



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Influencia de la reingeniería de procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Huallpa de la Cruz, Karen Diana

ASESOR:

Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante

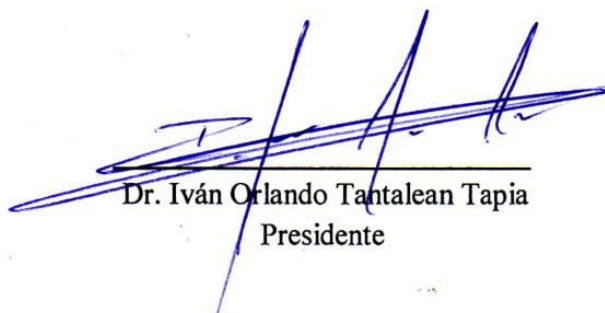
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

Página del jurado



Dr. Iván Orlando Tantalean Tapia
Presidente



Dra. María Martínez Zavala
Secretaria



Dr. Pedro Constante Castilla Costillo
Vocal

DEDICATORIA

La realización de este trabajo está dedicado a mis padres, que han estado conmigo durante toda mi vida, a mi familia, que siempre me ha apoyado y alentado para poder seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme la dicha de poder lograr esta meta. A mi mamá Carmen, que siempre está ahí para mí con su amor y apoyo incondicional en todo. A mi papá Vicente, por darme la oportunidad de estudiar una carrera universitaria. A mis hermanas, que sin darse cuenta, han sido la inspiración para poder continuar en esta trayectoria de 5 años de estudio.

A mis profesores, que con cada clase me enseraron a formarme como persona íntegra.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Diana Huallpa De la Cruz, con DNI No. 77352132, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, de diciembre de 2018



Karen Diana Huallpa De la Cruz

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada « Influencia de la reingeniería de procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018 », la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciada en Administración.

La autora Karen Diana Huallpa De La Cruz

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii

I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 TRABAJOS PREVIOS	14
1.2.1 Internacionales	14
1.2.2 Nacionales.....	17
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	19
1.3.1 Teoría de la reingeniería	19
1.3.2 Teoría de la rentabilidad	20
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.4.1 Problema General	21
1.4.2 Problemas Específicos.....	21
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	21
1.6 HIPÓTESIS	22

1.6.1	Hipótesis General.....	22
1.6.2	Hipótesis Específicas	22
1.7	OBJETIVO	23
1.7.1	Objetivo General.....	23
1.7.2	Objetivos Específicos	23
II.	MÉTODO	24
2.1	Diseño de investigación.....	24
2.1.1	Enfoque de Investigación.....	24
2.1.2	Nivel de Investigación	24
2.1.3	Tipo de Investigación	25
2.1.4	Método	25
2.2	Variables, Operacionalización	25
2.2.1	Variable Independiente – Reingeniería de los procesos estratégicos.....	25
	Ventas	26
	Proceso de venta.....	26
	Proceso de producción	27
	Recursos humanos	27
2.2.2	Variable Dependiente – Rentabilidad	27
2.2.3	Tabla N° 1 Operacionalización	29
2.3	Población, muestra y muestreo.....	30
2.3.1	Población.....	30
2.3.2	Muestra	30
2.3.3	Muestreo	30
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.4.1	Técnica de recolección de datos	31
2.4.2	Instrumento de recolección de datos	31
2.4.3	Validez.....	31
2.4.4	Confiabilidad.....	31
2.5	Método de Análisis de datos	33
2.5.1	Método descriptivo.....	33
2.5.2	Método inferencial	33
2.6	Aspectos éticos	33
III.	RESULTADOS	34
VI.	DISCUSIÓN	54
V.	CONCLUSIÓN	57
VI.	RECOMENDACIONES	58
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
	ANEXOS	64

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Operacionalización de variables	29
Tabla N° 02 Rangos de confiabilidad	32
Tabla N° 03 Análisis de fiabilidad	32
Tabla N° 04 Estadístico de fiabilidad	32
Tabla N° 05 Recursos y presupuesto	68
Tabla N° 06 Ítems 1	34
Tabla N° 07 Ítems 2	35
Tabla N° 08 Ítems 3	36
Tabla N° 09 Ítems 4	37
Tabla N° 10 Ítems 5	38
Tabla N° 11 Ítems 6	39
Tabla N° 12 Ítems 7	40
Tabla N° 13 Ítems 8	41
Tabla N° 14 Ítems 9	42
Tabla N° 15 Ítems 10	43
Tabla N° 16 Ítems 11	44
Tabla N° 17 Ítems 12	45
Tabla N° 18 Ítems 13	46
Tabla N° 19 Ítems 14	47
Tabla N° 20 Ítems 15	48
Tabla N° 21 Niveles de correlación	68

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Tabla de frecuencia de ítems 1	34
Figura N° 02	Tabla de frecuencia de ítems 2	35
Figura N° 03	Tabla de frecuencia de ítems 3	36
Figura N° 04	Tabla de frecuencia de ítems 4	37
Figura N° 05	Tabla de frecuencia de ítems 5	38
Figura N° 06	Tabla de frecuencia de ítems 6	39
Figura N° 07	Tabla de frecuencia de ítems 7	40
Figura N° 08	Tabla de frecuencia de ítems 8	41
Figura N° 09	Tabla de frecuencia de ítems 9	42
Figura N° 10	Tabla de frecuencia de ítems 10	43
Figura N° 11	Tabla de frecuencia de ítems 11	44
Figura N° 12	Tabla de frecuencia de ítems 12	45
Figura N° 13	Tabla de frecuencia de ítems 13	46
Figura N° 14	Tabla de frecuencia de ítems 14	47
Figura N° 15	Tabla de frecuencia de ítems 15	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la reingeniería de procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil. El tipo de investigación empleado fue Aplicada debido a que se pretendió dar solución a un problema encontrado, el diseño fue No experimental – transversal porque no se manipulan las variables y se recoge la información en un solo tiempo, el nivel de investigación fue Descriptivo, ya que describe las características del objeto de estudio. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa textil, la muestra del estudio fue de 70 colaboradores de la empresa. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Usando como instrumento el cuestionario compuesta de 15 ítems en medición de escala de Likert. El método de análisis de datos que se utilizó para procesar la información obtenida fue el programa estadístico SPSS versión 20. Al final de la investigación se pudo concluir que existe un grado de influencia “fuerte” de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martin de Porres, Lima 2018.

Palabras claves: Reingeniería y rentabilidad.

ABSTRACT

The present research work as a general objective, determine the influence of the reengineering of strategic processes on the profitability of a textile company. The type of research used was applied because it was intended to solve a problem found, the design was not experimental - transversal because the variables are not manipulated and the information is collected in a single time, the level of research was descriptive because it is to describe the object of study and the approach that was quantitative. The study population consisted of textile workers, the sample of the study was 70 employees of the company. For data collection, the survey technique was used. Using as a tool the questionnaire composed of 15 items in Likert scale measurement. The data analysis method that was used to process the information obtained was the statistical program SPSS

version 20. At the end of the investigation, it was concluded that there is a degree of "strong" influence of the reengineering of the strategic processes in the profitability of a textile company, San Martin de Porres, Lima 2018.

Keywords: Reengineering and profitability.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por objeto determinar la influencia de la reingeniería de procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018. La empresa estudiada es Creaciones Karen, esta presenta fortalezas como los recursos que posee y la fidelización de su clientela. Por otro lado, se estuvo apreciando la estabilidad de la organización respecto a otros negocios situados en el mismo rubro.

La empresa textil cuenta con áreas en donde se distribuyen los recursos humanos, materiales, etc. En donde se aprecia que algunas de estas áreas están directamente relacionadas o son influyentes en la rentabilidad monetaria de la empresa. Así, mediante este estudio se realizará un análisis de los datos de la empresa, las áreas, y demás información que permitan poder desarrollar el objetivo general.

Para poder desarrollar el objeto de estudio se utilizarán herramientas como técnicas de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de información, los aspectos éticos, entre otros.

De igual manera, se presenta el marco metodológico, en donde se detallan el tipo y diseño de investigación realizada, la muestra, las hipótesis, las variables, la operacionalización de variables, entre otros puntos importantes.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, se observaron distintas empresas que incursionaron en el mercado competitivo ya sea éste comercial, industrial, financiero, servicio, etc. Sin embargo, muchas de estas organizaciones que estuvieron en crecimiento se han visto estancadas y/o muchas veces han llegado al fracaso.

En muchos casos, el recurso humano fue determinante para lograr los objetivos que tenía una empresa, se mantuvo una mala relación con el personal y se presentó la falta de compromiso, además de la ausencia de la productividad que éste debió generar.

Por otro lado, la atención y con ella misma la rapidez en la cual se atiende a un consumidor guardaron relación muy significativa. Se observó que por una mala atención, el cliente se paseó por el establecimiento y no compró el producto, y si lo hizo no regresó por una segunda vez.

Habiendo visto anteriormente las relaciones entre los componentes estratégicos de una organización. Vimos cómo se presenta la misma relación y los paradigmas del cambio a nivel internacional, nacional y local.

A nivel internacional. Si hablamos de nuestros países vecinos, en primera instancia encontramos a Chile, país que supo claramente aprovechar los cambios y oportunidades que se presentaron y definitivamente las empresas chilenas también. Existen más de 20 empresas chilenas consolidadas aquí en Perú, han visto los cambios en el lugar, lo estudiaron y por ende dónde vieron oportunidad de negocio ellos se situaron.

Además, reconocieron al recurso más importante de toda organización que fue el recurso humano, supieron que mantener una buena relación con el capital humano fue muchas veces factor primordial del avance, crecimiento y/o rentabilidad de una empresa. Claramente observamos la buena relación existente entre el Estado Chileno y los profesores, médicos, bomberos, etc. Ello se vio reflejado en los sueldos de los mismos, se les reconoció y el Estado supo que fueron relevantes para el país. Asimismo en las empresas, los trabajadores tuvieron mayores beneficios, ajustados y reflejados al tipo y horas de jornada laboral que los chilenos tuvieron.

A nivel nacional, en el Perú las empresas y las relaciones que mantuvieron éstas con sus colaboradores, clientes, competidores fueron más complejas. Existen empresas que aceptaron las variaciones y no solo armaron un nuevo plan o lo mejoraron, sino que innovaron sobretodo en el cambio tecnológico y el boom del marketing mediante las redes sociales. Un claro ejemplo fue en la ciudad de Arequipa, en dónde empresas extranjeras vieron el potencial y apoyaron a las mypes, pues once importantes empresas brasileñas trajeron a Arequipa maquinaria para tratar el algodón pime y elaborar productos de calidad. Los inversionistas estuvieron en el “II Congreso Nacional” que organizó la Cámara Pyme.

A nivel local. Se presentó la ausencia del cambio de los procesos estratégicos de una empresa textil que buscó la sostenibilidad y la rentabilidad de la misma. Esta organización se sitúa en el distrito de San Martín de Porres.

Además, existió una falta de organización al momento que se realizó las entregas de los productos a los clientes. Por otro lado, en las campañas, según el representante de la empresa, existió una insuficiencia de oferta como por ejemplo en épocas de navidad, año nuevo, día de la madre y otras festividades. Según lo comentado por el dueño, fue debido a la falta de recursos humanos, asimismo se observó que la disposición de la materia prima no fue de manera inmediata lo que retrasó el proceso de producción.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 Internacionales

Jaramillo (2016) en la tesis “Reingeniería de procesos para la Fábrica de hormigones Dejab Cia. Ltda. De la ciudad de Loja”. Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera Comercial. Teniendo como objetivo general; realizar una reingeniería de procesos para la Fábrica DEGAB CIA. LTDA. De la ciudad de Loja; que permita simplificar y optimizar los recursos, con el fin de obtener una mayor productividad. Para realizar el trabajo se utilizaron algunos métodos científicos, permitiendo analizar las diversas dimensiones de la reingeniería de procesos, el analítico, para descomponer los procesos de la fábrica y poderlos rediseñar, sintético con el fin de relacionar las diferentes actividades que se dan en el proceso, con el fin de mejorarlas para que exista una mejor productividad, el deductivo con el fin de conocer los conceptos relacionados con las variables, inductivo para verificar los procesos estratégicos y operativos de la fábrica y el estadístico para

tabular y analizar los resultados de la encuestas y entrevistas; la misma que se aplicó a 10 trabajadores y 314 clientes; y la entrevista realizada al Sr. Gerente. Como conclusiones en la Fábrica de Hormigones DEGAB se pueden identificar seis procesos; tres estratégicos y tres operativos; los cuales no tenían un adecuado seguimiento ni se cumplían a cabalidad para llegar a cumplir con éxito el producto; los procesos tienen deficiencias, por lo que necesitan una reingeniería en cada uno de estos procesos, con el fin de poder brindar un producto de calidad, economizando recursos humanos, materiales y tecnológicos.

Massaro (2015) en la tesis titulada “*¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?*”. Presentado como requisito para la obtención de Maestría en Dirección Estratégica de Recursos Humanos en la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas en el año 2015. La presente investigación tiene como objetivo definir la lógica que subyace a la importancia otorgada a la gestión del desempeño en su contribución al aumento en la rentabilidad de la empresa, desde la perspectiva de los gerentes IT. El presente trabajo de investigación fue netamente descriptivo, Las técnicas que se utilizó para poder validar mis hipótesis de investigación, fueron las siguientes: entrevistas semi-estructuradas a veinte empleados con diferentes cargos. Una de las conclusiones que se tuvo fue que las empresas que se consultó, a la hora de explicar el éxito en sus negocios, cada área funcional se basaba en el grado de cumplimiento de objetivos concretos y mensurables, relacionados con indicadores de facturación, indicadores de niveles de acuerdo en los servicios otorgados a los clientes, indicadores de ventas cerradas y nuevos clientes. Se pudo inferir del material de las entrevistas esta primera conclusión, en la que claramente cuentan con un sistema de gestión orientado a objetivos mensurables y observables.

Werbin (2015) en su tesis titulada “*Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable*”. Para la obtención del grado de Doctorado en Ciencias Económicas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba en Argentina. Esta tesis tiene como objetivo evaluar si los estados contables de las instituciones bancarias que actúan en los países del Mercosur producen información que posibilite a los usuarios conocer los factores que determinan la rentabilidad de estas instituciones. El diseño de la investigación es descriptivo, la investigación se caracteriza por ser cuantitativa, una vez que serán utilizadas técnicas

estadísticas para procesar datos sobre diversas variables y evaluar sus comportamientos durante un determinado período. La muestra está compuesta por 243 bancos de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, en el período que va del año 2000 al 2012, con datos trimestrales: lo que resulta en 12.636 observaciones. Los resultados indican que la rentabilidad de los bancos del Mercosur se determina con significación estadística por el nivel de actividad bancaria, el nivel de concentración bancaria del país, las tasas de interés de captación de fondos y de las inversiones, la carga tributaria, el nivel de capitalización de los bancos y los requisitos mínimos de reservas del Banco Central. Así, se constató que la rentabilidad de los bancos está determinada por factores internos, capaces de ser gestionados por la administración de la institución, y por factores externos, que afectan las instituciones de una forma general y, sobre los cuales, una institución sola tiene poca o ninguna gestión.

Vidal (2017) *LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS EN CHILE* con el fin de obtener el Título de Ingeniero Civil Industrial en la Universidad Técnica Federico Santa María en Valparaíso, Chile. La Investigación desarrollada tiene como objetivo principal el determinar si la morosidad generada por el incumplimiento, en las responsabilidades de créditos, impacta en la rentabilidad de los bancos en Chile, lo anterior usando un periodo de observación de siete años entre el 2009 y 2015, y cuya aplicación es en el sistema Bancario Chileno. Este estudio está basado en los ya realizados por Chavarín (2015) y Coral (2010), quienes propusieron la hipótesis que, a mayor razón de Morosidad, menor es la rentabilidad percibida, aplicado a la realidad de México y Perú respectivamente. Por lo tanto, para desarrollar este estudio de investigación, la fuente de información será principalmente información publicada mensualmente en el portal de la SBIF. Este trabajo también demuestra que la rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco. Como por ejemplo el mix entre los distintos productos de la parrilla que puede ofrecer el banco, o también se ve en la política de gastos, donde siempre se busca el minimizar esa cuenta.

1.2.2 Nacionales

Torres (2015) en su tesis titulada *Reingeniería de los procesos de producción artesanal de una pequeña empresa cervecera a fin de maximizar su productividad* para obtener el grado de licenciado de ingeniería industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú. La presente propuesta metodológica de reingeniería de procesos aplicada a una pequeña empresa cervecera artesanal tiene como objetivo incrementar la productividad de la empresa eliminando la rotura de stock y pérdidas monetarias ocasionadas por botellas defectuosas, las cuales ascendieron a S/13,000 el año pasado. En la metodología propuesta, se tiene en cuenta las ventajas, limitaciones, casos de éxito y rubros de las empresas en donde se aplicaron las distintas metodologías de reingeniería a través de la historia. En este sentido, se presenta una propuesta, basada en un híbrido de las metodologías existentes, la cual consta de 5 fases: Planificación, identificación de procesos actuales, análisis de situación actual, rediseño de procesos e implementación. Y en cada una de ellas se hace uso de las herramientas de la ingeniería industrial adecuadas al caso en estudio; las cuales permiten calcular los tiempos estándares, las actividades que agregan o no valor y los procesos cuello de botella, y la causa raíz del problema; también, se presenta nuevas ideas para elaborar el cambio y se elabora flujogramas y diagramas de recorrido de los nuevos procesos. Con la implementación de la propuesta se logra planificar la producción para los próximos años para eliminar la rotura de stock; también, se eliminan los productos defectuosos y el tiempo de ciclo disminuye de 23.8 min a 17.4 min, en este sentido, podemos decir que se incrementó la productividad. Finalmente, en base al análisis costo – beneficio del proyecto propuesto se concluye que la implementación del proyecto es viable debido a se tiene una VAN de S/.67,106.78 > 0, la TIR de 35% > COK y B/C > 1.

Ríos (2014) en su tesis titulada como *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en lima metropolitana, 2012-2013*. Con el fin de obtener el título profesional de contador público en la Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. El objetivo principal de la investigación “Gestión de proceso y la rentabilidad en las empresas de Courier de Lima Metropolitana, 2012-2013, fue saber si la herramienta de gestión de proceso incide en la rentabilidad de las organizaciones. Por el tipo de investigación, fue considerado como descriptivo y aplicada en la gestión de procesos. La población estuvo conformada por 6 principales empresas de Courier, comprendiendo un total de 1000

personas, entre gerentes, supervisores y trabajadores operarios. Los resultados del trabajo de campo, mostraron que efectivamente, muchas empresas no toman en cuenta la importancia que tiene esta herramienta dentro de sus planes estratégicos, por falta de conocimiento y creación de valor, lo cual perjudica la rentabilidad de la empresa. Lo que hizo precisar recomendaciones importantes como: mejorar los procesos de gestión de calidad, de proveedores, de innovación tecnológica, evaluación continua de los riesgos financieros y otros.

Bautista, Castilla y Philipp (2016) en la tesis titulada *Reingeniería de la estructura organizacional y de procesos de la Unidad Ejecutora 008: Proyectos Especiales perteneciente al Pliego 003 del Ministerio de Cultura*. Tesis para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana de Ciencias aplicadas en el año 2016. Se tiene como objetivo del estudio analizar la situación actual de los procesos y de la estructura organizacional de la Oficina de Proyectos de la UE 008: PE con el fin de plantear una propuesta de reingeniería adecuada para implementar una gestión de proyectos competitiva, dinámica y moderna orientada a resultados en el uso de recursos físicos y económicos para la formulación y ejecución de proyectos normados por el SNIP. La metodología empleada es de tipo descriptivo por observación participativa, el universo está compuesto por 33 personas contratadas bajo la modalidad CAS de la UE 008: PE. Finalmente, se destaca la importancia de implementar los mecanismos que dinamicen el Sector Cultura y ver una oportunidad en la inversión pública -la cual se ha incrementado en un 83% en el periodo de agosto 2011 a mayo 2016 en relación al periodo anterior (agosto 2006 a julio 2011). El impacto de este crecimiento genera más empleo, contribuye a la reducción de brechas en materia de salud, educación, transporte y cultura entre otros. Lo que se busca es incrementar la competitividad del país en alineación con el proceso de reformas del Estado y de la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - Al 2021" (PNMGP). Se necesita para ello constancia y compromiso para incrementar la satisfacción y confianza ciudadana en las entidades públicas.

Medina y Mauricci (2014) en la tesis titulada *"Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013"*, con la finalidad de obtener el título de licenciado en Economía con mención en Finanzas.

La presente investigación tiene como objetivo principal identificar cuál línea de negocio fue más rentable para la Clínica Sánchez Ferrer durante el periodo en mención, las líneas de negocio son: Ambulatorio, Hospitalización y Emergencia,; para esto utilizaremos como variables los factores que afectan a estas líneas de negocio tales como el nivel de ventas, número de trabajadores y el stock de activos fijos, las cuales demostrarán que dichos factores influyen directamente en la rentabilidad del negocio. La investigación es de tipo descriptivo, con respecto al diseño de contrastación, éste será correlacional y explicativo. Con lo cual buscamos establecer qué factores están detrás de la rentabilidad, y a la vez cuál es su grado o magnitud de asociación entre dichas variables. En cuanto a la hipótesis, encontramos que de los factores productivos, el que impacta en la rentabilidad es el capital humano representado por el número de trabajadores, en tanto que no encontramos evidencia estadística de impacto de las variaciones de activo fijo en la rentabilidad. Esta última evidencia la consideramos no concluyente. Asimismo, encontramos que la rentabilidad está asociado significativamente a su rezago previo, lo que nos da luces de que la rentabilidad depende del desempeño de la empresa en periodos previos, el mismo que intuimos debe estar asociado a una serie de variables internas y externas a la empresa no contempladas en este estudio.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Teoría de la reingeniería

La teoría de la reingeniería fue dada en la década de los 90 por dos norteamericanos Michael Hammer y James Champy, quienes presentaron a la rama de la administración el concepto de reingeniería.

Para el concepto de reingeniería de procesos estratégicos Hammer y Champy (2005) señalaron que “es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”.

Los autores indicaron que para poder conseguir una mejora importante en una empresa que sea para el crecimiento de la misma se debe cuestionar y replantear todos los procesos estratégicos con el fin de poder reconocerlos y ver cómo actúan estos en el

espacio para lograr el objetivo de la organización. Habiendo hecho lo anterior, se procede a realizar un cambio y/o rediseño completo de estos procesos que ayudarán a controlar y disminuir los costos, mejorar la calidad del producto sea este tangible o intangible, implementar el servicio de atención a los clientes y la rapidez con la que se llega a suplir las necesidades de los consumidores. (p.34).

1.3.2 Teoría de la rentabilidad

Robert Kiyosaki fue creador de una expresión de la rentabilidad, en el ámbito financiero, con sus siglas conocidas como el ROI, expresada como Return on Investment. Tiene como propósito ver que las ganancias generadas por una inversión sean altas en una organización.

Así mismo, Sánchez, J. (2002) sobre el concepto de rentabilidad indicó lo siguiente:

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. [...] se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (p.3).

El autor hizo referencia a que rentabilidad es el resultado monetario, en este caso de una empresa, es decir el rendimiento positivo que debe tener un ambiente en el cual se están tomando acciones económicas. Estos resultados positivos se logran ya sea con los recursos materiales, humanos y/o financieros.

Además, se dedujo que la rentabilidad que genere una organización, mediante resultados, permite observar e identificar si las acciones que se tomaron para alcanzar los objetivos planeados fueron o no los correctos y cuáles serían las acciones a cambiar o mejorar.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la influencia de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la influencia del proceso de producción en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018?

¿Cuál es la influencia del proceso de ventas en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018?

¿Cuál es la influencia del recurso humano en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN

Teórica

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo con el fin de que la empresa estudiada, así como otras organizaciones, puedan conocer los procesos estratégicos que cada una mantiene y que tanto han influido éstas en la rentabilidad que toda organización busca. Asimismo, se dio a conocer cuál o cuáles fueron los cambios idóneos en las áreas estratégicas, siendo ellos la reingeniería de los mismos.

Práctica

Por otro lado, se buscó dar énfasis en qué uno de los pilares que una organización tiene es el recurso humano, por tal motivo toda empresa debe darle la debida importancia gestionando de manera adecuada éste talento. Éste proyecto logró que las organizaciones se den cuenta que a veces es necesario emplear la reingeniería en la empresa, más si algún

proceso estratégico está siendo afectado o muestra algún tipo de defecto que impida a la empresa poder crecer y permanecer en el mercado.

Metodológica

Finalmente, como acotación se tuvo que todo cambio ayuda a mejorar resultados, en caso sea lo contrario, la organización tiene el poder de modificar a su gusto y elección lo que es mejor para la misma.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis General

HA: La reingeniería de los procesos estratégicos influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HO: La reingeniería de los procesos estratégicos no influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

HA: El proceso de producción influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HO: El proceso de producción no influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HA: El proceso de ventas influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HO: El proceso de ventas no influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HA: El recurso humano influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HO: El recurso humano influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

1.7 OBJETIVO

1.7.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia del proceso de producción en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

Determinar la influencia del proceso de ventas en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

Determinar la influencia del recurso humano en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental pues no se manipularán las variables.

Según los autores Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) cuando la investigación es de diseño no experimental “no se manipulan las variables; es decir, se estudian los fenómenos tal como se desarrollan en su contexto natural, describiendo o analizando las variables y la relación que puede existir entre ellas, pero sin provocar por parte del investigador cambio alguno” (p.87).

Asimismo, el proyecto de investigación fue transversal pues se obtuvo la información en un tiempo determinado. Para Bernal, C. (2010) las investigaciones transversales “son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p.118).

2.1.1 Enfoque de Investigación

El enfoque del proyecto de investigación fue cuantitativo ya que se obtuvieron resultados numéricos.

Los autores Salman, Ayllón, Córdova, Langer, Sanjinés y Rojas (2003) argumentaron lo siguiente:

La investigación cuantitativa opera fundamentalmente con cantidades [...] su propósito final es establecer semejanzas y diferencias en términos de proporciones [...] demanda y/o está obligada a la construcción de una base de datos que generalmente requiere mucho cuidado y disciplina al momento de identificar, levantar, registrar información (p.118).

2.1.2 Nivel de Investigación

El nivel del proyecto de investigación que se desarrolló fue explicativo causal.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista sustentaron lo siguiente: “este tipo de estudio está dirigido a responder a las causas de eventos físicos o sociales. Su principal interés es explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque

dos o más variables están relacionadas” (p.58).

2.1.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue aplicada. Para lo cual Andrade, S. (2005) afirmó que “la investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar (modificar, mantener, reformar o cambiar radicalmente algún aspecto de la realidad)” (p.22).

Según lo comentado por el autor la investigación aplicada es didáctica pues se preocupa por buscar conocer y saber que decisiones tomar frente a ello. Y si es necesario realizar los cambios pertinentes.

2.1.4 Método

El método de estudio de éste proyecto de investigación fue Hipotético – Deductivo pues fue el investigador quien determinó las hipótesis del estudio guiándose de las deducciones en los datos.

Cegarra, J. (2012) indicó que “consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente – Reingeniería de los procesos estratégicos

En primera instancia la reingeniería busca un cambio de manera radical que ayude a una organización a volver a confiar en sí misma, en su producto, en su servicio, etc. Ello supone la mejora de la empresa. Según Ríos, J. (2007) “[...] La reingeniería tiene que concentrarse en un proceso fundamental del negocio, no en departamentos ni en otras unidades organizacionales [...]” (p.2).

Por otro lado, Ríos indicó que es necesario el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos, con ello es posible que una organización vuelva a surgir en el mercado competitivo.

Rios, J. (2007) argumentó lo siguiente:

“La reingeniería viene a dar la pauta para nuevos cambios en la forma de operar, en el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan para optimizar los flujos del trabajo y la actividad de una organización”. (p.2).

Ventas

Es uno de los pilares de toda organización con fines de lucro. Para poder dar una idea más acertada de “venta” el autor Ruano, A. (2002) consideró que: “En el mundo de la venta, la parte vendedora debe propiciar lo que se denomina comunicación simétrica. Estaríamos hablando del binomio yo gano/tú ganas. Ninguna de las partes es más importante que la otra [...]” (p.26).

El autor hizo referencia que ambas partes salen beneficiadas por la transacción de la venta de un producto y/o el servicio dado de una empresa. Se deduce que tanto el vendedor como el comprador se relacionan para que cada uno obtenga lo que desee de la otra parte, sean éstos fines monetarios como productos tangibles o intangibles.

Proceso de venta

Según Stanton, Etzel y Walker (2004) argumentaron que el proceso de venta "es una secuencia lógica que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente (usualmente la compra)" (p.61).

Se puede deducir que para poder abordar a un cliente se deben seguir algunos pasos de tal manera que la venta pueda realizarse de manera efectiva.

Para Publicaciones Vértice S.L. (s/f) el proceso de [...] ventas comprendió las siguientes etapas:

(1) Establecer una asociación con el cliente y generar confianza. (2) Identificar las necesidades del consumidor o los problemas de la empresa a la que se quiere vender. (3) Seleccionar la ventaja competitiva o la oferta que va hacer que el producto sea percibido diferente. (4) Comunicar la

ventaja competitiva o la oferta al consumidor o a la empresa. (5) Ofrecer servicios después de la venta que permitan establecer relaciones duraderas con el cliente. (p.3).

Estas etapas son fundamentales para el cierre de una venta, cada una de ellas tiene un fin, el lograr la satisfacción del cliente como resultado.

Proceso de producción

Una organización manufacturera dedicada la fabricación y venta de productos, cuida siempre el proceso de fabricación de éstas. Pues es en ésta etapa donde el producto debe ser detalladamente realizado, sin tener error alguno, ya que dependerá mucho del desarrollo de éste proceso para la satisfacción del cliente al obtener el producto final.

Para ello, Cuatrecasas, LL. (2012) comentó lo siguiente “La producción consistirá en efectuar las operaciones que requiera el producto, lo que a su vez supondrá llevar a cabo los procesos productivos correspondientes, integrados por actividades” (p.47).

Recursos humanos

Para definir los recursos humanos Hernán, Reyna y Hernández (s/f) argumentaron que:

Son parte de la trilogía de los recursos tradicionales que lo constituyen [...] Es evidente que dentro de los diversos recursos con que cuenta cualquier empresa, el recurso humano, es el fundamental, no solo por razones ontológicas. Si no por razones pragmáticas que pudieran acudir, porque es el único recurso que es capaz de utilizar la relación personal. (p.3).

Asimismo, los autores afirmaron que el recurso humano es esencial en una organización, y la gestión de ésta debe ser la más adecuada. Ello se logra con diferentes acciones, desde la selección del personal, inducción, la integración del talento humano al equipo, la evaluación del desempeño del mismo, hasta la motivación y el sentido de liderazgo de los recursos humanos

2.2.2 Variable Dependiente – Rentabilidad

Una empresa siempre buscará la rentabilidad pues es el indicador que demuestra que tan bien situada se encuentra la organización en el mercado.

Asimismo, el resultado generado de la rentabilidad ayuda a la toma de decisiones del especialista para la mejora o refuerzo de las mismas. Para Lizcano, J. (2004) La rentabilidad es:

[...] la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación de producción, y/o de intercambio [...] (p.10).

Por otro lado, Lizcano comentó que los resultados obtenidos por un periodo determinado de tiempo se apreciarán al final, estos resultados muestran el excedente monetario respecto a la inversión realizada para una actividad económica.

2.2.3 Tabla N° 01 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Reingeniería de los procesos estratégicos	Ríos, J. (2007) argumenta lo siguiente: “La reingeniería viene a dar la pauta para nuevos cambios en la forma de operar, en el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan para optimizar los flujos del trabajo y la actividad de una organización”. (p.2).	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de producción - Proceso de ventas - Recursos humanos 	- Mano de Obra	1	Ordinal
			- Materia Prima	2	
			- Maquinaria	3	
			- Publicidad	4	
			- Atención al cliente	5	
			- Post Venta	6	
			- Desempeño Laboral	7	
			- Actitud laboral	8	
			- Capacitación	9	
			- Ventas	10	
			- Utilidad	11	
			- Productividad	12	
			- Cumplimiento de objetivos	13	
			- Monitoreo y supervisión de las cobranzas	14	
			- Eficiencia en las cobranzas	15	
Rentabilidad	Lizcano, J. (2004) La rentabilidad es: [...] la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación de producción, y/o de intercambio [...] (p.10).	<ul style="list-style-type: none"> - Utilidad - Productividad - Cumplimiento de objetivos 	- Ventas	1	1 = Total desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Total acuerdo
			- Eficiencia	2	
			- Metas	3	
			- Monitoreo y supervisión de las cobranzas	4	
			- Eficiencia en las cobranzas	5	
			- Objetivos anuales	6	

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

La población fue constituida por los trabajadores de la empresa textil Creaciones Karen, San Martín de Porres, Lima 2018. Éstos están conformados por 70 colaboradores.

Martel y Díaz (1996), respecto a la población, afirmaron que “se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes. Cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo” (p.95). Se puede afirmar que los trabajadores es el conjunto de personas que tienen cualidades y/o características semejantes, por tanto cumple con el concepto nado por los autores.

2.3.2 Muestra

La muestra del proyecto de investigación estuvo conformada por los 70 colaboradores de la empresa textil Creaciones Karen, San Martín de Porres, Lima 2018. Lo cual fue una muestra censal.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen a la muestra como: “[...] es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p. 173).

Se tomó como muestra a los 70 trabajadores con el fin de poder obtener y recolectar los datos idóneos.

2.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo del proyecto de investigación fue el muestreo no probabilístico. Para Bisquerra, R. (2004), “los muestreos no probabilístico suponen un procedimiento de selección informal de la muestra, en función del investigador” (p.148).

Éste tipo de muestreo nos permitió poder seleccionar a nuestro juicio la muestra de la cual queremos obtener la información.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la obtención de datos del proyecto de investigación fue la encuesta.

Al respecto Andrade, S. (2005) opinó lo siguiente: “Toda técnica de recolección de datos debe reunir dos requisitos fundamentales: confiabilidad y validez” (p.58).

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para ésta investigación fue el cuestionario.

Según Rodríguez, E. (2005) “Es de gran utilidad en la investigación científica [...] logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones [...] contiene los aspectos del fenómeno que se consideran importantes” (p.98)

2.4.3 Validez

La validez se llevó a cabo gracias a 3 expertos en el tema; el Mgt. Acuña Benites Marlon, Dr. Costilla Castillo Pedro y el Dr. Torres de la Cruz Mario.

Los antes mencionados dieron el visto bueno a las preguntas que servirán para la recolección de datos

Según Chiner, E. (s/f) “La validez [...] indica el grado de exactitud con el que mide el constructo teórico que pretende medir y si se puede utilizar con el fin previsto [...] si es válido ha de ser también fiable” (p.2).

2.4.4 Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación de un instrumento repetida al mismo sujeto produce iguales resultados.

Tabla N° 02 Rangos de Confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.90 a 1	Alta Confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
-1 a 0	No es confiable

Fuente: Ruiz (2002)

Tabla N° 03 Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Validos	15	100.,0
casos Excluidos	0	,0
Total	15	100,0

a- Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla N° 04 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	15

En la prueba piloto establecida, nos brinda una confiabilidad de 0,805 de Alfa de Cronbach, el cual se puede apreciar en el cuadro anterior, ello quiere decir que se encuentra en “**fuerte confiabilidad**” ya que el resultado supera los 0,75 de Rango.

2.5 Método de Análisis de datos

En el presente proyecto de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 20, el cual nos permitió realizar el estudio de cada una de las variables.

Dando así la confiabilidad requerida como los resultados mostrados mediante gráficos.

2.5.1 Método descriptivo

Ávila, H. (2011) argumentó que “la estadística descriptiva permite organizar y presentar un conjunto de datos de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretación”

Éste método ayudó a la presente investigación a observar y seleccionar la información adecuada para el análisis de las variables estudiadas.

2.5.2 Método inferencial

Wigodski, J. (2010) se refirió al método inferencial como “[...] métodos empleados para inferir algo acerca de una población basándose en los datos obtenidos a partir de una muestra [...]” (párr. 3).

Con los datos que se obtendrá se podrá inferir a juicio del autor los resultados, mediante una interpretación escrita.

2.6 Aspectos éticos

En el presente proyecto de investigación se citó correctamente cada uno de los conceptos, ideas, información, etc. de libros, artículos, documentos y tesis tomados con el fin de poder enriquecer este estudio, protegiendo los derechos de cada uno de los autores.

Por otro lado, en la encuesta realizada a los participantes para la obtención de datos e información, se protegió en todo momento la identidad de los mismos, ya que las encuestas fueron llenadas de manera anónima.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de los resultados

A continuación se presentará la estadística descriptiva en base a los resultados obtenidos y procesados de las encuestas realizadas.

Tabla N° 06:

Creo que la mano de obra es importante para el proceso de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
	Desacuerdo	12	17,1	17,1	28,6
	Indiferente	22	31,4	31,4	60,0
	Acuerdo	16	22,9	22,9	82,9
	Total acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Fuente: Base de datos – SPSS

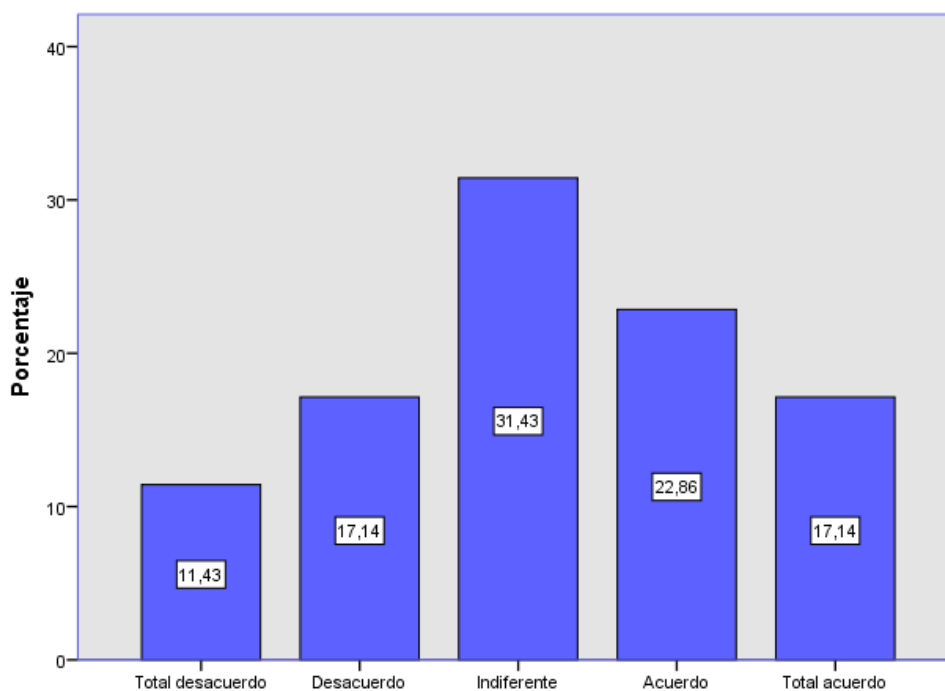


Figura 1: Creo que la mano de obra es importante para el proceso de producción

Interpretación: Se observa en la tabla 5 y figura 1 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 31,43% se manifestaron “Indiferente” en que la mano de obra es importante en el proceso de producción.

Tabla N° 07:

Creo que es importante que la disposición de la materia prima sea rápida para suplir los pedidos en el tiempo pactado por el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	Desacuerdo	2	2,9	2,9	8,6
	Indiferente	21	30,0	30,0	38,6
	Acuerdo	25	35,7	35,7	74,3
	Total acuerdo	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

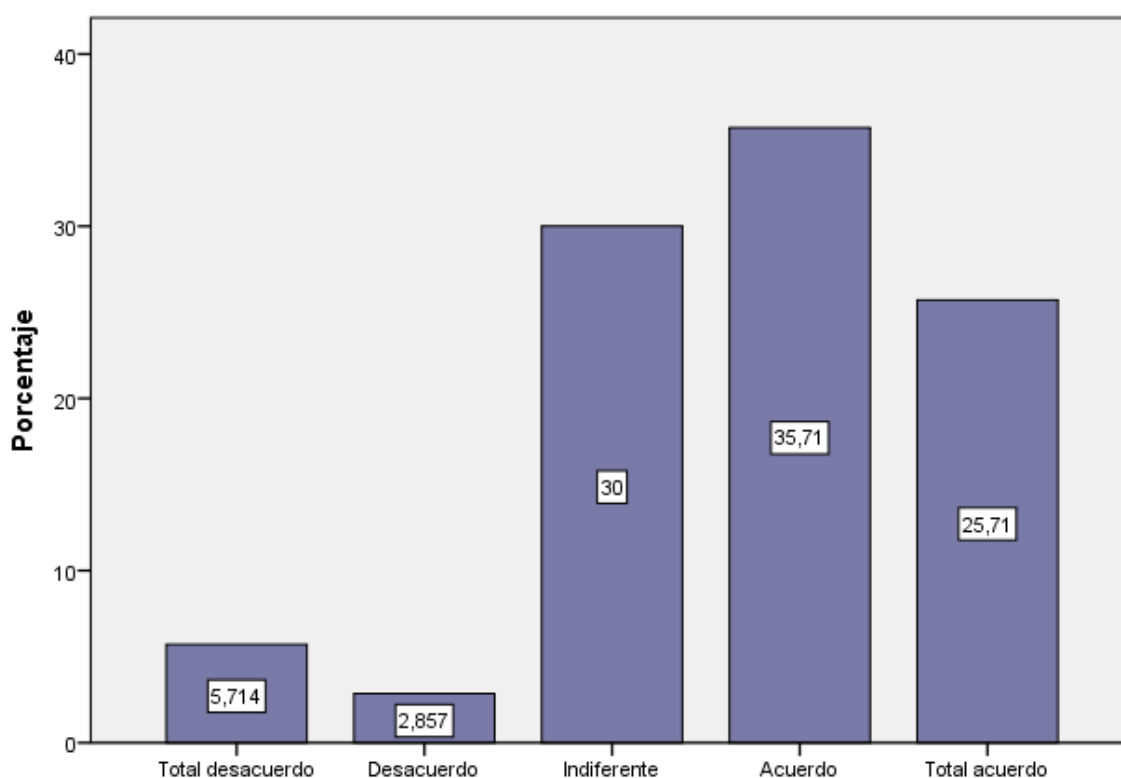


Figura 2: Creo que es importante que la disposición de la materia prima sea rápida para suplir los pedidos en el tiempo pactado por el cliente.

Interpretación: Se observa en la tabla 6 y figura 2 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 35,71% manifestaron que están “Acuerdo” que es importante que la disposición de la materia prima sea rápida para suplir los pedidos en el tiempo pactado por el cliente.

Tabla N° 08:

Pienso que el mantenimiento de la maquinaria es factor importante para evitar futuros retrasos en el proceso de producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	Desacuerdo	18	25,7	25,7	34,3
	Indiferente	23	32,9	32,9	67,1
	Acuerdo	17	24,3	24,3	91,4
	Total acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Fuente: Base de datos – SPSS

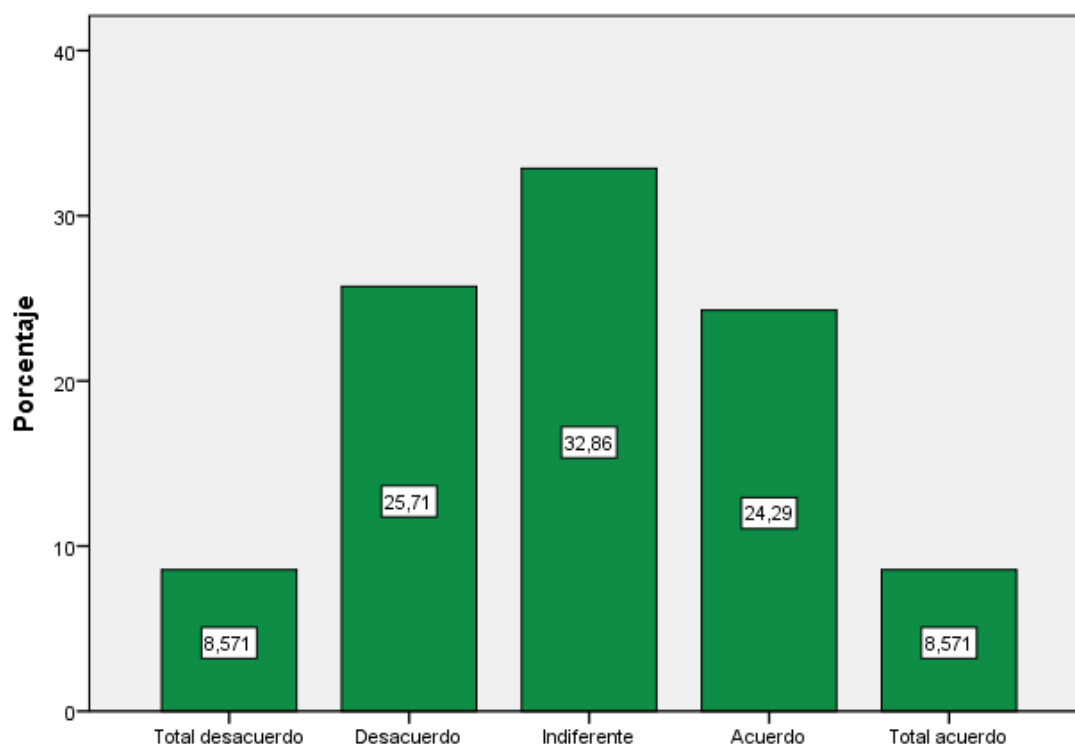


Figura 3: Pienso que el mantenimiento de la maquinaria es factor importante para evitar futuros retrasos en el proceso de producción.

Interpretación: Se observa en la tabla 7 y figura 3 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 32,86% manifestaron estar “Indiferente” respecto a que el mantenimiento de la maquinaria es factor importante para evitar futuros retrasos en el proceso de producción.

Tabla N° 09:

Creo que la publicidad ayuda al volumen de ventas de las prendas de vestir.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	15	21,4	21,4	21,4
	Desacuerdo	23	32,9	32,9	54,3
	Indiferente	19	27,1	27,1	81,4
	Acuerdo	8	11,4	11,4	92,9
	Total acuerdo	5	7,1	7,1	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Fuente: Base de datos – SPSS

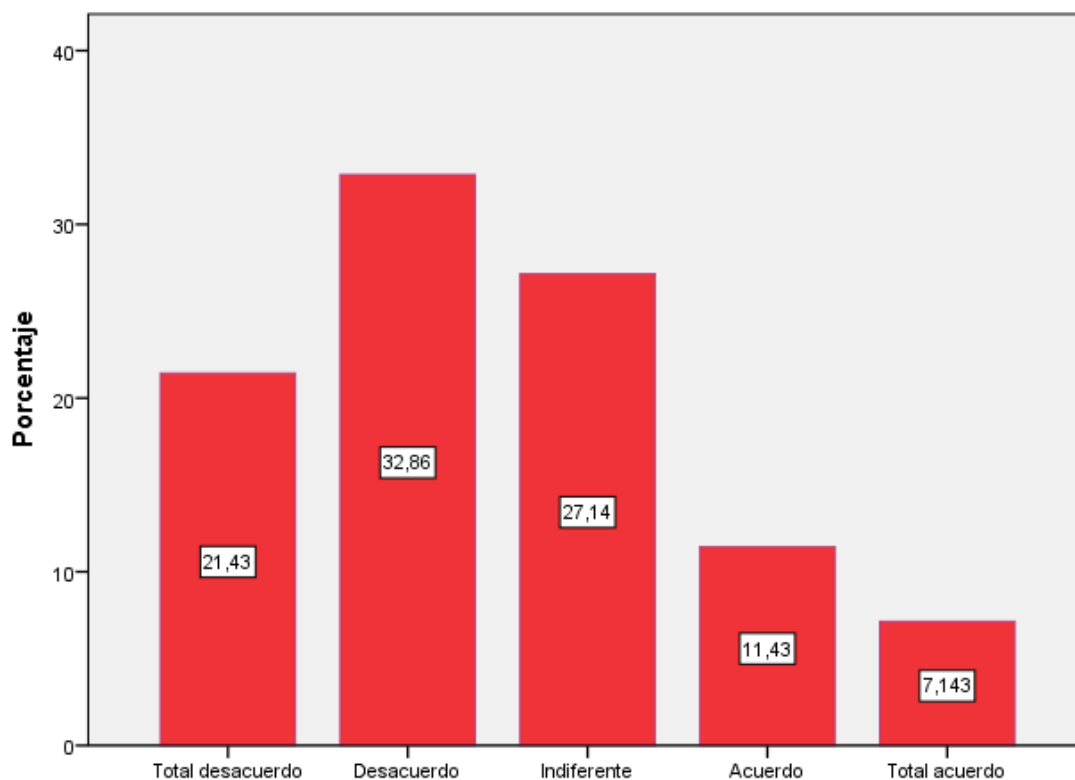


Figura 4: Creo que la publicidad ayuda al volumen de ventas de las prendas de vestir.

Interpretación: Se observa en la tabla 8 y figura 4 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 32,86% manifestaron estar en “Desacuerdo” respecto a que la publicidad ayuda al volumen de ventas de las prendas de vestir.

Tabla N° 10:

Creo que el trato del personal de ventas es importante para la fidelización de nuestros clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	7	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	14	20,0	20,0	30,0
	Indiferente	14	20,0	20,0	50,0
	Acuerdo	19	27,1	27,1	77,1
	Total Acuerdo	16	22,9	22,9	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Fuente: Base de datos – SPSS

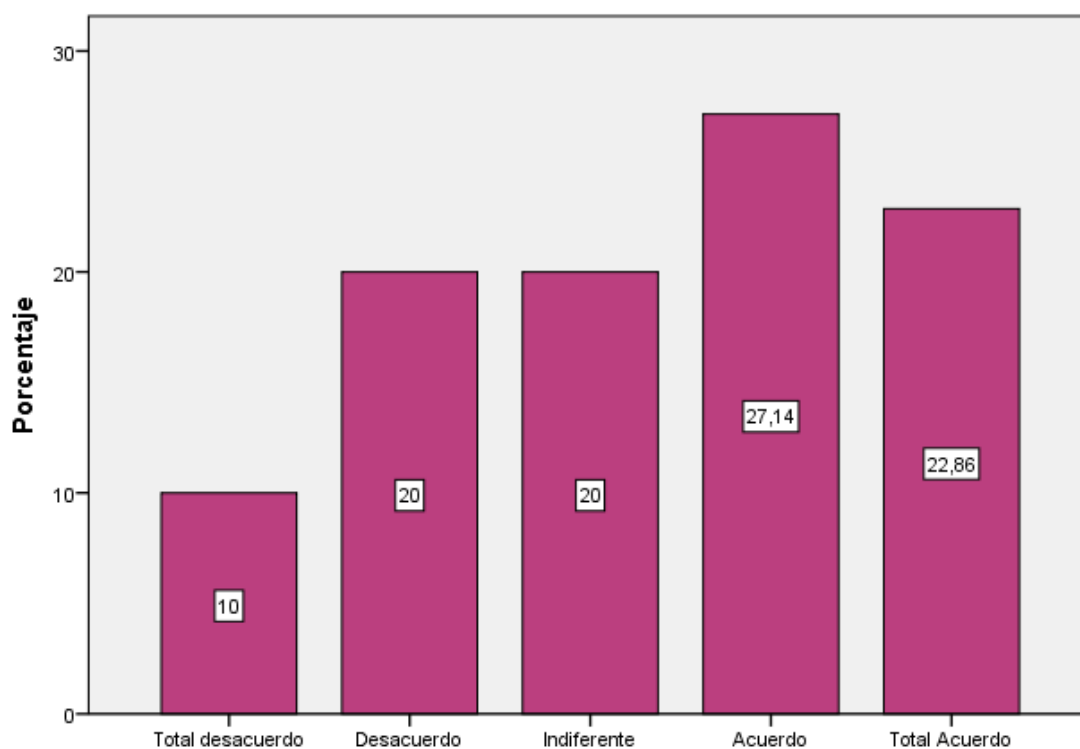


Figura 5: Creo que el trato del personal de ventas es importante para la fidelización de nuestros clientes.

Interpretación: Se observa en la tabla 9 y figura 5 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 27,14% manifestaron estar “Acuerdo” respecto a que el trato del personal de ventas es importante para la fidelización de nuestros clientes.

Tabla N° 11:

Pienso que es importante tener contacto con el cliente después de realizada la venta para saber su satisfacción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	7	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	7	10,0	10,0	20,0
	indiferente	15	21,4	21,4	41,4
	Acuerdo	21	30,0	30,0	71,4
	Total acuerdo	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

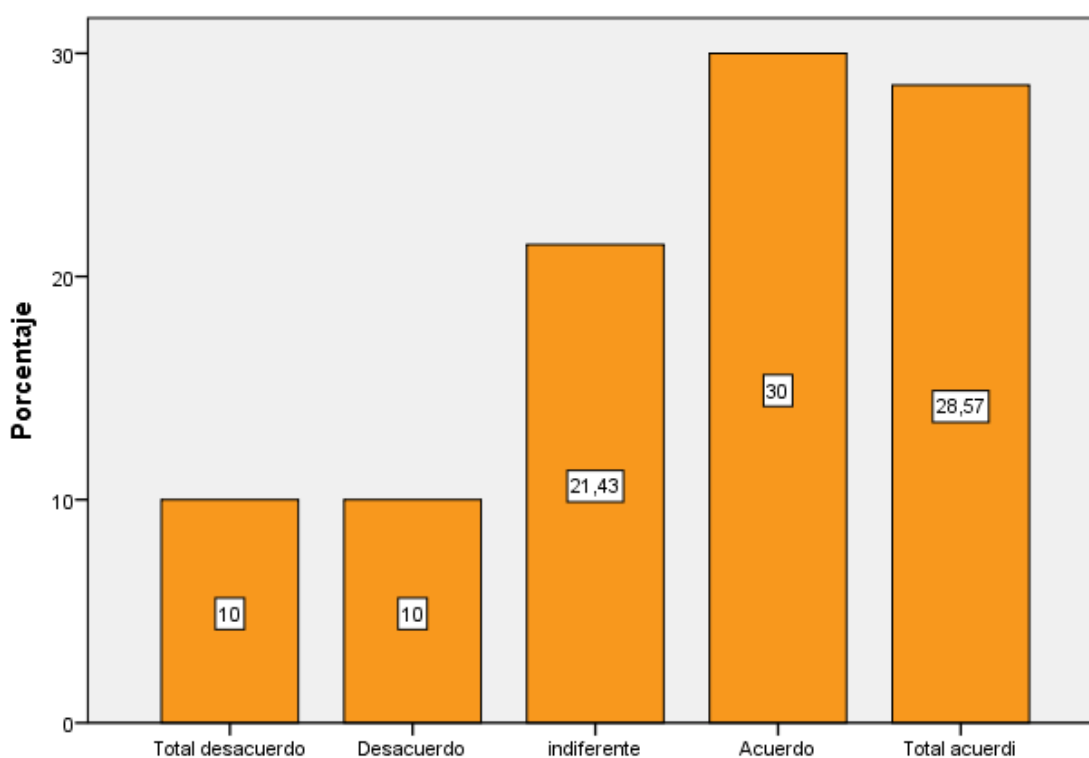


Figura 6: Pienso que es importante tener contacto con el cliente después de realizada la venta para saber su satisfacción.

Interpretación: Se observa en la tabla 10 y figura 6 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 30% manifestaron estar “Acuerdo” que es importante tener contacto con el cliente después de realizada la venta para saber su satisfacción.

Tabla N° 12:

Pienso que el desempeño laboral es importante para el buen acabado de las prendas de vestir.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	9	12,9	12,9	12,9
	Acuerdo	11	15,7	15,7	28,6
	Indiferente	13	18,6	18,6	47,1
	Acuerdo	20	28,6	28,6	75,7
	Total acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

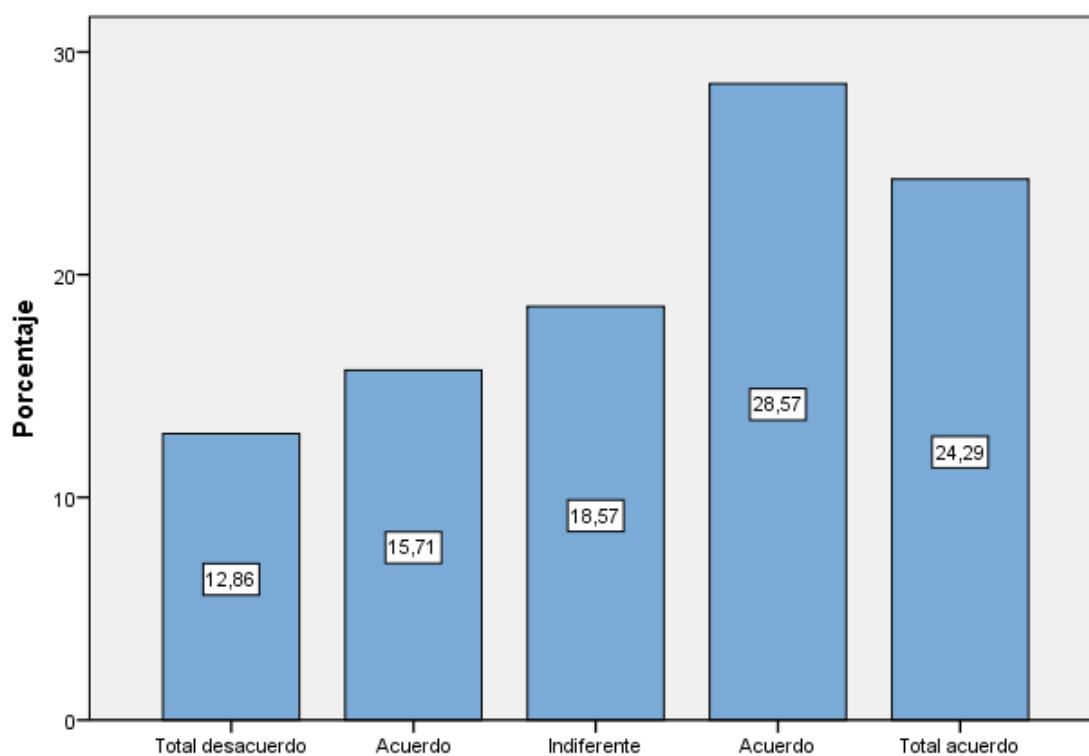


Figura 7: Pienso que el desempeño laboral es importante para el buen acabado de las prendas de vestir.

Interpretación: se observa en la tabla 11 y la figura 7 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 28,57% manifestaron estar “Acuerdo” con respecto a que el desempeño laboral es importante para el buen acabado de las prendas de vestir.

Tabla N° 13:

Considero que tener una actitud optimista ayuda a desempeñarme mejor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	Desacuerdi	15	21,4	21,4	27,1
	Indiferente	19	27,1	27,1	54,3
	Acuerdo	19	27,1	27,1	81,4
	Total acuerdo	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

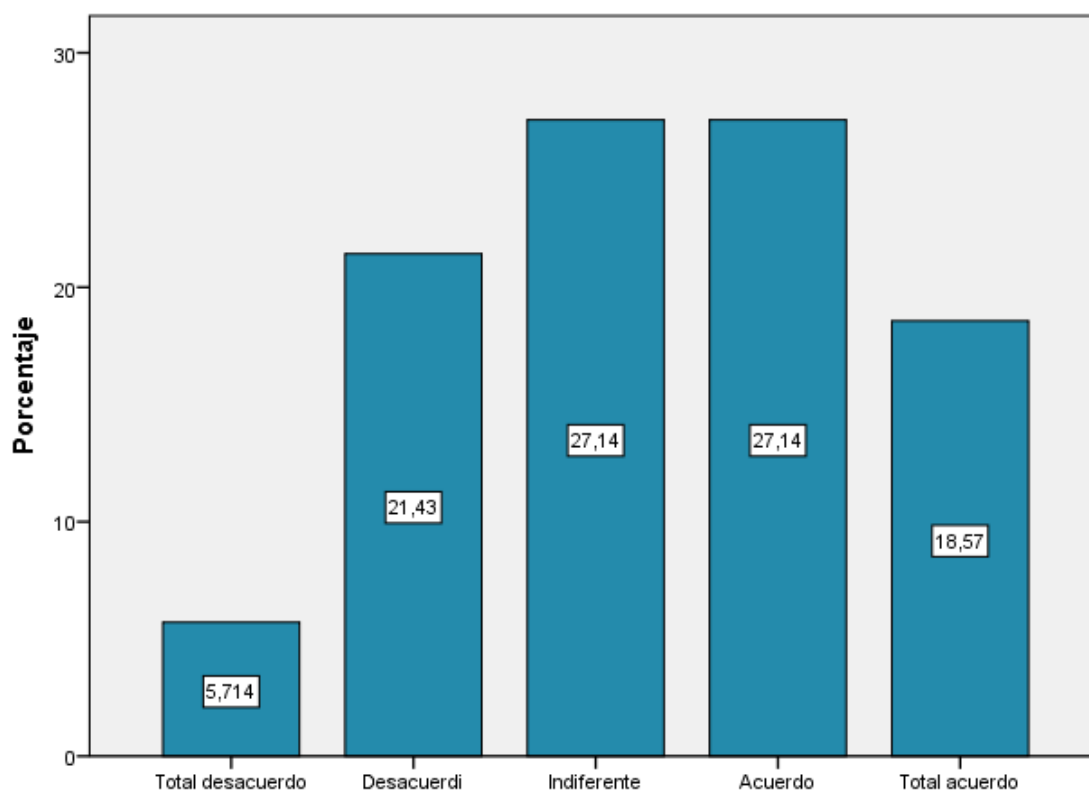


Figura 8: Considero que tener una actitud optimista ayuda a desempeñarme mejor.

Interpretación: Se observa en la tabla 12 y figura 8 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 27,14% manifestaron estar “Acuerdo” en que tener una actitud optimista ayuda a desempeñarse mejor en el trabajo.

Tabla N° 14:

Considero que la capacitación mensual es indispensable para el buen desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
	Desacuerdo	12	17,1	17,1	28,6
	Indiferente	14	20,0	20,0	48,6
	Acuerdo	23	32,9	32,9	81,4
	Total acuerdo	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

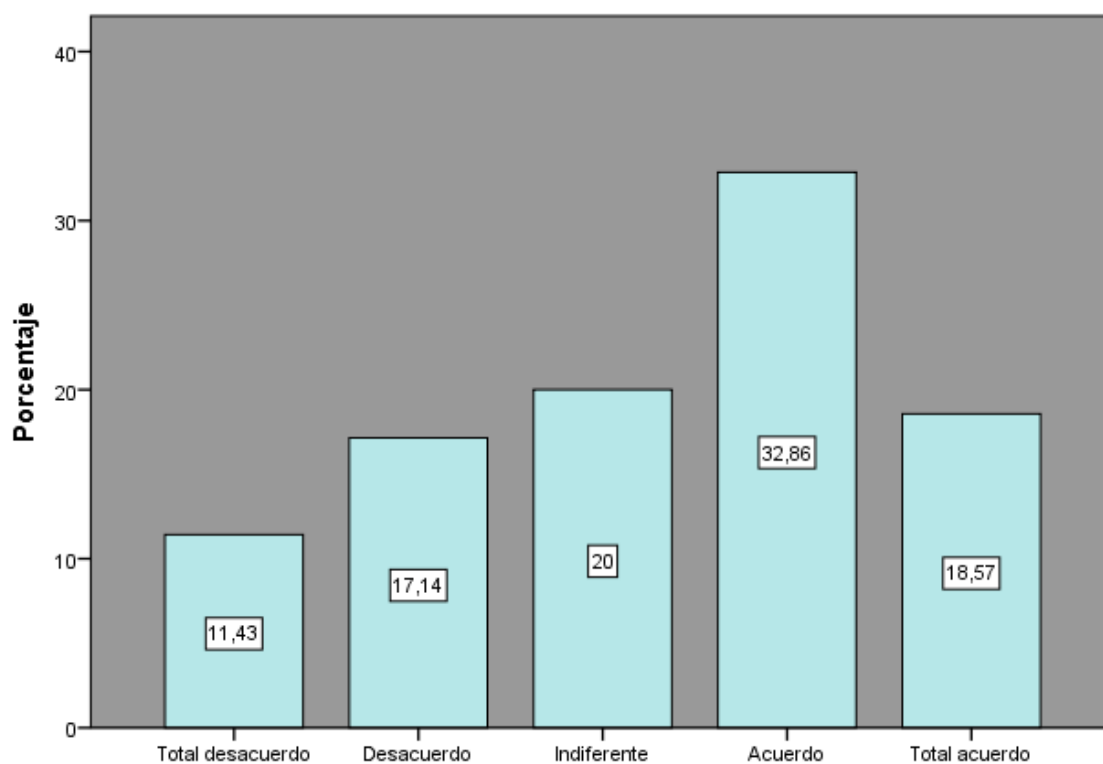


Figura 9: Considero que la capacitación mensual es indispensable para el buen desempeño laboral.

Interpretación: Se observa en la tabla 13 y figura 9 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 33% manifestaron estar “Acuerdo” que la capacitación mensual es indispensable para el buen desempeño laboral.

Tabla 15:

Creo que las ventas ayudan a generar más ingresos a la empresa, ayudando así al aumento de mis comisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	10	14,3	14,3	14,3
	Desacuerdo	9	12,9	12,9	27,1
	Indiferente	18	25,7	25,7	52,9
	Acuerdo	19	27,1	27,1	80,0
	Total acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

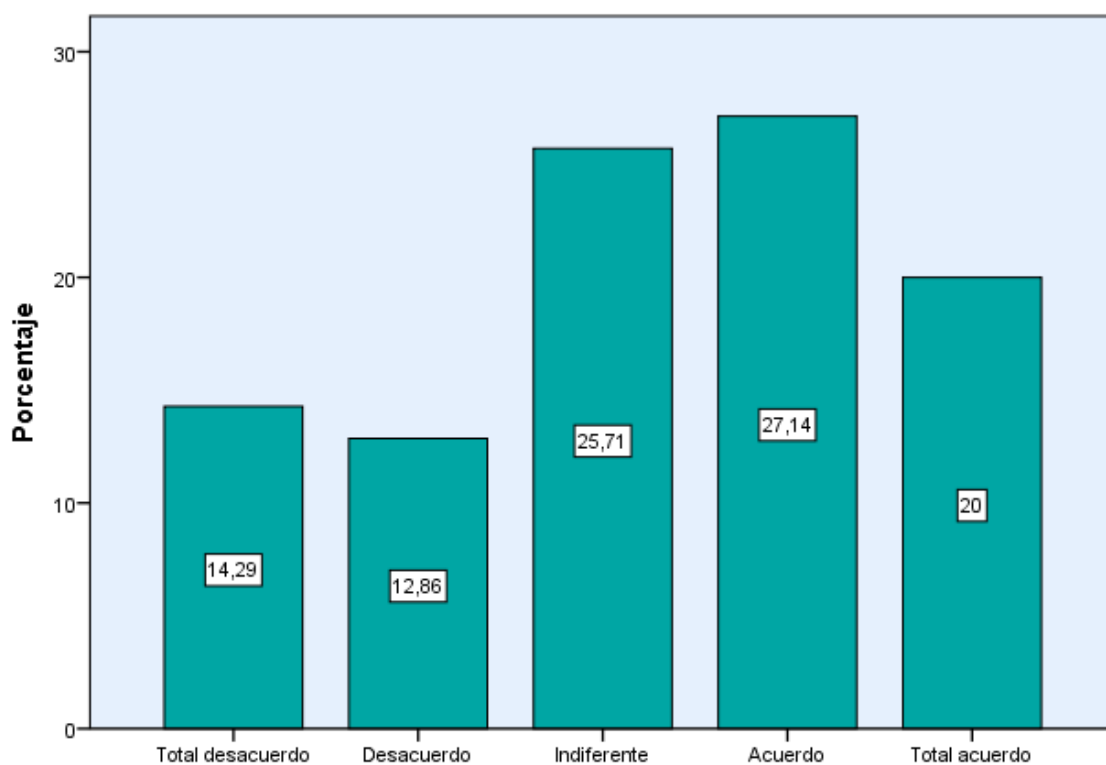


Figura 10: Creo que las ventas ayudan a generar más ingresos a la empresa, ayudando así al aumento de mis comisiones.

Interpretación: Se observa en la tabla 14 y figura 10 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 28% manifestaron estar “Acuerdo” con que las ventas ayudan a generar más ingresos a la empresa, ayudando así al aumento de sus comisiones.

Tabla N° 16:

Creo que el buen acabado de las prendas de vestir generan clientes satisfechos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
	Desacuerdo	9	12,9	12,9	24,3
	indiferente	8	11,4	11,4	35,7
	Acuerdo	24	34,3	34,3	70,0
	Total acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

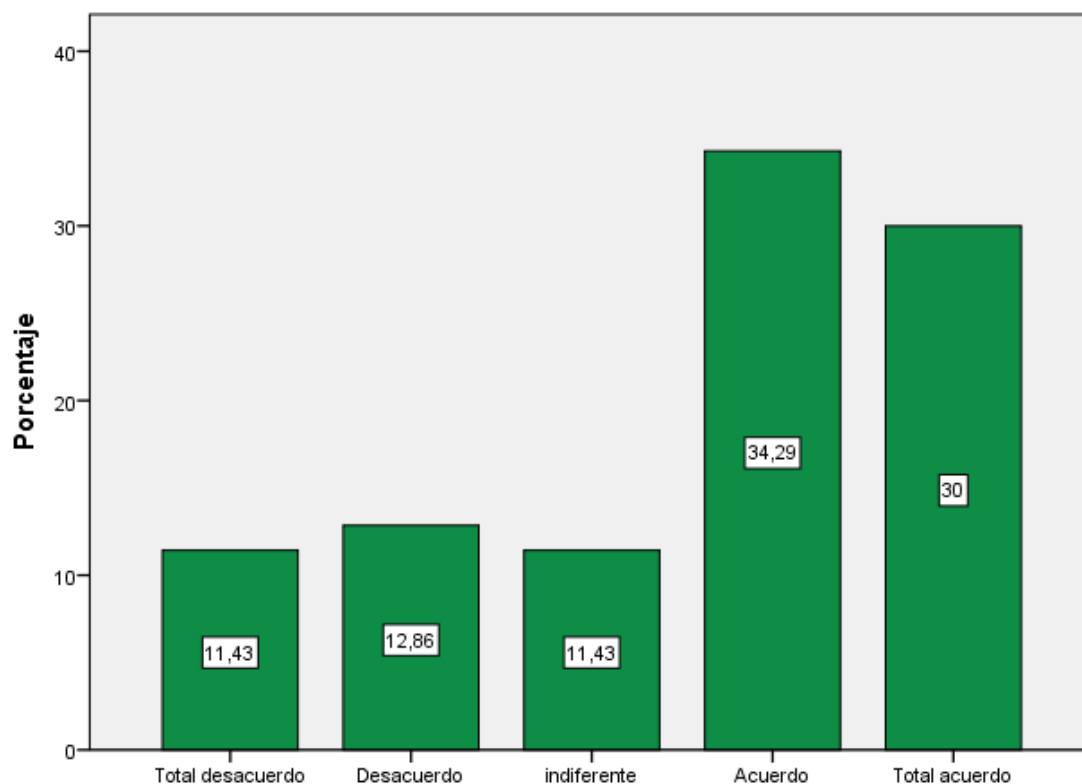


Figura 11: Creo que el buen acabado de las prendas de vestir generan clientes satisfechos.

Interpretación: Se observa en la tabla 15 y figura 11 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 34,29% manifestaron estar “Acuerdo” respecto a que el buen acabado de las prendas de vestir generan clientes satisfechos.

Tabla N° 17:

Considero que se han venido cumpliendo los pedidos de acuerdo a las fechas pactadas por el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	Desacuerdo	8	11,4	11,4	20,0
	Indiferente	18	25,7	25,7	45,7
	Acuerdo	21	30,0	30,0	75,7
	Total acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Fuente: Base de datos – SPSS

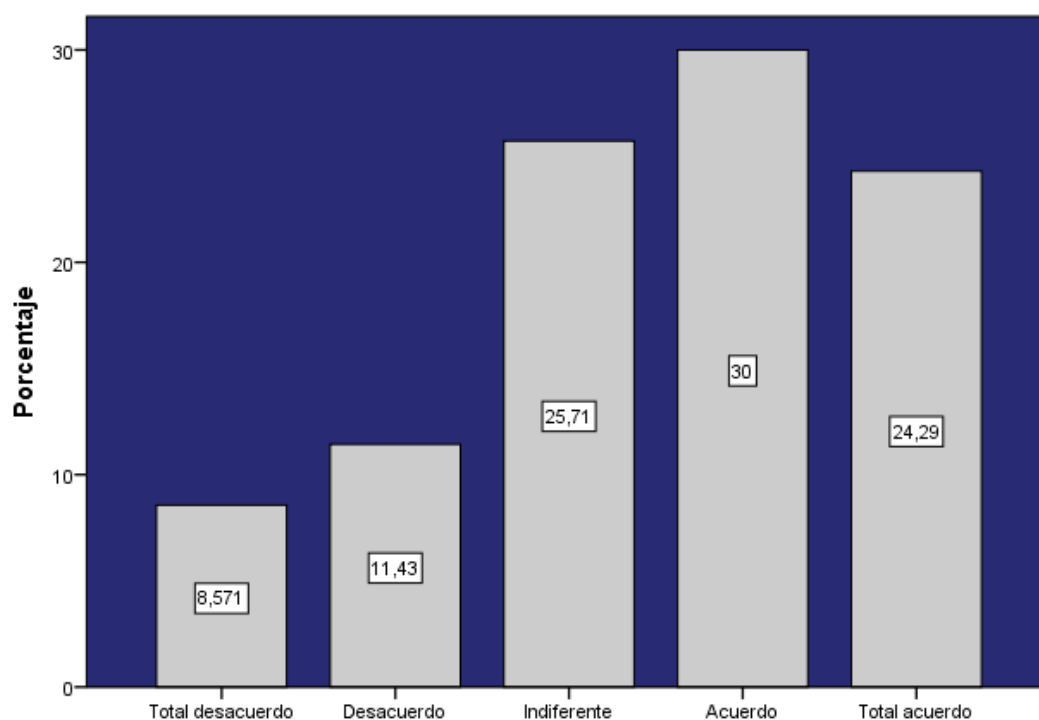


Figura 12: Considero que se han venido cumpliendo los pedidos de acuerdo a las fechas pactadas por el cliente.

Interpretación: Se observa en la tabla 16 y figura 12 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 30% manifestaron que están “Acuerdo” respecto al cumplimiento de pedidos de acuerdo a las fechas pactadas por el cliente.

Tabla N° 18:

Considero que brindar los productos a crédito es adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	9	12,9	12,9	12,9
	Desacuerdo	6	8,6	8,6	21,4
	Indiferente	14	20,0	20,0	41,4
	Acuerdo	24	34,3	34,3	75,7
	Total acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
	Total		70	100,0	100,0

Fuente: Base de datos – SPSS

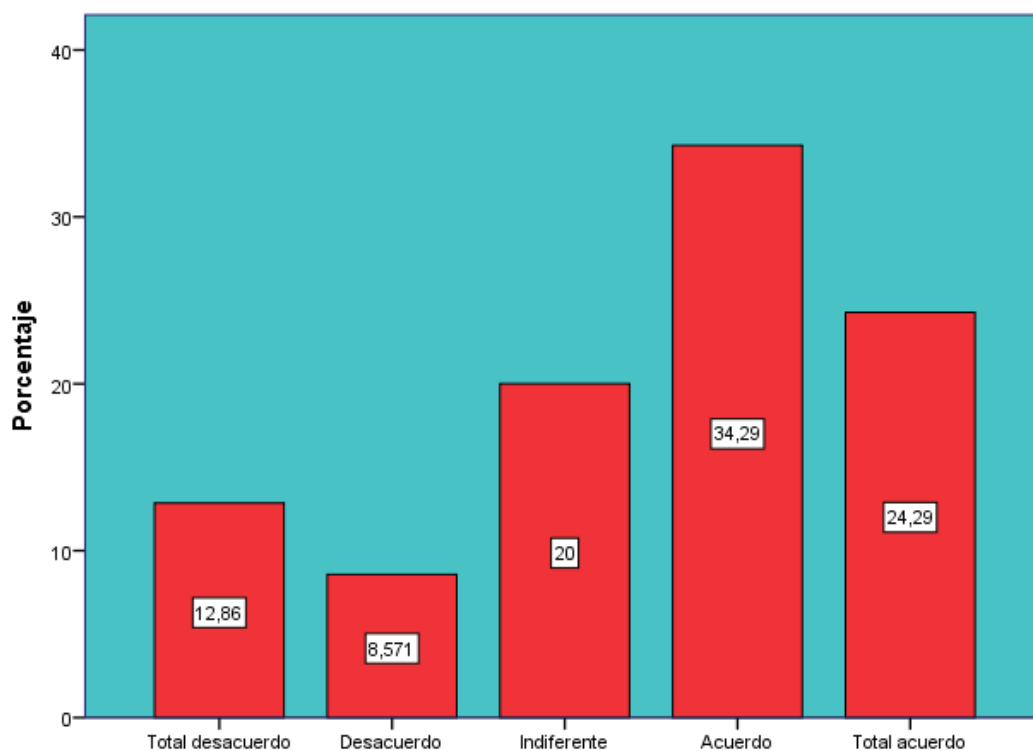


Figura 13: Considero que brindar los productos a crédito es adecuado.

Interpretación: Se observa en la tabla 17 y figura 13 que del 100% de los encuestado que conforman la muestra, el 34,29% manifestaron estar “Acuerdo” con respecto a brindar los productos a crédito es lo adecuado.

Tabla N° 19:

Considero que se debe entregar primero más de la mitad del monto a pagar antes de realizar los pedidos a los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	Desacuerdo	11	15,7	15,7	21,4
	Indiferente	15	21,4	21,4	42,9
	Acuerdo	23	32,9	32,9	75,7
	Total acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

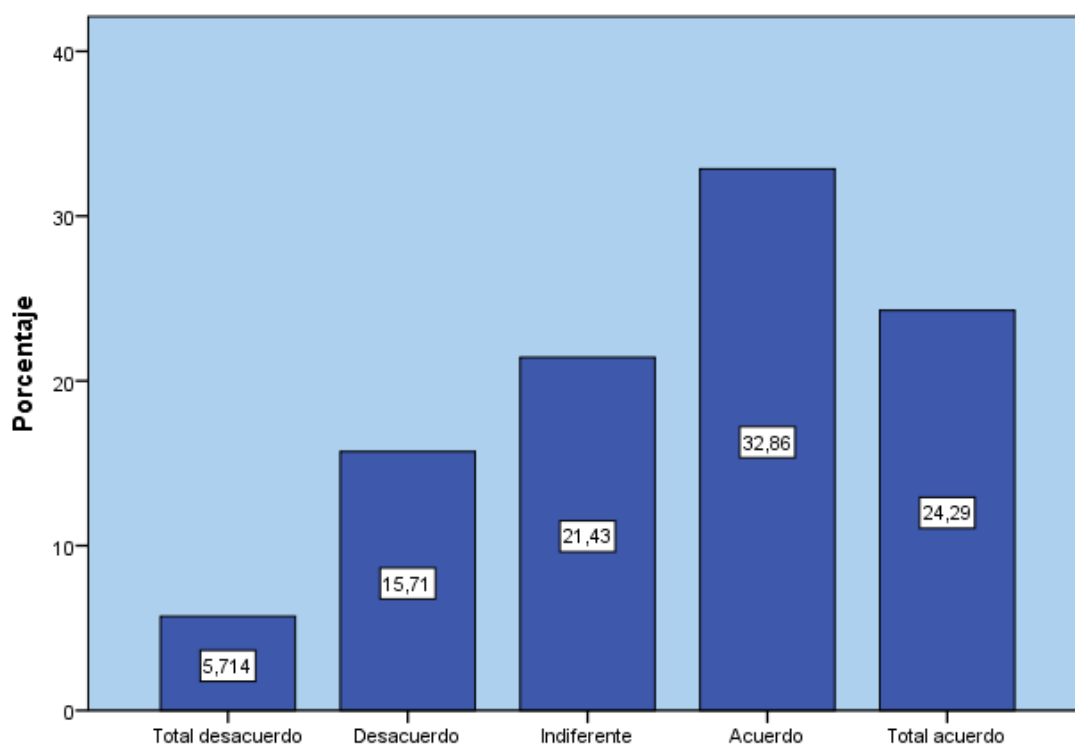


Figura 14: Considero que se debe entregar primero más de la mitad del monto a pagar antes de realizar los pedidos a los clientes.

Interpretación: Se observa en la tabla 18 y figura 14 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 32,86% manifestaron estar “Acuerdo” que se debe entregar primero más de la mitad del monto a pagar antes de realizar los pedidos a los clientes.

Tabla N° 20:

Considero que en el tiempo laborando en la organización se han cumplido con los objetivos anuales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Total desacuerdo	7	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	10	14,3	14,3	24,3
	Indiferente	5	7,1	7,1	31,4
	Acuerdo	24	34,3	34,3	65,7
	Total desacuerdo	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – SPSS

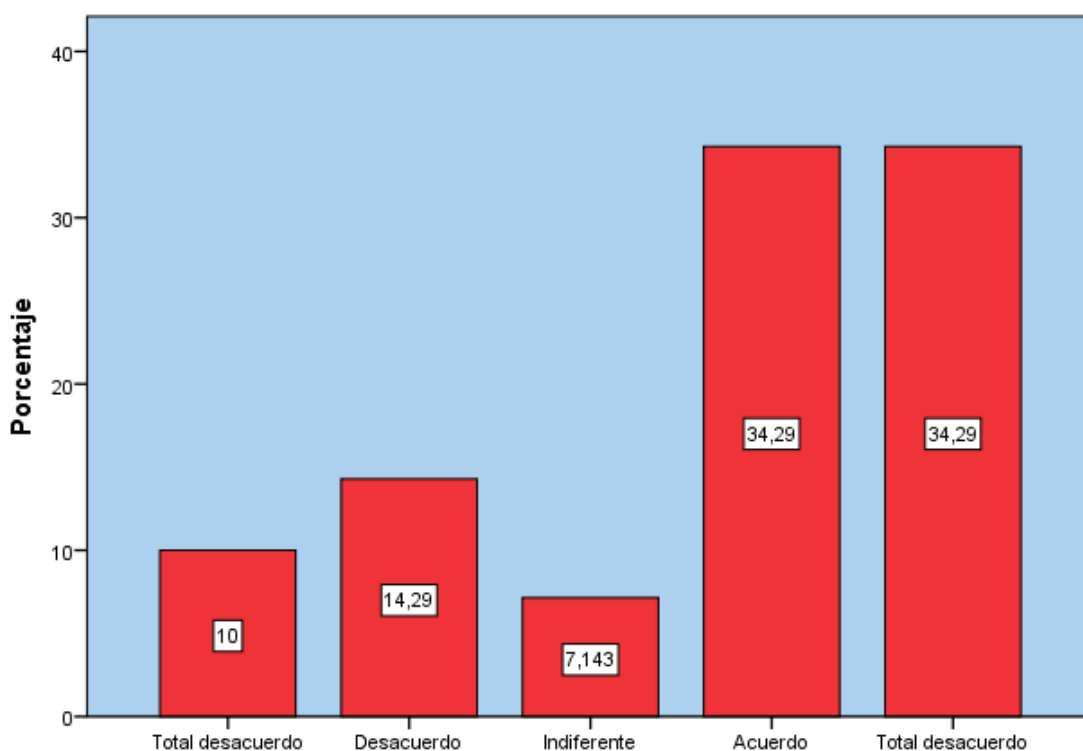


Figura 15: Considero que en el tiempo laborando en la organización se han cumplido con los objetivos anuales.

Interpretación: se observa en la tabla 19 y figura 15 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 34,29% manifestaron estar “Total Acuerdo” que en el tiempo laborando en la organización se han cumplido con los objetivos anuales.

3.2 Prueba de hipótesis

Se realizó la prueba de hipótesis según sea su estructura desde la hipótesis general hasta las hipótesis específicas planteadas anteriormente, teniendo en cuenta los datos estadísticos utilizados para encontrar su relación.

La hipótesis general de prueba es:

HA: La reingeniería de los procesos estratégicos influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HO: La reingeniería de los procesos estratégicos no influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

Tabla N° 22 Análisis correlacional de Reingeniería de Procesos estratégicos y la Rentabilidad.

Correlaciones			
		Reingeniería	Rentabilidad
Rho de Spearman	Reingeniería	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	70
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,740**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos SPSS

Para tomar decisiones, se interpreta la columna titulada sig. Que muestra un valor de P= 0,000. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.005$ se rechaza H0.

Interpretación de la correlación entre variables: hay evidencia suficiente para concluir que los procesos estratégicos influye en la rentabilidad en la empresa Creaciones Karen, están relacionadas en un 74% y que esta asociación es fuerte ($p= 0.000$).

La primera hipótesis específica de prueba es:

HA: El proceso de producción influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HO: El proceso de producción no influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

Tabla N° 23 Análisis correlacional de Proceso de producción y la Rentabilidad.

		Correlaciones		
			Procesodeprod uccion	Rentabilidad
Rho de Spearman	Proceso de producción	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos SPSS

Para tomar decisiones, se interpreta la columna titulada sig. Que muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.005$ se rechaza H_0 .

Interpretación de la correlación entre variables: hay evidencia suficiente para concluir que el proceso de producción influye en la rentabilidad en la empresa Creaciones Karen, están relacionadas en un 58,8% y que ésta asociación es fuerte ($p=0.000$).

La segunda hipótesis específica de prueba es:

HA: El proceso de ventas influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HO: El proceso de ventas no influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

Tabla N° 24 Análisis correlacional de Proceso de ventas y la Rentabilidad.

		Correlaciones		
			procesodevent as	Rentabilidad
Rho de Spearman	Proceso de ventas	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos SPSS

Para tomar decisiones, se interpreta la columna titulada sig. Que muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.005$ se rechaza la H_0 .

Interpretación: hay evidencia suficiente para concluir que el proceso de ventas influye en la rentabilidad en la empresa Creaciones Karen, están relacionadas en un 50,5% y que ésta asociación es fuerte ($p=0.000$).

La tercera hipótesis específica de prueba es:

HA: El recurso humano influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

HO: El recurso humano influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

Tabla N° 25 Análisis correlacional del Recurso humano y la Rentabilidad.

		Correlaciones		
			recurso	Rentabilidad
Rho de Spearman	recurso	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos SPSS

Para tomar decisiones, se interpreta la columna titulada sig. Que muestra un valor de P= 0,000. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.005$ se rechaza la H0.

Interpretación de la correlación entre variables: hay evidencia suficiente para concluir que el recurso humano influye en la rentabilidad en la empresa Creaciones Karen, están relacionadas en un 67,3% y que ésta asociación es fuerte ($p=0.000$).

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión por objetivos

En referencia al objetivo general determinar la influencia de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018, los resultados presentados en la tabla N° 21 muestran el nivel de correlación encontrada entre las dos variables de estudio, el cual alcanzó un nivel de correlación de 0,770, calificada como una correlación fuerte, por lo tanto con estos resultados se puede concluir que la reingeniería de los procesos estratégicos influye en gran medida en la rentabilidad; además, de acuerdo a los resultados se puede decir que si la empresa Creaciones Karen optara por cambiar o rediseñar las áreas estratégicas, pudiendo reconocer cuales son las falencias que se presentan, habría una mejora en la rentabilidad de la organización haciéndose así más competitiva frente al mercado.

De igual manera los resultados tienen relación con lo mencionado por Jaramillo (2016) en su tesis titulada “Reingeniería de procesos para la Fábrica de hormigones Dejab Cia. Ltda. De la Ciudad de Loja”. Teniendo como objetivo general; realizar una reingeniería de procesos para la Fábrica DEGAB CIA. LTDA. De la ciudad de Loja; que permite simplificar y optimizar los recursos, con el fin de obtener una mayor productividad. En la Fábrica de Hormigones DEGAB se pudo identificar seis procesos; tres estratégicos y tres operativos, los cuales no tenían un seguimiento adecuado ni se cumplían a cabalidad. Asimismo, se recomendó una reingeniería en cada uno de los procesos, con el fin de poder brindar un producto de calidad, economizando sus recursos humanos, materiales y tecnológicos.

Respecto a su investigación, se determina que los procesos que mantiene en una organización pueden ser modificados en su totalidad o parcialmente, debido a que si afecta en la rentabilidad y/o productividad es señal que está habiendo falencias en algún proceso. En la empresa Creaciones Karen se ven detalles en algunas áreas por lo que modificarlas sería lo más adecuado.

Así mismo, en la tesis desarrollada por Bautista, Castilla y Philipp (2016) titulada “Reingeniería de la estructura organizacional y de procesos de la Unidad Ejecutora 008: Proyectos Especiales perteneciente al Pliego 003 del Ministerio de Cultura”, que tiene como objetivo analizar la situación actual de los procesos y de la estructura organizacional de la Oficina de Proyectos de la UE 008: PE. En el estudio los autores proponen una propuesta de reingeniería adecuada para implementar una gestión de proyectos

competitiva, dinámica y moderna orientada a resultados en el uso de recursos físicos y económicos para la formulación y ejecución de proyectos normados por el SNIP.

En esta investigación se destacó la importancia de implementar los mecanismos que dinamicen el Sector Cultural y ver una oportunidad en la inversión pública, el impacto de este crecimiento genera más empleo, contribuye a la reducción de brechas en materia de salud, educación, transporte, etc.

Respecto a la investigación mencionada, se puede afirmar que cambiar o implementar la gestión de proyectos trae consigo beneficios que no se hubiera logrado en caso de una negación frente a la reingeniería de los mismos, claramente se observó que así como en las organizaciones también esta herramienta puede servir en un ente público.

4.2 Discusión por hipótesis

En referencia a los resultados obtenidos y que se muestran en la tabla N° 21 se puede visualizar que el nivel de significancia presentada entre las dos variable principales que son la reingeniería de procesos estratégicos y la rentabilidad, es menor a 0.05 esto quiere decir que se acepta nuestra hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por tanto, de acuerdo a los resultados se resuelve que la reingeniería de los procesos estratégicos influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres Lima 2018.

Estos resultados comparados con los de Medina y Mauricci (2014), en su tesis titulada “Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013”. El cual tiene como hipótesis que de los factores productivos, el que impacta en la rentabilidad es el capital humano representado por el número de trabajadores de la Clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013, entonces se deduce que el recurso humano toma el primer lugar en este estudio como factor principal influyente en la rentabilidad de la clínica. Asimismo, se encontró que la rentabilidad está asociado significativamente a su rezago previo, el periodo en el cual se dejó de operar, lo que da luces de que la rentabilidad depende del desempeño de la empresa en periodos el mismo que intuimos debe estar asociado a una serie de variables internas y externas a la empresa.

Asimismo, en la investigación realizada por Vidal (2017), en su tesis titulada “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”, en éste estudio el autor toma la hipótesis propuesta por Chavarín (2015) y Coral (2010) que indica que a mayor razón de Morosidad menor es la rentabilidad percibida, aplicado a la realidad de México y Perú

respectivamente. Por otro lado, el estudio también demuestra que la rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco.

De igual manera, Massaro (2015) en su tesis titulada “¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?” que tiene como hipótesis general que los gerentes IT en empresas multinacionales radicadas en Colombia, definen el aporte de la gestión del desempeño de sus empleados a la rentabilidad de la empresa, de la siguiente manera: el desempeño sobresaliente del personal y la retención del talento humano contribuyen más al incremento de la rentabilidad de un negocio, que la estandarización y mejora continua en la calidad de los procesos internos propios de la gestión del talento. Una de las conclusiones fue que a la hora de explicar el éxito en sus negocios cada área funcional se basaba en el grado de cumplimiento de objetivos concretos y mensurables, relacionados con indicadores de facturación, indicadores de niveles de acuerdo a los servicios otorgados a los clientes, etc.

4.3 Discusión por metodología

De acuerdo a la investigación realizada por Ríos (2014), en su tesis titulada “Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en Lima metropolitana, 2012-2013”, de igual manera el tipo de investigación fue considerado como descriptivo, ya que trata de describir el objeto de estudio; y aplicada en la gestión de procesos, se usó el método de investigación Hipotético deductivo. En nuestra investigación se usó la misma metodología por consiguiente este estudio fue apto y de gran ayuda para su realización.

Por otro lado, se tiene la metodología de Werbin (2015) en su tesis titulada “Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable”, el diseño de la investigación es descriptivo, el estudio se caracteriza por ser cuantitativa una vez que serán utilizadas técnicas estadísticas para procesar datos sobre diversas variables y evaluar los comportamientos durante un periodo determinado. Asimismo, nuestra investigación utilizó el mismo diseño y técnica estadística, dando así resultados favorables.

V. CONCLUSIONES

Acorde al proceso de investigación realizado y a la recopilación y análisis de la información obtenida, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

1. La reingeniería de los procesos estratégicos influyen en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018; quedando demostrado que la influencia de una reingeniería de los procesos estratégicos de la organización Creaciones Karen repercute de manera fuerte en la rentabilidad de la misma empresa, pues queda en evidencia que existen procesos como el de ventas y producción en Creaciones Karen que se han visto en déficit, es decir, muestran falencias como el hecho de que no existen las herramientas necesarias en el área de ventas para poder distribuir los productos. Por otro lado, se valida y aprueba la hipótesis general pues la reingeniería de los procesos estratégicos influye en la rentabilidad de la organización.
2. El proceso de producción influye de gran manera en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018. En consecuencia se valida la primera hipótesis específica afirmando así que el proceso de producción, en el cual se laboran las prendas de vestir, influye en la rentabilidad de la organización la empresa textil Creaciones Karen.
3. El proceso de ventas influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018. Por lo tanto, se afirma la segunda hipótesis específica de la investigación, ya que si el área de ventas de la organización no se encuentra bien planificada, no existe inventario que permita ver el stock actual, la empresa podría perder futuras ventas por no estar preparado en cuanto el cliente indique algún producto a comprar.
4. El recurso humano influye en la rentabilidad de una de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018. Por ende, se valida y afirma la tercera hipótesis específica pues el talento humano es indispensable para la continuidad y permanencia de la empresa Creaciones Karen, ya que es al realizar las prendas de vestir se requiere operarios, para la entrega es necesario vendedores, etc.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa textil Creaciones Karen que evalúe cada uno de sus procesos, en caso se dedique a la fabricación, pues es importante que cada una de las áreas se encuentre en perfecto estado y si en caso presenta alguna falencia, realizar el cambio pertinente. Por otro lado, la empresa debe contar con un área de ventas muy bien equipada, desde las herramientas para poder realizar la venta hasta los recursos humanos, los vendedores, que tienen contacto directo con el cliente.
2. Se recomienda a la empresa textil Creaciones Karen realizar la reingeniería de sus procesos más importantes, en este caso el de producción y ventas que son las áreas estratégicas para la sostenibilidad de la organización. Esto significa poder cambiar y/o modificar completa o parcialmente las áreas mencionadas.
3. Se recomienda, respecto a lo mencionado en el punto 2, incluir en el área de producción un espacio para cada trabajador, en cada sitio tengo luz propia y un cuadro donde se especifiquen las metas personales de cada uno semanalmente. Por otro lado, en el área de ventas, modificar el tipo de despacho que han venido haciendo por entregas en un vehículo particular que pueda llevar todos los pedidos y poder repartirlos a los clientes, esto ayudaría a la rapidez en la entrega, además que el costo de movilidad sería menor al tomar un taxi diferente cada día.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme, C.A. 6ta Edición. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Ávila, H. (2011). Capítulo IV análisis de datos. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/05/capitulo-iv-analisis-de-datos.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson. Colombia, 3ª edición.
- Bautista, G. Castilla, B. y Philipp, E. (2016). *Reingeniería de la estructura organizacional y de procesos de la Unidad Ejecutora 008: Proyectos Especiales perteneciente al Pliego 003 del Ministerio de Cultura*. (Título profesional). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621708/bautista_sg.pdf?sequence=1
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgc&printsec=frontcover&dq=metodo+hipotetico+deductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjwqaOs4P7bAhUSxVkKHVVSApgQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false
- Chiner, E. (s/f). *La validez*. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.pdf>
- Cuatrecasas, LL. (2012). *La producción. Procesos. Relación entre productos y procesos*. Editorial Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AxffCHLc060C&printsec=frontcover&dq=proceso+de+produccion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjc5-Ce-4bcAhWEKJAKHWAAAlsQ6AEILDAB#v=onepage&q=proceso%20de%20produccion&f=false>

- Hammer, M. y Champy, J. (2005). *Reingeniería*. Editorial: Norma S.A. 1º Edición. Colombia. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=PdYa1vzOP3wC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. 1ª edición. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&pg=PA87&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjggrv05uXaAhVLoVuXaA27ARgQ6AEIRzAG#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false>
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.) México: Mg Graw- Hill Interamericana.
- Hernán, LL. Reyna, C. y Hernández, F. (s/f). *Recursos humanos: la importancia de la motivación e Incentivos para los trabajadores*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>
- Jaramillo, D. (2016). “*REINGENIERÍA DE PROCESOS PARA LA FÁBRICA DE HORMIGONES DEGAB CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA*”. (Título profesional). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12346/1/Tesis%20Lista%20Diana.pdf>
- Lizcano, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de análisis y evaluación*. Editorial: Cámaras de Comercio: Servicio de estudios. 1ª Edición.
- Massaro, V. (2015) “*¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?*”. (Título profesional). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.

Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910_Massarov.pdf

Medina, C. y Mauricci, G. (2014). *Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013*. (Título profesional). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/MEDINA_CARLOS_FACTORES_RENTABILIDAD_NEGOCIO.pdf

Publicaciones Vértice S.L. (s/f). *El proceso de venta*. Editorial Vértice. 1ª Edición. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=519Cz_7fM2MC&printsec=frontcover&dq=proceso+de+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi4osmq9obcAhUIS5AKHX81ByUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=proceso%20de%20ventas&f=false

Ríos, J. (2007). *El concepto de la REINGENIERÍA aplicado al mundo empresarial del siglo XXI*. Recuperado de <http://www.ub.edu/empresariales/ec/pdfs/12782-ESP-REINGENIERIA.pdf>

Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en lima metropolitana, 2012-2013*. (Tesis de titulación de Contador Público). USMP, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/rios_sk.pdf

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA77&dq=tecnica+de+recoleccion+de+datos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi42OyvqIfcAhWOqZAKHS_FDqIQ6AEIVDAI#v=onepage&q=tecnica%20de%20recoleccion%20de%20datos&f=false

- Ruano, A. (2002). *La Venta Profesional: Concepto, Estrategia y Táctica*. Ediciones Deusto. 1ª Edición. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=l88o2Wn-6rwC&printsec=frontcover&dq=ventas+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiWILTc6obcAhVCjZAKHbpwC-UQ6AEIMjAC&authuser=1#v=onepage&q&f=false>
- Salman, Ayllón, Córdova, Langer, Sanjinés y Rojas. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Editorial Fundación PIEB. 3ª edición. Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books?id=dRE6idSYljAC&pg=PA115&dq=investigaci%C3%B3n+cuantitativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMp4K9wYHcAhWKFJAKHQkKBUwQ6AEIWjAJ#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, P. (2002). *"Análisis de Rentabilidad de la empresa"*. Recuperado de
<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>
- Stanton, W. Etzel, M. y Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Editorial McGraw-Hill. 1ª Edición. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=kxUlcAAACAAJ&dq=fundamentos+de+marketing&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-xdDo8IbcAhUBGpAKHWA8B3IQ6AEIQzAF>
- Torres, M. (2015). *Reingeniería de los procesos de producción artesanal de una pequeña empresa cervecera a fin de maximizar su productividad*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6019>
- Vidal, S. (2017). *La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile*. (Título profesional). Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso, Chile. Recuperado de
<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Werbin, E. (2015). *Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable*. (Título profesional). Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Recuperado de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2240/Rodrigues%20Primo%2C%20Uverlan.Factores%20determinantes%20de%20la%20rentabilidad%20de%20los%20bancos%20en%20los%20pa%C3%ADses%20del%20Mercosur.%20Un%20enfoque%20contable.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wigodski, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/estadistica-descriptiva-e-inferencial.html>

ANEXOS

✓ **Instrumento N° 1**

**LA INFLUENCIA DE LA REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS
ESTRATÉGICOS EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA TEXTIL,
SAN MARTÍN DE PORRES, LIMA 2018.**

OBJETIVO: Determinar la influencia de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted considera valida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

TOTAL DESACUERDO O	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Creo que la mano de obra es importante para el proceso de producción.					
2	Creo que es importante que la disposición de la materia prima sea rápida para suplir los pedidos en el tiempo pactado por el cliente.					
3	Pienso que el mantenimiento de la maquinaria es factor importante para evitar futuros retrasos en el proceso de producción.					
4	Creo que la publicidad ayuda al volumen de ventas de la las prendas de vestir.					
5	Creo que el trato del personal de ventas es importante para la fidelización de nuestros clientes.					
6	Pienso que es importante tener contacto con el cliente después de realizada la venta para saber su satisfacción.					
7	Pienso que el desempeño laboral es importante para el buen acabado de las prendas de vestir.					
8	Considero que tener una actitud optimista ayuda a desempeñarme mejor.					
9	Considero que la capacitación mensual es indispensable para el buen desempeño laboral.					
10	Creo que las ventas ayudan a generar más ingresos a la empresa, ayudando así al aumento de mis comisiones.					
11	Creo que el buen acabado de las prendas de vestir genera clientes satisfechos.					
12	Considero que se han venido cumpliendo los pedidos de acuerdo a las fechas pactadas con el cliente.					
13	Considero que brindar los productos a crédito es adecuado.					
14	Considero que se debe entregar primero más de la mitad del monto a pagar antes de realizar los pedidos a los clientes					
15	Considero que en el periodo laborando en la organización se han cumplido con los objetivos anuales.					

Gracias por su colaboración

✓ Instrumento N°2

LA INFLUENCIA DE LA REINGENIERIA DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA TEXTIL, SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2018

Apellidos y nombres del investigador: Karen Hualpa de la cruz
 Apellidos y nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, ROSE/ CESAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
REINGENIERIA DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS	PROCESO DE PRODUCCION	MANO DE OBRA	Creo que la mano de obra es importante para el proceso de producción.		/			
		MATERIA PRIMA	Creo que es importante que la disposición de la materia prima sea más rápida para suplir los pedidos en el tiempo pactado por el cliente.		/			
		MAQUINARIA	Pienso que el mantenimiento de la maquinaria es factor importante para evitar futuros retrasos en el proceso de producción.		/			
	PROCESO DE VENTAS	PUBLICIDAD	Creo que la publicidad ayudaría al volumen de ventas de la las prendas de vestir.		/			
		ATENCIÓN AL CLIENTE	Creo que el trato del personal de ventas es importante para la fidelización de nuestros clientes.		/			
		POST VENTA	Pienso que es importante tener contacto con el cliente después de realizada la venta para saber su satisfacción.		/			
	RECURSO HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL	Pienso que el desempeño laboral es importante para el buen acabado de las prendas de vestir.		/			
		ACTITUD LABORAL	Considero que tener una actitud optimista ayuda a desempeñarme mejor.		/			
		CAPACITACIÓN	Considero que la capacitación mensual es indispensable para el buen desempeño laboral.		/			
		VENTAS	Creo que las ventas ayudan a generar más ingresos a la empresa, ayudando así al aumento de mis comisiones.		/			
RENTABILIDAD	UTILIDAD	EFICIENCIA	Creo que el buen acabado de las prendas de vestir genera clientes satisfechos.		/			
		METAS	Considero que se han venido cumpliendo los pedidos de acuerdo a las fechas pactadas con el cliente.		/			
		MONITOREO Y SUPERVISION DE LAS COBRANZAS	Considero que brindar los productos a crédito es adecuado.		/			
	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA EN LAS COBRANZAS	Considero que se debe entregar primero más de la mitad del monto a pagar antes de realizar los pedidos a los clientes.		/			
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Considero que el periodo laborando en la organización se han cumplido con los objetivos anuales.		/			
	Firma del experto			Fecha // 05.12.2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

✓ Instrumento N° 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La influencia de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, lima-Perú 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Huallpa de la Cruz Karen Diana							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Carlos Casero Pedro</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESO DE PRODUCCIÓN	MANO DE OBRA	Creo que la mano de obra es importante para el proceso de producción.	1 = Total desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Total acuerdo	✓		
		MATERIA PRIMA	Creo que es importante que la disposición de la materia prima sea más rápida para suplir los pedidos en el tiempo pactado por el cliente.		✓		
		MAQUINARIA	Pienso que el mantenimiento de la maquinaria es factor importante para evitar futuros retrasos en el proceso de producción.		✓		
	PROCESO DE VENTAS	PUBLICIDAD	Creo que la publicidad ayudaría al volumen de ventas de las prendas de vestir.		✓		
		ATENCIÓN AL CLIENTE	Creo que el trato del personal de ventas es importante para la fidelización de nuestros clientes.		✓		
		POST VENTA	Pienso que es importante tener contacto con el cliente después de realizada la venta para saber su satisfacción.		✓		
	RECURSO HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL	Pienso que el desempeño laboral es importante para el buen acabado de las prendas de vestir.		✓		
		ACTITUD LABORAL	Considero que tener una actitud optimista ayuda a desempeñarme mejor.		✓		
		CAPACITACIÓN	Considero que la capacitación mensual es indispensable para el buen desempeño laboral.		✓		
	RENTABILIDAD	UTILIDAD	VENTAS		Creo que las ventas ayudan a generar más ingresos a la empresa, ayudando así al aumento de mis comisiones.	✓	
		EFICIENCIA	Creo que el buen acabado de las prendas de vestir genera clientes satisfechos.		✓		
		METAS	Considero que se han venido cumpliendo los pedidos de acuerdo a las fechas pactadas con el cliente.		✓		
	PRODUCTIVIDAD	MONITOREO Y SUPERVISIÓN DE LAS COBRANZAS	Considero que brindar los productos a crédito es adecuado.		✓		
		EFICIENCIA EN LAS COBRANZAS	Considero que se debe entregar primero más de la mitad del monto a pagar antes de realizar los pedidos de los clientes.		✓		
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	OBJETIVOS ANUALES	Considero que el periodo laborando en la organización se han cumplido con los objetivos anuales.		✓		
Firma del experto			Fecha 12/06 /2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

✓ Instrumento N° 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La influencia de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, lima-Perú 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Huallpa de la Cruz Karen Diana							
Apellidos y nombres del experto: <i>Acuña Bañer, Nelson</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESO DE PRODUCCIÓN	MANO DE OBRA	Creo que la mano de obra es importante para el proceso de producción.	1 = Total 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Total acuerdo	✓		
		MATERIA PRIMA	Creo que es importante que la disposición de la materia prima sea más rápida para suplir los pedidos en el tiempo pactado por el cliente.		✓		
		MAQUINARIA	Pienso que el mantenimiento de la maquinaria es factor importante para evitar futuros retrasos en el proceso de producción.		✓		
	PROCESO DE VENTAS	PUBLICIDAD	Creo que la publicidad ayudaría al volumen de ventas de la las prendas de vestir.		✓		
		ATENCIÓN AL CLIENTE	Creo que el trato del personal de ventas es importante para la fidelización de nuestros clientes.		✓		
		POST VENTA	Pienso que es importante tener contacto con el cliente después de realizada la venta para saber su satisfacción.		✓		
	RECURSO HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL	Pienso que el desempeño laboral es importante para el buen acabado de las prendas de vestir.		✓		
		ACTITUD LABORAL	Considero que tener una actitud optimista ayuda a desempeñarme mejor.		✓		
		CAPACITACIÓN	Considero que la capacitación mensual es indispensable para el buen desempeño laboral.		✓		
	RENTABILIDAD	UTILIDAD	VENTAS		Creo que las ventas ayudan a generar más ingresos a la empresa, ayudando así al aumento de mis comisiones.	✓	
		EFICIENCIA	Creo que el buen acabado de las prendas de vestir genera clientes satisfechos.	✓			
		METAS	Considero que se han venido cumpliendo los pedidos de acuerdo a las fechas pactadas con el cliente.	✓			
	PRODUCTIVIDAD	MONITOREO Y SUPERVISIÓN DE LAS COBRANZAS	Considero que brindar los productos a crédito es adecuado.	✓			
		EFICIENCIA EN LAS COBRANZAS	Considero que se debe entregar primero más de la mitad del monto a pagar antes de realizar los pedidos de los clientes.	✓			
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	OBJETIVOS ANUALES	Considero que el periodo laborando en la organización se han cumplido con los objetivos anuales.	✓			
Firma del experto <i>[Firma]</i>			Fecha 12/06 /2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos y presupuesto

Tabla N°5 Recursos y presupuesto

Recursos	Presupuesto
Internet	S/. 50.00
Folder manila	S/.10.00
Lapiceros	S/. 5.00
Corrector	S/.6.00
Almuerzo	S/.120.00
Impresiones	S/.45.00
Carpetas	S/.4120.00
Total	S/.4356.00

Fuente: Elaboración Propia

Financiamiento

El proyecto de investigación será autofinanciado por el mismo investigador debido a que ya se encuentra laborando.

Tabla N°21 Niveles de correlación

Valor del coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
0,00 a 0,19	Correlación muy débil
0,20 a 0,39	Correlación débil
0,40 a 0,69	Correlación moderada
0,70 a 0,89	Correlación fuerte
0,90 a 1,00	Correlación muy fuerte

Fuente: Scielo Perú

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de Coordinación																
2. Presentación del Esquema de desarrollo de proyecto de investigación																
3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos																
4. Recolección de datos																
5. Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos																
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1 Presentación de avance																
7. Descripción de resultados																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis																
9. Conclusiones y Recomendaciones																
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión																
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas																
12. Revisión y observación del informe de tesis por los jurados																
13. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2 Sustentación del informe de tesis																

Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEMENCION	INDICADORES	DISEÑO DEL MÉTODO
<p>Problema General: ¿Cuál es la influencia de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la influencia del proceso de producción en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia del proceso de ventas en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia del recurso humano en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la influencia de la reingeniería de los procesos estratégicos en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la influencia del proceso de producción en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>2. Determinar la influencia del proceso de ventas en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018</p> <p>3. Determinar la influencia del recurso humano en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis General: La reingeniería de los procesos estratégicos influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>Hipótesis Especificas:</p> <p>1. El proceso de producción influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>2. El proceso de ventas influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.</p> <p>3. El recurso humano influye en la rentabilidad de una empresa textil, San Martín de Porres, Lima 2018.</p>	<p>Variable I: Reingeniería de procesos estratégicos</p> <p>Variable II: Rentabilidad</p>	<p>Proceso de producción</p> <p>Proceso de ventas</p> <p>Recurso humano</p> <p>Utilidad</p> <p>Productividad</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p>	<p>-Mano de obra - Materia prima - Maquinaria</p> <p>- Publicidad - Atención al cliente - Post venta</p> <p>-Desempeño laboral - Actitud laboral - Capacitación</p> <p>- Ventas - Eficiencia - Metas</p> <p>- Monitoreo y supervisión de cobranzas - Eficiencia en las cobranzas</p> <p>- Objetivos anuales</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Población: Los trabajadores de la empresa Creaciones Karen</p> <p>Muestra: 70 trabajadores</p> <p>Muestreo: No Probabilístico</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Los Olivos (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

"INFLUENCIA DE LA REINGENIERIA DE PROCESOS ESTRATÉGICOS EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA TEXTIL, SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2018" del (de la) estudiante Karen Diana Huallpa De La Cruz, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

UCV Lima Norte - 30 de noviembre del 2018



.....
Firma

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

DNI: 09925834

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------