proveedores, negociación con proveedor, contrato de compraventa internacional, programación de pedidos, pago al proveedor, envío de los materiales por parte del proveedor, recepción de la documentación de importación, entrega de documentos a Aduanas, desaduanaje, recepción de la mercancía, levante de la mercancía, transporte de la mercancía, almacenamiento de la mercancía en la empresa. Por otro lado, las actividades de almacenaje, ensamblaje y acabados son: estibar las motos, ingresar motos al almacén, realizar el conteo y supervisión

de los productos, ingresar al Kardex las entradas y salidas, ensamblar y armar las motos, enviar la moto al área de carrocerías, entrada a la zona de acabados, tapizar y colocar acabados según requisitos del comprador y colocar las motos a la venta. Finalmente las actividades de ventas son: llegada del cliente a tienda, vendedor le informa sobre los precios y ofertas finales, decisión de compra del cliente, elección de método de pago, insertar información sobre factura o boleta, cliente solicita prueba de funcionamiento, generación de OC, realización del pago, entrega del producto. Estos resultados se contrastan con lo expuesto por González (2017) en su investigación titulada "*Procedimientos administrativos para el mejoramiento de la calidad de servicio en la Empresa Korea Motos SRL - José Leonardo Ortiz – Chiclayo*", en el que los resultados señalaron que, la empresa unidad de estudio cuenta con procesos de manera empírica debido a la falta de documentación y son definidos por la propia experiencia de los trabajadores, y como consecuencia se pierda mucha información para el funcionamiento de la empresa. Además, de esto se observa demoras al momento de desarrollar el respectivo expediente cuando se realiza la venta, tal es así que este documento se mueve por todas las áreas de la organización, lo que genera abandonos de compra por parte del cliente. Esto resalta la importancia de los procesos administrativos ya que permite distribuir de forma eficiente los costos, tareas y recursos.

Según el objetivo específico identificar las principales características de los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC – 2020, se encontró que la empresa Chiclayo Motos SAC de la ciudad de Chiclayo cuenta con 3 procesos administrativos, empezando con el proceso de compras: a su vez este se divide en 6 actividades generales: operación, transporte, espera, inspección, almacenamiento, reproceso. Dentro de operaciones se tiene 6 etapas, los cuales se realizan en promedio en un 1 día, además en transporte cuentan con 2 etapas, los cuales son realizados en 1.2 días en promedio, a su vez, la espera tiene 4 etapas con 0.4 en promedio el tiempo que se realiza. Por otro lado, la inspección tiene 3 etapas, los cuales son realizados con 0.7 en promedio, el almacenamiento posee 1 etapa, con 0.1 en tiempo de promedio de realización y por último el reproceso no cuenta con etapas. Por otro lado, el proceso de

almacenaje, ensamblaje y acabados, cuenta con 5 Actividades generales: operaciones, transporte, espera, inspección y almacenamiento. Dentro de operaciones se tiene 4 etapas, los cuales se realizan en promedio en 0.10 días, además en transporte cuentan con 1 etapa, los cuales son realizados en 0.03 días en promedio, a su vez, la actividad de espera tiene 1 etapa con 0.03 en promedio el tiempo que se realiza, la inspección tiene 1 etapa, la cual se realiza con 0.03 en promedio, finalmente el almacenamiento tiene 2 etapas con 0.03 de tiempo promedio. Por último es el proceso de ventas que cuenta con 4 actividades generales: operación, transporte, espera e inspección. Dentro de operaciones se tiene 4 etapas, los cuales se realizan en promedio en 0.02 días, además en transporte cuentan con 1 etapa, los cuales son realizados en 0.01 días en promedio, a su vez, la espera tiene 3 etapas con 0.04 en promedio el tiempo que se realiza, finalmente, la inspección tiene 1 etapa, los cual se realiza con 0.01 en promedio. Estos resultados son diferentes a lo expuesto por Burgos & Cervera (2017) quienes realizaron la investigación, "*Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*" cuyos resultados mostraron que la empresa no cuenta con un proceso administrativo el cual le permita desarrollar metas claras y al mediano y largo plazo, tras lo que se puede señalar que sus funciones se realizan a la deriva sin contar guías que estandaricen esos procesos, además no tienen una organización establecida ya que no conocían su puesto y que funciones deben realizar, también no existían controles sobre el desempeño de los colaboradores por lo que no se pudo determinar su aporte a la organización.

Según el objetivo específico diseñar una propuesta de reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC – 2020, esta propuesta está en marcada en la optimización de tiempos. Teniendo como objetivo principal conseguir impactos significativos en el negocio que creen mayores beneficios para la empresa. Con respecto al proceso de compras, se observa en la tabla 11 que las actividades generales corresponden al 53% con respecto a frecuencia y al 78% con respecto a la optimización del tiempo a comparación del 28% de la situación actual, obteniendo un 50% de optimización del tiempo. Por otro lado, con respecto al proceso de

Almacenaje, ensamblaje y acabados, se observa en la tabla 17 que, si la empresa contara con 5 actividades generales, como consecuencia tendría una eficiencia de 67% en sus operaciones. Finalmente en la tabla 14 con respecto al proceso de venta, se observa que, si la empresa contara con 6 actividades generales, 0 de transporte, 2 de espera, 1 de inspección, 0 de almacenamiento y 0 de reproceso como consecuencia tendría una eficiencia de 67% en sus operaciones. Esto puede contrastarse con lo expuesto por Rauch & Borz (2020) en su investigación *“Reengineering the Romanian Timber Supply Chain from a Process Management Perspective, en el Croatian Journal of Forest Engineering”*, quien señala la existencia de actividades que necesitaban de optimización y se rediseñaron los procesos con el enfoque de la reingeniería de procesos. Los resultados obtenidos haciendo usanza de un mapeo de los procesos comerciales reales de la cadena de suministro mostraron que, existían debilidades en relación al procesamiento de información, tales como un alto grado de burocracia, varios niveles de control interno y la carencia de un sistema integral para soportar el flujo de trabajo entre los niveles jerárquicos involucrados en todo el proceso. Por tanto, se rediseñaron dichos procesos en base a la reingeniería, toda vez que esta nueva metodología busca eliminar procesos no eficientes a fin de liberar al personal calificado para un trabajo de mayor valor agregado. El proceso rediseñado por la reingeniería reducirá drásticamente el tiempo necesario para proporcionar sitios de recolección a los clientes a través de subastas e introducirá una gestión de la cadena de suministro estandarizada.

### 3.3. Aporte Práctico.

#### 1. Introducción

Un proyecto de Reingeniería de Procesos, nace de la planificación estratégica de la organización, dirección y control. Teniendo como objetivo principal conseguir impactos significativos en el negocio que creen mayores beneficios para la empresa.

Asimismo, la Reingeniería de Procesos es un proyecto de interacción continua entre todas las áreas implicadas, a su vez estas deben estar envueltas y convencidas a la hora de llevar adelante los cambios necesarios para que el nuevo modelo reporte los resultados y beneficios esperados. En un ambiente económico de alta competitividad como el actual, las empresas líderes buscan constantemente alternativas y soluciones que le aporten valor a su negocio, aumentando la productividad y generando un alto retorno de la inversión, entre otros.

#### 2. Desarrollo

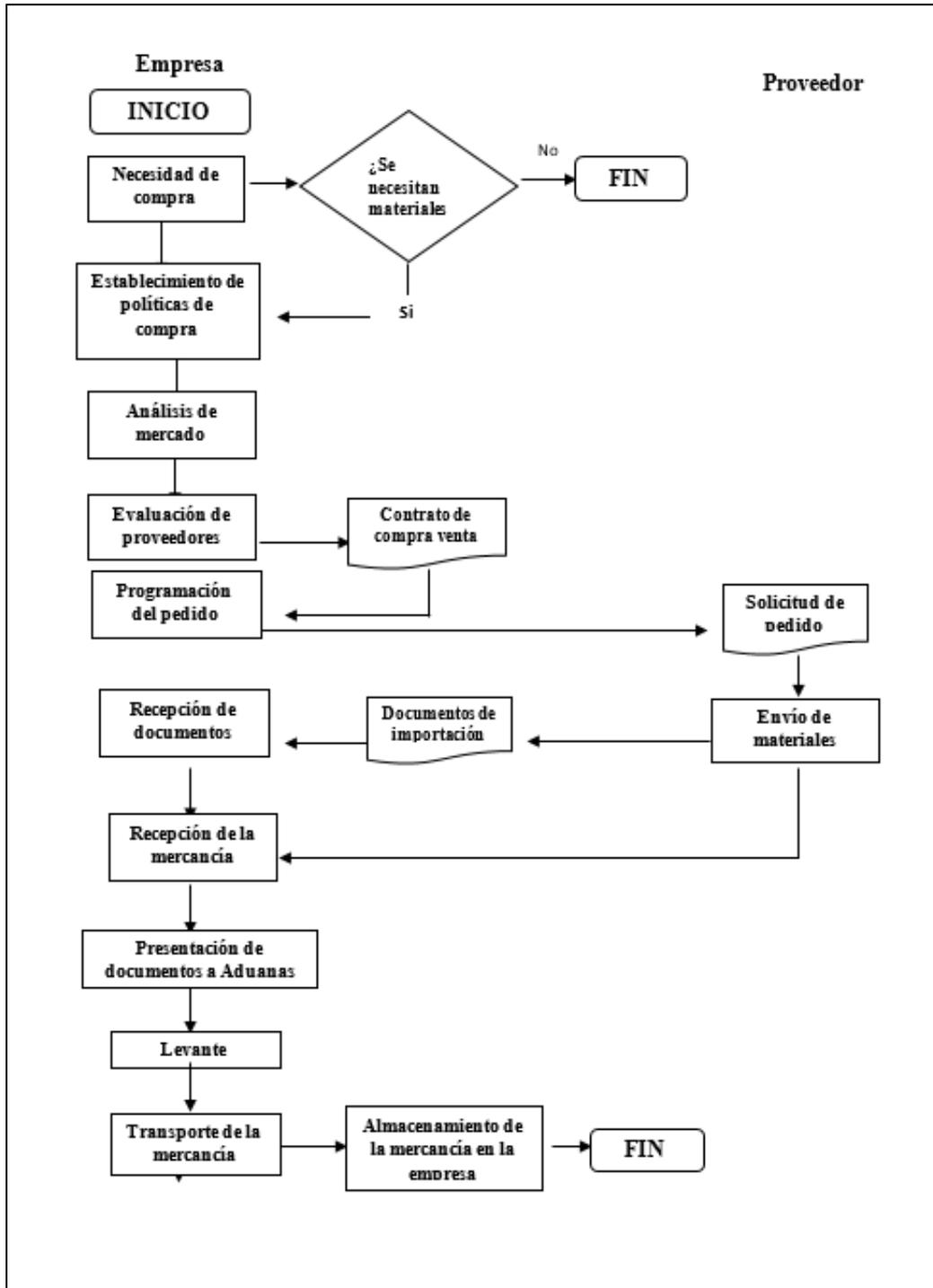
Tabla 9. Propuesta de Reingeniería para el Proceso Administrativo-Compras

Proceso:		Resumen								
Compra	Actividad	SITUACIÓN ACTUAL				PROPUESTA DE REINGENIERÍA				
		F	%	T	%	F	%	T	%	
Actividad:	Operación		6	38%	1.0	28%	10	53%	2.3	78%
	Transporte		2	13%	1.2	36%	2	11%	1.1	36%
Método: Actual	Espera		4	25%	0.4	13%	3	16%	0.3	11%
	Inspección		3	19%	0.7	20%	1	5%	0.2	6%
	Almacenamiento		1	6%	0.1	3%	3	16%	1.2	42%
Lugar: Chiclayo Motos S.A.C.	Reproceso		0	0%	0.0	0%	0	0%	0.0	0%

**Nota:** Se observa en la tabla que las actividades corresponden al 53% con respecto a frecuencia y al 78% con respecto a la optimización del tiempo a comparación del 28% de la situación actual, obteniendo un 50% de optimización del tiempo.

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Flujograma del proceso de compra (Situación actual).



Fuente: (Chiclayo Motos, 2020)

Tabla 10. Actividades de compras por días (situación actual)

Actividad	Total	Días
Operación	6	1.0
Transporte	2	1.2
Espera	4	0.4
Inspección	3	0.7
Almacenamiento	1	0.1
Reproceso	0	0.0
<hr/>		
Trabajo	6	1.0
Desperdicio	10	2.5
<hr/>		
Eficiencia (%) de operaciones		38%
Eficiencia (%) de tiempo de ciclo		28%

**Nota:** Se observa que la empresa cuenta con 6 actividades generales de compra: operación, transporte, espera, inspección, almacenamiento, reproceso. Dentro de operaciones se tiene 6 etapas, los cuales se realizan en promedio en un 1.0 día, además en transporte cuentan con 2 etapas, los cuales son realizados en 1.2 días en promedio, a su vez, la espera tiene 4 etapas con 0.4 en promedio el tiempo que se realiza, por otro lado, la inspección tiene 3 etapas, los cuales son realizados con 0.7 en promedio, el almacenamiento posee 1 etapa, con 0.1 en tiempo de promedio de realización y finalmente el reproceso no cuenta con etapas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Actividades de compras por días (Propuesta de Reingeniería)

Actividad	Total	Días
Operación	10	2.3
Transporte	2	1.1
Espera	3	0.3
Inspección	1	0.2
Almacenamiento	3	1.2
Reproceso	0	0.0
<hr/>		
Trabajo	10	2.3
Desperdicio	9	2.8
<hr/>		
Eficiencia (%) de operaciones		53%
Eficiencia (%) de tiempo de ciclo		78%

**Nota:** Se observa que si la empresa contara con 6 actividades generales, 2 de transporte, 3 de espera, 1 de inspección, 3 de almacenamiento y 0 de reproceso. Tendría una eficiencia de operaciones del 53%.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Propuesta de Reingeniería para el Almacenaje, Ensamblaje y Acabado

Proceso:	Resumen									
	Actividad	SITUACIÓN ACTUAL				PROPUESTA DE REINGENIERÍA				
		F	%	T	%	F	%	T	%	
Almacenaje, Ensamblaje y Acabado	Actividad:	Operación	4	44%	0.1	49%	6	67%	0.1	72%
	Método: Actual	Transporte	1	11%	0.0	16%	0	0%	0.0	0%
		Espera	1	11%	0.0	3%	0	0%	0.0	0%
		Inspección	1	11%	0.0	16%	1	11%	0.0	13%
		Almacenamiento	2	22%	0.0	15%	2	22%	0.0	15%
Lugar: Chiclayo Motos S.A.C.										

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 - Flujo de Proceso de Almacenaje, Ensamblaje y Acabado

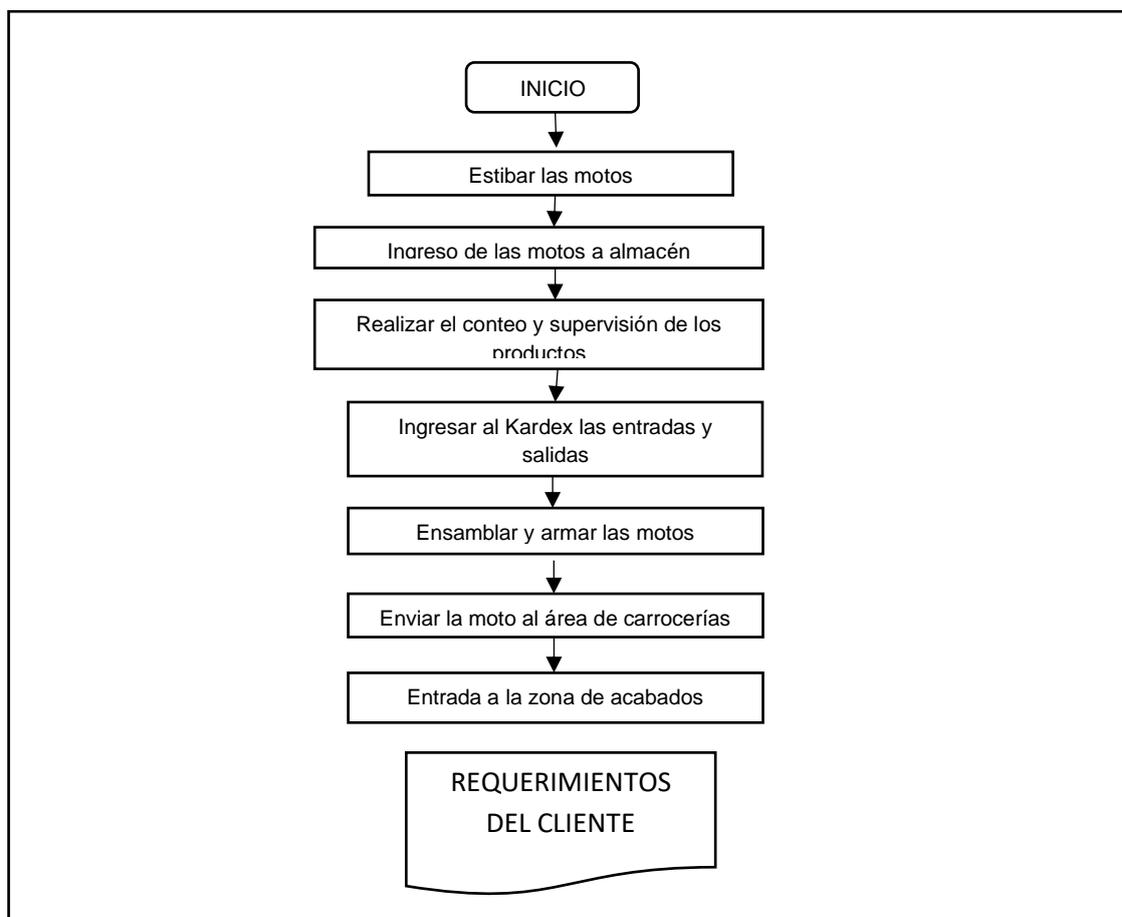


Tabla 13. Actividades de Almacenaje, Ensamblaje y Acabado (Situación actual)

Proceso:	Resumen				
Almacenaje, Ensamblaje y Acabado	Actividad	Medidas			
		F	%	T	%
Actividad:	Operación 	4	44%	0.1	49%
Método: Actual	Transporte 	1	11%	0.0	16%
	Espera 	1	11%	0.0	3%
	Inspección 	1	11%	0.0	16%
	Almacenamiento 	2	22%	0.0	15%

**Nota:** Se observa en la tabla con respecto a las actividades generales con respecto a la frecuencia se tratan del 44% y en 49% sobre tiempo, el transporte corresponde al 11% con frecuencia y 16% en tiempo, las actividades de espera corresponden al 11% sobre frecuencia y el 3% sobre el tiempo. Las actividades de inspección corresponden al 11% de frecuencia y al 16% con respecto al tiempo. Finalmente, las actividades de almacenamiento corresponden en frecuencia al 22% y al 15% sobre el tiempo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Actividades de Proceso Administrativo - Almacenaje, Ensamblaje y Acabado por días (Propuesta de Reingeniería).

Actividad	Total	Días
Operación	6	0.1
Transporte	0	0.0
Espera	0	0.0
Inspección	1	0.0
Almacenamiento	2	0.0
Trabajo	6	0.1
Desperdicio	3	0.1
Eficiencia (%) de operaciones		67%
Eficiencia (%) de tiempo de ciclo		72%

**Nota:** Se observa que si la empresa contara con 6 actividades generales de operación, 0 de transporte, 0 de espera, 1 de inspección, 2 de almacenamiento y

0 de reproceso como consecuencia tendría una eficiencia de 67% en sus operaciones.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Propuesta de Reingeniería para el Proceso Ventas

Proceso:		Resumen								
Ventas	Actividad	SITUACIÓN ACTUAL				PROPUESTA DE REINGENIERÍA				
		F	%	T	%	F	%	T	%	
Actividad:	Operación		4	44%	0.0	20%	6	67%	0.0	33%
	Transporte		1	11%	0.0	16%	0	0%	0.0	0%
Método: Actual	Espera		3	33%	0.0	52%	2	22%	0.0	57%
	Inspección		1	11%	0.0	12%	1	11%	0.0	10%

Figura 8 - Flujoograma Proceso de Ventas

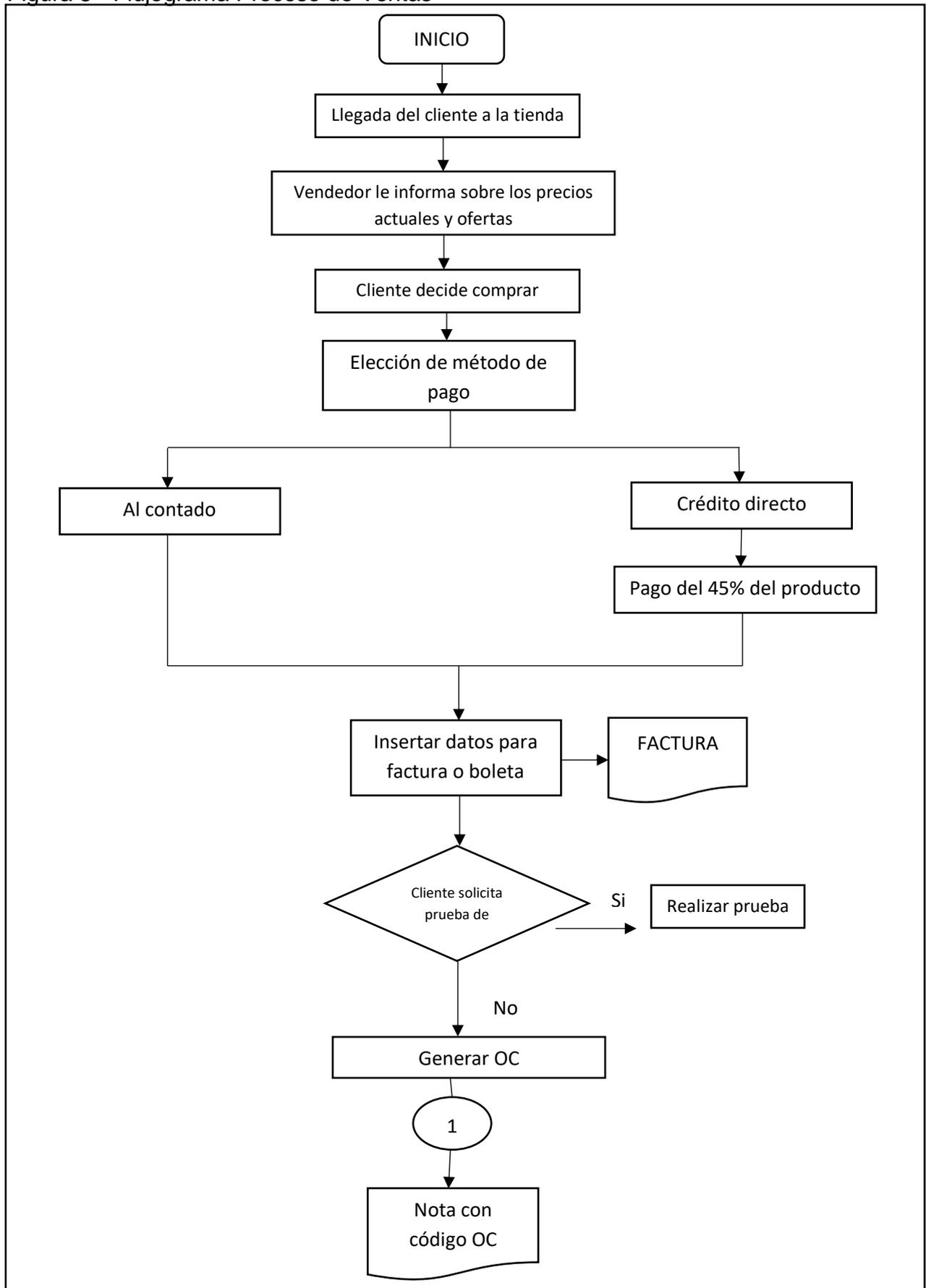


Tabla 16. Actividades de ventas por días (situación actual)

Actividad	Total	Días
Operación	4	0.02
Transporte	1	0.01
Espera	3	0.04
Inspección	1	0.01
Trabajo	4	0.02
Desperdicio	5	0.07
Eficiencia (%) de operaciones		44%
Eficiencia (%) de tiempo de ciclo		20%

**Nota:** Se observa que la empresa cuenta con 4 actividades generales de ventas: operación, transporte, espera e inspección. Dentro de operaciones se tiene 4 etapas, los cuales se realizan en promedio 0.02 días, además en transporte cuentan con 1 etapa, la cual se realiza en 0.01 día en promedio, a su vez, la etapa de espera tiene 3 etapas que se realizan en 0.04 días en promedio, finalmente, la inspección tiene 1 etapa, la cual se realiza en 0.01 día en promedio.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Actividades de Ventas por días (Propuesta de Reingeniería).

Actividad	Total	Días
Operación	6	0.0
Transporte	0	0.0
Espera	2	0.0
Inspección	1	0.0
Trabajo	6	0.0
Desperdicio	3	0.0
Eficiencia (%) de operaciones		67%
Eficiencia (%) de tiempo de ciclo		33%

**Nota:** Se observa que si la empresa contara con: 4 Actividades generales, 6 de operación, 0 de transporte, 2 de espera y 1 de inspección como consecuencia tendría una eficiencia de 67% en sus operaciones.

Fuente: Elaboración propia

### 3. Presupuesto

Tabla 11 - Presupuesto

<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>
Reestructuración de actividades por etapas	s/. 1,000.00
Capacitación anual para optimizar recursos	s/. 2,000.00
<b>Total</b>	<b>s/. 3.000,00</b>

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones.

Se concluye que las actividades generales de los procesos administrativos que forman parte de la empresa se sometan a una reingeniería con el fin de mejorar el desempeño mediante la introducción de pequeños cambios en sus etapas para llevar a cabo la mejora continua y cumplir con los requisitos actuales. La empresa tiene que enfocarse a lograr sus metas que incluyan al cliente y sus criterios de valor.

Se consideraron las siguientes acciones en el proceso de compras: empezando por la necesidad de compra y culmina con el almacenamiento de la mercancía en la empresa. Para el proceso Almacenaje, Ensamblaje y Acabado inicia con la estiba de las motos y culmina con la colocación de las motos a la venta. Para el Proceso de Ventas inicia con la llegada del cliente a la tienda y culmina con la entrega del producto; Esto resalta la importancia de los procesos administrativos permitiendo distribuir de forma eficiente los costos, tareas y recursos.

Para esta investigación se trabajó con los siguientes procesos: Proceso de Compras, que a su vez se divide en: operación, transporte, espera, inspección, almacenamiento, reproceso. Dentro de operaciones se tiene 6 etapas, los cuales se realizan en promedio en un 1.0 día, además en transporte cuentan con 2 etapas, los cuales son realizados en 1.2 días en promedio, a su vez, la espera tiene 4 etapas con 0.4 en promedio el tiempo que se realiza, por otro lado, la inspección tiene 3 etapas, las cuales son realizadas con 0.7 días en promedio, el almacenamiento posee 1 proceso, con 0.1 día en tiempo de promedio de realización y finalmente el reproceso no cuenta con etapas. Para el Proceso Almacenaje, Ensamblaje y Acabado Se observa que la empresa cuenta con 5 actividades: operación, transporte, espera, inspección y almacenamiento. Dentro de operaciones se tiene 4 etapas, las cuales se realizan en promedio en 0.10 día, además en transporte cuenta con 1 etapa, el cual es realizado en 0.03 días en promedio, a su vez, la espera tiene 1 etapa con 0.03 en promedio el tiempo que

se realiza, la inspección tiene 1 etapa, la cual se realiza con 0.03 en promedio, finalmente la etapa de almacenamiento tiene 2 procesos con 0.03 de tiempo promedio. Por último el proceso de Ventas se observa que la empresa cuenta con 4 actividades: operación, transporte, espera e inspección. Dentro de operaciones se tiene 4 etapas, las cuales se realizan en promedio en 0.02 días, además en transporte cuenta con 1 etapa, la cual se realiza en 0.01 día en promedio, a su vez, la etapa de espera tiene 3 etapas con 0.04 en promedio el tiempo que se realiza, finalmente, la inspección tiene 1 etapa, la cual se realiza con 0.01 en promedio.

El diseño de la propuesta de reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC – 2020, se encuentra enmarcado en la optimización de tiempos; obteniendo un rendimiento de eficacia del 38% y luego de ser sometido a una reingeniería llegando a mejorar en 53% para el proceso de compras; de la misma forma para el proceso Almacenaje, Ensamblaje y Acabado obteniendo un rendimiento de eficacia del 44% llegando a mejorar en 67%. Y finalmente el proceso de ventas obteniendo un rendimiento de eficacia del 44% llegando a mejorar en 67%;

#### **4.2. Recomendaciones.**

Se recomienda someter los procesos de Compras; Almacenaje, ensamblaje y acabados y el de Ventas a una reingeniería con el fin de generar un cambio radical para alcanzar las metas organizacionales.

Se recomienda mejorar los tiempos de las actividades de los procesos de: Compras, de Almacenaje, ensamblaje y acabados y de Ventas, para poder distribuir de forma eficiente los costos, tareas y recursos, todo esto mediante la aplicación de distintas herramientas y técnicas dirigidas al giro del negocio.

Se recomienda reducir los tiempos de espera y así agilizar las actividades generales, cambiando el modelo de trabajo establecido para llegar hacia metas mucho más ambiciosas.

Se recomienda considerar esta propuesta de reingeniería por cada proceso administrativo puesto que se pueden apreciar mejoras en cuanto a la eficiencia de los procesos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adauto, N. (2012). *REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA MEJORA ADMINISTRATIVA DE LA PROMOTORA EDUCATIVA LUZ DEL SABER-AMAUTA'-EIRL*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Ahari, A., Mousazadeh, Y., & Forootan, S. (2017). Application of action research in improving administrative and financial processes. *Iranian Center of Excellence in Health Management, School of Management and Medical Informatics*. Obtenido de [https://bmjopen.bmj.com/content/7/Suppl\\_1/bmjopen-2016-015415.15](https://bmjopen.bmj.com/content/7/Suppl_1/bmjopen-2016-015415.15)
- Akwetey, L. (2011). *Business administration for students & managers*. (1 ed.). Nueva York: Trafford Publishing.
- Alcántara, I. (2019). *Propuesta de reingeniería de los procesos logísticos y comerciales para la disminución de pedidos devueltos en la distribuidora Consumo Masivo S.A.C*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1829>
- Armijo, R. (2020). *El sistema de control interno como mecanismo de optimización de procesos administrativos en la municipalidad de Corongo, Ancash, Perú 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48637>
- Bako, Y., & Banmeke, M. (2019). The impact of Business Process Re-Engineering on organizational performance. *Journal of Management and Technology*, 5(1), 1-14. Obtenido de <http://eprints.federalpolyilaro.edu.ng/187/>
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación: para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México DF, México: Pearson Educación.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. , 9(2), 27-40. Recuperado de: *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.3316/QRJ0902027/full/html>
- Burgos, O., & Cervera, A. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo, Lambayeque, Perú: Universidad Señor de Sipán – USS,. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4268>
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), 45-60. ., 7(13), 45-60.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica*. México: McGraw Hill. México: McGraw Hill.

- Chiclayo Motos. (febrero de 2020). *WANXIN es la marca más importada y vendida en Perú – 2019*. Obtenido de <https://wanxinchiclayo.files.wordpress.com/2020/02/diciembre-menores-1024x590-1.jpg?w=769>
- Cohen, Y., & Rozenes, S. (2017). Improving operational measures in a financial institute call center: a case study. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(9), 204-209. Obtenido de <https://bjopm.emnuvens.com.br/bjopm/article/view/V14N2A8>
- Cruz, H. (. (2017). *Dirección Estratégica y Procesos administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC SA– Callao, 2017*. Lima, Perú.: Universidad César Vallejo – UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5690>
- De la Cruz, M. (2019). *Propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche, Provincia de Trujillo, Región La Libertad, periodo 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5554>
- Espíndola, S., de Albuquerque, A., de Arruda, L., de Melo, F., & de Medeiros, D. (2019). The Standardization of administrative processes: a case study using continuous improvement tool. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 16(4), 706-72. Obtenido de <https://bjopm.emnuvens.com.br/bjopm/article/view/823>
- Farfán, K. (2017). *Mejora de los procesos administrativos del INPE y los requerimientos de los establecimientos penales de la región Centro en el marco de la nueva ley Contrataciones del Estado-2016*. Huancayo, Perú: Universidad Peruana de los Andes – UPLA,. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/310>
- Flores, R. (2017). *Procesos administrativos en las actividades de la empresa Sociedad Peruana de Mastología, Surquillo 2016*. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/510>
- Gagnon, Y. (2010). *The case study as research method: A practical handbook* (1 ed.). Québec: Québec: Presse de l'Université du Québec.
- Giraldo, E. (2020). *Plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura - 2019*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44788>
- González, S. (. (2017). *Procedimientos administrativos para el mejoramiento de la calidad de servicio en la Empresa Korea Motos SRL - José Leonardo Ortiz - Chiclayo*. Chiclayo, Lambayeque, Perú.: Universidad César Vallejo – UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10918>

- Guillen, J. (2013). *¿Taylor o Fayol, cuál es el padre de la administración?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/taylor-fayol-padre-administracion/>
- Hammer, M., & Champy, J. (2009). *Reengineering the Corporation: Manifesto for Business Revolution, A* (Segunda ed.). Nueva York: Collins Business Essentials.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huallpa, K. (2018). *Influencia de la reingeniería de procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25191>
- Hughes, O. (2012). *Public management and administration: An introduction*. (5 ed.). Londres: Macmillan International Higher Education.
- Jing, H. (2017). *A brief analysis of the innovation of administrative management mode under the rule of law*. Nanchong: China West Normal University. Obtenido de [http://en.cnki.com.cn/Article\\_en/CJFDTOTAL-JMSJ201709120.htm](http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-JMSJ201709120.htm)
- Kettl, D. (2018). *Politics of the Administrative Process* (Séptima ed.). California: SAGE Publications.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial* (14 ed.). D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Lapchak, P., & Zhang, J. (2018). Data Standardization and Quality Management. *Translational Stroke Research*, 9(1), 4-8. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/314607778>
- Lévano, L. (2018). *Gestión de enfermería y evaluación de los procesos administrativos. Clínica El Golf Lima, Perú 2017*. Chimbote: Universidad San Pedro. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6461>
- Luna, N. (2015). *Fundamentos de la administración. Origen y evolución*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-de-la-administracion-origen-y-evolucion/>
- Marques, J., Dhiman, S., & Holt, S. (2012). *Business administration education: Changes in management and leadership strategies* (1 ed.). Nueva York: Springer.
- Marume, S. (2016). Administrative Process. *International Journal of Engineering Science Invention*, 5(5), 44-49. Obtenido de <http://www.lis.zou.ac.zw:8080/dspace/handle/0/289>

- Marume, S., Jubenkanda, R., Namusi, C., & Madziyire, N. (2016). Theories and Theory of Public Administration. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/Theories-and-Theory-of-Public-Administration-Marume-Jubenkanda/99b7ac25eeb5ef618fe371814fbd6c44cfe8110e>
- Mendoza, W. (2020). *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa de la Empresa de Transportes de Carga Pesada, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41633>
- Mohammad, A. (2019). *The Effect of Business Process Re-Engineering on Organizational Performance: The Mediating Role of Information and Communications Technology*. Jordania: International Journal of Business and Management.
- Montes, M., & Quispe, I. (2017). *Reingeniería de procesos y la efectividad administrativa del personal directivo en la dirección regional agraria de Huancavelica*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Moreno, R., & Parra, S. (2017). Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales "Santiago". *Ingeniería Industrial*, 38(2).
- Noreña, A., Alcaraz, N., & Rojas, J. &. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa . *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Obregón, X., & Ponce, G. (2018). *Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a Cnel-Ep matriz Guayaquil*. . Recuperado de: Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27190>
- Pilco, G. (2020). *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa en TECNOMIN DATA, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42781/Pilco\\_TGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42781/Pilco_TGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Plotka, K. (2017). *Improving the Quality of Administrative Process in Municipality*. Riga: Riga Technical University. Obtenido de <https://nda.rtu.lv/en/view/21051>
- Rauch, P., & Borz, S. (2020). Reengineering the Romanian Timber Supply Chain from a Process Management Perspective. *Croatian Journal of Forest Engineering: Journal for Theory and Application of Forestry Engineering*, 41(1), 85-94. Obtenido de <https://hrcak.srce.hr/233581>

- Regalado, R. (2020). *Propuesta de rediseño de procesos del área de recaudación de impuestos de una municipalidad de Lima Metropolitana*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16169>
- Rivera, H., & Zapata, I. (2019). *Mejora de procesos para la gestión administrativa de programas de posgrado y extensión universitaria del Instituto para la Calidad de la Educación de la Universidad de San Martín de Porres - Lima - Perú*. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5393>
- Robbins, S. P., Coulter, M., & Langton, N. (2006). *Management*, (8 ed.). Canadá.
- Rodríguez, C. H. (2012). Reingeniería: una herramienta para el trabajo administrativo. *Revista Ciencia Administrativa*, 100-109. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/11CA201202.pdf>
- Rojas, G. (2019). *Diseño de un modelo de reingeniería para mejorar la gestión de la Institución Educativa "San Martín de Porras"*. Cayaltí. 2018. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/6899>
- Rubio, M. (2005). *El análisis documental: Indización y resumen bases de datos especializada*. CINDOC-CSIC.
- Sandoval, N. (2020). *Plan estratégico basado en la ingeniería de procesos para reducir la incertidumbre de los procedimientos administrativos del Área de Gerencia de la Municipalidad Distrital de Íllimo*. Chiclayo 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/7163>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students*. Essex: Pearson Education Ltd.
- Sborshchikov, S., Lazareva, N., & Kochenkova, E. (2020). Use of Reengineering in Construction. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (págs. 1-8). Hanói: IOP Publishing. Obtenido de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/869/6/062009/>
- Silva, F. (2017). *Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017*. Universidad San Martín de Porres <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/3235>. Lima, Perú.: USMP. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/3235>
- Singh, J., & Singh, H. (2016). Continuous improvement philosophy – literature review and directions, *Benchmarking an International Journal*. 22(11), 75-119. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-06-2012-0038/full/html>

- Skrynkovskyy, R., Pawlowski, G., & Sytar, L. (2017). Development of Tools for Ensuring the Quality of Labor Potential of Industrial Enterprises. *Path of Science: International Electronic Scientific Journal*, 3(9), 309-318.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (4 ed.). México: Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
- Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D., & Sacristán, P. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Suárez, R., & Del Rosario, A. (2019). *Propuesta para mejorar la gestión administrativa en la Institución Educativa "Alipio Rosales Camacho" del distrito de Pampas de Hospital, Provincia de Tumbes, Año 2016*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7956>
- Trashlieva, V., & Radeva, T. (2018). Administrative process modeling: basic structures and modeling. *Mathematical Modeling*, 2(1), 44-47. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/323880571>
- Woiceshyn, J., & Daellenbach, U. (2018). Evaluating inductive vs deductive research in management studies. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/QROM-06-2017-1538>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Tabla 12 - Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<b>Problema general</b>		<b>Objetivo General</b>				
¿De qué manera la reingeniería mejorará los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020?		Proponer una reingeniería para mejorar los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.	V.I.: Reingeniería	1.3.1. Reingeniería 1.3.1.1. Definición de reingeniería 1.3.1.2. Características de la reingeniería 1.3.1.3. Etapas de la reingeniería 1.3.1.4. Factores de reingeniería 1.3.1.5. Instrumentos de la reingeniería 1.3.1.6. Importancia de la reingeniería 1.3.1.7. Modelos de reingeniería 1.3.1.8. Beneficios de reingeniería 1.3.1.9. Dimensiones de reingeniería	Identificación de procesos  Implementación de procesos	Diseño: Descriptiva. Propositiva. Cuantitativo  Población: Población 1: 26 trabajadores Población 2: 3 procesos administrativos
<b>Problemas Específicos</b>	Si se propone reingeniería entonces mejorarán los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC, Chiclayo - 2020.	<b>Objetivos específicos</b>				
¿Cuáles son los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC-2020?		1.Describir los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.		1.3.2. Procesos Administrativos 1.3.2.1. Definición de Administración	Mejora continua	Por el tamaño de la población se consideraron los mismos datos para ambas muestras.
¿Cuáles son las características de los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC-2020?		2.Identificar las principales características de los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.		1.3.2.2. Origen de la Administración 1.3.2.3. Proceso Administrativo 1.3.2.4. Fases del Proceso Administrativo	Planificación	Técnicas: Encuesta Instrumentos Cuestionario
¿Qué diseño tendría la propuesta de reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC-2020?		3.Diseñar la propuesta de reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.	V.D.: Procesos Administrativos	1.3.2.5. Dimensiones del Proceso Administrativo	Organización  Dirección  Control	Métodos De Análisis De Investigación: SPSS

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 02: Cuestionario



### REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.

#### Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- Tenga en cuenta las siguientes opciones:
  - Nunca =1
  - Casi Nunca= 2
  - A veces=3
  - Casi siempre=4
  - Siempre=5

#### Encuesta para trabajadores

Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. ¿Conoce Ud. los modelos de procesos que tiene cada área de la organización?					
2. ¿Cree Ud. que es importante mantener el vínculo entre los procesos de la empresa con las metas y objetivos trazados?					
3. ¿Considera Ud. que actualmente la integración de los procesos es la adecuada?					
4. ¿La empresa tiene los procesos integrados de manera que la gestión administrativa pueda cumplir con los objetivos?					
5. ¿Con una eficiente administración del flujo de trabajo se agilizan los procesos del proyecto?					
6. ¿Considera Ud. que actualmente se logra la optimización de los recursos?					
7. ¿Considera Ud. que la mejora de procesos se alcanza con la implantación de políticas de reingeniería?					
8. ¿Considera Ud. que la mejora de procesos va de la mano del apoyo de la gestión administrativa?					

9. ¿Considera Ud. que en la actualidad la mejora de procesos es la adecuada para la organización?					
10. ¿Considera Ud. que la empresa es competitiva por contar con un equipo de trabajo adecuado?					
11. ¿La gestión administrativa usa técnicas de comunicación para involucrar a todas las áreas de la empresa?					
12. ¿Cree que son útiles las herramientas usadas por la empresa para incrementar la competitividad?					
13. ¿La gestión administrativa indaga en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos de la empresa?					
14. ¿Ha participado en procesos de implementación de innovación en la empresa?					
15. ¿Es necesario controlar el rendimiento a cada proceso que se ha implementado con la reingeniería?					
16. ¿La empresa aplica la administración o control de calidad a los servicios que realiza?					
17. ¿La administración de calidad aplicada por la empresa es la correcta?					
18. ¿La organización se retroalimenta de la administración de calidad de servicios anteriores?					
19. ¿La reingeniería moldea y modifica los procesos que posee la empresa para una correcta gestión administrativa?					
20. ¿La empresa aplicando la reingeniería estará preparada para cambios drásticos en la gestión administrativa?					

### Anexo 03. Validación por Juicio de Expertos

Experto 01

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	CARLA ANGÉLICA REYES REYES
<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
<b>ESPECIALIDAD</b>	MG. EN GESTIÓN PÚBLICA
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	9 AÑOS
<b>CARGO</b>	DOCENTE
<b>Título de Investigación:</b> REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	Jimmy Jan Rodríguez Huertas. Jamer Tineo Reyes.
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer una reingeniería para mejorar los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.
	<b>ESPECÍFICOS</b> Describir los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos S.A.C. - 2020.  Identificar las principales características de los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos S.A.C. - 2020.  Diseñar la propuesta de reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<b>VARIABLE REINGENIERIA</b>	
1. ¿Conoce Ud. los modelos de procesos que tiene cada área de la organización?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Cree Ud. que es importante mantener el vínculo entre los procesos de la empresa con las metas y objetivos trazados?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Considera Ud. que actualmente la integración de los procesos es la adecuada?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿La empresa tiene los procesos integrados de manera que la gestión administrativa pueda cumplir con los objetivos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Con una eficiente administración del flujo de trabajo se agiliza los procesos del proyecto?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿Considera Ud. que actualmente se logra la optimización de los recursos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Considera Ud. que la mejora de procesos se alcanza con la implementación de políticas de reingeniería?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Considera Ud. que la mejora de procesos va de la mano del apoyo de la gestión administrativa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Considera Ud. que en la actualidad la mejora de procesos es la adecuada para la organización?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Considera Ud. que la empresa es competitiva por contar con un equipo de trabajo adecuado?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿La gestión administrativa usa técnicas de comunicación para involucrar a todas las áreas de la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Cree que son útiles las herramientas usadas por la empresa para incrementar la competitividad?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿La gestión administrativa indaga en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos de la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

14. ¿Ha participado en procesos de implementación de innovación en la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿Es necesario controlar el rendimiento a cada proceso que se ha implementado con la reingeniería?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. ¿La empresa aplica la administración o control de calidad a los servicios que realiza?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. ¿La administración de calidad aplicada por la empresa es la correcta?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. ¿La organización se retroalimenta de la administración de calidad de servicios anteriores?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. ¿La reingeniería moldea y modifica los procesos que posee la empresa para una correcta gestión administrativa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
20. ¿La empresa aplicando la reingeniería está preparada para cambios drásticos en la gestión administrativa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



JUEZ - EXPERTO  
DNI 17435695

Experto 02

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	RONALD GONZALO RODRÍGUEZ CRUZ
<b>PROFESIÓN</b>	INGENERO INDUSTRIAL
<b>ESPECIALIDAD</b>	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	17
<b>CARGO</b>	COORDINADOR TÉCNICO TERRITORIAL UNIDAD TERRITORIAL AMAZONAS CONDORCANQUI - PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES 'JUNTOS'
<b>Título de Investigación:</b> REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	Jimmy Jan Rodríguez Huertas. Jamer Tineo Reyes.
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer una reingeniería para mejorar los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.
	<b>ESPECIFICOS</b> Describir los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos S.A.C. - 2020. Identificar las principales características de los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos S.A.C. - 2020. Diseñar la propuesta de reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<b>VARIABLE REINGENIERIA</b>	
1. ¿Conoce Ud. los modelos de procesos que tiene cada área de la organización?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Cree Ud. que es importante mantener el vínculo entre los procesos de la empresa con las metas y objetivos trazados?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Considera Ud. que actualmente la integración de los procesos es la adecuada?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿La empresa tiene los procesos integrados de manera que la gestión administrativa pueda cumplir con los objetivos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Con una eficiente administración del flujo de trabajo se agiliza los procesos del proyecto?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿Considera Ud. que actualmente se logra la optimización de los recursos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Considera Ud. que la mejora de procesos se alcanza con la implantación de políticas de reingeniería?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Considera Ud. que la mejora de procesos va de la mano del apoyo de la gestión administrativa?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Considera Ud. que en la actualidad la mejora de procesos es la adecuada para la organización?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Considera Ud. que la empresa es competitiva por contar con un equipo de trabajo adecuado?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿La gestión administrativa usa técnicas de comunicación para involucrar a todas las áreas de la empresa?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Cree que son útiles las herramientas usadas por la empresa para incrementar la competitividad?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿La gestión administrativa indaga en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos de la empresa?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

14. ¿Ha participado en procesos de implementación de innovación en la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿Es necesario controlar el rendimiento a cada proceso que se ha implementado con la reingeniería?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. ¿La empresa aplica la administración o control de calidad a los servicios que realiza?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. ¿La administración de calidad aplicada por la empresa es la correcta?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. ¿La organización se retroalimenta de la administración de calidad de servicios anteriores?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. ¿La reingeniería moldea y modifica los procesos que posee la empresa para una correcta gestión administrativa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
20. ¿La empresa aplicando la reingeniería está preparada para cambios drásticos en la gestión administrativa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



JUEZ – EXPERTO  
DNI 17435695

Experto 03

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JANET ISABEL CUBAS CARRANZA	
<b>PROFESIÓN</b>		CONTADORA PÚBLICA	
<b>ESPECIALIDAD</b>		DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN	
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		7 AÑOS	
<b>CARGO</b>		DOCENTE A TIEMPO COMPLETO	
<b>Título de Investigación:</b>			
REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.			
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>			
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>		Jimmy Jan Rodríguez Huertas. Jamer Tineo Reyes.	
<b>ESPECIALIDAD</b>		ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>		<p><b>GENERAL</b> Proponer una reingeniería para mejorar los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Describir los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos S.A.C. - 2020.</p> <p>Identificar las principales características de los procesos administrativos de la empresa Importaciones Chiclayo Motos S.A.C. - 2020.</p> <p>Diseñar la propuesta de reingeniería para la mejora de los procesos administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Motos SAC - 2020.</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.			
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>		El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<b>VARIABLE REINGENIERIA</b>	
1. ¿Conoce Ud. los modelos de procesos administrativos que tiene cada área de la organización?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Cree Ud. que es importante mantener el vínculo entre alinear los procesos administrativos de la empresa con las metas y objetivos trazados por la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Considera Ud. que actualmente la integración de los procesos administrativos es la adecuada?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿La empresa tiene los procesos integrados de manera que la gestión administrativa pueda cumplir con los objetivos?	TA( ) TD( ) Está comprendido en la pregunta 2) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Con una eficiente administración del flujo de trabajo se agilizan los procesos administrativos? del proyecto?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿Considera Ud. que actualmente se logra la optimización de los recursos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Considera Ud. que la mejora de los procesos administrativos se alcanza con la implantación de políticas de reingeniería?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Considera Ud. que la mejora de los procesos administrativos va de la mano con el apoyo de la gestión administrativa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Considera Ud. que en la actualidad la mejora de procesos administrativos es la adecuada para la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Considera Ud. que la empresa es competitiva por contar con un equipo de trabajo adecuado?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿La gestión administrativa usa técnicas de comunicación para involucrar a todas las áreas de la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Cree que son útiles las herramientas usadas por la empresa para incrementar la competitividad?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿La gestión administrativa indaga en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

administrativos de la empresa?	
14. ¿Ha participado en procesos de implementación de innovación en la empresa?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿Es necesario supervisar controlar el rendimiento a cada los procesos administrativos que se ha implementado con la reingeniería?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. ¿La empresa aplica la administración o control de calidad a los servicios que realiza?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. ¿La administración de calidad aplicada por la empresa es la correcta?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. ¿La organización se retroalimenta de la administración de calidad de servicios anteriores?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. ¿La reingeniería moldea y modifica los procesos que posee la empresa para una correcta gestión administrativa?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
20. ¿La empresa aplicando la reingeniería estará preparada para cambios drásticos en la gestión administrativa?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



**Dra. Janet Cubas Carranza**

DNI: 16408684

## Anexo 04: Carta de permiso de recolección de datos:



### IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS S.A.C.

- > Venta de mototaxis, motocicletas, cargueros, repuestos y accesorios.
- > Fabricación de camocarrías, panorámicos, y puertas para mototaxis.
- > Servicio de tapicería en general.

"Año de la Universalización de la Salud"

Chiclayo, 20 de abril de 2020

Carta N°001-2020/ICHMSAC/OW.

**Dra. Janet Isabel Cubas Carranza**  
**DIRECTORA DE LA E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

Cuidad.-

**Asunto: Aprobación de permiso para Proyecto de Investigación.**

Estimada Dra.

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle lo siguiente:

Que habiendo recibido la solicitud de permiso y apoyo en investigación de los Sres. Jamer Tineo Reyes, identificado con DNI N° 42450379 y Jimmy Jan Rodríguez Huertas, identificado con DNI N°46400728, ambos estudiantes del 9no Ciclo de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN, **se aprueba el permiso para realizar Proyecto de Investigación**, en nuestra empresa Importaciones Chiclayo Motos S.A.C.

Asimismo, se brindarán todas las facilidades de caso para realizar los trabajos de investigación y los horarios serán coordinados previamente con el Administrador de la empresa.

Sin otro particular, nos despedimos de Usted, agradeciendo las deferencias hacia nuestra empresa.

Atentamente

## Anexo 05: Resolución de Proyecto de Tesis y Asignación de Asesor



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1150-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 03 de noviembre de 2020.

#### VISTO:

El Oficio N°0366-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/11/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 03/11/2020, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de tesis, de los estudiantes del X ciclo de la asignatura de Investigación II, sesión "A", de la modalidad regular, semestre 2020- II, de la Escuela Académico Profesional de Administración, a cargo de la docente Mg. Karla Ivonne Rojas Jimenez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

**Mg. SANDRA MARY GUANZOTO**  
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS**

<b>N°</b>	<b>TEMA DE PROYECTO DE TESIS</b>	<b>LINEA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>AUTOR(a) (es)</b>
1	REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO O	RODRÍGUEZ HUERTAS JIMMY JAN TINEO REYES JAMER
2	“EMPREDIMIENTO Y LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO DE ARÁNDANOS EN EL MERCADO INTERNACIONAL - LA LIBERTAD - PERÚ – 2020”	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO O	HUAYTA VARA ESTEVAN
3	APLICACION DE FONDOS MUTUOS DE INVERSIÓN EN LA GESTION FINANCIERA. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA CARTAVIO S.A. (2015-2019)	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO	MACRI LUCIO
4	PLAN DE NEGOCIOS PARA SATISFACER LA DEMANDA DEL RESTAURANTE “EL WARIQUE TUMBESINO” LA VICTORIA – LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO	RUGEL RUIZ MYLENE PRISCILLA
5	SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIA VIPAUR I.E.R.L, TRUJILLO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO	HERRERA FUSTAMANTE CELIDA

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1146 -FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 03 de noviembre de 2020

**VISTO:**

El oficio N° 0367-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/11/2020, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 03/11/2020, sobre la designación de Asesores de Tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto en la Resolución de Directorio N° 176-2020/PD-USS que aprueba la Directiva para el desarrollo de cursos de investigación 2020, y en uso de las atribuciones conferidas.

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR**, como Asesores de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, que cursan la asignatura de Investigación II, sección "A" en el semestre académico 2020-II, a cargo de la docente Mg. Karla Ivonne Rojas Jimenez, a los docentes que se detallan en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Mg. Samara Mary Guzmán  
SECRETARÍA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela., archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1146 -FACEM-USS-2020**

<b>N°</b>	<b>AUTOR(a) (es)</b>	<b>TEMA DE PROYECTO DE TESIS</b>	<b>ASESOR</b>
1	RODRÍGUEZ HUERTAS JIMMY JAN TINEO REYES JAMER	REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMILCAR
2	HUAYTA VARA ESTEVAN	“EMPRENDIMIENTO Y LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO DE ARÁNDANOS EN EL MERCADO INTERNACIONAL - LA LIBERTAD - PERÚ – 2020”	DR. VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMILCAR
3	MACRI´ LUCIO	APLICACION DE FONDOS MUTUOS DE INVERSIÓN EN LA GESTION FINANCIERA. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA CARTAVIO S.A. (2015-2019)	MG. BALAREZO JAIME LUIS FERNANDO
4	RUGEL RUIZ MYLENE PRISCILLA	PLAN DE NEGOCIOS PARA SATISFACER LA DEMANDA DEL RESTAURANTE “EL WARIQUE TUMBESINO” LA VICTORIA – LIMA 2020	MG. ROJAS JIMENEZ KARLA IVONNE
5	HERRERA FUSTAMANTE CELIDA	SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIA VIPAUR I.E.R.L, TRUJILLO, 2020	DR. CORDOVA CHIRINOS JOSE WILLIAM

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 06: Formato N° T1-VRI-USS



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de Julio de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Los suscritos:  
RODRIGUEZ HUERTAS JIMMY JAN con DNI N° 46400728  
TINEO REYES JAMER con DNI N° 42450379

En calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
RODRIGUEZ HUERTAS JIMMY JAN	46400728	
TINEO REYES JAMER	42450379	

## Anexo 07: Reporte Turnitin

### REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	www.economia360.org Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	gpm.com.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	

## Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad de investigación

### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1150-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Rodríguez Huertas, Jimmy Jan y Tineo Reyes, Jamer, con su tesis Titulada: REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS SAC - 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de Julio del 2021



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## Anexo 09: Evidencia Fotográfica

Figura 9 - Ensamblaje de Mototaxis



Fuente: Importaciones Chiclayo Motos S.A.C.

Figura 10 - Confección de forros de Mototaxis



Fuente: Importaciones Chiclayo Motos S.A.C.

Figura 11 - Área de Corte



Fuente: Importaciones Chiclayo Motos S.A.C.

Figura 12 - Soldadura de partes



Fuente: Importaciones Chiclayo Motos S.A.C.

Figura 13 - Frontis Principal



Fuente: Importaciones Chiclayo Motos S.A.C.

Figura 14 - Brochure producto ofrecido por Importaciones Chiclayo Motos SAC



Fuente: Importaciones Chiclayo Motos S.A.C.

## Anexo 10. Análisis Documental

Tabla 13. Ficha análisis documental

<b>Ficha análisis documental</b>	<b>Información sobre Importaciones Chiclayo Motos SAC</b>
<b>Autores</b>	<b>Jimmy Jan Rodriguez Huertas y Jamer Tineo Reyes</b>
<p>Importaciones Chiclayo Motos SAC, es una empresa de venta de Trimotos y motos lineales en la ciudad de Chiclayo y Piura, con más de 05 años de experiencia en el mercado. Las ventas de vehículos en Perú registraron un crecimiento durante el 2019 respecto del 2018. La empresa Chiclayo Motos SAC, distribuidora de la marca Wanxin, llegó a vender 5,432 unidades entre motos y trimotos, obteniendo una participación del 13.8% para el año 2020. Por otro lado, en el mes de marzo del mismo año, durante el comienzo de la pandemia del COVID-19, se registró la peor venta de vehículos livianos nuevos, a pesar de las ventas vía online. Pero, luego de la apertura de la economía con la Fase 1, se empezó a recuperar el sector con el incremento de las ventas de furgonetas, motocicletas y trimotos, además durante ese tiempo se registró en julio la menor disminución con 11.7%, a diferencia de los meses de junio (-28.9%), mayo (-77.2%), abril (-93.7%) y marzo (-38.3%). Sin embargo, en las últimas semanas de agosto se ha incrementado la preferencia de las motos para evitar el uso de transporte público y para ser utilizado como herramienta de trabajo, marcando record de ventas en el mes de agosto, reportándose un total de 559 unidades vendidas en agosto del año 2020. El crecimiento fue de 33.79% en relación al mismo mes del 2019. Además, dicho nivel de ventas logró superar el record de ventas registrado en julio pasado (30,927).</p>	