



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA REINGENIERÍA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL DEL ÁREA DE PERSONAL DE LA EMPRESA EL PARQUE
DEL RECUERDO – SAN ISIDRO EN EL AÑO 2013”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

TERESA BEATRIZ ABANTO BOBADILLA

ASESOR METODOLÓGICO:

DR. RODRÍGUEZ FIGUEROA JOSÉ JORGE

ASESOR TEMÁTICO:

MAG. LÓPEZ RUIZ MARIANO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo
A Dios que me ha dado la vida y fortaleza
para terminar este proyecto de investigación,
A mis Padres por estar ahí cuando más los
necesité y por ayudarme en los momentos
más difíciles.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino, darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres, que con su ejemplo me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “La Reingeniería y su Influencia en la Productividad Laboral del Área de Personal de la Empresa El Parque del Recuerdo”, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la reingeniería y su productividad laboral de la empresa MISION CEMENTERIO CATOLICO PARQUE DEL RECUERDO ubicado en San Isidro. Con la convicción de lograr mayor eficiencia en los procesos a realizar, le agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Presentación.....	5
Índice.....	6
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1.1. Realidad problemática	15
1.1.1.1. A nivel Internacional.....	15
1.1.1.2. A nivel Nacional.....	16
1.1.1.3. A nivel de la Empresarial.....	16
1.1.2. Formulación del problema	
1.1.2.1 Problema General	18
1.1.2.2 Problemas Especificos	18
1.1.2.2.1 Primer Problema específico	18
1.1.2.2.2 Segundo Problema específico	18
1.1.3. Justificación	
1.1.3.1 Social	18
1.1.3.2 Económico	19
1.1.3.3 Teórico	19
1.1.4. Objetivos	
1.1.4.1. Objetivo General	20
1.1.4.2. Objetivo Especifico.....	20

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL	
2.1.1. Marco teórico.....	22
2.1.1.1. Antecedentes de las investigaciones	22
2.1.1.1.1. Variable Independiente.....	22
2.1.1.1.2. Variable Dependiente	24
2.1.1.2. Definiciones de las variables.....	25
2.1.1.2.1. Variable Independiente	25
2.1.1.2.2. Variable Dependiente	26
2.1.1.3. Bases Teóricas.....	29
2.1.1.3.1. Teoría de las.....	29
2.1.1.3.1.1. Variable Independiente	29

2.1.1.3.1.2. Variable Dependiente.....	36
2.1.2.2. Fundamentos o Principios Teóricos.....	46
2.1.3. Marco Conceptual	48

CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Hipótesis.....	51
3.1.1. Hipótesis General	51
3.1.2. Hipótesis Específica	51
3.1.3. Hipótesis Nula.....	51
3.2. Variables	52
3.2.1. Variable Independiente	52
3.2.2. Variable Dependiente	52
3.3. Definición Operacional	52
3.4. Matriz Operacional.....	53
3.5. Metodología	54
3.5.1. Tipos de Estudio	54
3.5.2. Diseño	54
3.6. Población y Muestra.....	55
3.7. Métodos y Muestra	55
3.7.1. Método General.....	55
3.7.2. Métodos Específicos	55
3.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
3.9 Métodos de Análisis de Datos.....	56

CAPITULO IV

4. RESULTADOS.....	58
5. DISCUSIÓN.....	69
6. CONCLUSIONES	70
7. RECOMENDACIONES.....	71
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	72

ANEXOS

MATRIZ DE CONCISTENCIA.....75

ENCUESTA..... 76

OTROS 77

Resumen

El desarrollo de esta investigación ha sido desde que se inició como proyecto, ser un estudio que pueda ayudar a la empresa Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo a realizar la reingeniería para que influya en el nivel de productividad en sus procesos, en función de la oportunidad de mejora, cultura de alto desempeño, mejora continua y se premia el resultado no el esfuerzo; con las técnicas para la mejora de los procesos en esta investigación, se manejara el proceso de una manera más eficiente de la que se está desarrollando.

El principal objetivo de esta investigación es conocer cómo la reingeniería beneficia en los proceso en el área de personal de la empresa Misión Cementerio Católico Parque Del Recuerdo.

Para empezar se realizara una revisión bibliográfica de la variable independiente que es la reingeniería y la variable dependiente que viene a ser la productividad.

Finalmente se encuesta a 50 personas (colaboradores de la empresa y clientes externos), nos presentamos como el área de personal y revisamos que las respuestas fueron muy fuertes y mucho mejor porque así podemos ver realmente como desarrolla sus actividades la empresa.

Abstract

The development of this investigation began since it started as a project, being an study that could help the company Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo to do the re-engineering, so it can influence in the productivity level in its process, in function of an opportunity for improvement, culture of outstanding performance, continual improvement and we award the result not the effort

With the techniques for the improvement of the process this investigation, will manage the process in a more efficient way than the one that has been developed.

The main objective of this investigation is to know how the re-engineering benefits in the process of the personnel area of the company Misión Cementerio Católico Parque Del Recuerdo.

To begin we will conduct a bibliography revision of the independent variable, that in this case is the re-engineering and the dependent variable which is the productivity.

Finally we will interview 50 persons (collaborators of the company and external customers), we presented ourselves like the personnel area and revise that all the responses were very strong and it was actually much better because in that way we can see how the company carries out its activities.