



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

**Reingeniería de procesos y la gestión administrativa de la Empresa de Transportes
de Carga Pesada, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Mendoza Hernández Walter Alejandro (ORCID: 0000-0003-4352-3787)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza Oscar Guillermo (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

Lima - Perú

2020

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mis padres, esposa e hijo que siempre fueron mi apoyo para seguir adelante y que pueda cumplir con mis metas trazadas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser la guía espiritual en mi vida, a mi familia por su apoyo y paciencia en los momentos que más lo necesitaba. A mis profesores y asesores de la Universidad por ser la guía que me permitieron alcanzar la realización de mi trabajo.

Indice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Indice	vi
Índice de tabla	vii
Índice de figura	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. Método.	14
2.1 Tipo y diseño de investigación:	14
2.2 Operacionalización de variables	15
2.3 Población, muestra y muestreo.	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
Técnica	17
2.5 Procedimiento:	19
2.6 Procedimientos de examen de datos:	19
2.7 Aspectos éticos	19
III. Resultados.	20
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
Referencias:	34
Anexo No. 01: Matriz de consistencia.	37
Anexo N° 2 Instrumentos de Recolección de Datos	39
Anexo No. 03 Datos de Recolección	42
Anexo No. 04 Tabla de Frecuencia	43
Anexo No. 06 Validación de instrumento	55
Carta de Empresa	61
Acta de aprobación de originalidad de trabajo academico	62
Resultado de turnitín	63
Autorización para publicación electrónica de tesis	64
Autorización de version final de trabajo de investigación	65

Índice de tabla

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable reingeniería	16
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.	17
Tabla 3 Resultado de la validez de contenido del instrumento Reingeniería de procesos	18
Tabla 4 Resultado de la validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa	18
Tabla 5 Datos estadísticos de fiabilidad del instrumento de recolección	19
Tabla 6 Nivel de Reingeniería de Procesos	20
Tabla 7 Nivel de Procesos	21
Tabla 8 Producción	21
Tabla 9 Calidad	22
Tabla 10 Gestión Administrativa	23
Tabla 11 Administración	23
Tabla 12 Organización	24
Tabla 13 Gestión	25
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman	26
Tabla 15 Nivel de correlación entre Reingeniería de Procesos y Gestión Administrativa.	26
Tabla 16 Nivel de correlación entre Reingeniería de Procesos y Administración.	27
Tabla 17 Nivel de correlación entre Reingeniería de Procesos y Organización	28
Tabla 18 Nivel de correlación entre Reingeniería de Procesos y Gestión.	29

Índice de figura

Figura 1 Nivel de Reingeniería de Procesos.	20
Figura 2 Nivel de Procesos.	21
Figura 3 Nivel de Producción.	22
Figura 4 Nivel de Calidad	22
Figura 5 Nivel de Gestión Administrativa.	23
Figura 6 Nivel de Administración.	24
Figura 7 Nivel de Organización.	25
Figura 8 Nivel de Gestión.	26

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre reingeniería de procesos y la gestión administrativa de la empresa de transportes de carga pesada, 2019. Se realizó el tipo de investigación básica o pura, de diseño no experimental, de corte transversal, bajo el enfoque cuantitativo, a nivel correlacional y el método empleado fue el hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 90 trabajadores de la empresa de transportes de carga pesada, a los que se aplicaron dos cuestionarios uno por cada variable de estudio. El resultado fue la reingeniería de procesos se relaciona de forma positiva considerable ($Rho = 0.83$) y la correlación es significativa en el nivel $p=0.000$ con la gestión administrativa para resultados en la empresa de transportes de carga pesada, 2019 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Palabras claves: Reingeniería de procesos, Gestión Administrativa y Calidad.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between process reengineering in the administrative management of the heavy-duty transport company, 2019. The type of basic or pure research, non-experimental design, cross-sectional, was carried out under the quantitative approach, at the correlational level and the method used was the hypothetical deductive. The population was made up of 90 workers from the heavy load transport company, to which two questionnaires were applied, one for each study variable. The result was the process reengineering is related in a considerable positive way ($Rho = 0.83$) and the correlation is significant at the level $p = 0.000$ with the administrative management for results in the heavy load transport company, 2019 therefore, rejected the null hypothesis and the research hypothesis is accepted.

Keywords: Process reengineering, Administrative Management and Quality.

Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Oscar Guillermo Chicchon Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Reingeniería de procesos y la gestión administrativa de la Empresa de Transportes de carga pesada, 2019" del estudiante **Walter Alejandro Mendoza Hernández**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 17 de Enero del 2020

Mg Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

DNI. 08478538