



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Reingeniería de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros
Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Rodriguez Mendoza, Evilin Liz (orcid.org/0000-0001-6344-2410)

ASESOR:

Dr. Molina Muñoz, Gino Eduardo (orcid.org/0000-0001-9477-5568)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente Tesis se lo dedico con todo mi corazón a mis padres por haberme forjado con disciplina y perseverancia; muchos de los logros se los debo a ustedes, entre los que se incluye éste y muy en especial se lo dedico a mi papá Juan, quien fue que sentó en mi la base de responsabilidad y deseos de superación, tu apoyo y ánimo a lo largo de cada ciclo de mi vida académica me llevó a donde estoy ahora. Por ello te entrego mi trabajo en ofrenda por tu confianza y amor de padre, Te quiero mucho.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplos de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

Finamente mi agradecimiento también va para los Ingenieros Miriam Sarmiento y Juan Rivera de la empresa RISAR INGENIEROS ESTRUCTURALES S.A.C por haber aceptado que se realice la presente Tesis en su prestigiosa empresa, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, enseñanzas, información y flexibilidad, lo complicado de lograr esta meta, se ha notado menos, les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi familia RISAR.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población y unidad de análisis	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Expertos para la validación del instrumento.....	16
Tabla 2. Datos estadísticos de la variable Reingeniería de procesos.....	18
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable Reingeniería de procesos....	19
Tabla 4. Datos estadísticos de la variable Productividad.....	20
Tabla 5. Niveles de las dimensiones de la variable productividad	21
Tabla 6. Correlación entre las variables reingeniería de procesos y productividad	22
Tabla 7. Correlación de las dimensiones de la variable reingeniería de procesos y la variable productividad.....	23
Tabla 8. Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach	51
Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos	51
Tabla 10. Alfa de Cronbach general	51
Tabla 11. Alfa de Cronbach por variable.....	51
Tabla 12. Alfa de Cronbach por dimensión.....	52
Tabla 13. Alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento	53
Tabla 14. Escala de coeficiente de correlación.....	56

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1. Detalle grafico de la variable Reingeniería de procesos</i>	18
<i>Figura 2. Detalle grafico de las frecuencias de las dimensiones identificación de procesos, implementación de procesos y mejora continua</i>	19
<i>Figura 3. Detalle grafico de la variable productividad.....</i>	20
<i>Figura 4. Detalle grafico de las frecuencias de las dimensiones eficiencia y eficacia</i>	21

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Reingeniería de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022, siendo de vital importancia saber cómo la reingeniería de procesos influye en la productividad, es decir, como rediseñar un proceso puede disminuir las mudas y aumentar la productividad entorno a la eficacia y eficiencia de los colaboradores. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, además de utilizar un cuestionario compuesto de 20 ítems para recolectar información tanto de la variable reingeniería de procesos como de productividad, dicho análisis de datos arrojó como resultado un coeficiente de relación de 0,919, indicando que existe una muy fuerte relación entre ambas variables.

Palabras clave: Reingeniería de procesos, productividad, eficiencia, eficacia

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between process reengineering and productivity in the company Risar Ingenieros Estructurales S.A.C - Los Olivos 2022, being of vital importance to know how process reengineering influences productivity, that is, how to redesign a process can decrease the changes and increase productivity around the effectiveness and efficiency of employees. The methodology was of quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental design and cross-sectional, in addition to using a questionnaire composed of 20 items to collect information on both the variable process reengineering and productivity, such data analysis resulted in a relationship coefficient of 0.919, indicating that there is a very strong relationship between the two variables

Keywords: Process reengineering, productivity, efficiency, effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito administrativo, la reingeniería de procesos es aquella herramienta administrativa que permite realizar estudios entorno a los procesos productivos que tiene una organización/empresa, es decir permite obtener información sobre los distintos sectores que se presentan, con el fin de saber cuáles son las mudas que limitan dichos sectores, de modo que, se puedan rediseñar y ser más eficientes. Es por ello que, rediseñar un proceso permite mejorar los costos, tiempo calidad y el ciclo de vida del producto y/o servicio. En tal sentido, si una empresa busca aumentar sus niveles de ventas o tener un mejor posicionamiento en el mercado, es necesario saber cuáles son las limitaciones de sus procesos y mejorarlos.

Por tal motivo, a nivel internacional Córdova (2020) mencionó que al utilizar la reingeniería de procesos es necesario tener el compromiso del elemento humano, puesto que de ellos depende que el cambio sea beneficioso y concreto para la empresa, de manera que, antes de realizar una reingeniería es necesario establecer los objetivos claramente y los indicadores para lograrlo. Así mismo Pérez, et al. (2017) argumentaron que para poder alcanzar un objetivo es necesario que las personas se sientan implicadas en las mejoras de los procesos, ya que este es el primer paso para que se obtenga una mayor efectividad y pueda concretarse las ideas de mejora, de manera que, esto se verá reflejado en la productividad que tienen.

Los autores ya expuestos, argumentaron que la reingeniería de procesos tiene repercusión en los niveles de productividad, puesto que al mejorar un proceso el nivel de productividad también aumenta, sin embargo, no garantiza el éxito en su totalidad, ya que, es muy dependiente del elemento humano y este a su vez es un factor voluble.

Por otro lado, a nivel nacional, se considera a las empresas formales peruanas, ya que no suelen aplicar adecuadamente la reingeniería de procesos, puesto que continúan con sus métodos tradicionales, de manera que, consideran al elemento humano como una pieza de recambio y no como apoyo, es por ello que, al buscar su mejora en su rendimiento suelen rotarlo de área sin embargo no toman en consideración su perspectiva como colaborador, generando que este baje

su nivel de producción y entorpezca los procesos debido al no acoplamiento de sus nuevas funciones, por lo tanto, ante este problema es necesario considerar la reingeniería de procesos, ya que se establecerá nuevos objetivos que permitan alcanzar las metas empresariales, para ello es necesario considerar el aporte humano y su compromiso con las estrategias planteadas, por lo cuál es fundamental brindar las herramientas necesarias y tener un adecuado ambiente laboral, permitiendo alcanzar lo buscado, cabe decir, en caso de no concretarse la estrategia planteada la empresa corre el riesgo de estancarse en el mercado debido a sus niveles de producción o competitividad.

En un ámbito local, la empresa RISAR Ingenieros Estructurales, ubicada en el distrito de los Olivos y caracterizada por ser una Mype dedicada a la consultoría y construcción de torres para telecomunicaciones, presentó la siguiente problemática: La falta de reingeniería de procesos que afecta directamente a su productividad, ocasionado mudas en sus procesos, de manera que no existe un mayor compromiso del colaborador por cambiar dichos problemas, así mismo afecta la eficacia del mismo, debido a ello surgió el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la reingeniería de procesos y la productividad empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022?.

Además, presentó los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la identificación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022?, ¿Qué relación existe entre la implementación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022? y ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022?

Para la presente justificación teórica, es fundamental tener en cuenta los aportes de autores teóricos relevantes en temas de reingeniería de procesos y productividad, con el fin de considerar sus aportes y partir de ellos. También, se consideró la justificación metodológica, debido a que se busca cuantificar las variables con el fin de poder medirlas y responder a las preguntas planteadas en esta investigación

Finalmente, se tomó en cuenta la justificación práctica debido a que se busca resolver problemáticas similares, entorno a las variables expuestas en esta investigación, de igual modo, se tendrá como beneficiario directo a la parte administrativa de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C, además de considerarse esta investigación como base teórica para futuras investigaciones

Como Objetivo General tenemos; Determinar la relación entre la reingeniería de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C Los Olivos 2022., como Objetivos Específicos; Determinar la relación entre la identificación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022; Determinar la relación entre la implementación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022 y Determinar la relación entre la mejora continua y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022.

Como Hipótesis General tenemos: Existe relación entre la reingeniería de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022., como Hipótesis específicos; Existe relación entre la identificación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C Los Olivos 2022; Existe relación entre la implementación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022 y Existe relación entre la mejora continua y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se tomó en cuenta trabajos previos de manera internacional y nacional para esta investigación.

Entorno al ámbito nacional se consideraron los siguientes autores: Maldonado (2018) buscó demostrar la relación entre la gestión interna de procesos y la productividad, tomando en consideración el fundamento metodológico cuantitativo, basándose en un nivel relacional, además de considerar una muestra de 109 personas los cuales son encuestados para obtener como resultado que, si se da la relación entre las variables ya antes mencionadas, de modo que, se concluye que se acepta la H_1 y se rechaza H_0 , producto del valor obtenido de 0.946 y la significancia < 0.05 , demostrando de esta manera una muy fuerte relación entre ambas variables.

Pilco (2020) detalló la relación entre la reingeniería de procesos y gestión administrativa, tomando en consideración el fundamento metodológico cuantitativo, basándose en un nivel relacional, además de considerar un diseño no experimental y una muestra de 55 colaboradores los cuales son encuestados por medio de un cuestionario de 22 ítems, logrando obtener como resultado que, si se da la relación entre las variables ya antes mencionadas, de modo que, se concluye que se acepta la H_1 y se rechaza H_0 , producto del valor obtenido de 0.623 y la significancia < 0.05 , demostrando de esta manera una moderada relación entre ambas variables.

Echevarría (2016) demostró la relación entre la reingeniería de procesos y la competitividad, tomando en consideración el fundamento metodológico cuantitativo, basándose en un nivel relacional, además de considerar un diseño no experimental y una muestra de 60 colaboradores los cuales son encuestados por medio de un cuestionario de 20 ítems, logrando obtener como resultado que, si se da la relación entre las variables ya antes mencionadas, de modo que, se concluye que se acepta la H_1 y se rechaza H_0 , producto del valor obtenido de 0.741 y la significancia < 0.05 , demostrando de esta manera una moderada relación entre ambas variables.

Saldaña (2017) determinó la relación entre la gestión administrativa y la reingeniería de procesos, tomando en consideración el fundamento metodológico cuantitativo, basándose en un nivel relacional, además de considerar un diseño no experimental y una muestra de 32 colaboradores los cuales son encuestados, logrando obtener como resultado que, el 43.8% califica como eficiente la reingeniería y el 12.5% lo califica como regular, además se demuestra la relación entre las variables ya antes mencionadas, de modo que, se concluye que se acepta la H_0 y se rechaza H_1 , producto del valor obtenido de 0.741 y la significancia < 0.05 , demostrando de esta manera una fuerte relación entre ambas variables

Por otro lado, Tantaruna (2017) manifestó como objetivo principal la relación entre la reingeniería de procesos administrativos y el desempeño laboral, tomando en consideración el fundamento metodológico cuantitativo, basándose en un nivel relacional, además de considerar un diseño no experimental y una muestra de 52 colaboradores los cuales son encuestados por medio de un cuestionario de 18 ítems, logrando obtener como resultado que, si se da la relación entre las variables ya antes mencionadas, de modo que, se concluye que se acepta la H_0 y se rechaza H_1 , producto del valor obtenido de 0.782 y la significancia < 0.05 , demostrando de esta manera una moderada relación entre ambas variables.

En un ámbito internacional se tomó en cuenta los siguientes trabajos previos: En Ecuador, Freire (2019) Detalló como objetivo de su investigación, determinar los procesos que se necesitan para mejorar la productividad. El enfoque fue mixto, de diseño descriptivo, además se consideró como muestra a 521 colaboradores, permitiendo llegar a la conclusión que se debe crear estrategias que permitan optimizar el tiempo desperdiciado en los procesos, aumentando los recursos humanos y económicos. Por consiguiente, Fernández (2018) identificó los procesos utilizados para mejorar la productividad, basándose en una metodología explicativa, de diseño experimental, así mismo de aplicarse un cuestionario, permitiendo llegar a la conclusión que el 30% de la productividad de la empresa es limitada debido a sus métodos tradicionales de procesos.

Además, en Argentina el autor Godoy (2018) detallaron como objetivo principal de su investigación, determinar como la reingeniería de procesos influye en la productividad, para ello se basaron en un enfoque cuantitativo, de nivel

explicativo y diseño cuasi experimental, además se realizaron estadísticas descriptivas, permitiendo concluir que la reingeniería de procesos aumentó a un 29.27% la productividad, siendo considerado como el nuevo valor, ya que antes de aplicar dicha reingeniería se obtuvo un porcentaje de 24.60%. Reynaldo (2019) mencionó como objetivo aumentar la productividad mediante la reingeniería de procesos, basándose en un enfoque cuantitativo de diseño explicativo, también se contó con una muestra de 150 colaboradores, permitiendo concluir que la productividad aumento en un 8.15% a comparación del periodo anterior.

Como teorías relacionadas a la reingeniería de procesos, tenemos lo expuesto por Michael Hammer y James Chammpy considerados como los padres de la reingeniería, mencionaron que es la modificación de procesos de manera drástica y la creación de fundamentos que lo enlazan, dicha modificación tiene el fin de optimizar los costos y servicios brindados, además de considerar que los involucrados deben cuestionarse “por qué lo hacen” y “por qué lo hacen”. Dichos autores también detallaron que la reingeniería de procesos permite analizar los cambios proponentes y fundamentales que permitan mejorar a la empresa, siendo reflejadas en el rendimiento, englobando cuatro palabras claves las cuales son: espectacular, radical, procesos y fundamental.

También, Robbins (2004) manifestaron que se debe deshacer de un proceso para implementar uno nuevo, basándose en lo expuesto por Hammer, ya que, expresó que las empresas aplicaron la reingeniería mediante el uso de ordenadores para automatizar procesos antiguos y no para mejorarlos, es por ello que el término reingeniería de procesos nace de dicha propuesta, significando en un contexto actual que la parte administrativa de la empresa debe considerar iniciar desde cero.

Finalmente, Manganelly y Klein (1995) la reingeniería de procesos permite tener un valor agregado, de manera que optimiza los flujos del trabajo y mejora el rendimiento productivo de la empresa, para ello es necesario tener en cuenta ciertos parámetros como: costo beneficio, productividad, compatibilidad y disponibilidad de herramientas alternas. Asimismo, dichos autores consideran cinco etapas fundamentales para la reingeniería de procesos los cuales son la preparación, identificación, visión, solución y transformación, siendo detallados a continuación.

Preparación: Preparar al factor humano mediante estímulos y organización, buscando crear una estructura y consolidación de equipo; Identificación: Desarrollar y adaptar un modelo que tenga como beneficiario al cliente, es decir el valor agregado que puedan ofrecer los colaboradores y el nivel jerárquico organizacional; Visión: Es el supuesto de cómo se desarrollaría el proceso con el fin de mejorar el rendimiento de la empresa, considerando el flujo de información, problemas frecuentes, etc.; Solución: La tecnología a aplicar y el diseño técnico del proceso; Transformación: Revisión del proceso y los beneficios que brindan en un tiempo estipulado, considerando las pruebas necesarias sobre su funcionamiento y los beneficios que trae aplicarla.

Como enfoques conceptuales de la variable reingeniería de procesos se citó a los siguientes autores: Silva, et al. (2020) manifestaron que la reingeniería de procesos resulta vital para las empresas, puesto que permite identificar las mudas en sus procesos, conllevando a que se realice mejoras en ellos, de modo que pueda elevar sus niveles de productividad, mejorar el posicionamiento en el mercado, optimizar costos, tiempo, entre otros.

Urtecho y Chilón (2019) mencionaron que mejorar un proceso genera un cambio radical en toda la organización, puesto que permite obtener resultados a corto plazos en términos de calidad, rendimiento o servicio. Asimismo, Serrano, y Ortiz (2021) detallaron que sí una empresa busca tener un cambio drástico, es necesario hacer uso de sus recursos, de modo que es necesario obtener información sobre las mudas de los procesos y detallar la pérdida de recursos que este genera (humanos y financieros), de modo que, se busque plantear una estrategia que permita mejorar el rendimiento.

Por otro lado, Duque (2017) tomó en consideración que el uso de tecnologías facilita la mejora de procesos, ya que permite aumentar el rendimiento y optimizar recursos, sin embargo, no garantiza que el factor humano pueda explotar su potencial. De igual modo, Molina (2021), expresó que, para innovar un proceso básico o tradicional, es necesario que la empresa busque concretar una estrategia que permita alcanzar el objetivo, de modo que permite repuntarse en el mercado y tenga una mayor ventaja competitiva. Ferrer, et al. (2021), argumentó que para concretar un objetivo y garantizar el éxito de una estrategia es necesario que el

factor humano, tenga un mayor compromiso con la organización de manera que, este dispuesto a trabajar en equipo y tener una comunicación constante, con el fin de saber sí se está realizando correctamente las mejoras o existe un estancamiento en la reingeniería planteada.

También Escobar y Gonzáles (2018) expresaron que la reingeniería de procesos tiene relación con los siguientes factores: (a) Compromiso de alta dirección, siendo un factor que permite aprobar las tecnologías para mejorar los procesos y repotenciar las habilidades del talento humano, de modo que la dirección debe sentirse comprometida con los procesos a implementarse y hacer un seguimiento de los resultados a corto plazo obtenidos. De igual manera, López y Galindo (2022) detallaron que la alta dirección está ligada a tres acciones las cuales son: rediseñar los procesos claves, gestionar el cambio cultural y organizacional, los cuáles permitirán mejorar la estructura e implementar los nuevos procesos entorno a las estrategias y objetivos planteados.

Continuando con lo expuesto por Escobar y Gonzáles (2018) el liderazgo, está relacionado con la reingeniería de procesos, puesto que el líder permite que el trabajador se sienta más comprometido en realizar sus funciones, además, de tener soluciones de forma inmediata ante cualquier problema, por consiguiente, es necesario que la alta dirección cuente con un líder al implementar una mejora en el proceso. También es necesario considerar a la comunicación, puesto que es el medio por el cual se transmite el mensaje y los objetivos que se esperan concretar gracias a la implementación de una mejora en el proceso, la importancia de este factor se basa en que debe existir una comunicación horizontal y vertical en todo el proceso, puesto que de ello depende los resultados esperados y el resurgimiento ante problemas funcionales, en tal sentido, esta comunicación debe originarse desde los altos mandos hasta los niveles más bajos, puesto que todo el funcionamiento empresarial, está implicado dentro de una reingeniería de procesos.

Además, la participación de los empleados: Es la pieza fundamental en la mejora y recambio de un proceso, ya que de ellos depende el desarrollo del mismo y el beneficio que se obtenga de ello, por lo tanto, el factor humano debe adecuarse a las nuevas responsabilidades, funciones y cambio de roles.

Equipos: Es la agrupación de personas que analizan las mudas y optimizan los recursos, buscando que al rediseñar un proceso tenga un mayor porcentaje de éxito.

López (2020) detalló que para implementar una mejora en los procesos es necesario abarcar el consentimiento de los colaboradores por las nuevas normas y regímenes que este conlleva, es decir, tener la aceptación y compromiso de ellos para adaptarse a las nuevas funciones. También Barrios, et al. (2019) hicieron hincapié, que la reingeniería de procesos, permite sustituir los procesos tradicionales, innovándolos para alcanzar resultados más concretos y mejores, sin embargo, las tareas o funciones de los colaboradores no está enlazado a los resultados ya que de ello depende el compromiso y la adaptabilidad que tengan entorno al nuevo funcionamiento.

Recopilando la información ya expuesta se puede decir que la reingeniería de procesos ayuda a alcanzar mejoras espectaculares en situaciones críticas de rendimiento como rapidez, calidad, costos, entre otros, permitiendo a la empresa repotenciarse y poder seguir surgiendo en el mercado.

En tal sentido, se tomó como dimensiones lo expuesto Silva, et al. (2020): Como primera dimensión se habla sobre la Identificación de procesos, indicaron que es aquello que permite identificar las fallas en los procesos, basándose en las consecuencias y antecedentes que lo ocasiona, permitiendo que puedan ser remodelados, dejando un mayor flujo del trabajo; para que se pueda identificar un proceso fallido es necesaria la integración y compenetración del factor humano de manera conjunta en una determinada área; Indicadores: Modelación de procesos, integración y flujo de trabajo

La segunda dimensión que trata sobre la implementación de procesos, detalló que es aquella innovación que se realiza a un proceso determinado permitiendo mejorarlo, además de generar una mayor competencia laboral y organizacional, logrando disminuir el tiempo estimado del proceso productivo de una mayor capacidad intelectual del factor humano; Indicadores: Mejorar procesos, competitividad e innovación.

Finalmente, la tercera dimensión se basa en la mejora continua, manifestaron que está ligada netamente al rendimiento del recurso humano, donde prevalecen la calidad administrativa y la facultad para poder rediseñar un proceso que permita obtener una mejora inmediata y constante en la organización; Indicadores: Rendimiento, calidad administrativa y rediseño del proceso.

Para la variable productividad, se tomó como en cuenta como teoría relacionada al tema las relaciones humanas y calidad total, en este sentido esta teoría estudia a la organización no como tal sino como un grupo de personas, de manera que permite que el trabajador sea autónomo en sus decisiones y no solo acepte ordenes de su superior, es decir, el colaborador tiene la facultad de buscar sus estrategias de desempeño laboral permitiendo mejorar su productividad.

Asimismo, la teoría de la calidad, ya que, permite el desarrollo de estrategias de supervivencia en una empresa generando su crecimiento y aumentando su rentabilidad debido a los niveles de producción y la aceptación de los clientes por el producto o servicio ofrecido.

Como definiciones conceptuales se citó a Herrera, et al. (2018) la productividad se caracteriza por los recursos utilizados y la cantidad de productos obtenidos, es por ello que se considera que tan eficaz es una empresa para hacer uso de sus recursos humanos y financieros y que tan eficiente es para cumplir con las demandas del mercado o del cliente. También, Zambrano y Almeida (2017) mencionaron que es todo sistema de operación de bienes y servicios, medido por los resultados obtenidos y los recursos utilizados, además de ser de vital importancia para la permanencia de la empresa en el mercado.

Asimismo, Coello (2021) detalló que una mejora del proceso productivo conlleva a hacer un análisis de los recursos utilizados y la cantidad de bienes o servicios obtenidos, enfatizando el tiempo de elaboración o demora del factor humano, es por ello que, al tratar sobre temas de productividad se relaciona directamente entre lo producido y los recursos utilizados.

Del mismo modo, Tenorio, et al. (2020) hicieron hincapié a la relación entre los bienes y servicios producidos y los recursos utilizados, basándose en el uso eficiente de los recursos humanos, económicos, informativos, etc. Además, de considerar el factor tiempo y lo estimado para cumplirse.

Basándonos en lo expuesto por dichos autores se tomó en cuenta las dimensiones expuestas por Herrera, et al. (2018). En la dimensión 1 que trata sobre la eficiencia, detallaron que es la capacidad para llevar a cabo una función o el cumplimiento de ello, permitiendo cumplir con los objetivos organizacionales, sin dejar de lado el factor calidad. Indicadores: Capacidad, calidad y objetivos.

La dimensión 2 que es la eficacia, los autores mencionan que es la capacidad para producir, basándose en técnicas y herramientas, los cuales permitirán llegar a la meta determinada. Indicadores: Técnicas, herramientas y metas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

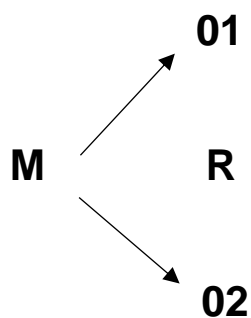
La investigación tomó en consideración el tipo aplicado, debido a la búsqueda de soluciones entorno al problema expuesto. Por consiguiente, Zacarías (2020) argumentó que este tipo se encarga de dar solución a un problema presentado, además de enriquecer el desarrollo científico y cultural.

3.1.2. Diseño de investigación:

- **Diseño no experimental:**

Debido a que no se manipuló las variables, se tomó en consideración al diseño no experimental, de modo que es complementado con el corte transversal, ya que, la medición se efectuó en un solo instante. Por lo tanto, Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que este tipo de diseño observa como se va desarrollando la variable sin existir manipulación alguna y el corte transversal, es la temporalidad que se toma en cuenta para medir.

Asimismo, se utilizó el nivel relacional, puesto que, se busca la posible relación que se pueda dar entre las variables consideradas en esta investigación. En tal sentido, Hernández y Mendoza (2018) indicaron que permite demostrar la relación dada entre dos variables sin interferir una de otra, además de describir sus características de manera natural.



Donde:

M = Muestra de colaboradores

01 = Variable Reingeniería de procesos

02 = Variable Productividad

R = Posible relación

Finalmente, el enfoque fue cuantitativo, puesto se busca comprobar las hipótesis planteadas, además de hacer uso de métodos estadísticos. Zacarías (2020) definió que, al utilizar este enfoque, se podrá analizar los datos recolectados de manera estadística, permitiendo responder a las preguntas planteadas, y comprobar las hipótesis.

Y el método a considerarse fue el método hipotético deductivo, debido a la confrontación de conclusiones obtenidas, basándose en la realidad.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Reingeniería de procesos

- **Definición conceptual:**

La Reingeniería de procesos según Silva, et al. (2020) la reingeniería es vital para las empresas que identifican mudas en sus procesos, es por ello que, toda empresa que busca sobresalir en un mercado o mantenerse vigente implementa mejoras que permitan elevar los niveles de productividad, optimización de costos, periodo de tiempo, entre otros, permitiendo una mejora continua de sus colaboradores y de la empresa.

- **Definición operacional:**

La reingeniería de procesos permite tener un desarrollo más óptimo para ello es necesario identificar el proceso, implementarlo buscando una mejora continua. Las dimensiones que la componen son: Identificación de procesos, Implementación de procesos y mejora continua, siendo cuantificadas mediante 10 ítems, bajo la medida ordinal.

- **Indicadores:**

Dimensión 1: Identificación de procesos; Indicadores: Modelación de procesos Integración y flujo de trabajo. Dimensión 2: Implementación de Procesos;

Indicadores: Mejorar procesos, competitividad e innovación. Dimensión 3: Mejora Continua; Indicadores: Rendimiento, calidad administrativa y rediseño del proceso.

- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Productividad

- **Definición conceptual:**

La variable productividad según Herrera, et al. (2018) La productividad se caracteriza por los recursos utilizados y la cantidad de productos obtenidos, es por ello que se considera que tan eficaz es una empresa para hacer uso de sus recursos humanos y financieros y que tan eficiente es para cumplir con las demandas del mercado o del cliente.

- **Definición operacional:**

La variable productividad laboral es categórica y se mide a través de las dimensiones, estos son: eficiencia y eficacia. Las dimensiones que la componen son: Eficiencia y eficacia, siendo cuantificadas mediante 10 ítems, bajo la medida ordinal

- **Indicadores:**

Dimensión 1: Eficiencia; Indicadores: Capacidad, calidad y objetivos;

Dimensión 2: Eficacia; Indicadores: Técnicas, herramientas y metas.

- **Escala de medición:** Ordinal

Se realizó una matriz de operacionalización en el anexo 2.

3.3. Población y unidad de análisis

3.3.1. Población:

Por lo tanto, el censo población tomado en cuenta fue 50 colaboradores. Hernández y Mendoza (2018) argumentaron que el censo poblacional tiene como característica abarcar todos los elementos que la comprenden.

- **Criterio de inclusión:** Los colaboradores de ambos sexos de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C.
- **Criterio de exclusión:** Aquellas personas que no laboran para la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C.

3.3.2. Unidad de análisis:

Los colaboradores de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se tomó en consideración la técnica de la encuesta, para recolectar datos de la población, es por ello que Pereyra (2020) manifestó que permite el acopio de datos de los elementos de un campo investigador.

Y el instrumento utilizado fue el cuestionario; el autor ya antes mencionado expresó que permite recolectar los datos para luego procesarlos, por lo tanto, los ítems a considerarse para dicha acción son 20, siendo distribuidos en 10 para cada variable. Constituyendo los siguientes niveles de respuestas: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

Toda investigación debe considerar el proceso de validez, por consiguiente, Pereyra (2020) indica que la validez es la demostración del uso correcto del instrumento además de permitir visualizar si presenta errores, de modo que permita obtener y recopilar información clara y precisa de la población. Por lo tanto, la validez del instrumento fue sometida al criterio de tres expertos en el tema.

Tabla 1. Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Edgar Laureano, Lino Gamarra	Aplicable
Doctor	Mairena Fox Petrolina Liliana	Aplicable
Doctor	Jiménez Calderón Cesar Eduardo	Aplicable

La confiabilidad según Zacarías (2020) es aquellos constructos inherentes que permiten que una investigación sea exacta y determinante para medir una variable, Por consiguiente, se aplicó una prueba piloto y la prueba Alfa de Cronbach a 10 colaboradores del mismo rubro que presenta la empresa Risa Ingenieros, dando como resultado que el nivel de confiabilidad fue muy fuerte debido al resultado de 0,909.

3.5. Procedimientos

Debido a la actualidad que se atraviesa se utilizó la recopilación de datos de forma presencial y utilizando la herramienta Google Forms. Permitiendo adjuntar los datos para luego ser procesados a una base de datos en Excel, para ello fue necesario considerar como primera acción a realizar, la elaboración del instrumento recolector, luego validarlo mediante expertos y finalmente conseguir el permiso de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C. para la aplicación de ella. Finalmente, los datos serán procesados de manera estadística mediante el uso del programa SPSS.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos considerados en esta investigación son: Análisis descriptivo: Ya que se busca describir la variable de manera natural, en tal sentido Baena (2017) manifestó que permite describir el desenvolvimiento de la variable de forma natural. Para ello es necesario el uso de tablas de frecuencia y porcentajes.

Entorno, al método de análisis inferencial el autor Baena (2017) indica que es el procesamiento de datos de forma estadística, por lo cual se aplicó el estadístico Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Hernández y Mendoza (2018) expresaron que los aspectos éticos que posee una investigación deben acaparar el respeto, también la acumulación de conocimientos para la solución de problemas, en tal sentido, se consideró como pieza fundamental respetar las reglas y lineamientos brindados por la universidad, además de utilizar el manual APA proporcionado por el docente; finalmente, el respeto por los derechos de autor, la confidencialidad de los encuestados y los principios éticos.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 2. Datos estadísticos de la variable Reingeniería de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
		fi	%
Válido	Deficiente	16	32.0
	Regular	20	40.0
	Optimo	14	28.0
Total		50	100.0

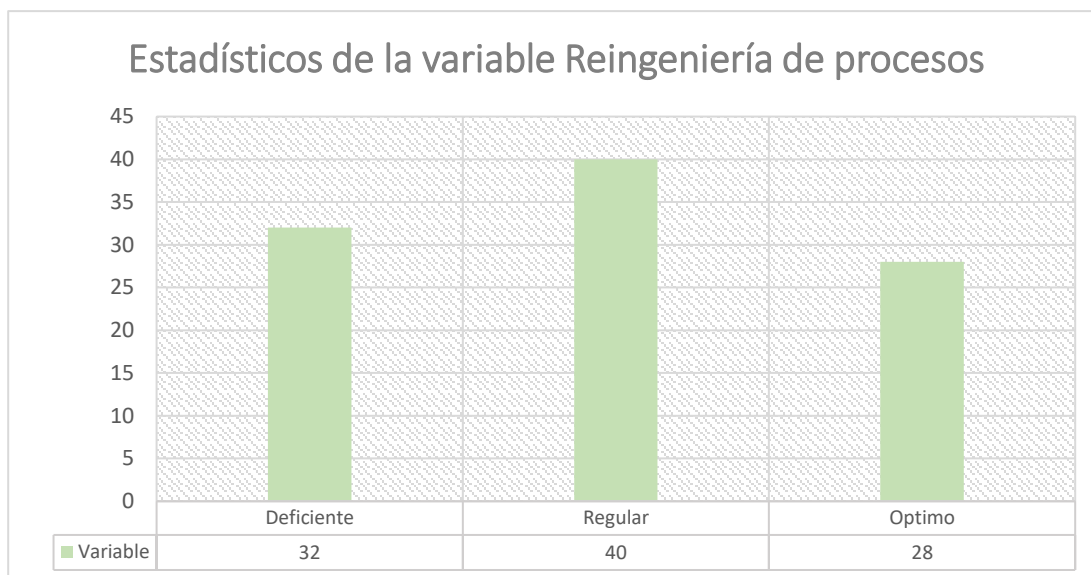


Figura 1. Detalle grafico de la variable Reingeniería de procesos

Interpretación: La Tabla 2 y Figura 1, demuestran que el 40% de personas encuestadas manifestaron que la reingeniería de procesos se encuentra en un nivel regular, el 32% argumenta que es deficiente y el 28% óptimo.

Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable Reingeniería de procesos

Niveles	Identificación de procesos		Implementación de procesos		Mejora continua	
	fi	%	fi	%	Fi	%
Válido Deficiente	21	42.0	17	34.0	15	30.0
Regular	18	36.0	21	42.0	21	42.0
Optimo	11	22.0	12	24.0	14	28.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0

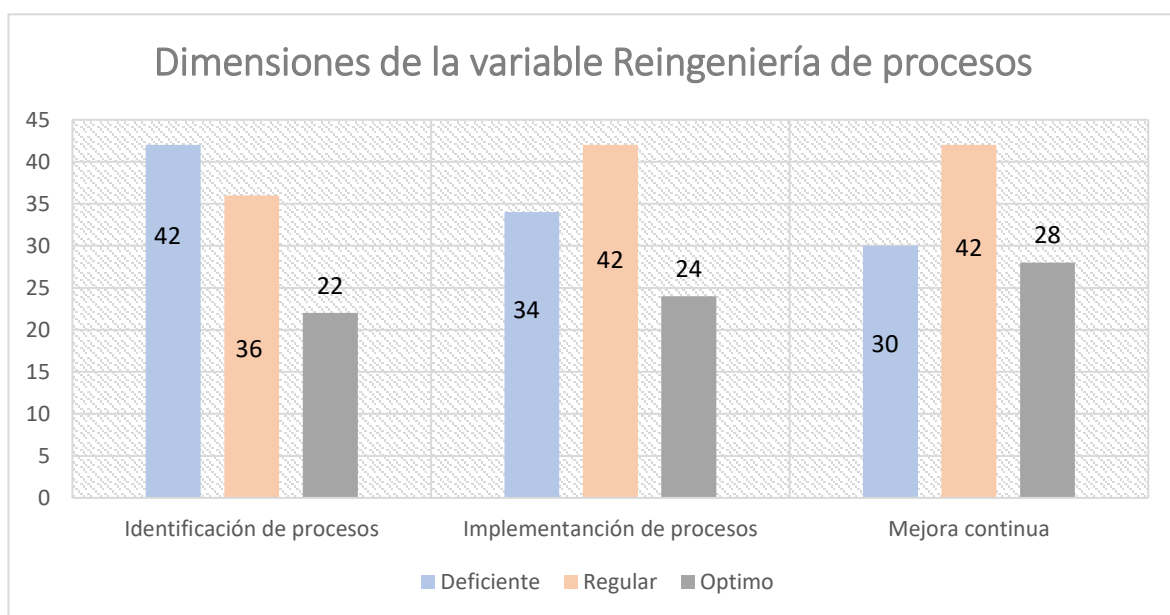


Figura 2. Detalle grafico de las frecuencias de las dimensiones identificación de procesos, implementación de procesos y mejora continua

Interpretación: Se resaltan los valores más altos en la Tabla 3 y Figura 2, demostrando que el 36% de encuestados argumentaron una regular identificación de procesos, en el mismo nivel el 42% con respecto a la dimensión implementación de procesos y finalmente, el 42% detallaron una regular mejora continua.

Tabla 4. Datos estadísticos de la variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje
		fi	%
Válido	Deficiente	17	34.0
	Regular	18	36.0
	Optimo	15	30.0
Total		50	100.0

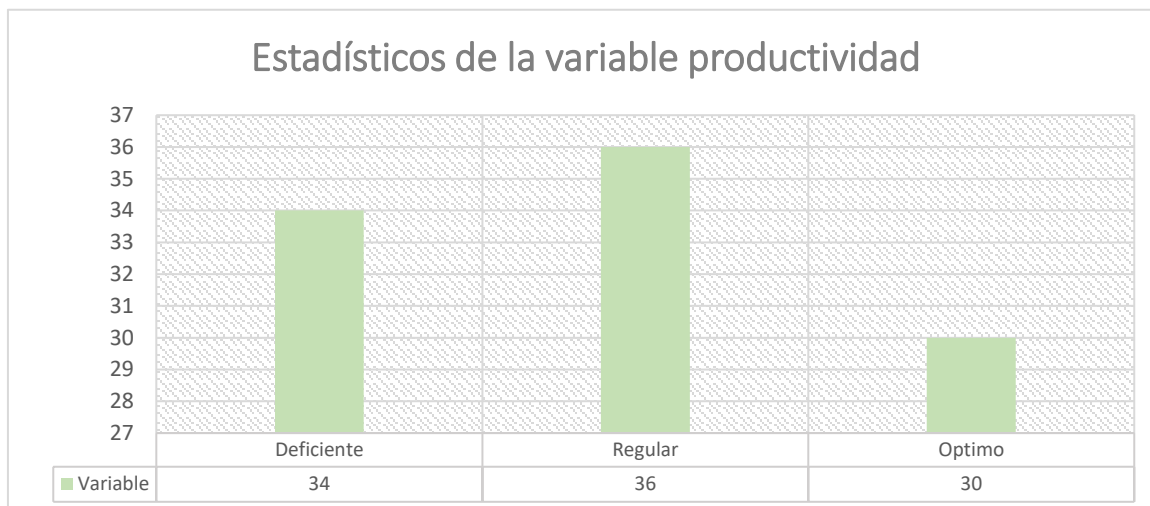


Figura 3. Detalle grafico de la variable productividad

Interpretación: Se evidencia en la tabla 4 y figura 3, que la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales es regular (36%), asimismo el 34% de encuestados detallaron un nivel deficiente y el 30% un nivel óptimo.

Tabla 5. Niveles de las dimensiones de la variable productividad

	Niveles	Eficiencia		Eficacia	
		fi	%	fi	%
Válido	Deficiente	16	32.0	18	36.0
	Regular	19	38.0	20	40.0
	Optimo	15	30.0	12	24.0
Total		50	100.0	50	100.0

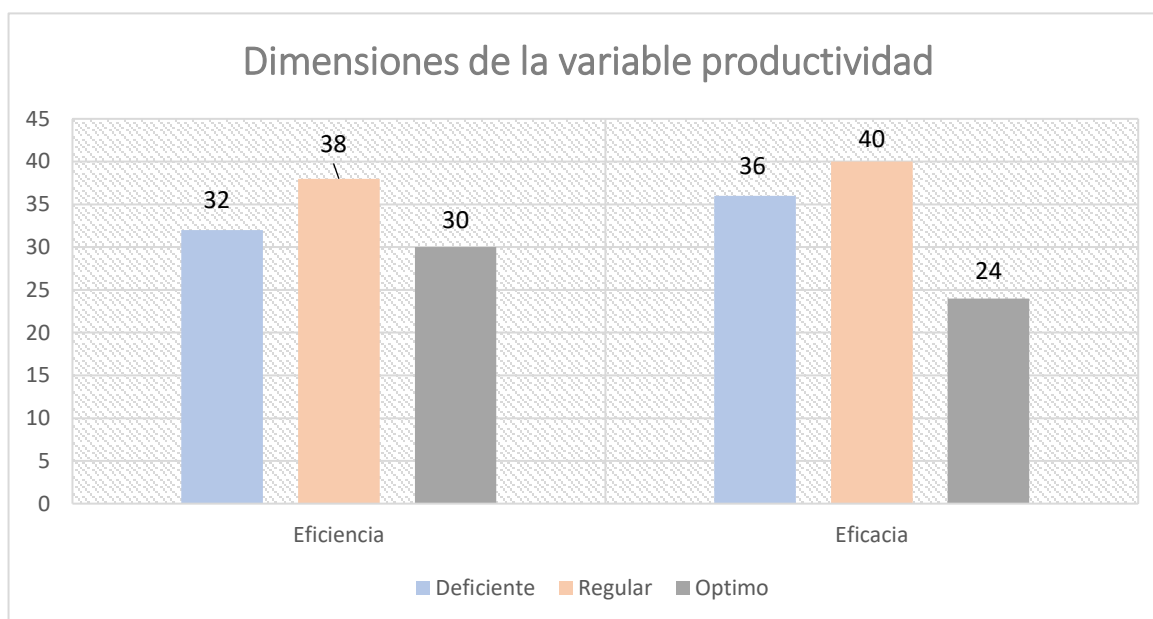


Figura 4. Detalle grafico de las frecuencias de las dimensiones eficiencia y eficacia

Interpretación: Se resaltan los valores más altos en la Tabla 5 y Figura 4, demostrando que el 38% de encuestados argumentaron una regular eficiencia en la productividad de la empresa Risar Ingenieros Estructurales y el 40% expresaron una regular eficacia en la productividad de la empresa.

Prueba de hipótesis

La regla de decisión y niveles de correlación son detallados en el Anexo 7

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la reingeniería de procesos y la productividad de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022.

H0: No existe relación entre la reingeniería de procesos y la productividad de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022.

Tabla 6. *Correlación entre las variables reingeniería de procesos y productividad*

		Correlaciones		
			Reingeniería de Procesos	Productividad
Rho de Spearman	Reingeniería de Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.919**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	.919	1.000
		Sig (bilateral)	.000	.
		N	50	50

La tabla 6, permite evidenciar que el nivel de correlación obtenido fue muy fuerte, producto del valor de 0,919 (Rho de Spearman), esto se dio debido a la Sig. = 0.00 siendo < 0.05, en tal sentido se acepta la Hg y se rechaza la H0.

Hipótesis específicas

Tabla 7. *Correlación de las dimensiones de la variable reingeniería de procesos y la variable productividad*

		Identificación de procesos	Implementación de procesos	Mejora continua
Rho de Spearman	Productividad	,961**	,930**	,607**
	Coeficiente de correlación			
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	50	50	50

Los resultados alcanzados en la Tabla 7, permiten evidenciar que en todos los casos la Sig. = 0.00 por tal motivo, se acepta la Ha y se rechaza H0, en tal sentido el valor obtenido entre la variable productividad y la dimensión identificación de procesos fue 0,961 demostrando una muy fuerte correlación, en el mismo nivel se encuentra la variable ya antes mencionada y la dimensión implementación de procesos con un valor de 0,930 y finalmente la mejora continua con la variable ya antes considerada demostró una moderada correlación entre ambas.

V. DISCUSIÓN

En este punto, se realiza un contraste de resultados entre los alcanzados en esta investigación con los propuestos por otros autores, tomando en consideración los aspectos metodológicos y fuentes teóricas.

En tal sentido, la investigación buscó determinar la relación entre la reingeniería de procesos y la productividad de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022, alcanzado una Sig. = 0.00 siendo < 0.05 (regla de decisión), en tal sentido, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, obtenido el nivel de correlación muy fuerte, debido al valor de 0.919, permitiendo demostrar la relación entre ambas variables.

Por tal motivo, la reingeniería de procesos tiene relación con productividad, ya que una adecuada reingeniería de procesos permite mejorar la eficiencia y eficacia de los colaboradores entorno a su productividad.

Entorno a lo ya expresado, se rechazó la H_0 y se acepta H_a , planteadas en esta investigación, haciendo hincapié a la relación hallada entre la reingeniería de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales ubicada en el distrito de los Olivos.

Los resultados alcanzados son comparados con los de Maldonado (2018) quien demostró la relación entre la gestión interna de procesos y la productividad, dado que, la Sig. = 0.000 y el nivel correlativo muy fuerte, puesto que el valor fue 0,946 (Rho de Spearman). Asimismo, Freire (2019) expresó que crear estrategias basadas en el rediseño de procesos permite optimizar el tiempo desperdiciado en los procesos, aumentando los recursos humanos y económicos.

Es por ello que, haciendo referencia al análisis de los resultados obtenidos, se afirma que mientras la reingeniería de procesos permite elevar la productividad de una empresa, ya que, permite eliminar las mudas de los procesos.

Entorno al primer objetivo específico, la investigación buscó determinar la relación entre la identificación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022, alcanzado una Sig. = 0.00 siendo

< 0.05 (regla de decisión), en tal sentido, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, obtenido el nivel de correlación muy fuerte, debido al valor de 0.961, permitiendo demostrar la relación entre la variable y dimensión.

Por tal motivo, la identificación de procesos tiene relación con la productividad, basándose en las mudas que generan los procesos y como estos afectan directamente a la productividad de la empresa.

Entorno a lo ya expresado, se rechazó la H_0 y se acepta H_a , planteadas en esta investigación, haciendo hincapié a la relación hallada entre la identificación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales ubicada en el distrito de los Olivos.

Los resultados alcanzados son comparados con los de Pilco (2020) quien demostró la relación entre la reingeniería de procesos y gestión administrativa, dado que, la Sig. = 0.000 y el nivel correlativo moderado, puesto que el valor fue 0,623 (Rho de Spearman). Asimismo, Fernández (2018) concluyó que el 30% de la productividad de la empresa es limitada debido a sus métodos tradicionales de procesos.

Es por ello que, haciendo referencia al análisis de los resultados obtenidos, se afirma que identificar las deficiencias de un proceso a tiempo permite ser más eficiente en la producción y por ende aumentar el rendimiento de la productividad.

Para el segundo objetivo específico, la investigación buscó determinar la relación entre la implementación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022, alcanzado una Sig. = 0.00 siendo < 0.05 (regla de decisión), en tal sentido, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, obtenido el nivel de correlación muy fuerte, debido al valor de 0.930, permitiendo demostrar la relación entre la variable y dimensión.

Por tal motivo, la implementación de procesos tiene relación con la productividad, ya que, al implementar un nuevo proceso se puede aumentar la productividad, basándose en la eficiencia y eficacia que logre luego de haber sido implementada.

Entorno a lo ya expresado, se rechazó la H_0 y se acepta H_a , planteadas en esta investigación, haciendo hincapié a la relación hallada entre la implementación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales ubicada en el distrito de los Olivos.

Los resultados alcanzados son comparados con los de Echevarría (2016) quien demostró la relación entre la reingeniería de procesos y competitividad, dado que, la Sig. = 0.000 y el nivel correlativo considerable, puesto que el valor fue 0,741 (Rho de Spearman). Asimismo, Godoy (2018) concluyó que la reingeniería de procesos aumentó un 29.27% la productividad, siendo considerado como el nuevo valor, ya que antes de aplicar dicha reingeniería se obtuvo un porcentaje de 24.60%.

Es por ello que, haciendo referencia al análisis de los resultados obtenidos, se afirma que se debe implementar un adecuado proceso para garantizar una mayor eficacia en la producción, de manera que, un proceso correctamente implementado no origina mudas en los procesos.

Finalmente, para el tercer objetivo, la investigación buscó determinar la relación entre la mejora continua y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022, alcanzado una Sig. = 0.00 siendo < 0.05 (regla de decisión), en tal sentido, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, obtenido el nivel de correlación muy fuerte, debido al valor de 0.607, permitiendo demostrar la relación entre la variable y dimensión

Por tal motivo, la mejora continua tiene relación con la productividad, ya que mientras más mejoras existan en un proceso, se obtendrá mejores beneficios económicos, sin embargo, estos pueden resultar costos, no obstante, al relacionarlos con la productividad mejorar un proceso productivo permite aumentar la rentabilidad de una empresa.

Entorno a lo ya expresado, se rechazó la H_0 y se acepta H_a , planteadas en esta investigación, haciendo hincapié a la relación hallada entre la mejora continua y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales ubicada en el distrito de los Olivos.

Los resultados alcanzados son comparados con los de Tantaruna (2017) quien demostró la relación entre los procesos administrativos y desempeño laboral, dado que, la Sig. = 0.000 y el nivel correlativo considerable, puesto que el valor fue 0,782 (Rho de Spearman). Asimismo, Reynaldo (2019) concluyó que la productividad aumento en un 8.15% a comparación del periodo anterior debido a la reingeniería de procesos implementada.

Es por ello que, haciendo referencia al análisis de los resultados obtenidos, se afirma que la mejora continua permite que un proceso se optimice, es decir, la implementación de nuevas tecnologías y la capacitación a los colaboradores, elevan la productividad y disminuyen los costos de producción.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se pudo cumplir con el objetivo general de esta investigación que buscó demostrar la relación entre la reingeniería de procesos y la productividad, ya que se obtuvo un nivel de correlación muy fuerte entre ambas variables, producto del valor de 0,919, además de aceptarse la H_g y rechazarse la H₀ puesto que la Sig. fue < 0.05.

Segunda: Se pudo cumplir con el objetivo específico 1 de esta investigación que buscó demostrar la relación entre la identificación de procesos y productividad, ya que se obtuvo un nivel de correlación muy fuerte entre la dimensión y variable, producto del valor de 0,961, además de aceptarse la H_g y rechazarse la H₀ puesto que la Sig. fue < 0.05.

Tercera: Se pudo cumplir con el objetivo específico 2 de esta investigación que buscó demostrar la relación entre la implementación de procesos y productividad, ya que se obtuvo un nivel de correlación muy fuerte entre la dimensión y variable, producto del valor de 0,930, además de aceptarse la H_g y rechazarse la H₀ puesto que la Sig. fue < 0.05.

Cuarta: Se pudo cumplir con el objetivo específico 3 de esta investigación que buscó demostrar la relación entre la mejora continua y productividad, ya que se obtuvo un nivel de correlación moderado entre la dimensión y variable, producto del valor de 0,607, además de aceptarse la H_g y rechazarse la H₀ puesto que la Sig. fue < 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la parte administrativa de la empresa Risar Ingenieros Estructurales analizar los procesos que obstaculicen la productividad de la empresa, con el fin de redefinirlos y mejorarlos permitiendo obtener una mayor rentabilidad a futuro.

Segunda: Se recomienda a la parte administrativa de la empresa Risar Ingenieros Estructurales realizar un análisis exhaustivo que permita identificar los procesos que generan mudas, de modo que, se planteará nuevas estrategias de rediseño de procesos para obtener un mejor aprovechamiento del recurso humano.

Tercera: Se recomienda a la parte administrativa de la empresa Risar Ingenieros Estructurales diseñar estrategias de implementación de proceso con el propósito de tener una mejora continua que permita cumplir con los objetivos planteados en corto plazo.

Cuarta: Se recomienda a la parte administrativa de la empresa Risar Ingenieros Estructurales crear grupos laborales de alto rendimiento que permitan mejorar constantemente la productividad de la empresa (reducción de costos), además capacitarlos constantemente para la detección de posibles problemas en el proceso de producción e incumplimiento de objetivos.

REFERENCIAS

- Banea, G. (2017) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodos+de+análisis+de+datos+2017&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjAl8DJ5uX3AhUwjJUCHXSeA-oQ6AF6BAGEEAI#v=onepage&q&f=false> [ISBN: 9786077440031]
- Barrios, K., Contreras, J. y Olivero, E. (2019) La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. DOI: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>.
- Coello, R. (2021). Improvement of productivity in the production of footwear in the company "Facalsa" in the city of Ambato, through the standardization of times. *Latin Science Multidisciplinary Scientific Journal*, 5(5), 7798-7807. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.876
- Córdova, J. (2020) Reengineering of the process in the commercialization of dairy products in SMEs in the city of Riobamba. *mktDESCUBRE*, 15. Recuperado de: <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/view/471> [DOI: [#](http://dx.doi.org/10.36779/mktdescubre/v#.)]
- Duque, O. (2017) Process reengineering: a management tool for innovation and quality improvement in organizations. *Latín American Administration Notebooks*, 11(2): 91-99. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344006.pdf> [ISSN: 1900-5016]
- Echevarría, L. (2016) La relación entre la reingeniería de procesos y la competitividad de las MYPES del Centro Comercial Unicachi, Los Olivos, 2016. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/2361>
- Escobar, B. and Gonzáles, J. (2018) Business process reengineering: analysis and discussion of critical factors through a case study. *European journal of business management and economics*. 16(3): 93-114. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2504835.pdf> [ISSN: 1019-6838]
- Fernández, I. (2018). Reingeniería de los procesos de gestión editorial para

mejorar la productividad del proyecto Editando S.A. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/20.500.12996/3790>

Ferrer, B., Villalobos, R. and Barbosa, E. (2021) Reengineering for the competitiveness of a construction company. *Venezuelan Management Magazine*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.37960/revista.v1i2.9692>

Freire, M. (2019) La Reingeniería de Procesos y su incidencia en la Productividad de los Servicios de Apoyo del Hospital Provincial General de Latacunga. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6351>

Godoy, I. (2018) Reingeniería de Procesos para Mejorar la Productividad en una Empresa de Cervecería Artesanal. [Tesis de grado, Universidad de Buenos Aires]. Obtenido de: <https://repositorio.uba.edu.pe/handle/20.500.12848/823>

García, M. y Pérez, J. (2017) Marco para la aplicación de mejoras radicales en los procesos durante la implementación y certificación de sistemas de gestión de la calidad. [Tesis de titulación, Universidad de la Costa]. Obtenido de: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/341/1140874725%20-%201143425278.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, J. (2013) Reingeniería de procesos empresariales: teoría y práctica de la reingeniería de la empresa a través de su estratégica, sus procesos y sus valores corporativos. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=TeveTol-e5MC&dq=reingenier%C3%ADa%20de%20procesos%20doi%20issn&source=gbs_similarbooks [ISBN: 8489786461, 9788489786462]

Hammer, M. y Champy J. (1994) *Reingeniería*. Dirección Editorial María del mar Ravassa G. Edición Armando Bernal M. y Lucrecia Monáez T. Diseño de cubierta Carmen Elisa Acosta. Edición original en inglés Reengineering the corporation a manifestó for business Revolution de Michael Hammer y James Champy. Apartado aéreo 53550 Bogotá Colombia Editorial Norma Sa1994.226. PP. ISBN: 958-04-2650-3.

Hernández, R y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=GH1dwAEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjwjpul5OX3AhUCD9QKHeZGCGoQ6AF6BAglEAE> [ISBN: 1456261983, 9781456261986]

- Herrera, T. Granadillo, E. y Gómez, J. (2018) La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Johansson, H. (2015) Reingeniería de procesos de negocios. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=GafOAAAACAAJ&dq=reingenier%C3%A9+de+procesos+doi+issn&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQsoymo7P7AhUwH7kGHQucDIgQ6AF6BAglEAE> [ISBN: 9681849051, 9789681849054]
- Lizarbe, J. y Aguilar, M. (2020) Metodología aplicada a la mejora de procesos utilizando herramientas de innovación. *Ingeniería Industrial*, (039), 165-186. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2020.n039.4920>
- López, G. (2020) Reingeniería: Una nueva estrategia para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones de metalmecánica. *Revista Colombiana De Ciencias Administrativas*, 2(2), 78–93. DOI: <https://doi.org/10.52948/rcca.v2i2.171>
- López, M. and Galindo, M. (2022) A systems approach to the redesign of a business process reengineering methodology. *Management and Strategy Magazine* (16), 30-36. DOI: <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/1999n16/Lopez>
- Maldonado, E. (2018) Gestión interna de procesos y su influencia en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel – 2018. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24589>
- Manganelli, R. y Klein, M. (1995). *Como hacer Reingeniería*. Edición Armando Bernal y María Lucrecia Monáñez, diseño de cubierta Mónica Bothe Edición original en inglés The Reengineering Handboock Apartado aéreo 53550, Bogotá Colombia Editorial Norma Sa. 1995.349. PP. ISBN 958-04-3025-X.
- Molina, A. (2021) Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industrial Data*, 24(1), 7-22. DOI: <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>

- Pereyra, L. (2020) *Metodología de la investigación*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false [ISBN: 9786078682225]
- Pérez, G., Gisbert, V. Y Pérez, E. (2017) *Reingeniería de procesos. 3C Empresa*, 81-91. Recuperado de: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_10.pdf [DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.81-91>]
- Pérez, J. (2012) *Gestión por procesos*. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&dq=reingenier%C3%ADa%20de%20procesos%20doi%20issn&source=gbs_similarbooks [ISBN: 8473566971, 9788473566971]
- Pilco, G. (2020) *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa en TECNOMIN DATA, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42781>
- Rajadel, M. y Sánchez, L. (2015) *Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad*. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=IR2xgdsmdUoC&printsec=frontcover&dq=reingenier%C3%ADa+de+procesos+doi+issn&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQsoymo7P7AhUwH7kGHQucDIgQ6AF6BAgCEAl#v=onepage&q&f=false>
- Reynaldo, E. (2019) *Aplicación de la reingeniería de procesos para mejorar la productividad en una empresa*. [Tesis de grado, Universidad de Buenos Aires]. Obtenido de. <https://repositorio.uba.edu.pe/handle/2250/3243910>
- Robbins P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editor Enrique Quintanar Duarte, décima53519 Naucalpan de Juárez Edo de México Edición 2004. 291. pp. ISBN: 970-26-0423-0.
- Saldaña, O. (2017) *Gestión administrativa y reingeniería de una empresa constructora ubicada en el distrito de Santiago de Surco en el año 2017*. [Tesis

- de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/9157>
- Serrano, L. y Ortiz, N. (2021) Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 13-22. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232012000400003 [ISSN: 0123-5923].
- Silva, M., Rivera, L. y Giraldo, M. (2020) Reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2–11. <https://doi.org/10.22463/24221783.2551>
- Tantaruna, E. (2017) Reingeniería de procesos administrativos y su relación con el desempeño laboral de la empresa ZYTAL S.A.C, distrito de San Martín De Porres, año 2017. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/2707>
- Tenorio, G., Gaibor, J., Gómez, I. y Acosta, M. (2020) Calidad y productividad en los diferentes procesos de Six – Sigma. *Revista Científica Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 5(4), 181-189. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i4.302>
- Urtecho, J. y Chilón, M. (2019) Modelos de gestión empresarial: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Revista administrativa*. 12(4): 1-23. Recuperado de: <https://1library.co/document/y-modelos-gestion-empresarial-revision-sistemica-literatura-cientifica-ultimos.html> [ISSN: 1913-6724].
- Velasco, P. (2015) Gestión de la calidad orientada a los procesos. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=f0CfkKxSmhUC&dq=reingenier%C3%ADa%20de%20procesos%20doi%20issn&source=gbs_similarbooks [ISBN: 8473561988, 9788473561983]
- Véliz, M., Salas, L., Jiménez, M. y Guerra, A. (2018) LA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS: Conceptos Claves en el Siglo XXI. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=pO5MDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=reingenier%C3%ADa+de+procesos+doi+issn&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjQsoymo7P7AhUwH7kGHQucDlqQ6AF6BAgGEA
l#v=onepage&q&f=false

- Zacarías, H. (2020) *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ&dq=metodologia+d+e+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y [ISBN: 9798656825252]
- Zambrano, O. y Almeida, O. (2017) Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. *Desarrollo gerencial*, 10(2): 26-36. DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.10.2.3033>
- Zamora, M., García, B. y Olgún, J. (2022) Modelación de factores en la integración de las TICS en una reingeniería de procesos dentro de una IES”, *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, 8:15-30. <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/28-febrero2022/tics>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Qué relación existe entre la reingeniería de procesos y la productividad de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022?	Determinar la relación entre la reingeniería de procesos y la productividad de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022	Existe relación entre la reingeniería de procesos y la productividad de la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022	Variable Independiente / Variable 1: Reingeniería de procesos Dimensiones: a) Identificación de procesos b) Implementación de procesos c) Mejora continua Variable dependiente / Variable 2: Productividad a) Eficiencia b) Eficacia	Tipo de estudio Descriptivo - Correlacional Aplicada y de enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal. Área de estudio: Risar Ingenieros Estructurales S.A.C. Los Olivos – 2022. Población y muestra Población: 50 colaboradores Muestra: Censal Instrumento: Encuesta Técnica: Cuestionario Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 26 (versión en español)
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
1) ¿Qué relación existe entre la identificación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022?	1) Determinar la relación entre la identificación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022	1) existe relación entre la identificación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022		
2) ¿Qué relación existe entre la implementación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022?	2) Determinar la relación entre la implementación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022	2) existe relación entre la implementación de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022		
3) ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022?	3) Determinar la relación entre la mejora continua y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022	3) existe relación entre la mejora continua y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022		

Anexo N.º 3 - DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
RISAR INGENIEROS ESTRUCTURALES S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: MIRIAM ESTEFA SANTIAGO PONCIANO	
Nombres y Apellidos JUAN LUIS RIVERA HURTADO	DNI: 43219371

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Reingeniería de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C - Los Olivos 2022	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos EVLIN LIZ RODRIGUEZ MENDOZA	DNI: 72673341

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:
Los Olivos, 10 de Junio del 2022

RISAR INGENIEROS ESTRUCTURALES S.A.C

 MIRIAM ESTEFA SANTIAGO PONCIANO
 REPRESENTANTE LEGAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización

Operacionalización de la variable: Reingeniería de Procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Reingeniería de procesos	La reingeniería de procesos se define como: "vital para las empresas que identifican mudas en sus procesos, es por ello que, toda empresa que busca sobresalir en un mercado o mantenerse vigente implementa mejoras que permitan elevar los niveles de productividad, optimización de costos, periodo de tiempo, entre otros, permitiendo una mejora continua de sus colaboradores y de la empresa" (Silva, et al. 2020).	La reingeniería de procesos permite tener un desarrollo más óptimo para ello es necesario identificar el proceso, implementarlo buscando una mejora continua.	Identificación de procesos	Modelación de Procesos	1	Ordinal El registros está compuesto por 10 respuestas de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre= 5
				Integración	2	
				Flujo de Trabajo	3	
			Implementación de procesos	Mejora de Procesos	4	
				Competitividad	5-6	
				Innovación	7	
			Mejora continua	Rendimiento	8	
				Calidad Administrativa	9	
				Rediseño del Proceso	10	

Operacionalización de la variable: Productividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Productividad	La productividad se define como: “la caracterización de los recursos utilizados y la cantidad de productos obtenidos, es por ello que se considera que tan eficaz es una empresa para hacer uso de sus recursos humanos y financieros y que tan eficiente es para cumplir con las demandas del mercado o del cliente” (Herrera, et al. 2018).	La variable productividad laboral es categórica y se mide a través de las dimensiones: Eficiencia y Eficacia.	Eficiencia	Capacidad	11-12	Ordinal El registros está compuesto por 10 respuestas de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Calidad	13	
				Objetivos	14-15	
			Eficacia	Técnicas	16	
				Herramientas	17-18	
				Metas	19-20	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LAS REINGENIERÍA DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RISAR INGENIEROS ESTRUCTURALES S.A.C

Estimado(a): El presente instrumento es de carácter anónimo, tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “**Reingeniería de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022**”, por ello solicitamos responder con veracidad los siguientes enunciados.

INSTRUCCIONES: Esta Ud. De acuerdo con llenar el formulario SI () NO (), si usted está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados las cuales deberá marcar con una **X** de acuerdo a su criterio o lo que considera conveniente

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<u>CUESTIONARIO</u>					
(VI) Variable: Reingeniería de procesos	1	2	3	4	5
<u>(D1) Dimensión 1: Identificación de procesos</u>					
1. Conoce Ud. los modelos de procesos que tienen las áreas de la empresa.					
2. Piensa Ud. que la empresa tiene los procesos integrados de manera que la parte administrativa cumple con los objetivos propuestos.					
3. Considera Ud. que con una eficiente administración del flujo de trabajo se agilizan los procesos del proyecto.					
<u>(D2) Dimensión 2: Implementación de procesos</u>					
4. Considera Ud. que la mejora de procesos se logra con una adecuada gestión administrativa.					
5. Cree Ud. que la empresa sería más competitiva si cuenta con capacitaciones constantes al equipo de trabajo.					
6. Considera importante que la parte administrativa brinde incentivos por el cumplimiento de objetivos con el fin de promover la competitividad entre los equipos de trabajo.					
7. Considera importante que la parte administrativa indague en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos de la empresa.					
<u>(D3) Dimensión 3: Mejora continua</u>					
8. Considera Ud. necesario controlar el rendimiento a cada proceso que se ha implementado con la reingeniería.					
9. La empresa aplica el control de calidad a los servicios que realiza.					
10. Cree Ud. que la empresa Risar Ingenieros Estructurales aplicando la reingeniería esté preparada para cambios drásticos.					

(VII) Variable: Productividad	1	2	3	4	5
(D1) Dimensión 1: Eficiencia					
1. Está de acuerdo usted, que la capacidad de atención de sus compañeros respecto a los clientes y/o proveedores es el adecuado.					
2. Sus compañeros de área actúan de manera eficiente ante cualquier imprevisto o problema.					
3. La calidad del servicio ofrecida por la empresa Risar Ingenieros Estructurales es la adecuada.					
4. Los objetivos propuestos por la empresa Risar Ingenieros Estructurales son cumplidos.					
5. Los objetivos que propone la empresa Risar Ingenieros Estructurales mensualmente son alcanzables.					
(D2) Dimensión 2: Eficacia					
6. Las técnicas con los que cuenta la empresa para reducir el tiempo de espera de los clientes son los correctos.					
7. Las herramientas utilizadas por sus superiores para mejorar el tiempo de atención son eficaces.					
8. La empresa Risar Ingenieros Estructurales cuenta con herramientas que permitan facilitar sus labores dentro del área.					
9. Se siente comprometido con la empresa Risar Ingenieros Estructurales para el logro de las metas organizacionales.					
10. Prioriza sus metas personales que las metas grupales, en su área de trabajo.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Validación de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Reingeniería de Procesos*

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Identificación de Procesos		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Conoce Ud. los modelos de procesos que tienen las áreas de la empresa	X		X		X		
2	Piensa Ud. que la empresa tiene los procesos integrados de manera que la parte administrativa cumple con los objetivos propuestos.	X		X		X		
3	Considera Ud. que con una eficiente administración del flujo de trabajo se agilizan los procesos del proyecto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Implementación de Procesos		X		X		X		
4	Considera Ud. que la mejora de procesos se logra con una adecuada gestión administrativa.	X		X		X		
5	Cree Ud. que la empresa sería más competitiva si cuenta con capacitaciones constantes al equipo de trabajo.	X		X		X		
6	Considera importante que la parte administrativa brinde incentivos por el cumplimiento de objetivos con el fin de promover la competitividad entre los equipos de trabajo.	X		X		X		
7	Considera importante que la parte administrativa indague en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Mejora Continua		X		X		X		
8	Considera Ud. necesario controlar el rendimiento a cada proceso que se ha implementado con la reingeniería.	X		X		X		
9	La empresa aplica el control de calidad a los servicios que realiza	X		X		X		
10	Cree Ud. que la empresa Risar Ingenieros Estructurales aplicando la reingeniería esté preparada para cambios drásticos.	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Productividad*

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Eficiencia								
1	Está de acuerdo usted, que la capacidad de atención de sus compañeros respecto a los clientes y/o proveedores es el adecuado.	X		X		X		
2	Sus compañeros de área actúan de manera eficiente ante cualquier imprevisto o problema.	X		X		X		
3	La calidad del servicio ofrecida por la empresa Risar Ingenieros Estructurales es la adecuada.	X		X		X		
4	Los objetivos propuestos por la empresa Risar Ingenieros Estructurales son cumplidos.	X		X		X		
5	Los objetivos que propone la empresa Risar Ingenieros Estructurales mensualmente son alcanzables.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Eficacia		X		X		X		
6	Las técnicas con los que cuenta la empresa para reducir el tiempo de espera de los clientes son los correctos.	X		X		X		
7	Las herramientas utilizadas por sus superiores para mejorar el tiempo de atención son eficaces.	X		X		X		
8	La empresa Risar Ingenieros Estructurales cuenta con herramientas que permitan facilitar sus labores dentro del área.	X		X		X		
9	Se siente comprometido con la empresa Risar Ingenieros Estructurales para el logro de las metas organizacionales	X		X		X		
10	Prioriza sus metas personales que las metas grupales, en su área de trabajo.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Lino Gamarra Edgar Laureano **DNI:** 326540876

Especialidad del validador: Lic. En Administración de Empresas. -Lic. En Educación. - Matemática e Informática. – Dr. En Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 08 de junio de 2022.

Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Reingeniería de Procesos*

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Identificación de Procesos								
1	Conoce Ud. los modelos de procesos que tienen las áreas de la empresa	X		X		X		
2	Piensa Ud. que la empresa tiene los procesos integrados de manera que la parte administrativa cumple con los objetivos propuestos.	X		X		X		
3	Considera Ud. que con una eficiente administración del flujo de trabajo se agilizan los procesos del proyecto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Implementación de Procesos		X		X		X		
4	Considera Ud. que la mejora de procesos se logra con una adecuada gestión administrativa.	X		X		X		
5	Cree Ud. que la empresa sería más competitiva si cuenta con capacitaciones constantes al equipo de trabajo.	X		X		X		
6	Considera importante que la parte administrativa brinde incentivos por el cumplimiento de objetivos con el fin de promover la competitividad entre los equipos de trabajo.	X		X		X		
7	Considera importante que la parte administrativa indague en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Mejora Continua		X		X		X		
8	Considera Ud. necesario controlar el rendimiento a cada proceso que se ha implementado con la reingeniería.	X		X		X		
9	La empresa aplica el control de calidad a los servicios que realiza	X		X		X		
10	Cree Ud. que la empresa Risar Ingenieros Estructurales aplicando la reingeniería esté preparada para cambios drásticos.	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Productividad*

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Eficiencia								
1	Está de acuerdo usted, que la capacidad de atención de sus compañeros respecto a los clientes y/o proveedores es el adecuado.	X		X		X		
2	Sus compañeros de área actúan de manera eficiente ante cualquier imprevisto o problema.	X		X		X		
3	La calidad del servicio ofrecida por la empresa Risar Ingenieros Estructurales es la adecuada.	X		X		X		
4	Los objetivos propuestos por la empresa Risar Ingenieros Estructurales son cumplidos.	X		X		X		
5	Los objetivos que propone la empresa Risar Ingenieros Estructurales mensualmente son alcanzables.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Eficacia		X		X		X		
6	Las técnicas con los que cuenta la empresa para reducir el tiempo de espera de los clientes son los correctos.	X		X		X		
7	Las herramientas utilizadas por sus superiores para mejorar el tiempo de atención son eficaces.	X		X		X		
8	La empresa Risar Ingenieros Estructurales cuenta con herramientas que permitan facilitar sus labores dentro del área.	X		X		X		
9	Se siente comprometido con la empresa Risar Ingenieros Estructurales para el logro de las metas organizacionales	X		X		X		
10	Prioriza sus metas personales que las metas grupales, en su área de trabajo.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Mairena Fox Petronila Lilliana **DNI:** 16631152

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 10 de junio de 2022.


Firma del experto (MSc) Serie
Especialidad: Gestión de Organizaciones

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Reingeniería de Procesos*

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Identificación de Procesos								
1	Conoce Ud. los modelos de procesos que tienen las áreas de la empresa	X		X		X		
2	Piensa Ud. que la empresa tiene los procesos integrados de manera que la parte administrativa cumple con los objetivos propuestos.	X		X		X		
3	Considera Ud. que con una eficiente administración del flujo de trabajo se agilizan los procesos del proyecto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Implementación de Procesos		X		X		X		
4	Considera Ud. que la mejora de procesos se logra con una adecuada gestión administrativa.	X		X		X		
5	Cree Ud. que la empresa sería más competitiva si cuenta con capacitaciones constantes al equipo de trabajo.	X		X		X		
6	Considera importante que la parte administrativa brinde incentivos por el cumplimiento de objetivos con el fin de promover la competitividad entre los equipos de trabajo.	X		X		X		
7	Considera importante que la parte administrativa indague en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Mejora Continua		X		X		X		
8	Considera Ud. necesario controlar el rendimiento a cada proceso que se ha implementado con la reingeniería.	X		X		X		
9	La empresa aplica el control de calidad a los servicios que realiza	X		X		X		
10	Cree Ud. que la empresa Risar Ingenieros Estructurales aplicando la reingeniería esté preparada para cambios drásticos.	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la *Productividad*

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Eficiencia								
1	Está de acuerdo usted, que la capacidad de atención de sus compañeros respecto a los clientes y/o proveedores es el adecuado.	X		X		X		
2	Sus compañeros de área actúan de manera eficiente ante cualquier imprevisto o problema.	X		X		X		
3	La calidad del servicio ofrecida por la empresa Risar Ingenieros Estructurales es la adecuada.	X		X		X		
4	Los objetivos propuestos por la empresa Risar Ingenieros Estructurales son cumplidos.	X		X		X		
5	Los objetivos que propone la empresa Risar Ingenieros Estructurales mensualmente son alcanzables.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Eficacia		X		X		X		
6	Las técnicas con los que cuenta la empresa para reducir el tiempo de espera de los clientes son los correctos.	X		X		X		
7	Las herramientas utilizadas por sus superiores para mejorar el tiempo de atención son eficaces.	X		X		X		
8	La empresa Risar Ingenieros Estructurales cuenta con herramientas que permitan facilitar sus labores dentro del área.	X		X		X		
9	Se siente comprometido con la empresa Risar Ingenieros Estructurales para el logro de las metas organizacionales	X		X		X		
10	Prioriza sus metas personales que las metas grupales, en su área de trabajo.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. César Eduardo Jiménez Calderón **DNI:** 16436847

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 13 de junio de 2022.

Dr. César Eduardo Jiménez Calderón

Especialidad: Gestión de organizaciones

ANEXO 5: Resultado de fiabilidad: Coeficientes Alfa de Cronbach por variable y dimensión.

Tabla 8. *Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5 [Inaceptable
[0,5; 0,6 [Pobre
[0,6; 0,7 [Débil
[0,7; 0,8 [Aceptable
[0,8; 0,9]	Considerable
[0,9; 1]	Excelente

Nota. Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 9. *Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Tabla 10. *Alfa de Cronbach general*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,917	20

Tabla 11. *Alfa de Cronbach por variable*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Reingeniería de procesos	,835	10
Productividad	,823	10

Tabla 12. Alfa de Cronbach por dimensión

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Identificación de procesos	,530	3
Implementación de procesos	,842	4
Mejora continua	,650	3
Eficiencia	,697	5
Eficacia	,737	5

Anexo 6: Resultado de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

Tabla 13. Alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las técnicas con los que cuenta la empresa para reducir el tiempo de espera de los clientes son los correctos.	56,90	243,878	,849	,906
Las herramientas utilizadas por sus superiores para mejorar el tiempo de atención son eficaces.	57,10	256,100	,622	,912
La empresa Risar Ingenieros Estructurales cuenta con herramientas que permitan facilitar sus labores dentro del área.	57,70	294,233	-,097	,924
Se siente comprometido con la empresa Risar Ingenieros Estructurales para el logro de las metas organizacionales	56,70	261,122	,621	,912
Prioriza sus metas personales que las metas grupales, en su área de trabajo.	56,70	247,789	,837	,907
Conoce Ud. los modelos de procesos que tienen las áreas de la empresa.	56,00	252,444	,754	,909
Piensa Ud. que la empresa tiene los procesos integrados de manera que la parte administrativa cumple con los objetivos propuestos.	54,70	283,789	,444	,917

Considera Ud. que con una eficiente administración del flujo de trabajo se agilizan los procesos del proyecto.	55,40	265,156	,546	,914
Considera Ud. que la mejora de procesos se logra con una adecuada gestión administrativa.	55,10	277,656	,322	,918
Cree Ud. que la empresa sería más competitiva si cuenta con capacitaciones constantes al equipo de trabajo.	56,40	258,044	,669	,911
Considera importante que la parte administrativa brinde incentivos por el cumplimiento de objetivos con el fin de promover la competitividad entre los equipos de trabajo.	57,00	248,667	,837	,907
Considera importante que la parte administrativa indague en avances tecnológicos que puedan contribuir con los procesos de la empresa	57,20	250,178	,839	,907
Considera Ud. necesario controlar el rendimiento a cada proceso que se ha implementado con la reingeniería.	57,80	299,511	-,254	,927
La empresa aplica el control de calidad a los servicios que realiza	56,20	255,733	,713	,910
Cree Ud. que la empresa Risar Ingenieros Estructurales aplicando la reingeniería esté preparada para cambios drásticos.	55,60	258,267	,734	,910

Está de acuerdo usted, que la capacidad de atención de sus compañeros respecto a los clientes y/o proveedores es el adecuado.	56,00	252,444	,754	,909
Sus compañeros de área actúan de manera eficiente ante cualquier imprevisto o problema.	54,80	289,067	,149	,920
La calidad del servicio ofrecida por la empresa Risar Ingenieros Estructurales es la adecuada.	55,50	270,278	,452	,916
Los objetivos propuestos por la empresa Risar Ingenieros Estructurales son cumplidos.	55,50	272,500	,400	,917
Los objetivos que propone la empresa Risar Ingenieros Estructurales mensualmente son alcanzables.	56,50	255,833	,709	,910

ANEXO 7: Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Tabla 14. *Escala de coeficiente de correlación*

	Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
	- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
	- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
	+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
	+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
	+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
	+ 0.76 a + 0.97	Correlación positiva muy fuerte
	+ 0.98 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Elaborado en base a los autores Hernández Sampieri & Fernández 2014

Nivel de significancia

α : ($0 < \alpha < 1$); donde $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

$p < \alpha$: Se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Valor significativo:

Sig.=p

Anexo 8: Base de datos SPPS

21 / 28

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	5	0	5	4	4	4	4	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4					
2	4	4	4	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	1	1										
3	2	5	5	4	2	2	3	1	2	3	2	5	5	4	2										
4	0	4	4	3	4	1	1	2	1	4	2	4	4	4	5	4									
5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4									
6	5	5	0	5	5	5	5	1	0	5	5	5	5	5	5	5									
7	2	5	5	4	3	1	1	1	2	2	2	5	5	5	2	3									
8	2	4	3	4	3	1	1	1	1	3	2	4	3	4	3										
9	1	4	1	4	1	2	1	1	2	1	1	4	1	4	1										
10	0	0	2	0	1	1	1	1	4	5	0	0	2	2	1										
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
24																									
25																									

Verde de datos Verde de variables

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rot
1	1	Numérico	2	0	Conoce Ud. los...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
2	2	Numérico	2	0	Piensa Ud. que...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
3	3	Numérico	2	0	Considera Ud...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
4	4	Numérico	2	0	Considera Ud...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
5	5	Numérico	2	0	Cree Ud. que la...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
6	6	Numérico	2	0	Considera impo...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
7	7	Numérico	2	0	Considera impo...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
8	8	Numérico	2	0	Considera Ud...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
9	9	Numérico	2	0	La empresa apl...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
10	10	Numérico	2	0	Cree Ud. que la...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
11	11	Numérico	2	0	Está de acce...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
12	12	Numérico	2	0	Si es compañ...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
13	13	Numérico	2	0	La calidad del s...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
14	14	Numérico	2	0	Los objetivos p...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
15	15	Numérico	2	0	Los objetivos c...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
16	16	Numérico	2	0	Las técnicas c...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
17	17	Numérico	2	0	Las herramient...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
18	18	Numérico	2	0	La empresa Ris...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
19	19	Numérico	2	0	Se siente comp...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
20	20	Numérico	2	0	Pasa su me...	(1. Nunca) Ninguno 0			Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

Verde de datos Verde de variables

SPSS Syntax Editor

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	01	Numérico	2	0	Conoce Ud. los	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
2	02	Numérico	2	0	Piensa Ud. que	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
3	03	Numérico	2	0	Considera Ud.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
4	04	Numérico	2	0	Considera Ud.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
5	05	Numérico	2	0	Creo Ud. que la	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
6	06	Numérico	2	0	Considera impo.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
7	07	Numérico	2	0	Considera impo.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8	08	Numérico	2	0	Considera Ud.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
9	09	Numérico	2	0	La empresa apl.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
10	10	Numérico	2	0	Creo Ud. que la	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
11	111	Numérico	2	0	Está de acord.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
12	112	Numérico	2	0	Sus compañeros.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13	113	Numérico	2	0	La calidad del s.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
14	114	Numérico	2	0	Los objetivos p.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
15	115	Numérico	2	0	Los objetivos e.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
16	116	Numérico	2	0	Las técnicas c.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
17	117	Numérico	2	0	Las técnicas	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
18	118	Numérico	2	0	La empresa Res.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
19	119	Numérico	2	0	Se siente comp.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
20	120	Numérico	2	0	Presión sus me.	(1. Nunca) Ninguno	3	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Reingeniería	Numérico	2	0		Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
22	Productividad	Numérico	2	0		Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
23	Identificació	Numérico	2	0		Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
24	Implementación	Numérico	2	0		Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada

Resultado

No período de un temporal para IBM SPSS Statistics reducidos en 4706 días.

```

GET
FILE='D:\TESIS 2022\tesis analiza 10*\SPSS EneIya.aux'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=PROF.
NONPAR CORA
/VARIABLES=ReingenieríaDeProceso Productividad
/PRINT=SPHARMOR (NOTAL) STATIS
/MISSING=GLIMMISE.

```

Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos1] D:\TESIS 2022\tesis analiza 10*\SPSS EneIya.aux

Word de Spearman	ReingenieríaDeProceso	Coefficiente de correlación	Reingeniería DeProceso	Productividad
			1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50
	Productividad	Coefficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50

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

Resultado

			50	50
	Productividad	Coefficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50

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

```

NONPAR CORA
/VARIABLES=Productividad IdentificaciónDeProceso
/PRINT=SPHARMOR (NOTAL) STATIS
/MISSING=GLIMMISE.

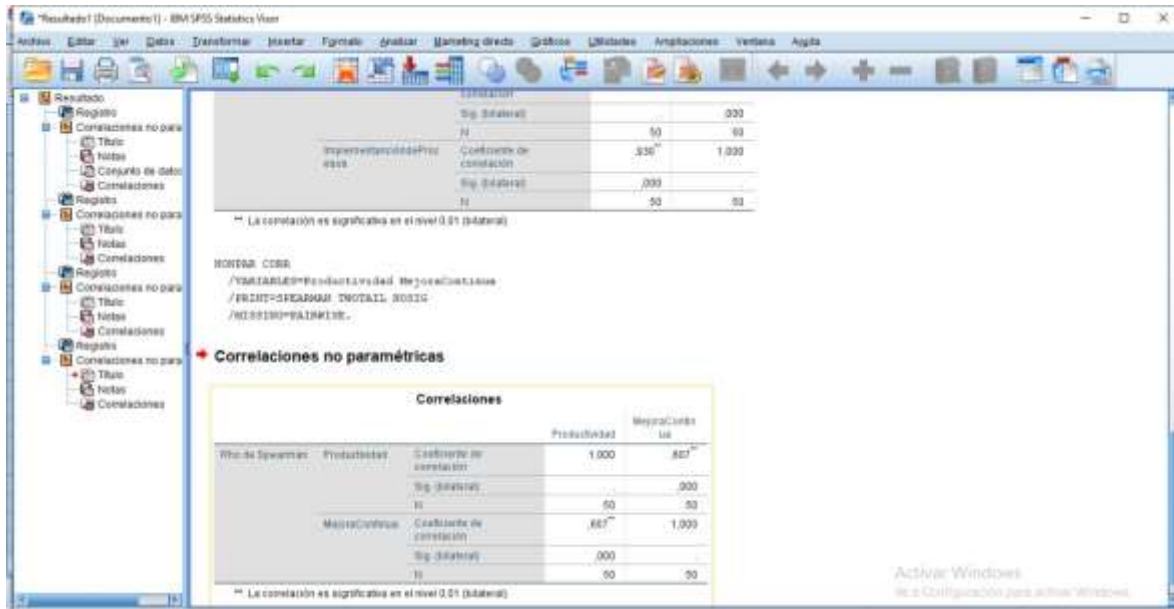
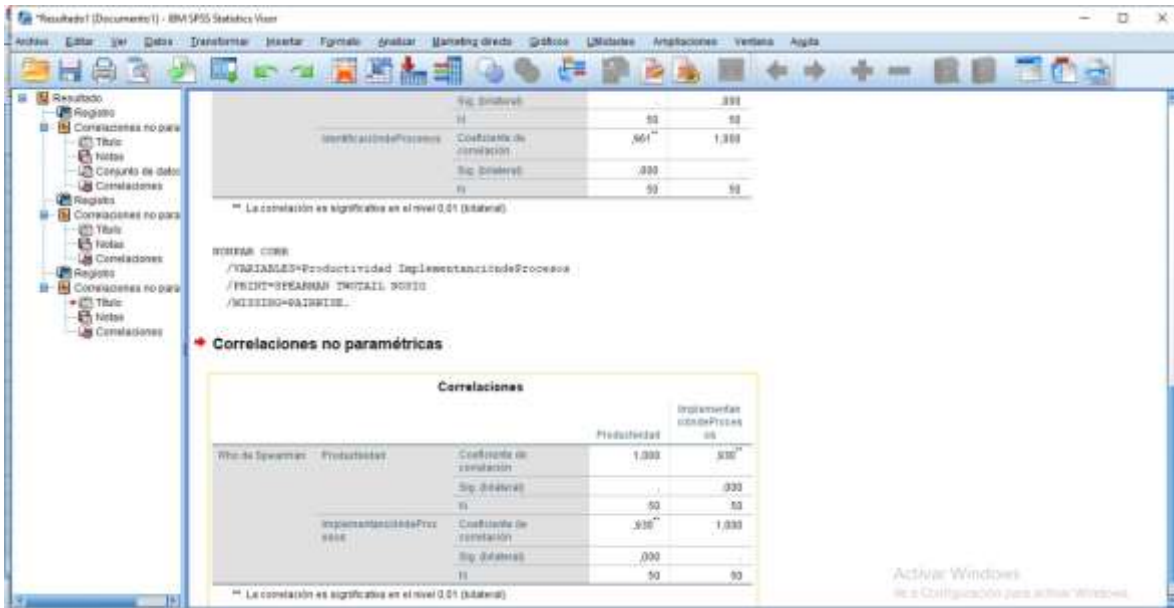
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Word de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	Productividad	Identificación DeProceso
			1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50
	IdentificaciónDeProceso	Coefficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50

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





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GINO EDUARDO MOLINA MUÑOZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Reingeniería de procesos y la productividad en la empresa Risar Ingenieros Estructurales S.A.C – Los Olivos 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ MENDOZA EVILIN LIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GINO EDUARDO MOLINA MUÑOZ DNI: 41735065 ORCID: 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 29- 11-2022 00:49:15

Código documento Trilce: TRI - 0455229