



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA RELACIÓN ENTRE LA REINGENIERÍA DE PROCESOS Y LA
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL CENTRO COMERCIAL
UNICACHI, LOS OLIVOS ,2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

LUIS ALBERTO ECHEVARRIA MORALES.

ASESOR:

DR. RODRÍGUEZ FIGUEROA JOSÉ JORGE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.

LIMA - PERÚ

2016

Jurado

Dr. Rodríguez Figueroa Jorge

Presidente

Dr. Mairena Fox Petronila Liliana

Secretario

Mg. Rodriguez Rodriguez Maribel

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi madre Isabel y Benita por brindarme toda su confianza y la posibilidad de obtener conocimiento, también le dedico este trabajo a todas las personas que fueron parte de mi crecimiento personal docentes amigos y familiares.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiar mis decisiones y darme la vida para continuar soñando, así mismo a la Universidad César vallejo por brindarme los conocimientos necesarios para ser un profesional, también a mis asesores el Dr. Pedro Costilla Castillo y Dr. Rodríguez Figueroa Jorge que me brindaron su apoyo en todo momento.

Declaración de Autenticidad

Yo Echevarria Morales Luis Alberto con DNI N° 46631275, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, diciembre del 2016

Luis Alberto Echevarria Morales

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Relación entre la Reingeniería de procesos y la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial unicachi, los olivos, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Resumen

Se realizó la investigación titulada “La Relación entre la Reingeniería de procesos y la Competitividad de las Mypes del Centro Comercial Unicachi, Los Olivos, 2016” cuyo objetivo de estudio es Analizar la relación entre la Reingeniería de procesos y La Competitividad , se realizó el estudio con una población de 60 personas que es el total de representantes legales y emprendedores . Los datos se recolectaron mediante el instrumento ,cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 23. Teniendo como resultado que la Reingeniería de proceso y la competitividad tienen relación fuerte, en el centro comercial Unicachi Los Olivos. Por ello, se deduce que una buena Aplicación de la Reingeniería (evaluación, objetivos, confiabilidad) bien establecidos, genera una repercusión positiva en las mypes del centro comercial logrando un mejor desempeño.

Palabras clave: *Reingeniería de Procesos, Competitividad*

Abstrat

The research entitled "The Relationship between Process Reengineering and the Competitiveness of the Methods of the Unicachi Commercial Center, Los Olivos, 2016" was carried out. The objective of this study was to analyze the relationship between process reengineering and competitiveness. With a population of 60 people that is the total of legal representatives and entrepreneurs. Data were collected using the instrument, a questionnaire, consisting of 20 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated using the Cronbach Alpha coefficient. Once collected the data that were processed in the SPSS V. 23. With the result that Process reengineering and competitiveness have a strong relationship, in the commercial center of Unicachi Los Olivos. Therefore, a good application of Reengineering (evaluation, objectives, reliability) well established, generates a positive impact on the mypes of the commercial center achieving a better performance.

Keywords: *Process Reengineering, Competitiveness*

Índice

Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de Autenticidad	iv
Presentación	v
Resumen	vi
Abstrat	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos Previos	11
1.2.1 Internacionales	11
1.2.2 Nacionales	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1. Marco Teórico	15
1.3.2. Marco Legal	17
1.4 Formulación del Problema	17
1.4.1. Problema General	17
1.4.2 Problemas Específicos	18
1.5. Justificación del estudio	18
1.6 Hipótesis	19
1.6.1. Hipótesis General	19
1.6.2 Hipótesis específicas	19
1.7 Objetivos	19
1.7.1 Objetivo General	19
1.7.2 Objetivos Específicos	19
II. MÉTODO	20
2.1. Diseño de investigación	20

2.1.1. Tipo de investigación	20
2.1.2. Nivel de Investigación	20
2.1.3. Método de Investigación	21
2.2 Variables	23
2.2.1. Operacionalización de variables:	23
2.2.1.1. Variable 1: Reingeniería	23
2.2.1.2. Variable 2: Competitividad	28
2.3 Población y Muestreo	31
2.3.1. Población	31
2.3.2. Muestreo	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.4.1 Técnica:	32
2.4.2 Instrumentos:	32
2.4.3 Validez	32
2.4.4. Confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos Éticos	34
III. RESULTADOS	34
3.1 Fiabilidad del instrumento	34
3.2. Prueba de normalidad	35
3.3. contrastación de hipótesis	36
3.4. Análisis de los resultados	40
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS	51
VIII. ANEXOS	57
8.1 Matriz de Consistencia	60
8.2. Validación de instrumento	61
8.3. Fiabilidad del instrumento	63