



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**REINGENIERÍA DE NEGOCIO EN EL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA URBANÍSTICA & AMBIENTAL S.A.C.**

TESIS PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Br. Marín Verástegui, Wilson Ricardo

ASESOR:

Ing. Tito Chura, Virgilio Fredy

LIMA – PERÚ

2011

Dedicatoria

Al Ser Supremo por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A las mejores personas de este mundo Luz, Robert y Sandra, por su amor y apoyo constante día a día en mi desarrollo profesional.

A mis abuelas Rosa y Telma por brindarme sus consejos sabios en todo momento de mi vida.

A mis tíos Hilda y Orlando por haberme apoyado con sus constantes consejos de motivación que me han permitido ser una persona de bien.

A mis asesores de tesis por entrenarme bajo la concepción de todo lo que la mente puede concebir se puede lograr con esfuerzo.

A mis amigos con los que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora seguimos siendo amigos: Jonathan Vargas, Rodolfo Ticona y Ángel Pesantes.

Agradecimientos

A la Ing. Luz Amelia Huacachi Ayala, por la confianza brindada permitiendo desarrollar el presente trabajo en la empresa que gerencia.

A mi asesor temático el Ing. Virgilio Fredy Tito Chura, por impulsar mi desarrollo profesional con sus conocimientos compartidos durante el desarrollo del presente trabajo.

A mi asesor metodológico el Ing. Félix Armando Fermín Pérez, por la exigencia que le caracteriza y me llevó a la realización del presente trabajo.

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo presentar el paradigma de gestión por procesos de negocio (BPM), el cuál es muy importante como parte principal de la estrategia organizacional. En éste sentido, la presente investigación hace énfasis al BPM utilizando la metodología de Reingeniería de Negocio.

La empresa Urbanística & Ambiental S.A.C, dedicada a la elaboración y evaluación de proyectos urbanísticos y de construcción, se ubica en Calle Cuarenta N° 190, distrito de San Isidro, posee la Gerencia Comercial encargada del proceso de ventas, área donde se aplicó la reingeniería de negocio debido a que se encontraba inmerso en una problemática real reflejada en la sobrecarga laboral, generación de sobrecostos y tiempos no planificados en la realización de las actividades de dicho proceso.

Se consideró como indicadores de medición el tiempo, el costo y el índice de eficacia asociados al proceso de ventas de la empresa, con el objetivo de determinar y analizar cuál es la influencia de la Reingeniería de Negocio en el Proceso de Ventas de esta organización.

El estudio se justificó operativamente por lograr el aumento de la eficacia del proceso de ventas, y económicamente, por reducir gastos y tiempos innecesarios durante la ejecución de los subprocesos del proceso de ventas, además de estar sustentada en las teorías de gestión por procesos y la teoría práctica de reingeniería de negocio.

Se utilizó el tipo de estudio aplicado, con diseño experimental de tipo pre - experimental, por realizar una comparación entre una muestra sin aplicación de la metodología investigada (pre-test) y otra muestra sometida a la reingeniería (post-test). La población está compuesta por el proceso de ventas durante 04 semanas laborales y debido que se realizó la comparación de las medias entre una pre prueba y una post prueba de un grupo en dos momentos diferentes se optó por utilizar la prueba t-Student. El método de estudio aplicado fue el hipotético - deductivo, porque busca la formulación de preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas. Las técnicas de datos utilizadas fueron la entrevista y observaciones de campo, los cuales se analizaron con un método de análisis cuantitativo, puesto que todos los datos fueron expresados en valores numéricos.

El procesamiento de datos determinó que el tiempo y costo del proceso actual disminuyeron en 56.06% y 54.36% respectivamente, respecto al Proceso de Ventas inicial; además, el índice de eficacia del proceso influenciado con la aplicación de la reingeniería aumentó en 24.41% respecto al resultado del proceso en su estado original.

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

Palabras Claves: Paradigma, Gestión por Proceso, Reingeniería, Estrategia Organizacional.

Abstract

This document describes the paradigm of business process management (BPM), which it is very important as a key part of organizational strategy. In this sense, this research emphasizes the BPM using the Business Reengineering Methodology.

Urbanística & Ambiental S.A.C Company dedicated to the development and evaluation of development projects and construction, is located at No. 190 Forty Street, San Isidro district, has the Commercial Manager in charge of the sales process, an area that has received the reengineering of business because he was immersed in a real problem reflected in the work overload, generation times and unplanned overruns in the implementation of the activities of this process.

It was considered as indicators for measuring the time, cost and the efficiency index associated with the process of company sales, with the aim of identifying and analyzing what is the influence of the Business Reengineering the Sales Process of the organization.

The study was operationally justified to achieve increased efficiency of the sales process, and economically, to reduce unnecessary costs and time during the execution of the threads in the sales process, besides being based on theories of process management and practical theory of business reengineering.

It's used the type of study applied to pre-experimental design - experimental, for a comparison between a sample without the application of research methodology (pre-test) and a sample subjected to the re-engineering (post-test). The population consists of the sales process for 04 weeks due to work and made the comparison of means between pre-test and post test of a group at two different times it's chose to use the Student t test. The method applied was the deductive study because for the formulation of research questions and hypotheses for later testing them. The techniques used were the interview data and field observations, which were analyzed with a quantitative analysis method, since all data were expressed as numerical values.

The data processing time and determined that the current process costs decreased 56.06% and 54.36% respectively, from initial sales process, in addition, the rate of effectiveness of the application process influenced reengineering increased 24.41% over the result of the process in its original state.

Thus, it concludes that the implementation of the Business Reengineering in the different dimensions of the process had a positive influence.

Keywords: Paradigm, Management by Process, Reengineering, Organizational Strategy.