



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

La reingeniería como moderno instrumento de gestión para reinventar los negocios empresariales para una mayor competitividad nacional e internacional

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Juan PUELL PALACIOS

Lima, Perú

2012

RESUMEN

La reingeniería de procesos o BPR (Business Process Reengineering), es una valiosa herramienta de gestión, tiene como autores a Michael Hammer y James Champy, que fueron los primeros en proponer esta metodología a los finales de los años ochenta. La BPR, representa un cambio de la realidad empresarial, contribuyendo a enfrentar los retos que atribuyen clientes, competidores y riesgos que implican los cambios.

La presente investigación “La reingeniería como moderno instrumento de gestión para reinventar los negocios empresariales para una mayor competitividad nacional e internacional” esta aplicada en el sector transporte de carga de Lima Metropolitana centrándose directamente en los procesos, en el rediseño y estructuración de los mismos, logrando mayor competitividad, satisfacción al cliente, reducción de costos y mejora de la calidad de este sector.

El estudio ha comprendido un diagnóstico empresarial, levantando un inventario de los procesos que se dan en las empresas de transporte de carga, y determinando al mismo tiempo comparaciones con modelos teóricos conceptuales y prácticos para llegar a conclusiones y recomendaciones que tienen que aplicarse para solucionar los problemas y deficiencias que presentan dichas organizaciones. El cambio de los procesos en una organización es radical y trascendental el uso de la tecnología que requiere este cambio, puede resultar muy fácil ser mal utilizada.

La investigación analiza la información recopilada procediendo a identificar los problemas críticos que afectan a la organización en su funcionamiento, las cuales se describen mostrando estas situaciones problemáticas

Nuestro trabajo se realizó bajo la metodología de investigación cuantitativa fundamentado en un esquema deductivo y lógico y al mismo tiempo se utilizó el enfoque cualitativo para describir el comportamiento de las variables de estudio; recogiendo los datos con un instrumento de encuesta a un número de personas identificadas respecto a cada unidad de trabajo en un total de 162 personas, tomado como muestra para nuestra investigación.

Del análisis de los resultados de de las variables de estudio se puede concluir que la BPR como nueva tecnología de gestión determina una mayor competitividad reducción d los costos, mejoramiento de la calidad, el cambio total de procesos, contribuyendo a una mejor satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

PALABRAS CLAVE:

Reingeniería de Procesos, Reinventar negocios empresariales, Competitividad, Satisfacción del cliente, Cambio, costos, Calidad.

Abstract

Process reengineering or BPR (Business Process Reengineering) is a valuable management tool, it is authored by Michael Hammer and James Champy, who were the first who proposed this methodology to the late eighties. The BPR represents a change in the business real world, helping to meet the challenges they give customers, competitors and risks associated with the changes.

This research "Reengineering as a management tool for modern businesses to reinvent businesses for greater national and international competitiveness" is applied to the transport cargo area of Lima Metropolitana focusing directly on the processes, redesign and structure of them achieving greater competitiveness, customer satisfaction, cost reduction and quality improvement of this sector.

This research has included a diagnosis business, making an inventory of the processes occurring in the freight forwarding companies, while identifying and comparisons with theoretical models for conceptual and practical conclusions and recommendations must be applied to solve problems and deficiencies in these organizations. The process change in an organization is radical and transcendental and the use of technology that requires this change can be used in wrong way.

The research analyzes the information process of identifying the critical problems that affecting the organization in its operations, which are described showing these problematic situations

Our work was performed under quantitative research methodology based on a construct and logical deductive while the qualitative approach was used to describe the behavior of the study variables, collecting data with a survey instrument to a number of people identified for each unit of job between a group of 162 people, who were taken as a sample for our investigation.

After a brief analysis of the results of the study variables we can conclude that the BPR as a new management technology results in higher competitiveness, cost reduction, quality improvement, the total change process, contributing to improve customer satisfaction both internal and external.

KEYWORDS:

Process Reengineering, Reinventing business enterprise, competitiveness, customer satisfaction, change, cost, quality.