



**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Influencia de la Reingeniería de Procesos de Negocio en el Proceso de Venta
de la Empresa El Rey Del Sabor – Sede Sagitario**

TESIS PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Br. Vargas Huamán, Jhonatan Isaac

ASESOR:

Ing. Manuel Mondragón Vilela

LIMA – PERÚ

2011

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por brindarme su amor y la fortaleza para lograr mis metas.

A mis padres, por su ternura, buen ejemplo y apoyo incondicional, que me hizo mejor persona. A mi novia Caterin, quien estuvo siempre brindándome consejos, amor, cariño, paciencia y valentía.

A mis maestros, que a lo largo de mi vida académica han iluminado mi mente y ampliado mi horizonte.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme, iluminarme y demostrarme cuan hermosa es la vida; permitiéndome tener como padres a Don Sabino Vargas Ipolo y Doña Elena Clara Huamán Cochachín de Vargas, que con su ejemplo me inculcaron amar a Dios, tener empatía por los demás, practicar la sinceridad, la honestidad y el respeto. A mi novia Cáterin Claudia Vásquez Pacheco por compartir su vida todo este tiempo junto a mí e implantar en mí la perseverancia necesaria para alcanzar nuestras metas, además de ser mi sostén en los momentos difíciles y de enseñarme que el amor es el Don más grande que Dios nos ha entregado. A mis hermanos que sin su apoyo no hubiera logrado conocer el verdadero significado de la palabra familia, por compartir sin reservas su amor fraternal, siendo piezas necesarias para mi desarrollo humano.

A Martín Garrido Cajo, por escucharme, guiarme y aconsejarme como un hermano; demostrándome que cada uno pone los límites y hasta donde queremos llegar; de enseñarme lo importante de tener objetividad en las decisiones profesionales; por ser un gran ejemplo de humildad, inteligencia y perseverancia.

A Don Claudio Vásquez Acosta, que con su ejemplo inculcó en mí la paciencia, la solidaridad y placer de ayudar al prójimo. A Doña Ana Pacheco Molero, que con su ejemplo me enseña que la familia es lo fundamental en el desarrollo humano.

A Isaac Dalton Pulido Vargas, por considerarme su hermano, mirar mis objetivos como parte de los suyos, y escuchar los consejos y experiencias que le imparto.

A mis sobrinos por permitirme ser partícipe de sus desarrollos académicos y humano.

Al Dr. César Acuña Peralta, por permitirme tener accesibilidad económica a mis estudios universitarios a través de mi alma mater la Universidad César Vallejo, por demostrarme que la pobreza no es un limitante para la realización de nuestras metas, ni impedimento para ser exitosos en la vida; recordarme que la humildad y la educación van de la mano; y sobre todo que debemos amar a Dios sobre todas las cosas.

Al Eco. Oscar Collao Montañez, por la paciencia y dedicación prestada, además de los innumerables consejos impartidos; por demostrarme que la alegría es un don que siempre debemos cultivar, además que el respeto y responsabilidad son inherentes a un buen profesional. Así mismo me enseñó ver la ciencia como un arte.

A la Ing. Lily Salazar, que me dio la bienvenida al mundo universitario, impulsando en mí la necesidad de analizar e investigar, por ejemplificar la responsabilidad y liderazgo que me ayuda ser un mejor profesional.

Al Ing. Iván Pérez Farfán, por darme ejemplo de su esmero, dedicación e integridad profesional, además de permitirme contar con su asesoría y amistad.

Al Ing. Manuel Mondragón, por permitirme contar con su amistad y asesoría durante la investigación, aclarando mis dudas y fortaleciendo mis conocimientos con su experiencia.

Al Ing. Fermín Pérez por su amistad, fomentando siempre la investigación de manera paciente y dedicada, observando y corrigiendo detalladamente cada uno de mis deslices durante el desarrollo de esta investigación.

A mis profesores que forman de mí un profesional objetivo, practicante activo de la ética profesional, por compartir conmigo su amistad, paciencia y dedicación.

Resumen

La investigación se realizó en el Proceso de Venta de la empresa El Rey del Sabor–Sede Sagitario dedicada al rubro de restaurantes, ubicada en el distrito de Santiago de Surco durante el periodo comprendido entre el año 2010 y 2011.

Se consideró como parámetros de medición el tiempo destinado al proceso, el costo designado al proceso, la eficacia del proceso, la eficiencia del proceso y la Efectividad del proceso, con el objetivo de determinar la influencia de la Reingeniería de Procesos de Negocio en el Proceso de Venta de esta organización. Para ello se aplicó al Proceso de Venta la Reingeniería de Procesos de Negocio, que determinó cuánto es el tiempo, costo, la eficacia y efectividad del proceso.

El estudio se justificó por la utilidad práctica, y beneficios netos que generados. Está sustentada en las teorías de gestión por procesos y la teoría práctica de Reingeniería de Procesos de Negocio, su aplicación se ha realizado dentro de la metodología de Reingeniería de Procesos de Negocio. Se utilizó el tipo de estudio aplicado, con un diseño experimental, de tipo pre experimental. La población y muestra considerada fue el Proceso de Venta en siete (7) días laborales. La técnica de recolección de datos empleada fue la ficha de observación y registro de metas emitidos por la empresa.

El procesamiento de datos determinó que el tiempo y costo del proceso actual disminuyó en 31.6% respecto al Proceso de Venta inicial; además, la eficacia, eficiencia y la Efectividad del proceso influenciado con la Reingeniería de Procesos de Negocio aumentó en 33.8%, 46.3% y 95.8% respecto a los resultados del proceso en su estado original, respectivamente.

Por ende, se concluye que la implantación de la Reingeniería de Procesos de Negocio en las diferentes dimensiones del proceso tuvo una influencia positiva.

Abstract

The research was conducted in the process of selling company-El Rey Del Sabor Sagitario headquarters of involvement in the restaurants, located in Santiago de Surco district during the period between 2010 and 2011.

Was considered time metrics for the process, the cost designated process, process efficiency, process efficiency and effectiveness of the process, in order to determine the influence of the Business Process Reengineering in the Process Sales of this organization. This was applied to the Sale Process Reengineering Business Processes, which determined how much time, cost, efficiency and effectiveness of the process.

The study was justified by the practical use, and net benefits generated. It is based on the theories of process management practice and theory of Business Process Reengineering, its application has been made in the methodology of Business Process Reengineering. We used the type of study applied an experimental design, experimental pre-type. The population and sample considered was the sale of seven (7) working days. The data collection technique used was the observation sheet and registration issued by the company goals.

Data processing time and determined that the actual cost of the process decreased by 31.6% compared to the initial sale process, in addition, effectiveness, efficiency and effectiveness of the process influenced the Business Process Reengineering increased by 33.8%, 46.3% and 95.8% compared to the results of the process in its original state, respectively.

Therefore, we conclude that the implementation of Business Process Reengineering in the different dimensions of the process had a positive influence.