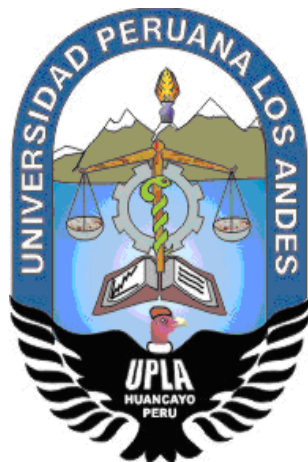


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Reingeniería de procesos y Blindsided Empresarial en la empresa  
“Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C.,  
Yauli, La Oroya 2018**

**Para optar** : Título profesional de Licenciada en Administración

**Autora** : Bach. LOA AIRE, Lizbeth Yuliana

**Asesora** : Mg. ROCÍO MIRELLA GUTARRA ELÍAS

**Línea de investigación  
institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de inicio  
y culminación** : 02.01.2019 al 30.12.2019

**HUANCAYO – PERÚ**

**2021**

**CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**Reingeniería de procesos y Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill  
Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli, La Oroya 2018**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. LOA AIRE, Lizbeth Yuliana**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en administración**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**APROBADA POR EL JURADO:**

**PRESIDENTE :**

**PRIMER MIEMBRO :**

**SEGUNDO MIEMBRO :**

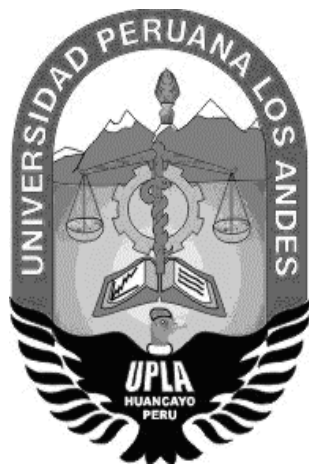
**TERCER MIEMBRO :**

**Huancayo, ... de ..... del 2020**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Reingeniería de procesos y Blindsided Empresarial en la  
empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C.,  
Yauli, La Oroya 2018**

Para optar : Título profesional de Licenciada en Administración

Autora : Bach. LOA AIRE, Lizbeth Yuliana

Asesora : Mg. ROCÍO MIRELLA GUTARRA ELÍAS

Línea de investigación  
institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio  
y culminación : 02.01.2019 al 30.12.2019

**HUANCAYO – PERÚ**

**2021**

Asesora:

Mag. Lic. Adm. Rocío Mirella Gutarra Elías

## **Dedicatoria**

A Dios por su ayuda divina, y a mi padre  
por su apoyo espiritual.

Lizbeth Yuliana.

## **Agradecimiento**

A mi familia, por su comprensión en la realización profesional de cada una de nosotras.

Lizbeth Yuliana

## Índice de contenido

### Contenido

Asesora: .....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenido.....	vii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras.....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción.....	xv
Capítulo I .....	17
Planteamiento del problema.....	17
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.</b> .....	17
<b>1.2. Delimitación del problema</b> .....	19
1.2.1. Delimitación espacial.....	19
1.2.2. Delimitación temporal. ....	19
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	19
<b>1.3. Formulación del problema.</b> .....	19
1.3.1. Problema general. ....	19
1.3.2. Problemas específicos.....	19
<b>1.4. Justificación</b> .....	20
<b>1.4.1. Social</b> .....	20
<b>1.4.2. Teórica</b> .....	20

<b>1.4.3. Metodológica</b> .....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
Capítulo II .....	23
Marco teórico.....	23
<b>2.1. Antecedentes del estudio</b> .....	23
<b>2.2. Bases teóricas.</b> .....	28
2.3. Definición de conceptos .....	42
Capítulo III .....	45
Hipótesis .....	45
3.1. Hipótesis general .....	45
<b>3.2. Hipótesis específicas</b> .....	45
<b>3.3. Variables de la investigación</b> .....	46
Capítulo IV .....	48
Metodología .....	48
<b>4.1. Método de investigación</b> .....	48
<b>4.2. Tipo de investigación</b> .....	48
4.3. Nivel de investigación .....	48
4.4. Diseño de la investigación .....	49
4.5. Población y muestra.....	50
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
4.7. Técnicas de procesamiento de recolección de datos.....	53
<b>4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> .....	53
Capítulo IV .....	54
Análisis y discusión de resultados .....	54



<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2. Prueba de hipótesis.....</b>	<b>71</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>81</b>
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	86
CONCLUSIONES .....	91
RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	95
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable 01 .....	96
Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable 02.....	97
Anexo 4: Matriz de operacionalización del instrumento de la variable 01 .....	98
Anexo 5: Matriz de operacionalización del instrumento de la variable 02.....	99
Anexo 6: Cuestionario 01.....	100
Anexo 7: Cuestionario 2.....	101
Anexo 8: Validación por criterio de expertos .....	102
Anexo 9: Data de procesamiento.....	105
Anexo 10: Carta de consentimiento informado .....	106
Anexo 11: Evidencias .....	107

## Índice de tablas

Tabla 1 Población de colaboradores .....	51
Tabla 2 Nivel de ejecución de su modelo de negocio .....	55
Tabla 3 Nivel de ejecución del negocio como razón principal .....	56
Tabla 4 Nivel de gestión que ameritaría un cambio total.....	57
Tabla 5 Nivel de gestión que ameritaría un reemplazo general.....	58
Tabla 6 Nivel de gestión que ameritaría salir de lo convencional .....	59
Tabla 7 Nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas.....	60
Tabla 8 Nivel de cumplimiento de manejo de hechos secuenciales de sus procesos.....	61
Tabla 9 Nivel de continuidad de las actividades programadas .....	62
Tabla 10 Nivel de reconocimiento del mercado actual.....	63
Tabla 11 Nivel de análisis de las tendencias del futuro .....	64
Tabla 12 Nivel de información acerca de las leyes del futuro .....	65
Tabla 13 Nivel de uso de software de simulación empresarial.....	66
Tabla 14 Nivel de gestión de relación con el cliente interno .....	67
Tabla 15 Nivel de predisposición por romper algunas reglas de gestión.....	68
Tabla 16 Nivel de presencia de movimientos del caos al orden .....	69
Tabla 17 Nivel de análisis de escenarios estratégicos.....	70
Tabla 18 Relación entre Reingeniería de procesos y el Blindsided empresarial .....	72
Tabla 19 Relación entre Lo Fundamental y el Blindsided empresarial .....	74
Tabla 20 Relación entre Lo Radical y el Blindsided empresarial .....	76
Tabla 21 Relación entre Lo Espectacular y el Blindsided empresarial.....	78
Tabla 22 Relación entre Los Procesos y el Blindsided empresarial .....	80
Tabla 23 Resumen de procesamiento de casos .....	87
Tabla 24 Estadística de fiabilidad de la variable Reingeniería de procesos.....	88

Tabla 25 Resumen de procesamiento de casos .....	88
Tabla 26 Estadística de Fiabilidad de la variable Blindsided empresarial .....	89

## Índice de figuras

Figura 1. Matriz de operacionalización de variables .....	47
Figura 2. Simbología de la investigación correlacional .....	49
Figura 3. Tabla de medición de Rho de Spearman. ....	54
Figura 4. Niveles de confiabilidad .....	87
Figura 5. Validez de contenido .....	90

## **Resumen**

La presente tesis titulada *Reingeniería de procesos y Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya - 2018;* pretende resolver el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018, como objetivo: Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

La hipótesis de la investigación fue que: Existe una relación positiva y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

La investigación es de tipo aplicado, de nivel correlacional; y de diseño no experimental. Para el estudio se empleó el método científico apoyado de la técnica de la entrevista y del instrumento del cuestionario.

Los resultados de la investigación señalan como conclusión que: Existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

*Palabras Claves:* Reingeniería de procesos. Blindsided Empresarial.

## Abstract

This thesis entitled *Reengineering of processes and Blindsided Empresarial in the company "Rock Drill Civil and Mining Contractors" S.A.C., Yauli - La Oroya - 2018*; aims to solve the following problem: What is the relationship between Process Reengineering and Business Blindsided in the company "Rock Drill Civil Contractors and Mining" SAC, Yauli - La Oroya - 2018, as objective: Determine the relationship that exists between Reengineering of processes and the Blindsided Empresarial in the company "Rock Drill Civil Contractors and Miners" SAC, Yauli - La Oroya - 2018.

The research hypothesis was: There is a direct relationship between Process Reengineering and Business Blindsided in the company "Rock Drill Civil Contractors and Miners" S.A.C., Yauli - La Oroya - 2018.

The research is of a quantitative approach, of an applied type, of a Correlational level; of Correlational Descriptive Design. For the study, the descriptive method supported by the interview technique and the questionnaire instrument was used.

The results of the research indicate that: There is a direct and significant relationship between Process Reengineering and Business Blindsided in the company "Rock Drill Civil Contractors and Miners" S.A.C., Yauli - La Oroya – 2018.

**Keywords:** Reengineering of proceses. Blindsided empresarial.

## Introducción

La presente tesis titulada *Reingeniería de procesos y Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya - 2018*; es un esfuerzo académico por demostrar que en la mencionada empresa existe una relación muy vinculante entre la reingeniería de procesos y el anticipo hacia el futuro (Blindsided).

El objetivo es: Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

La presente tesis, muestra la articulación entre el problema, los objetivos y las hipótesis conforme lo señala el modelo Relacional, destacándose la aplicación de la estadística inferencial a través del coeficiente de Spearman para hallar las relaciones entre las dimensiones, vale decir a las relaciones de Lo Fundamental, Lo Espectacular, Lo Radical, y los Procesos de la Reingeniería y el Blindsided Empresarial.

La investigación empleó el método científico como método principal, apoyado de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario. La investigación encuestó a 71 colaboradores de manera personalizada para obtener datos, precisamente por ello fue un estudio de Diseño No Experimental.

La tesis tiene cinco capítulos, el primero versa sobre el planteamiento del estudio, el segundo acerca del marco teórico, el tercero trata a la hipótesis; el cuarto sobre la metodología empleada, y el quinto acerca de los resultados. Al final se consideran las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente, se agradece de manera muy especial la ayuda profesional de la Mg. Rocío Mirella Gutarra Elías; asesora de la presente tesis, destacada docente de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La autora.



## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

En el plano internacional el desarrollo de la reingeniería de procesos ha tenido su participación en el lado empresarial en la década de los noventa, debido a que las empresas sean productivas o de servicios estaban diseñadas bajo lineamientos tradicionales, hasta que se mencionó que necesitaban un cambio en ellas a través del proceso de la reingeniería de procesos propuestos por Hammer y Champy. Ese cambio dio a lugar a múltiples reacciones, sin embargo, los procesos de las empresas mejoraron relativamente.

En nuestro país, el modismo de la reingeniería de procesos llega a través de la Sociedad Nacional de Industrias, al realizar un diagnóstico y revelar que las empresas peruanas están siendo administradas por ingenieros y que a pesar de su profesión no administrativa realizaban y realizan a la fecha una gestión gerencial bastante respetable. Frente a ello, se enuncio que debía de realizarse una reingeniería a los planes de estudio y que los mejores talentos de las empresas no se queden en las aulas, sino que demuestren que son los mejores administrando sus propias empresas o las grandes empresas en el Perú, sin embargo, solo fue emoción de unos años, y ahora –como siempre- encontramos a los mejores gerentes en las aulas universitarias, más no en las empresas. Y siguen siendo los ingenieros los que administren las grandes empresas en el país.

En el plano regional, la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., ubicada en la provincia de Yauli – La Oroya; es una empresa minera muy importante en la zona central del Perú, sin embargo, a pesar de su esfuerzo por trascender

se encuentra atravesando por serias dificultades ante el crecimiento de las empresas competidoras, por ejemplo el contar con movilidad propia para el traslado de los colaboradores de la población hasta la unidad minera; limitado presupuesto en el proceso de perforación diamantina, recortado financiamiento para el pago de servicios; retrasos en la mensajería física o envío de la documentación; falta de acondicionamiento de las cámaras de perforación; entre otras.

Asimismo, se ha dado cuenta la gerencia general que se vienen desarrollando procesos antiguos en la gestión administrativa, tales como el registro de la asistencia del personal de forma manual; control de los bienes en almacén mediante el sistema Kárdex; falta de entrenamiento en diversos aspectos, llámese; seguridad; manejo de equipos móviles, equipos eléctricos; simulacro ante desastres, atención en primeros auxilios; legislación laboral; realidad que requiere de coherentes análisis y no quedarse en meras re-estructuraciones, tampoco de meras reformas, sino de radicales cambios, para asumir con mayor razón los retos que exige el sector empresarial minero.

Para asumir ciertos cambios en la gestión, se requiere de la asistencia de herramientas administrativas que permitan la mejora en el área administrativa, llámese planeamiento estratégico, reingeniería de procesos, gestión por procesos, benchmarking, balanced scorecard, entre otros.

Por tanto, como se puede apreciar, la unidad de análisis requiere de la aplicación de herramientas de gestión capaces de mejorar las condiciones en las que se encuentra actualmente. Frente a ello, es que se propone estudiar estos aspectos bajo la atención de las dos variables: Reingeniería de procesos y Blindsided empresarial.

## **1.2. Delimitación del problema**

La presente tesis se realizó en la ciudad de Yauli, provincia de Yauli, departamento de Junín, lugar donde se encuentra la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C.

### **1.2.1. Delimitación espacial.**

La presente tesis se realizó en la ciudad de Yauli, provincia de Yauli, departamento de Junín, lugar donde se encuentra la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C.

### **1.2.2. Delimitación temporal.**

El tiempo de duración de la presente tesis fue el año 2019.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

La temática de la tesis es: Reingeniería de procesos y Blindsided Empresarial.

## **1.3. Formulación del problema.**

### **1.3.1. Problema general.**

¿Qué relación existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C. Yauli – La Oroya – 2018?

### **1.3.2. Problemas específicos.**

PE1. ¿Qué relación existe entre el proceso Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya?

- PE2. ¿Qué relación existe entre el proceso Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya?
- PE3. ¿Qué relación existe entre el proceso Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya?
- PE4. ¿Qué relación existe entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya?

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1. Social**

La presente tesis representa para la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya, una investigación muy importante porque los cambios ejecutados al interior de la empresa favorecen a que se convierta en la organización minera líder en la región central del país.

##### **1.4.2. Teórica**

La presente tesis permite comprender la relación de dos herramientas administrativas como la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial. La primera como herramienta radical para la gestión y la segunda como una herramienta prospectiva para la gestión. Es decir, comprender el escenario presente y anticiparse hacia el escenario del futuro.

### **1.4.3. Metodológica**

La presente tesis favorece a la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., del distrito de Yauli – La Oroya, en el desarrollo de estrategias en la gestión administrativa, que le permiten anticiparse hacia el futuro. Por ejemplo, la parte logística resulta ser vital para el aseguramiento de la calidad del trabajo que realiza el área de operaciones, de tal manera que no existe desabastecimiento de los recursos más indispensables para las labores más difíciles como la excavación o el traslado de los minerales

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos.**

OE1. Determinar la relación que existe entre el proceso Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

OE2. Determinar la relación que existe entre el proceso Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya - 2018.

- OE3. Determinar la relación que existe entre el proceso Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya - 2018.
- OE4. Determinar la relación que existe entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya - 2018.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### Antecedentes internacionales

Martínez y Acosta (2018), en la tesis titulada *Reingeniería de procesos administrativos en la empresa Cavnet S.A.*; presentada en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. El objetivo de la tesis es superar las deficiencias administrativas que afectan la competitividad de la empresa Cavnet S.A. a través de la reingeniería de procesos. El estudio demuestra que la empresa se encuentra en el 43% en la calificación empresarial, asimismo que la competitividad está en el 36%; y que no se planifica en el 50%. Este diagnóstico obligó a que se proponga la reingeniería de procesos en el área administrativa en la empresa Cavnet S.A. La metodología empleada fue el método deductivo y en método analítico-sintético. La conclusión es que como consecuencia de que el personal desconocía de las funciones administrativas como resultado de la falta de capacitaciones al talento humano, se optó por la reingeniería de procesos.

Barrios (2017) en la tesis titulada *Propuesta de un modelo de reingeniería para reducir costos en los procesos de despacho y recepción de contenedores en la empresa portuaria Quetzal*, presentada en la Universidad de San Carlos de Guatemala. El objetivo de la tesis fue proponer un modelo de reingeniería para reducir costos en los procesos de despacho y recepción de contenedores. El estudio demuestra que el cambio en el proceso de despacho y recepción de contenedores, contribuirá a reducir los costos y obtener una

ventaja competitiva a favor de la empresa. El proceso de rediseño estuvo diseñado en cinco etapas: Preparación; Identificación; Visión; Solución; y Transformación. La conclusión es que el rediseño permitió la mejora en los procesos de despacho de los contenedores y favorecerá a la productividad de la empresa.

Ortega (2016) en la tesis titulada *Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T. S.A. de la ciudad de Quito*; el objetivo del estudio es describir la reingeniería de procesos en la empresa A.W.T. S.A. para tomar decisiones de su rediseño en el mercado competitivo. Es un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo. Emplea la técnica de la encuesta dirigida a 93 trabajadores y a 10 clientes externos. La investigación termina asumiendo que debe de realizar una reingeniería de procesos porque el ideal es relanzarse en el mercado, conquistar nuevos clientes y aplicar modernas estrategias empresariales. Concluye que la empresa debe de aprovechar el débil posicionamiento que tiene y que ascenderá con el paso de los meses, teniendo en consideración el proceso de reingeniería que han asumido los propietarios de la empresa.

Briones (2016), en la tesis titulada *Reingeniería de los procesos del talento humano mediante la metodología de gestión por competencia en el laboratorio clínico Gamma de la ciudad de Portoviejo*, Ecuador. La tesis fue para optar el título de Ingeniero en Administración de empresas de Servicio y Recurso Humano, por la Universidad Tecnológica Equinoccial. El objetivo de la tesis es proponer una reingeniería de procesos de gestión del talento humano en el laboratorio clínico Gamma de la ciudad de Portoviejo. El resultado es que la reingeniería de procesos en la gestión del talento



humano tuvo impacto significativo, porque a pesar que la empresa se encuentra acreditada con el ISO 9000 desde el año 2000, era necesario que sea reestructurado con personal evaluado por competencias, a razón de que se debía de contar con personas idóneas para el cumplimiento de los procesos de la indicada empresa. La investigación propone llevar a cabo una cadena de valor para seguir mejorando sus procesos.

Moreno y Parra (2017), en el artículo *Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales “Santiago”* sostiene como objetivo rediseñar el proceso de comercialización en la empresa Cereales “Santiago”. El estudio demuestra que el rediseño de comercialización favoreció a los resultados económicos y a la satisfacción de los clientes. En el estudio se emplearon varios métodos y técnicas que permiten demostrar que el rediseño de los procesos mejoró significativamente la gestión comercial de la empresa. La principal mejora estuvo en el rediseño de los sistemas de información. El resultado es que se registró mejor a los clientes y a los pedidos para una mejor satisfacción. La conclusión es que mejoraron los siguientes procesos: planificación, admisión, y entrega de documentación; asimismo, pesaje, facturación y control; se mejoraron los indicadores de control.

### **Antecedentes nacionales**

De la Cruz (2019) en la tesis titulada *Propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la oficina de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche, provincia de Trujillo, región La Libertad – Periodo 2016*. La tesis es para optar el título profesional de Licenciada en Administración Pública,

por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. El objetivo de la tesis es elaborar una propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar los resultados de la oficina de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche, Trujillo. El estudio es de nivel exploratorio, de diseño experimental, y de tipo aplicado. El resultado demuestra que el 48.17% de los procesos no se dan de manera idónea y que el 38.95% se da a veces, por lo tanto, ameritaba desarrollar un proceso de reingeniería en la referida municipalidad. Para su mejora posterior se presenta un manual de propuesta de reingeniería de procesos internos basada en la informatización del sistema en la oficina de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche.

Fernández (2018) en la tesis titulada *Reingeniería de los procesos de gestión editorial para mejorar la productividad del proyecto Pleno-Editando S.A.*, es un estudio para optar el título de Ingeniero en Gestión empresarial por la Universidad Nacional Agraria La Molina. El objetivo de la tesis es realizar la reingeniería de procesos de gestión editorial para mejorar la productividad del proyecto Pleno de la empresa Editando S.A., Lima. La investigación analiza los procesos de reingeniería en la empresa y se concentra en el proceso de productividad, por lo que decide desarrollar en ella la reingeniería. Realizado el proceso en referencia, demuestra el incremento del 30% en las operaciones y la mejora integral de la editora, asimismo corrige los procesos productivos y manejo de presupuesto, descentraliza la toma de decisiones e integra los procesos de flujo de intercambio de información de manera colaborativa. El resultado es que mediante una prueba piloto logra significativa mejora.

Valdivia (2016) en la tesis titulada *Análisis y mejora de procesos en la planta de producción de una empresa minera de concentrado de cobre*, para optar el título de ingeniero industrial por la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estudio destaca objetivos en la mejora del almacén de minerales y del circuito de chancado. La investigación es de nivel descriptivo, a razón de que analiza el espacio de almacén y del circuito de chancado de minerales para proponer una mejora al respecto. Por ser una investigación descriptiva no lleva hipótesis y la amplitud y profundidad de su estudio subyace en la mejora del almacén y del espacio del chancado. El resultado impacta en la mejora del proceso de la planta de la empresa minera de concentrado de cobre, en la logró aumentar la eficiencia en 17%, llegando a incrementar un ingreso estimado de 36,534 dólares al mes.

Montes & Quispe (2017) en la tesis titulada *Reingeniería de procesos y la efectividad administrativa del personal directivo de la Dirección Regional Agraria Huancavelica – 2015*. Es una tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad de Huancavelica. El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y la Efectividad administrativa en la Dirección Regional Agraria Huancavelica. La tesis sostiene que la Reingeniería de procesos incide en la Efectividad administrativa de la Dirección Regional Agraria Huancavelica. La investigación es de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño experimental. Emplea la encuesta y considera una población de 70 trabajadores de la Dirección Regional Agraria Huancavelica. La conclusión es que la incidencia alcanza el 51.4% como efectividad administrativa.

Rojas y Bances (2017), en la tesis titulada *Propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa Llanqui Cine+Medios EIRL de la ciudad de Chiclayo*. La tesis para optar el título de licenciado en Administración de empresas por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de la investigación es rediseñar los procesos para mejorar la gestión de la empresa. La investigación realizada teniendo en cuenta el modelo SAMME, es un estudio descriptivo, de diseño no experimental, establece que frente a las deficiencias encontradas en la empresa Llanqui Cine+Medios EIRL la propuesta del rediseño en sus procesos favorecerá en la mejora de la gestión empresarial. La conclusión a la que arriba el estudio es que, se rediseñe la estrategia de fijación de precios para el precio del servicio que oferta, volviéndolo más accesible hacia el público.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **Reingeniería de procesos**

Según Hammer & Champy (1996) la Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

La Reingeniería de procesos es importante porque rompe con el esquema de lo convencional por algo nuevo, o abandona lo clásico para dar lugar a la innovación de manera radical; de esa manera, se transforma la realidad por otra, o se elimina para siempre lo antiguo por algo nuevo y trascendente.

Las dimensiones de la Reingeniería de procesos son cuatro:

## 1) Proceso Fundamental

Una vez se ha decidido proceder con la reingeniería para una organización, el gerente debe realizar preguntas acerca del funcionamiento de la empresa. Por ejemplo:

- ¿Por qué gestionamos la empresa de la manera que lo hacemos?
- ¿Hay una manera de gestionarla mejor?
- Estas preguntas obligan al empresario a cuestionar los paradigmas en los que se sostiene la empresa acerca del negocio que desarrollamos. En esta parte se lleva a cabo una revisión a los paradigmas del negocio y se cuestiona su ejecución. Es el momento de revisar todas las normas preestablecidas cuestionarlas, inclusive aquellas normas que considerábamos incuestionables. (Hammer, M. & Champy, J., 1996) refiere que la Reingeniería de procesos inicialmente determina qué es lo que debe hacer la empresa y, posteriormente, cómo debe hacerlo. Usualmente los gerentes de las empresas cometen un error muy frecuente cuando se preocupan más en cómo hacer las cosas, que en dejar de hacer lo que estaban haciendo y empiecen a las cosas de nuevo, pero completamente. Es importante comprender que la empresa debe preocuparse en lo que “debe ser” y no en lo que “es”, excepto si está haciendo lo que “debe ser”. Por ello, es importante saber si la gestión que se realiza responde a lo que debe ser; y también saber si el negocio de la empresa es la razón principal de la empresa.

## 2) Proceso Radical

La Reingeniería de procesos señala que el rediseño planteado debe ser radical. Lo radical no acepta reformas o reestructuras. La dimensión Radical de la Reingeniería de procesos no acepta hacer modificaciones superficiales o arreglar lo que ya está instalado, sino radicalmente abandonar lo viejo y poner lo nuevo. La Reingeniería de procesos descarta las estructuras y procedimientos existentes y lo reemplaza con nuevos. Por ello, la Reingeniería de procesos se orienta hacia un cambio total, no acepta reformas o reestructuras, ni modificaciones o arreglos de mejoras, es radical. El cambio es cambio, no es reforma, no es reestructura.

## 3) Proceso Espectacular

La tercera dimensión de la Reingeniería señala que la mejora debe ser espectacular, es decir que sobresalga de lo convencional, que rompa las reglas existentes y presente una mejora que sea espectacular, mejor dicho, que no sea solo marginal o incremental reflejando modificaciones leves. Por ejemplo, lo espectacular es dar saltos gigantescos en el rendimiento sobre la inversión, por decir, incrementar la calidad en el 10%, reducir los costes en 15%, aumentar la cuota de mercado en el 5%. Posiblemente estas metas en la gestión comprometan a que la gerencia de la empresa aplique medidas como: programas de incentivos para los colaboradores, sistemas de incrementos de mejora de la calidad, entre otras.

#### 4) Procesos

La cuarta dimensión de la Reingeniería de procesos es la más comprometedora que a diferencia de las tres dimensiones anteriores. Para (Hammer, M. & Champy, J., 1996) mencionar a lo que es “procesos” representa el cambio radical en el proceso que la empresa venía desarrollando. Ese cambio radical en los procesos de la empresa, para que logre resultados espectaculares responde a su razón fundamental como herramienta de gestión en la empresa, por tanto, debe de realizarse una profunda reflexión acerca del manejo de los hechos secuenciales del proceso y de la continuidad de las actividades con la que se venía cumpliendo en la empresa.

Hasta antes que aparezca el concepto de Reingeniería de procesos en las empresas se hablaba de ciertas modificaciones en las actividades, en las tareas, en las funciones, en los oficios, cargos y responsabilidades, inclusive en la estructura organizacional de la empresa, pero nunca en el cambio en los procesos sea productivos o de gestión.

Las Tres C's de la Reingeniería de procesos son:

##### 1) Clientes

Los clientes son lo más importante para la empresa. Existen clientes internos que vienen a ser los trabajadores o colaboradores y los clientes externos que vienen a ser aquellos que adquieren el producto/servicio de la empresa. Básicamente los clientes son quienes reciben la satisfacción de los productos o servicios que produce la empresa.

## 2) Competencia

La competencia no es la otra empresa que compite con nuestra empresa, sino es el modelo de negocio con que nos enfrentamos por la manera de cómo produce el producto o el servicio. La competencia desarrolla su negocio de manera similar o equivalente que la nuestra, es lo que debe de cuestionarnos. Para la Reingeniería de procesos jamás la competencia es una empresa enemiga, es simplemente una empresa rival que oferta productos o servicios similares, nunca iguales.

## 3) Cambio

Es el reemplazo de un bien por otro, que no se compara con la reforma o la transformación, sino con cambio total.

Los principios de la Reingeniería de procesos son:

1. La gerencia o la gestión del primer nivel o nivel estratégico debe liderar el programa de la Reingeniería de procesos.
2. La Reingeniería de procesos es guiada por la estrategia empresarial que ha considerado la gerencia en base al modelo de negocio de la empresa.
3. El propósito principal de la empresa es crear valor para el cliente.
4. El negocio se centra en los procesos, no en las funciones.
5. Se parte de la identificación de aquello que necesita realizar cambios.
6. Se necesita de los equipos de trabajo, responsables y capacitados, a los que hay que recompensarlos con puestos de responsabilidad y económicamente muy bien.



7. La observación de las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción reflejarán que se está cumpliendo de los objetivos y se están logrando las metas.
8. La flexibilidad es importante porque los planes así lo ameritan, toda vez que éstos no deben rígidos, y además porque se requiere desarrollar y evaluar permanentemente los programas de Reingeniería de procesos.
9. La ejecución de los programas de Reingeniería de procesos debe adaptarse a cada negocio, porque cada uno de ellos es diferente de otro.
10. Se necesita del establecimiento de correctos sistemas de medición según el grado de cumplimiento de los objetivos. El indicador tiempo es muy importante.
11. El programa de Reingeniería de procesos no es un proceso único, y para una sola vez empleado en la empresa; es un proceso continuo y cada vez exige retos más ambiciosos.
12. Todo programa de Reingeniería necesita de la comunicación como un aspecto esencial de su ejecución.
13. Se debe de comunicar los progresos que demuestra la Reingeniería de procesos de la empresa al entorno mediante los medios de comunicación existentes.

## **Blindsided Empresarial**

Blindsided significa “sorprendido”. Para que una empresa no sea sorprendida (desde el punto ciego) por el futuro, debe de estar preparada como organización y su personal debe estar entrenado para los cambios. Según Harris (2002) el Blindsided empresarial es el proceso de reconocimiento del mercado local, el análisis de las tendencias del futuro, el manejo de las leyes del futuro, las relaciones con el cliente, el rompimiento de paradigmas; el paso del movimiento del caos al orden; y estar entrenado para desarrollar escenarios estratégicos.

Harris, sostiene que la importancia del Blindsided Empresarial consiste en ser un proceso que permite no temer al cambio, porque la misma rutina en la gestión no abrirá nuevas puertas para el éxito empresarial. Para ello, es necesario analizar el escenario de hoy y anticiparse al impacto del mañana. Para Harris (2002) el fracaso de las empresas, se debe a que no han sido capaces de reconocer y reaccionar ante el constante cambio, y de pronto se ven sometidos a enfrentarlo en la parte interna o en la parte externa y sucumben fácilmente.

El Blindsided empresarial enseña que para enfrentar el futuro se debe de contar con los recursos para hacerle frente. Recursos con los que se pueda lidiar y enfrentarlo. Aceptar que las amenazas son oportunidades. Que se debe de explorar nuevos caminos para llegar a la meta, estar siempre vigilando los escenarios, ser vigilantes del avance de la tecnología, conocer el desempeño de la competencia.

Harris presenta una serie de estrategias para hacerle frente al futuro. El concienzudo análisis del escenario del presente presenta derroteros o perspectivas y si se anticipa a

ellos se es capaz de defenderse en el futuro. El análisis del presente nos señala las consecuencias favorables o desfavorables que vendrán en los próximos años. Cuando se sabe qué perspectiva seguirá su camino, se puede tomar decisiones de prevención o de acción para el futuro. Esa toma de decisión es anticiparse al futuro, de esa manera no nos sorprende lo que vendrá.

Las dimensiones del Blindsided Empresarial son tres: Prepararse para actuar; descubrir el futuro; y evitar ser sorprendido. Veamos cada uno de ellos:

#### 1) PREPARACIÓN PARA ACTUAR

Para tener el poder de responder con rapidez ante cualquier cambio en el mercado, se debe ser capaz de reconocer a tiempo. Esta dimensión consiste en desarrollar a su vez cinco procesos importantes:

1. Ver y tener la capacidad de percibir con cuidado el riesgo.
2. Observar cómo se presentan las oportunidades, de considerar al cambio como oportunidad de crecimiento y de una amenaza.
3. Que el riesgo y la oportunidad son elementos potenciales para crecer como empresa.
4. Comunicar a los trabajadores que las oportunidades que se vienen presentando en la realidad de la empresa es motivo para aprovechar su presencia, con el fin de crear alianzas estratégicas y lanzar nuevos productos, y aprovechar toda la nueva tecnología emergente que existe.
5. Monitorear pormenorizadamente el escenario de la situación presente para empeñarse en seguir insistiendo en la adaptación sobre dicha situación.

Luego de reconocer la situación, el siguiente paso es analizar muy bien el desempeño de los trabajadores, analizar su trayectoria futura y continuar de inmediato con los otros cinco procesos críticos:

1. Generar nuevas opciones
2. Evaluar y seleccionar la mejor opción entre todas.
3. Comunicar la opción a toda la organización.
4. Ejecutar esta nueva opción.
5. Monitorear la situación.

## 2) DESCUBRIMIENTO DEL FUTURO.

### 1. Obtener abundante información

Para cuando se quiere investigar el futuro, una de las razones es precisar cuáles es la información más valiosa que se tiene, debido a que existe excesiva información y se marea en el horizonte de hacia donde se quiere ir, buscando nuevas tendencias del futuro. Mucha carga de información marea o confunde, por tanto, es importante ser preciso y objetivo en trabajar una información correcta y que genere valor. Es valioso comparar las distintas tendencias, buscar las articulaciones entre estas, identificar amenazas, determinar las oportunidades, y si es posible crear nuevos escenarios o como también crear oportunidades con ventajas a favor nuestro.

### 2. Leyes del futuro

Otra forma de detectar el cambio, es considerar las leyes del futuro:

- Ley de destrucción creativa

- La ley de Moore
- La ley de Mecalfe
- El teorema de Coase

### 3. Modelos

Existen diversos modelos en el mercado, y lo que se tiene que hacer es evaluar cuál de ellos es o será el que conviene más o está mejor adaptado para la empresa. Los modelos son:

- Inteligencia Competitiva
- Inteligencia Artificial
- Alineamiento Estratégico
- Prospectiva Estratégica

La idea es alinear los modelos a favor de la empresa. Asimismo, existen metodologías menos complejas, no son nuevas, pero sí útiles, tales como:

- Metodología SADCI – Sistema de análisis de capacidad institucional.
- Metodología de MACTOR – Matriz de alianzas y conflictos: tácticas, objetivos y recomendaciones.

### 4. Factor PODAR

Este factor responde a una analogía: Un jardinero poda a la planta, así en la empresa se debe de podar aquello que no funciona bien, pero también es importante reemplazar una planta por otra si una de ellas se marchita.

Estar en condiciones de alerta al cambio implica empoderar al personal. Empoderar al personal, es darles la oportunidad de que ellos aprendan por sí

mismos a auto-conducirse y conducir a los demás. Es también asumir un nuevo aprendizaje organizacional con todos sus errores y éxitos. Es importante considerar que se aprende más del éxito que a diferencia del fracaso. De ambos se aprende, pero más se aprende del éxito.

### 3) EVITAR SER SORPRENDIDO

Para evitar ser sorprendido es común que las empresas se empeñen en aplicar lineamientos o estrategias como las siguientes:

#### 1. Desarrollar una empresa en tiempo real

La información que maneja la empresa debe ser en tiempo real. No se puede favorables tomar decisiones con información pasada. Es muy bueno, manejar escenarios de las tendencias para todo sea en tiempo real. Los datos históricos demuestran que se puede tener pronósticos precisos.

#### 2. Mejore la gerencia de relación con el cliente

- Más que preocuparse en tener mayor participación de mercado es desarrollar estrategias de CRM (Customer Relationship Management o Gestión de Relación con el Cliente).
- Automatice procesos, resulta ser menos costoso y es altamente confiable.
- Trabaje la base de datos con total dominio de sus clientes, manteniéndolo actualizado permanentemente.

### 3. Rompa las reglas

Es estratégico que no solo los gerentes, sino todo el personal que se dedique a la costumbre de pensar que, si quiere conquistar el futuro, deba de romper las reglas. Cuanto más antes rompa las reglas, mejor. De esa manera la competencia tardará en comprender su próxima jugada, para ello, ya la empresa ganó mejor el mercado. Para romper las reglas de juego en la empresa, no basta que sus colaboradores demuestren buenos desempeños, sino que respondan con desempeños por competencias. Por ello, mucho depende de la correcta selección del personal.

Para romper las reglas en la empresa no es correcto trabajar con planificadores o ejecutivos sino con estrategas. Los estrategas cumplen, mejor dicho, alcanzan objetivos y logran las metas.

Romper las reglas significa que: se comprenda que las limitaciones de las personas no están en sus capacidades, sino en su mente. Trabaje con personas que abren su mente, más que abran su boca. Se necesita de colaboradores que ejecuten la estrategia, no de los que observen la estrategia (que sean los que jueguen y no sean las fichas del ajedrez); evitar aquellos colaboradores que festejen las derrotas ajenas y no las victorias propias; seguir a aquellos colaboradores que su emoción de ganar sea más grande que su emoción de miedo por perder.

Téngalo tan claro ello, como cuando se acepta que todo castillo tiene su rey o su reina. La diversión de unos es el negocio de otros. El tamaño de

la personalidad del colaborador se mide por la dimensión del problema que es capaz de resolver. El que no controla sus emociones, jamás controlará sus inversiones.

#### 4. Muévase del caos al orden

Cuando la empresa se mueve del caos al orden, ocurre que le damos más impulso a aprovechar las oportunidades y a minimizar las situaciones de riesgo y las decisiones que se han de tomar en cada una de esas circunstancias. El mayor riesgo es tomar ningún riesgo. Es necesario tomar las decisiones en equipo para evitar ser sorprendido. Esa será una manera competente de ser más que eficiente y eficaz. Se requiere de toma de decisiones efectivas. Para ello:

- No eres lo que tienes, eres lo que das.
- No espere animaciones de los demás, auto-anímese para salir adelante.  
Una persona motivada puede estar desanimada, pero con “un motivo” muy claro que cumplir y lograr en su meta prevista. Estar motivado no es sinónimo de estar animado. El estado de ánimo es solo eso, un estado emocional, lo que se quiere es actitud, la actitud de hacer las cosas, y se hace las cosas cuando se tiene un motivo “para hacerlo”, más que un “qué hacerlo”.
- No se quede en la “zona de confort”, sino sea constante en la “zona de aprendizaje”.



- No acostumbre a suponer o crear especulaciones sin criterio maduro sobre la realidad de las cosas. Quienes lo hacen son personas inmaduras porque sostienen todo su buen criterio en bases subjetivas, por debe de ser analítico y proactivo.
- No permita que el equipo sea conducido por un líder dominante.
- Más vale la sabiduría que la inteligencia.
- Trabaje con colaboradores que dominen más las habilidades blandas que las habilidades duras. La inteligencia emocional es mejor que tener coeficiente intelectual altos.

#### 5. Desarrolle escenarios estratégicos

Trabaje mucho la construcción de escenarios y sobre ello desarrolle planes y programas, advierta impactos ya sean éstos positivos o negativos. No es bueno imaginar futuros, sino crearlos. Observe los negocios donde los demás no lo observan, ello se llama tener enfoque de negocio. Importa más la velocidad que la grandeza. Lograr una meta antes de tiempo es mejor que solo conformarse con lograrlo en la fecha programada.

Cuando se conoce los impactos porque se estudió y conoció de sus escenarios es correcto tomar decisiones y en muchos casos tomar riesgos válidos.

Los escenarios futuros dependen de los análisis del presente. La suerte y “el ojalá” no existen, son términos subjetivos.

### **2.3. Definición de conceptos**

1. Autoestima: Es una situación emocional que tiene el ser humano de uno mismo. Es aceptarse y quererse tal cual. Es reconocer que no existe otra persona como uno mismo, que somos únicos.
2. Autogestión: Es la capacidad de disponer de todo su talento o de sus talentos para crecer y a la vez gobernar sus excesos, sus impulsos, sus reacciones personales contra los demás. Es aquella situación en la que no esperamos que una persona ajena todavía nos invite a reaccionar sobre una experiencia que venimos pasando o viviendo, sino que, por uno mismo, existe el gobierno de conducirnos hacia el cumplimiento de los objetivos y el logro de las metas.
3. Cambio: Es el traslado de una condición a otra, es el abandono de una situación por la aceptación de una nueva situación. Es dejar de lado algo y reemplazarlo por otro para la mejora de lo que se encontraba. Se espera que los cambios sean positivos, favorables, superiores a los pasados.
4. Competencia profesional: Es el crecimiento ascendente de las personas en el lado profesional. Es la propuesta de ir gradualmente avanzando en el aspecto profesional. Es la adquisición de mayores capacidades para resolver conflictos o dificultades en el ámbito laboral.
5. Crisis: Es una situación pasajera de desequilibrio de los estados normales de aquello que existe, y que luego se establece como una normalidad esperada. Las crisis son generadoras de progreso en todos los casos.

- 6.** Decisiones: Es la voluntad asumida para dar respuesta a una situación presentada en el desarrollo de un objetivo. Se espera que las decisiones sean favorables para que los cambios por emprenderse sean favorables y merezcan la satisfacción en los resultados obtenidos.
- 7.** Estrategias: Es una acción, es una actividad que tiene como propósito lograr un objetivo. La vinculación de estrategia y objetivos es muy conocido porque entre ambos existe una articulación de demostrar el valor de cada uno. Una estrategia hará que se cumpla el objetivo, a su vez el objetivo merece una apropiada estrategia.
- 8.** Mentalidad: Es una particular forma de creer en las cosas, ya sea en su utilidad, en su presencia, en su posición o simplemente en el estilo de vivir o asimilar la experiencia presentada. También es la decisión de aceptar un escenario en una situación presentada. Es una respuesta hacia una situación presentada, con el más amplio o reducido criterio para aceptar o rechazar su implicancia.
- 9.** Paradigma: Es una manera de pensar o de aceptar un criterio o una creencia según los propios patrones culturales que tienen las personas para una determinada forma de vivir o estilo de vida por rechazar, criticar o asimilar.
- 10.** Proactividad: Es la predisposición de saber hacer las cosas, es la estrategia de tener en la mente los aspectos positivos para una vida mejor. Es anticiparse hacia los hechos futuros y modelarlos muy bien conforme sea de su plena satisfacción para el ser humano. Es aceptar una experiencia nueva sobre otra que no es agradable y que lo supera largamente.

- 11.** Proceso: Es el conjunto de etapas o de fases que se tiene acerca de una situación o un fenómeno por desarrollarse o por transformarse. Cada una de tales secuencias es de manera lógica, seguida, sin alteración hasta llegar a su última secuencia y apreciar el todo de lo que significó ir gradualmente lográndolo o satisfaciéndolo.

## **Capítulo III**

### **Hipótesis**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

HE1. Existe una relación directa y significativa entre el proceso Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.

HE2. Existe una relación directa y significativa entre el proceso Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.

HE3. Existe una relación directa y significativa del proceso Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.

HE4. Existe una relación directa y significativa entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.

### **3.3. Variables de la investigación**

#### Variable 1: REINGENIERÍA DE PROCESOS

Definición conceptual: Según Hammer & Champy (1995), la Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

Definición operacional: Reingeniería de procesos es el proceso de cambio a través de medidas elementales, radicales, espectaculares y de procesos.

#### Variable 2: BLINDSIDED EMPRESARIAL

Definición conceptual: Según Harris (2002) es el proceso de “reconocimiento del mercado local, análisis de las tendencias del futuro, las leyes del futuro, las relaciones con el cliente, el rompimiento de paradigmas y el paso del movimiento del caos al orden y desarrollos de escenarios estratégicos”.

Definición operacional: Blindsided empresarial es el proceso de prepararse en el presente para evitar ser sorprendido en el futuro en tres etapas: estar listos para actuar, descubrir el futuro; y evitar ser sorprendido.

## Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: REINGENIERÍA DE PROCESOS	“La Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”.  Hammer & Champy (1995)	PROCESO FUNDAMENTAL	1. Modelo importante	Escala Ordinal
			1. Razón principal	
		PROCESO RADICAL	1. Cambio total	
			1. Reemplazo general	
		PROCESO ESPECTACULAR	1. Salir de lo convencional	
			1. Romper las reglas clásicas	
		PROCESOS	1. Manejo de hechos secuencias	
			1. Continuidad de las actividades	
Variable 2 BLINDSIDED EMPRESARIAL	“Es el proceso de reconocimiento del mercado local, análisis de las tendencias del futuro, las leyes del futuro, las relaciones con el cliente, el rompimiento de paradigmas y el paso del movimiento del caos al orden y desarrollos de escenarios estratégicos”.  Harris (2002)	ESTAR LISTOS PARA ACTUAR	1. Reconocimiento del mercado actual	Escala Ordinal
		DESCUBRIMIENTO DEL FUTURO	1. Tendencias del futuro	
			1. Leyes del futuro	
		EVITAR SER SORPRENDIDO	1. Simulación de la empresa	
			1. Relación con el cliente	
			1. Rompimiento de las reglas	
			1. Movimiento del caos al orden	
		1. Desarrollo de escenarios estratégicos		

Figura 1. Matriz de operacionalización de variables  
Fuente: Elaboración propia.

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Método de investigación**

La presente tesis consideró como método de estudio al método Científico. Tamayo (2003) señala que “es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica (...). El método científico no es otra cosa que la aplicación de la lógica a las realidades o hechos observados” El método científico permitió la prueba de la hipótesis de la presente tesis.

#### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada. Una investigación aplicada es aquella que sobre los conocimientos teóricos desarrolla sus lineamientos prácticos. En el caso de la presente tesis, la teoría está en la Reingeniería de procesos y en el Blindsided empresarial.

#### **4.3. Nivel de investigación**

El nivel o alcance de la presente tesis es el correlacional. Hernández-Sampieri & Mendoza (2019, p. 81) refieren que “este alcance de investigación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables”. Las variables de la investigación fueron: Reingeniería de procesos y Blindsided empresarial, y se investigó la relación entre ambas.



#### 4.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es la estrategia investigativa para recolectar datos de la empresa a través del instrumento del cuestionario. El diseño de investigación de la presente tesis es el diseño No Experimental. Según Valderrama (2019, p. 254) citando a Fred Kerlinger (1998), refiere que “lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”.

La simbología del diseño de investigación correlaciona es el siguiente:

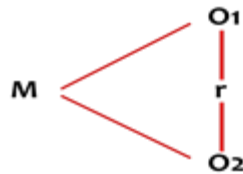


Figura 2. Simbología de la investigación correlacional  
Fuente: Elaboración propia.

Donde:

M = Muestra de observación

r = Relación o Correlación

O1 = Representa la variable 01 (Reingeniería de procesos)

O2 = Representa la variable 02 (Blindsided empresarial)

Es decir, se recolectaron datos de los colaboradores de la empresa para investigar las variables del estudio y su relación entre ambas.

#### **4.5. Población y muestra**

##### **Población**

La población es la totalidad de las unidades de observación. Carrasco (2013, p. 236) sostiene que la población es “el conjunto de elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, etc.) globales, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación”. La población de estudio es de tres (03) empresas mineras que desarrollan similares actividades que al de la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., en el departamento de Junín, desde luego que existen otras empresas, pero éstas son de tamaño más pequeñas.

##### **Muestra**

Valderrama (2015) refiere que “los aspectos referentes a la representatividad o calidad de la muestra son más importantes que los relacionados con la cantidad, es decir no debe pensarse que la representatividad de la muestra depende de su cantidad”. La muestra es la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya, llega a tener la mayor representatividad para el estudio. La razón de la representatividad es que la indicada empresa cuenta con el mayor número de colaboradores -a diferencia de las otras empresas-, registrados debidamente, para ello es importante observar la tabla N° 1.

Tabla 1

Población de colaboradores

N°	PERSONAL	NÚMERO
01	Jefe Zonal	01
02	Ingeniero Residente	01
03	Supervisor General	01
04	Jefe de Seguridad	01
05	Asistente de Supervisión	01
06	Inspector	01
07	Supervisores operativos	02
08	Administradora	01
09	Asistente administrativo	01
10	Asistente logístico	02
11	Técnicos mecánicos	02
12	Conductores	11
13	Perforistas	10
14	Obreros	36
TOTAL:		71

Nota: Elaboración propia.

Selección de la muestra:

- a) Criterios de exclusión. - En la presente tesis se excluye a otras empresas que no sean la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya.

- b) Criterios de inclusión. - Se incluye a los colaboradores que pertenecen a la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya.

### **Muestreo**

El muestreo es el procedimiento de cómo se establece la muestra de investigación a través de una fórmula estadística, resultado que le permite representatividad. La empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya, cuenta con la mayor representatividad. La distribución muestral es de 71 trabajadores.

## **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica fue la *encuesta*. Moisés, et al (2019) refieren que “es un procedimiento de búsqueda planificada y sistemática de información que consiste en interrogar a los investigados sobre datos que se desean conocer”. Se encuestó a los 71 trabajadores de la unidad de análisis.

### **Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento fue el *cuestionario*. Según Amat & Rocafort (2017, p. 141) sostienen que, el “cuestionario es la herramienta de investigación por excelencia. Nos permite obtener datos de nuestras unidades de estudio. El cuestionario es la herramienta específica que se aplica a los encuestados para poder registrar y conseguir la información de una forma estructurada”. El cuestionario figura en la sección de anexos.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento de recolección de datos**

Para el procesamiento de la recolección de datos, se procedió con la aplicación de la técnica de la encuesta, dirigida hacia los 71 colaboradores de la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya. La recolección de datos respondió al sub tipo del diseño no experimental denominado Transversal, a razón de que solo se empleó el acopio de datos en una sola oportunidad.

#### **4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de los datos se llevó a cabo en tres etapas. En la primera etapa, se tabularon los datos obtenidos en la encuesta, para ello se utilizó el software IBM SPSS v.25. En la segunda etapa, se analizó e interpretó la información obtenida, para luego proseguir con la tercera etapa, que fue la prueba de las hipótesis y el desprendimiento teórico para las conclusiones.

## Capítulo IV

### Análisis y discusión de resultados

#### 4.1. Resultados.

El trabajo de campo se realizó encuestando a 71 colaboradores de la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya; la encuesta fue directa de manera personalizada.

En las siguientes páginas se aprecian las tablas en las que se exponen los datos recopilados, y los resultados encontrados. Cabe mencionar para la prueba de hipótesis se empleará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

<b>Interpretación</b>	<b>Coefficiente de Rho de Spearman</b>
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.26 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.11 a -0.25
Correlación negativa muy débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva muy débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva débil	+0.11 a +0.25
Correlación positiva media	+0.26 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

Figura 3. Tabla de medición de Rho de Spearman.

Tabla 2

Nivel de ejecución de su modelo de negocio

<b>VAR00001</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	2,8	2,8	2,8
	Bajo	9	12,7	12,7	15,5
	Medio	10	14,1	14,1	29,6
	Alto	32	45,1	45,1	74,6
	Muy alto	18	25,4	25,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

#### **Descripción:**

En la tabla 2, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 45.1% nivel de ejecución de su modelo de negocio en el nivel alto; seguido de 25.4% que figura en el nivel muy alto; de 14.1% en el nivel medio; de 12.7% en el nivel bajo; y restante 2.8% en el nivel muy bajo. (Tabla 2).

#### **Interpretación:**

Tener un modelo de negocio significa, que los ejecutivos y personal de la empresa, no consideran que Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., es una empresa más que se encuentra en la zona de Yauli, sino todo lo contrario, es una empresa que desarrolla una misión y visión muy claros respecto a sus actividades, decisiones y objetivos. Es una empresa que básicamente sabe lo que y por qué desarrolla lo que hace.

Tabla 3

Nivel de ejecución del negocio como razón principal

		<b>VAR00002</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,4	1,4	1,4
	Bajo	10	14,1	14,1	15,5
	Medio	7	9,9	9,9	25,4
	Alto	33	46,5	46,5	71,8
	Muy alto	20	28,2	28,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 3, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 46.5% nivel de ejecución de su negocio en el nivel alto; seguido de 28.2% que figura en el nivel muy alto; de 14.1% en el nivel bajo; de 9.9% en el nivel medio; y restante 1.4% en el nivel muy bajo. (Tabla 3).

**Interpretación:**

Tener un nivel de ejecución del negocio como razón principal, significa, que los ejecutivos y personal de la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., no gestionan una empresa, sino un negocio, es decir una actividad lucrativa, donde lo que se vende no es un producto, sino una satisfacción propiamente dicha, donde no son los minerales, sino el progreso del país, donde no es mercancía, sino la tecnología del futuro en bruto.



Tabla 4

Nivel de gestión que ameritaría un cambio total

<b>VAR00003</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	4	5,6	5,6	5,6
	Bajo	10	14,1	14,1	19,7
	Medio	22	31,0	31,0	50,7
	Alto	25	35,2	35,2	85,9
	Muy alto	10	14,1	14,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 4, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 35.2% nivel de ejecución que ameritaría un cambio total, ubicado en el nivel alto; seguido de 31.0% que figura en el nivel medio; de 14.1% en el nivel bajo, y muy alto; y de 5.6% en el nivel muy bajo. (Tabla 4).

**Interpretación:**

Un nivel de gestión que ameritaría un cambio total, implica que existen deficiencias que merecen ser superadas o reemplazadas, porque simplemente llegaron al límite.

Tabla 5

Nivel de gestión que ameritaría un reemplazo general

<b>VAR00004</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	7,0	7,0	7,0
	Medio	24	33,8	33,8	40,8
	Alto	33	46,5	46,5	87,3
	Muy alto	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

### **Descripción:**

En la tabla 5, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 46.5% nivel de gestión que ameritaría un reemplazo general, situándose en el nivel alto; seguido de 33.8% que figura en el nivel medio; de 12.7% en el nivel muy alto, y de 7.0% en el nivel bajo. (Tabla 5).

### **Interpretación:**

Un nivel de gestión que ameritaría un reemplazo general, hace referencia a que la vigente gestión no está demostrando ser eficiente en algunos aspectos. Se asume que el proceso de reingeniería reclama su cambio radical, y pronto.

Tabla 6

Nivel de gestión que ameritaría salir de lo convencional

<b>VAR00005</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	7,0	7,0	7,0
	Bajo	11	15,5	15,5	22,5
	Medio	16	22,5	22,5	45,1
	Alto	29	40,8	40,8	85,9
	Muy alto	10	14,1	14,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 6, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 40.8% nivel de gestión que ameritaría salir de lo convencional, ubicándose en el nivel alto; seguido de 22.5% que figura en el nivel medio; de 15.5% en el nivel bajo; de 14.1% en el nivel muy alto, y de 7.0% en el nivel bajo. (Tabla 6).

**Interpretación:**

Un nivel de gestión que ameritaría salir de lo convencional, da lugar a que, los procesos de gestión que han venido cumpliéndose ya no están siendo efectivos y va emergiendo una nueva opción por reemplazar.

Tabla 7

Nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas

<b>VAR00006</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	9	12,7	12,7	12,7
	Bajo	7	9,9	9,9	22,5
	Medio	19	26,8	26,8	49,3
	Alto	30	42,3	42,3	91,5
	Muy alto	6	8,5	8,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 7, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 42.3% nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas, situándose en el nivel alto; seguido de 26.8% que figura en el nivel medio; de 12.7% en el nivel muy bajo, de 9.9% en el nivel bajo; y de 8.5% en el nivel muy alto. (Tabla 7).

**Interpretación:**

Un nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas, está señalando que es vital realizar mejoras en algunos procesos al interior de la empresa. Se sobreentiende que el proceso de reingeniería está precisamente para asumir esos pedidos lo más antes posible.

Tabla 8

Nivel de cumplimiento de manejo de hechos secuenciales de sus procesos

<b>VAR00007</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	6	8,5	8,5	8,5
	Bajo	7	9,9	9,9	18,3
	Medio	23	32,4	32,4	50,7
	Alto	25	35,2	35,2	85,9
	Muy alto	10	14,1	14,1	100,0
Total		71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 8, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 35.2% nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas, situándose en el nivel alto; seguido de 32.2% que figura en el nivel medio; de 14.1% en el nivel muy alto, de 9.9% en el nivel bajo; y de 8.5% en el nivel muy bajo. (Tabla 8).

**Interpretación:**

Un nivel de cumplimiento de manejo de hechos secuenciales de sus procesos alude a que entre proceso y proceso no se está articulando bien la secuencia de alguna parte de la gestión que implica su mejora continua, pueda que sea en superficie o en plataforma.

Tabla 9

Nivel de continuidad de las actividades programadas

<b>VAR00008</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	7,0	7,0	7,0
	Bajo	20	28,2	28,2	35,2
	Medio	29	40,8	40,8	76,1
	Alto	16	22,5	22,5	98,6
	Muy alto	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 9, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 40.8% nivel de continuidad de las actividades programadas, colocándose en el nivel medio; seguido de 28.2% que figura en el nivel bajo; de 22.5% en el nivel alto, de 7.0% en el nivel muy bajo; y de 1.4% en el nivel muy alto. (Tabla 9).

**Interpretación:**

El nivel de continuidad de las actividades programadas, señala que todavía se deberían de estar desarrollando las actividades vía planificación, cuando en algún momento ya debería de estar automatizándose procesos tras proceso. Ello demuestra que lo que se hizo anteriormente en temas de planes y programas estuvo bien, pero se requiere mejorar más.

Tabla 10  
Nivel de reconocimiento del mercado actual

<b>VAR00009</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	4,2	4,2	4,2
	Bajo	17	23,9	23,9	28,2
	Medio	27	38,0	38,0	66,2
	Alto	22	31,0	31,0	97,2
	Muy alto	2	2,8	2,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 10, se aprecia que los entrevistados señalan que la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya tiene un 38.0% nivel de reconocimiento del mercado, ubicándose en el nivel medio; seguido de 31.0% que figura en el nivel alto; de 23.9% en el nivel bajo, de 4.2% en el nivel muy bajo; y de 2.8% en el nivel muy alto. (Tabla 10).

**Interpretación:**

El nivel de reconocimiento del mercado actual es importante para la empresa porque se trabaja con clientes externos. La demanda marca la atención de la oferta, y la continuidad de la empresa está en función a la información del mercado actual y de su prospectiva. Ese reconocimiento del mercado actual, permite tomar decisiones oportunas y convenientes para la empresa.

Tabla 11

Nivel de análisis de las tendencias del futuro

<b>VAR00010</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	2,8	2,8	2,8
	Bajo	17	23,9	23,9	26,8
	Medio	32	45,1	45,1	71,8
	Alto	19	26,8	26,8	98,6
	Muy alto	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

#### **Descripción:**

En la tabla 10, los entrevistados señalan que en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya, se realiza un análisis de las tendencias del futuro en término medio con el 45.1%, seguido del nivel alto con el 26.8%, y curiosamente en 23.9% en el nivel bajo. En tanto que, el 2.8% para el nivel muy bajo y el 1.4% para el nivel muy alto, respectivamente (Tabla 10).

#### **Interpretación:**

Analizar las tendencias del futuro, impide cometer errores en la gestión. Las tendencias mayormente son económicas y políticas. Lo económico en paralelo con lo social y lo político con la estabilidad del mercado externo. El análisis indicado permite escenarios e impactos claros, toma de decisiones y objetivos en perspectiva para el establecimiento de las metas alcanzables en plazos determinados.



Tabla 12

Nivel de información acerca de las leyes del futuro

<b>VAR00011</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	7,0	7,0	7,0
	Bajo	7	9,9	9,9	16,9
	Medio	37	52,1	52,1	69,0
	Alto	18	25,4	25,4	94,4
	Muy alto	4	5,6	5,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 11, se aprecia que el 52.1% de los entrevistados señalan que en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya; se tiene información de nivel Medio, seguido del 25.4% que afirma estar en el nivel alto; con el 7% en el nivel muy bajo y el 5.6% en el nivel muy alto. (Tabla 11).

**Interpretación:**

Tener información acerca de las leyes del futuro, es comprender que se vive en una zona donde el clima interviene en algunos casos negativamente cuando se activan las quebradas o cuando la cordillera que está en movimiento, decide sacudirse en un sismo que afectaría sorpresivamente de manera inevitable.

Tabla 13

Nivel de uso de software de simulación empresarial

<b>VAR00012</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	6	8,5	8,5	8,5
	Bajo	18	25,4	25,4	33,8
	Medio	35	49,3	49,3	83,1
	Alto	10	14,1	14,1	97,2
	Muy alto	2	2,8	2,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 12, los entrevistados señalan que en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya; el nivel de uso de software de simulación empresarial es de 49.3% estando en el nivel medio, seguido del 25.4% en el nivel bajo, del 14.1% en el nivel alto; y del 8.5% en el nivel muy bajo. (Tabla 12).

**Interpretación:**

El uso de simuladores empresariales permite visionar escenarios para que la empresa tome decisiones. Ese manejo, por el momento en la empresa está gradualmente creciendo para la mejora de los procesos que desarrolla como parte de la innovación resultado de los análisis en los procesos que viene realizando. Se espera que, para futuro, no solo se implemente más sino sea del manejo corporativo de la empresa en estudio.

Tabla 14  
Nivel de gestión de relación con el cliente interno

<b>VAR00013</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	14	19,7	19,7	19,7
	Bajo	10	14,1	14,1	33,8
	Medio	37	52,1	52,1	85,9
	Alto	9	12,7	12,7	98,6
	Muy alto	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 14, los entrevistados afirma el nivel de gestión de relación con el cliente interno en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya; es de 52.1% considerado en el nivel medio, seguido del 19.7% que figura en el nivel muy bajo. Asimismo, el 14.1% en el nivel bajo, del 12.7% en el nivel alto y de 1.4% en el nivel muy alto. (Tabla 13).

**Interpretación:**

Los resultados de la presente tabla, son de preocupación por los porcentajes bajos, respecto a la gestión con el personal. Es una evidencia que entre los planos de trabajadores de superficie y los de socavón existe ciertas diferencias. Sin embargo, se destaca que cada grupo humano en su lugar correspondiente trabaja en equipo.

Tabla 15

Nivel de predisposición por romper algunas reglas de gestión

		<b>VAR00014</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	15	21,1	21,1	21,1
	Bajo	7	9,9	9,9	31,0
	Medio	42	59,2	59,2	90,1
	Alto	6	8,5	8,5	98,6
	Muy alto	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 15, los entrevistados sostienen que el 59.2% tiene la predisposición por romper algunas reglas de gestión en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya ubicado en el nivel medio; seguido de 21.1% que figura en el nivel muy bajo. El 9,9% señala estar en el nivel bajo, el 8.5% en el nivel alto, y el 1.4% en el nivel muy alto. (Tabla 14).

**Interpretación:**

Ese prácticamente sesenta por ciento que considera tener predisposición por romper las reglas, no es porque se estén haciendo mal los procesos, sino más bien porque se hacen las cosas correctas y no gusta al personal subalterno que sea así de correctas. Realmente cuesta mucho que la cultura organizacional cale en el personal que proviene de otra empresa para que se alinee a la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C.

Tabla 16

Nivel de presencia de movimientos del caos al orden

<b>VAR00015</b>						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido		Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	16	22,5	22,5		22,5
	Bajo	9	12,7	12,7		35,2
	Medio	38	53,5	53,5		88,7
	Alto	6	8,5	8,5		97,2
	Muy alto	2	2,8	2,8		100,0
	Total	71	100,0	100,0		

Nota: Elaboración propia

**Descripción:**

En la tabla 16, se observa que el 53.5% de los entrevistados señalan que se presentan movimientos del caos al orden en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya, estando en el nivel medio; señal que indica que no llegan a convertirse en situaciones de crisis en la empresa, y del significativo 22.5% en el nivel muy bajo (Tabla 16).

**Interpretación:**

Ese nivel de movimiento del caos al orden, se expresa, a aquellas especulaciones que como resultado de crisis en el gobierno de alguna manera impacta en la empresa, ante la presencia de cierta inestabilidad económica, sin embargo, por la situación sanitaria de la COVID 19, si se acepta que se tuvo un impacto económico negativo por efecto de la recesión económica.

Tabla 17  
Nivel de análisis de escenarios estratégicos

<b>VAR00016</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	15	21,1	21,1	21,1
	Bajo	11	15,5	15,5	36,6
	Medio	34	47,9	47,9	84,5
	Alto	10	14,1	14,1	98,6
	Muy alto	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

#### **Descripción:**

En la tabla 17, los entrevistados afirman que en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya; en el 47.9% realizan un análisis de escenarios estratégicos, seguido del 21.1% que de alguna manera no estando en el nivel muy bajo, del 15.5% en el nivel bajo; y del 14.1% en el nivel muy alto. (Tabla 17).

#### **Interpretación:**

Este porcentaje indica claramente que se tiene el interés por el futuro, ya se para inversiones o toma de decisiones. No siempre se prevé el horizonte del futuro, pero en la empresa se enseña este paradigma para vivir alineado los planos: personales, profesionales y laborales.

## 4.2. Prueba de hipótesis.

### PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL

#### 1. Formulación de la hipótesis general

**Hipótesis alterna:** Existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

**Hipótesis nula:** No, existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

#### 2. Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

#### 3. Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Spearman.

#### 4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna

#### 5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 18

Relación entre Reingeniería de procesos y el Blindsided empresarial

<b>Correlaciones</b>				
			Reingeniería de procesos	Blindsided Empresarial
Rho de Spearman	REINGENIERÍA DE PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	BLINDSIDED EMPRESARIAL	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

#### **6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística**

Como valor  $p = 0.000 < 0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### **7. Conclusión estadística**

El coeficiente de Spearman hallado fue de 0,893. Este resultado indica ser de una correlación positiva muy fuerte, según la figura 3. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo indica ser favorable. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir se afirma que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la



empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:**

#### **1. Formulación de la hipótesis específica 1**

**Hipótesis alterna:** Existe una relación directa y significativa entre lo Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

**Hipótesis nula:** No, existe una relación directa y significativa entre lo Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

#### **2. Definición del nivel de significancia**

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

#### **3. Determinación del estadístico de prueba**

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Spearman.

#### **4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo**

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis nula.

## 5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 19

Relación entre Lo Fundamental y el Blindsided empresarial

		<b>Correlaciones</b>		
			Lo Fundamental	Blindsided Empresarial
Rho de Spearman	Lo Fundamental	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Blindsided	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

## 6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor  $p = 0.000 < 0.05$ , porque señala ser: ,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula.

## 7. Conclusión estadística

El coeficiente de Spearman hallado fue de 0,706. Este resultado indica ser de una correlación positiva considerable, según la figura 3. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo indica una correlación directa y 5% de probabilidad de error. Por tanto, existe una relación directa y significativa entre Lo Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided empresarial

en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

## **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:**

### **1. Formulación de la hipótesis específica 2**

**Hipótesis alterna:** Existe una relación directa y significativa existe entre lo Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

**Hipótesis nula:** No, existe una relación directa y significativa existe entre lo Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

### **2. Definición del nivel de significancia**

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

### **3. Determinación del estadístico de prueba**

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Spearman.

### **4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo**

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

## 5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 20

Relación entre Lo Radical y el Blindsided empresarial

		<b>Correlaciones</b>		
			Lo Radical	Blindsided Empresarial
Rho de Spearman	Lo Radical	Coefficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Blindsided Empresarial	Coefficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

## 6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor  $p = 0.000 < 0.05$ , porque señala ser: ,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## 7. Conclusión estadística

El coeficiente de Spearman hallado fue de 0,670. Este resultado indica ser de una correlación positiva considerable, según la figura 3. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. Por tanto, existe una relación directa y significativa

entre Lo Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:**

#### **1. Formulación de la hipótesis específica 3**

**Hipótesis alterna:** Existe una relación directa y significativa entre Lo Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

**Hipótesis nula:** No, existe una relación directa y significativa entre Lo Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

#### **2. Definición del nivel de significancia**

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

#### **3. Determinación del estadístico de prueba**

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Spearman.

#### **4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo**

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

## 5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 21

Relación entre Lo Espectacular y el Blindsided empresarial

<b>Correlaciones</b>			Lo Espectacular	Blindsided Empresarial
Rho de Spearman	Lo Espectacular	Coefficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Blindsided Empresarial	Coefficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

## 6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor  $p = 0.000 < 0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## 7. Conclusión estadística

El coeficiente de Pearson hallado fue de 0,591. Este resultado indica ser de una correlación positiva considerable, según la figura 3. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. Por tanto, existe una relación directa y significativa entre Lo Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided empresarial

en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:**

##### **1. Formulación de la hipótesis específica 4**

**Hipótesis alterna:** Existe una relación directa y significativa entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

**Hipótesis nula:** No, existe una relación directa y significativa entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.

##### **2. Definición del nivel de significancia**

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

##### **3. Determinación del estadístico de prueba**

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Spearman.

##### **4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo**

Si  $p$  – valor  $<0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p$  – valor  $>0,05$  se rechaza la hipótesis alterna.

## 5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 22

Relación entre Los Procesos y el Blindsided empresarial

		Correlaciones		
		Los Procesos	Blindsided Empresarial	
Rho de Spearman	Los Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
Blindsided Empresarial	Blindsided Empresarial	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

## 6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor  $p = 0.000 < 0.05$ , porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## 7. Conclusión estadística

La rho de Spearman hallado fue de 0.686. Este resultado indica ser de una correlación positiva considerable, según la figura 3. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. Por tanto, existe una relación directa y significativa entre Los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided empresarial en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya.



## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo general: determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C. Yauli – La Oroya – 2018. El resultado es de 0.893 de correlación positiva, asimismo, se sostiene que el valor (p calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman; lo que da a entender que existe correlación directa y significativa entre ambas variables.

Al respecto, Valdivia (2016) señala que los documentos de gestión prospectiva como el plan estratégico resultan ser insuficientes para llevar a cabo una gestión con perspectivas de futuro, por lo tanto se hace necesario un análisis prospectivo del escenario; posición que se comparte con los criterios de la presente tesis, en vista a que en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., existen documentos de gestión como el planeamiento estratégico, planes operativos; pero para trabajar con el blindsided empresarial se requiere construir escenarios a futuro, y ello se logra visionado los escenarios y los impactos por venir, criterios con los cuales también se comparte lo señalado por el mismo Chung, al enfatizar que en forma general, el futuro no es algo predicho ni predestinado, no existe el destino, el futuro es un escenario que los actores pueden construir o mejor dicho deben construir.

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo específico 1: determinar la relación que existe entre el proceso Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018. El resultado es de 0.706 de correlación positiva considerable, asimismo, se sostiene que el valor (p calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman;

lo que da a entender que existe correlación directa y significativa entre el proceso Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial.

Este resultado de la tesis presentada concuerda con lo señalado por Ortega (2016) que enfatizan que la Reingeniería de Procesos es una herramienta gerencial moderna, orientada al mejoramiento de los procesos, y que su eficiente aplicación seguida de innovaciones y mejoramientos continuos permiten mantener a la empresa en una situación competitiva, pero en ningún momento puede por sí sola la herramienta ser la solución a los problemas o falencias de la organización. En tal sentido, lo fundamental de la reingeniería de procesos es comprender que, ante la presencia de nuevas alternativas para alcanzar los objetivos, muchas se tienen que no solamente tomar decisiones, sino riesgos, a razón de que lo fundamental, son los objetivos de la empresa, y obviamente de sus metas, mucho más que, por ejemplo, gestionar los aniversarios de la organización. Lo fundamental está en los objetivos-metas.

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo específico 2: determinar la relación que existe entre el proceso Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya - 2018. El resultado es de 0.670 de correlación positiva considerable, asimismo, se sostiene que el valor (p calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman; lo que da a entender que existe correlación directa y significativa entre el proceso Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial.

En el caso de la presente tesis, se comparte aquello de que la aplicación de la reingeniería de procesos contribuye a que la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., porque su ambición empresarial es el liderazgo entre las empresas mineras

en el departamento de Junín y por tanto asume el manejo de herramientas como la Reingeniería de procesos para realizar los cambios que se necesitan o que constituyen la alternativa más apropiada para alcanzar los objetivos y lograr las metas. Este criterio, coincide con lo afirmado por Ortega (2016), al exhortar que la Reingeniería de Procesos es un cambio rápido, corto y radical, con el propósito de generar procesos eficientes para finalmente obtener un producto óptimo. Ello es hablar de un cambio radical más que ideal que toda organización está esperando y que no debe dudar en aplicarla.

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo específico 3: determinar la relación que existe entre el proceso Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya - 2018. El resultado es de 0.591 de correlación positiva considerable, asimismo, se sostiene que el valor ( $p$  calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman; lo que da a entender que existe correlación directa y significativa entre el proceso Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial. Sobre el particular, es importante indicar que, los resultados de aquellas empresas que han recurrido a la herramienta de gestión de la reingeniería de procesos, pues al inicio como que no se observaban resultados realmente espectaculares, como aquellos que asombran, pero si, con el pasar del tiempo, cuando se fortaleció por ejemplo la cultura organizacional de la empresa, y se aprecia en la cosecha de valores compartidos que fueron cultivados en el personal, para por decir, reducir enormemente resultados “maquillados” por resultados sinceros. La sinceridad de los logros, si termina siendo espectaculares, sobre todo si es de la ética, porque muchos profesionales, por la debilidad en su formación ética o deontológica, han destruido su carrera profesional y prestigio en pocos

minutos. Así como empresas de supuesto prestigio, pero que, el día que fueron descubiertas que lavaban dinero, acabaron en la ruina total. Entonces, un proceso espectacular que promueve la reingeniería de procesos, es que se cimienten muy bien, los valores, la ética.

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo específico 4: determinar la relación que existe entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya - 2018. El resultado es de 0.686 de correlación positiva considerable, asimismo, se sostiene que el valor (p calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman; lo que da a entender que existe correlación directa y significativa entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial. Se considera que, este objetivo, es muy vital para las empresas que asumen como valioso aquello de que las empresas desarrollen su gestión en base a procesos. Hace tiempo que ya las empresas, vienen migrando de tener una gestión basada en funciones y ciertos protocolos, por el ejercer la reingeniería de procesos. Al respecto, es oportuno hacer referencia a Montes & Quispe (2017) cuando sostienen que su estudio se enfocó en la empresa CAVNET dedicada a brindar el servicio de internet en el cantón Milagro y sectores aledaños por más de seis años en el mercado, y que la problemática que presentaba esta organización era la ineficiencia en la administración organizacional, lo cual afectaba la operatividad de la misma, y que por el cual estableció como objetivo la aplicabilidad de procesos administrativos para salir de su problema, de alguna manera refuerza el criterio de que en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., también es necesario desarrollar algunos cambios en los procesos de la gestión administrativa para mejorar los procesos administrativos de la gestión actual, sobre todo para vislumbrar más objetivamente

los escenarios actuales y precisar más los impactos a ocurrirse en la coyuntura socioeconómica y política de futuro del país, teniéndose en cuenta que se estima un crecimiento económico del 3% para este 2020.

## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### A. Diseño

El diseño del cuestionario es de tipo estructurado. Un cuestionario estructurado es aquel que ha sido diseñado considerando a los indicadores para sus preguntas, y que obviamente los indicadores fueron desprendidos de las dimensiones y éstas de las variables de la investigación. El cuestionario se adjunta en la sección de anexos.

Se ha estimado la escala valorativa Ordinal, considerando la jerarquía de menor a mayor (Escala de Likert). La categorización de las variables fue de cinco niveles, donde:

Muy bajo : 01

Bajo : 02

Medio : 03

Alto : 04

Muy alto : 05

### B. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se recurrió al cálculo del índice de fiabilidad que proporciona el Alpha de Cronbach utilizando es software IBM SPSS v. 25. A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo estadístico referido.

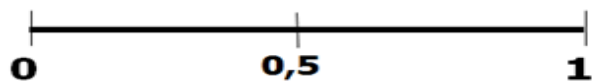
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

Donde:

$K$  = Numero de ítems

$S^2i$  = Varianza de cada ítem

$S^2t$  = Varianza de la suma de los ítems



0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Figura 4. Niveles de confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23

Resumen de procesamiento de casos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	71	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	71	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

El total de encuestados es de 71 trabajadores que laboran en la empresa “Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., de la provincia de Yauli – La Oroya.

Tabla 24

Estadística de fiabilidad de la variable Reingeniería de procesos

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	8

*Fuente:* SPSS. Elaboración propia.

Como el resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.915; a las primera ocho preguntas de la primera variable (Reingeniería de procesos); se interpreta que la consistencia interna de la prueba para el instrumento de investigación, es de *excelente confiabilidad*.

Tabla 25

Resumen de procesamiento de casos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		N	%
Casos	Válido	71	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	71	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Fuente:* Elaboración propia.



Tabla 26

Estadística de Fiabilidad de la variable Blindsided empresarial

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	8

*Fuente:* SPSS. Elaboración propia.

Como el resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.881; para el segundo cuestionario, acerca de la variable Blindsided empresarial; se interpreta que la consistencia interna de la prueba para el instrumento de investigación, es de *excelente confiabilidad*.

### C. Validez

En la presente tesis, se ha considerado la **validez de contenido**, es decir la credibilidad en la construcción teórica de las variables. Chenet & Oseda (2012, p. 147) refieren que, “en toda investigación se aplica un instrumento para medir las variables contenidas en la hipótesis”. Por tanto, para la determinación de la validez de los instrumentos, se sometió al juicio de **tres expertos**, para que se puedan determinar la validez del instrumento, siendo los expertos los siguientes profesionales:

DATOS DEL EXPERTO EVALUADOR	TÍTULO PROFESIONAL O GRADO ACADÉMICO
SERPA LULO, Jonathan Danilo	Licenciado en Administración
ECHEVARRIA HUACHO, Jhuofred Jefferson	Licenciado en Administración
CAIRAMPOMA ESPINOZA, Ricardo Javier	Magíster en Administración

Figura 5. Validez de contenido  
Fuente: Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018. La relación es positiva porque según el Coeficiente de Spearman alcanzo 0,893 y la significancia a 0,000.
2. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre lo Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018. La relación es positiva porque según el Coeficiente de Spearman alcanzó a 0,706 y una significativa de 0,000.
3. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre Lo Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya. La relación es positiva porque según el Coeficiente de Spearman alcanzó a 0,670 y una significancia de 0,000.
4. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre Lo Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya. La relación es positiva porque según el Coeficiente de Spearman alcanzó a 0,591 y una significancia de 0,000.
5. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya. La relación es positiva porque según el Coeficiente de Spearman alcanzó a 0,686 y una significancia de 0,000.

## **RECOMENDACIONES**

1. Que, la relación directa que existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018, se conserve de manera sostenida en los próximos años.
2. Que, la relación que existe entre Lo Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018, se conserve, y de ser posible se eleve para que la empresa siempre esté predispuesta al cambio, siga con las mejoras y no se conforme con la rutina ni con lo tradicional.
3. Que, la relación que existe entre lo Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya, igualmente se conserve la relación positiva, no obstante, se empeñen los colaboradores en incrementar la relación mediante más disciplina de trabajo.
4. Que, la relación que existe entre lo Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya, sigan manteniéndose de manera positiva, pero que de todas maneras desarrolle esfuerzos por elevar la relación que existe a través de más labores en equipo.
5. Que, la relación que existe entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya, conserve su relación positiva, mediante una gestión por procesos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, O. & Rocafort, A. (2017). *Cómo investigar: Trabajo fin de grado, tesis de máster, tesis doctoral y otros proyectos de investigación*. Barcelona, España: Profit Editorial
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos
- Hammer, M. & Champy, J. (1996). *Reingeniería de procesos*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma
- Harris, J. (2002), *Blindsided how to spot the next breakthrough that will change your business*. Disponible en: [https://resumido.com/es/libro.php/274/sorprendido-\(blindsided\)](https://resumido.com/es/libro.php/274/sorprendido-(blindsided))
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, México: McGraw-Hill.
- Moisés, B.; Ango, J.; Palomino, V.; y Feria, E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Moreno, R. & Parra, S. (mayo 2017). *Metodología para la reingeniería de procesos. Validación en la empresa Cereales "Santiago"*. Revista Ingeniería Industrial. Volumen XXXVIII, Número 2. Pp. 130-142. La Habana, Cuba.
- Ortega, T. (2016). *Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T. S.A. de la ciudad de Quito*. Universidad Nacional de Loja, Quito, Ecuador: Disponible en: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12850/1/Tesis%20Lista%20Tania.pdf>.
- Rojas y Bances (2017). *Propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa Llanqui Cine+Medios EIRL de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1657/1/TL\\_RojasRuizErika\\_BancesTenorioKarem.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1657/1/TL_RojasRuizErika_BancesTenorioKarem.pdf)
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México, México: LIMUSA
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Valderrama, S. (2019). *El Desarrollo de la tesis*. Lima, Perú: San Marcos S.A.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Minero” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Minero” S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018?	Determinar la relación que existe entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.	Existe una relación directa y significativa entre la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.		<p><b>TIPO</b> Investigación Aplicada</p> <p><b>NIVEL:</b> Investigación Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> Diseño No Experimental</p> <p><b>ESQUEMA:</b></p> <pre> graph LR     M --- O1     M --- O2     O1 --- r     r --- O2     </pre> <p><b>POBLACIÓN</b> Seis empresas</p> <p><b>MUESTRA</b> Una empresa</p> <p><b>MÉTODO GENERAL:</b> Método Científico</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta-entrevista</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<p>Variable 1 X. REINGENIERÍA DE PROCESOS</p> <p>Dimensiones: X1. Proceso Fundamental X2. Proceso Radical X3. Proceso Espectacular X4. Procesos</p> <p>Variable 2 Y. BLINDSIDED EMPRESARIAL</p> <p>Dimensiones: Y1. Estar listos para actuar Y2. Descubrimiento del futuro Y3. Evitar ser sorprendido</p>	
<p>PE1. ¿Qué relación existe entre lo Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018?</p> <p>PE2. ¿Qué relación existe entre lo Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018?</p> <p>PE3. ¿Qué relación existe entre lo Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018?</p> <p>PE4. ¿Qué relación existe entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018?</p>	<p>OE1. Determinar la relación que existe entre lo Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.</p> <p>OE2. Determinar la relación que existe entre lo Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.</p> <p>OE3. Determinar la relación que existe entre lo Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.</p> <p>OE4. Determinar la relación que existe entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.</p>	<p>HE1. Existe una relación directa y significativa entre lo Fundamental de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.</p> <p>HE2. Existe una relación directa y significativa entre lo Radical de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.</p> <p>HE3. Existe una relación directa y significativa entre lo Espectacular de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.</p> <p>HE4. Existe una relación directa y significativa entre los Procesos de la Reingeniería de procesos y el Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros S.A.C., Yauli – La Oroya.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable 01

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
REINGENIERÍA DE PROCESOS	<p>La Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.</p> <p>Hammer &amp; Champy (1995)</p>	<p>Reingeniería de procesos es el proceso de cambio a través de medidas elementales, radicales, espectaculares y de procesos.</p>	FUNDAMENTAL	Nivel de ejecución de su modelo (importante) de negocio	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy bajo</li> <li>▪ Bajo</li> <li>▪ Medio</li> <li>▪ Alto</li> <li>▪ Muy alto</li> </ul>
				Nivel de ejecución del negocio como razón principal	
			RADICAL	Nivel de gestión que ameritaría un cambio total	
				Nivel de gestión que ameritaría un reemplazo general	
			ESPECTACULAR	Nivel de gestión que ameritaría salir de lo convencional	
				Nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas	
			PROCESOS	Nivel de manejo de hechos secuenciales de sus procesos	
				Nivel de continuidad de las actividades programadas	



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable 02

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	
<p><b>BLINDSIDED EMPRESARIAL</b></p>	<p>Según Harris (2002) es el proceso de “reconocimiento del mercado local, análisis de las tendencias del futuro, las leyes del futuro, las relaciones con el cliente, el rompimiento de paradigmas y el paso del movimiento del caos al orden y desarrollos de escenarios estratégicos”.</p>	<p>Blindsided empresarial es el proceso de prepararse en el presente para evitar ser sorprendido en el futuro en tres etapas: estar listos para actuar, descubrir el futuro; y evitar ser sorprendido.</p>	<p>ESTAR LISTOS PARA ACTUAR</p>	<p>Nivel de reconocimiento del mercado actual</p>	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy bajo</li> <li>▪ Bajo</li> <li>▪ Medio</li> <li>▪ Alto</li> <li>▪ Muy alto</li> </ul>	
			<p>DESCUBRIMIENTO DEL FUTURO</p>	<p>Nivel de análisis de las tendencia del futuro</p>		<p>Nivel de información acerca de las leyes del futuro</p>
			<p rowspan="5">EVITAR SER SORPRENDIDO</p>	<p>Nivel de uso de software de simulación empresarial</p>		
			<p>Nivel de gestión de relación con el cliente interno</p>			
			<p>Nivel de predisposición por romper algunas reglas de gestión</p>			
			<p>Nivel de presencia de movimientos del caos al orden</p>			
			<p>Nivel de análisis de escenarios estratégicos</p>			

Anexo 4: Matriz de operacionalización del instrumento de la variable 01

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
REINGENIERÍA DE PROCESOS	FUNDAMENTAL	Nivel de ejecución de su modelo (importante) de negocio	¿Cuál es el nivel de ejecución de su modelo (importante) de negocio?	Ordinal:  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy bajo</li> <li>▪ Bajo</li> <li>▪ Medio</li> <li>▪ Alto</li> <li>▪ Muy alto</li> </ul>
		Nivel de ejecución del negocio como razón principal	¿Cuál es el nivel de ejecución del negocio como razón principal?	
	RADICAL	Nivel de gestión que ameritaría un cambio total	¿Cuál el nivel de gestión que ameritaría un cambio total?	
		Nivel de gestión que ameritaría un reemplazo general	¿Cuál es el nivel de gestión que ameritaría un reemplazo general?	
	ESPECTACULAR	Nivel de gestión que ameritaría salir de lo convencional	¿Cuál es el nivel de gestión que ameritaría salir de lo convencional?	
		Nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas	¿Cuál es el nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas?	
	PROCESOS	Nivel de manejo de hechos secuenciales de sus procesos	¿Cuál es el nivel de manejo de hechos secuenciales de sus procesos?	
		Nivel de continuidad de las actividades programadas	¿Cuál es el nivel de continuidad de las actividades programadas?	

Anexo 5: Matriz de operacionalización del instrumento de la variable 02

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
BLINDSIDED EMPRESARIAL	ESTAR LISTOS PARA ACTUAR	Nivel de reconocimiento del mercado actual	¿Cuál es el nivel de reconocimiento del mercado actual?	Ordinal:  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy bajo</li> <li>▪ Bajo</li> <li>▪ Medio</li> <li>▪ Alto</li> <li>▪ Muy alto</li> </ul>
	DESCUBRIMIENTO DEL FUTURO	Nivel de análisis de las tendencia del futuro	¿Cuál es el nivel de análisis de las tendencia del futuro?	
		Nivel de información acerca de las leyes del futuro	¿Cuál es el nivel de información acerca de las leyes del futuro?	
	EVITAR SER SORPRENDIDO	Nivel de uso de software de simulación empresarial	¿Cuál es el nivel de uso de software de simulación empresarial?	
		Nivel de gestión de relación con el cliente interno	¿Cuál es el nivel de gestión de relación con el cliente interno	
		Nivel de predisposición por romper algunas reglas de gestión	¿Cuál es el nivel de predisposición por romper algunas reglas de gestión?	
		Nivel de presencia de movimientos del caos al orden	¿Cuál es el nivel de presencia de movimientos del caos al orden?	
		Nivel de análisis de escenarios estratégicos	¿Cuál es el nivel de análisis de escenarios estratégicos?	

Anexo 6: Cuestionario 01

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**CUESTIONARIO 01**

Instrucciones:

Estimado colaborador(a) mediante el presente cuestionario, queremos saber sobre el conocimiento que tiene usted acerca de la RE-INGENIERÍA DE PROCESOS y el BLINDSIDED EMPRESARIAL en la empresa.

**ESCALA DE VALORACIÓN:**

La escala de valoración es de tipo ordinal, tal como sigue:

Respuesta 1 : NIVEL MUY BAJO

Respuesta 2 : NIVEL BAJO

Respuesta 3 : NIVEL MEDIO

Respuesta 4 : NIVEL ALTO

Respuesta 5 : NIVEL MUY ALTO

Por favor conteste marcando con una X en la celda que usted crea conveniente.

REINGENIERÍA DE PROCESOS		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 01: FUNDAMENTAL</b>						
01	¿Cuál es el nivel de ejecución de su modelo (importante) de negocio?					
02	¿Cuál es el nivel de ejecución del negocio como razón principal?					
<b>DIMENSIÓN 02: RADICAL</b>						
03	¿Cuál el nivel de gestión que ameritaría un cambio total?					
04	¿Cuál es el nivel de gestión que ameritaría un reemplazo general?					
<b>DIMENSIÓN 03: ESPECTACULAR</b>						
05	¿Cuál es el nivel de gestión que ameritaría salir de lo convencional?					
06	¿Cuál es el nivel de gestión que ameritaría romper algunas reglas clásicas?					
<b>DIMENSIÓN 04: PROCESOS</b>						
07	¿Cuál es el nivel de manejo de hechos secuenciales de sus procesos?					
08	¿Cuál es el nivel de continuidad de las actividades programadas?					

Muchas gracias,

Anexo 7: Cuestionario 02

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**CUESTIONARIO N° 02**

Instrucciones:

Estimado colaborador(a) mediante el presente cuestionario, queremos saber sobre el conocimiento que tiene usted acerca de la RE-INGENIERÍA DE PROCESOS y el BLINDSIDED EMPRESARIAL en la empresa.

**ESCALA DE VALORACIÓN:**

La escala de valoración es de tipo ordinal, tal como sigue:

- Respuesta 1 : NIVEL MUY BAJO
- Respuesta 2 : NIVEL BAJO
- Respuesta 3 : NIVEL MEDIO
- Respuesta 4 : NIVEL ALTO
- Respuesta 5 : NIVEL MUY ALTO

Por favor conteste marcando con una X en la celda que usted crea conveniente.

BLINDSIDED EMPRESARIAL		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 01: ESTAR LISTO PARA ACTUAR</b>						
01	¿Cuál es el nivel de reconocimiento del mercado actual?					
<b>DIMENSIÓN 02: DESCUBRIMIENTO DEL FUTURO</b>						
02	¿Cuál es el nivel de análisis de las tendencia del futuro?					
03	¿Cuál es el nivel de información acerca de las leyes del futuro?					
<b>DIMENSIÓN 03: EVITAR SER SORPRENDIDO</b>						
04	¿Cuál es el nivel de uso de software de simulación empresarial?					
05	¿Cuál es el nivel de gestión de relación con el cliente interno					
06	¿Cuál es el nivel de predisposición por romper algunas reglas de gestión?					
07	¿Cuál es el nivel de presencia de movimientos del caos al orden?					
08	¿Cuál es el nivel de análisis de escenarios estratégicos?					

Muchas gracias,

## Anexo 8: Validación por criterio de expertos

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO**

**1. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Sergio Luis Jonathan Danilo  
 1.2. Grado académico / mención : Licenciado en Administración  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 46843634  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente - IESTP Eugenio Parilly  
 1.5. Tesista : LIZBETH YULIANA LOA AIRE  
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo 05-11-2020

**2. TÍTULO DE TESIS:** Reingeniería de procesos y Blindside Empresarial en la empresa "Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros" S.A.C., Yauli – La Croya – 2018.

**3. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**

N°	INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
01.	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X				
02.	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables		X			
03.	ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología		X			
04.	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		X			
05.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad		X			
06.	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas	X				
07.	CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnico-científicos de la tecnología educativa		X			
08.	COHERENCIA	Entre los índices, los indicadores y las dimensiones	X				
09.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.	X				

Muy aceptable	1
Aceptable	2
Regular	3
Poco aceptable	4
No aceptable	5

OBSERVACIONES:

es aceptable la presente tesis.

  
 Firma del Experto  
 DNI N° 46843634

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto ESPINOZA HACHO, JHOSEFED JEFFERSON  
 1.2. Grado académico / mención LICENCIADO CONTADOR  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 70440155 - 993152306  
 1.4. Cargo e institución donde labora : ADMINISTRADOR DE OBRAS - CONSORCIO INGENIEROS  
 1.5. Tesista : LIZBETH YULIANA LOA AIRE  
 1.6. Lugar y fecha LETRA DE PASO - 03/11/2020

2. TÍTULO DE TESIS: Reingeniería de procesos y Blindside Empresarial en la empresa "Rock Drill Contratistas Cíviles y Mineros" S.A.C., Yauli – La Oroya – 2018.

3. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	X				
02	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X				
03	ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología	X				
04	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica		X			
05	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad		X			
06	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas	X				
07	CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnico-científicos de la tecnología educativa		X			
08	COHERENCIA	Entre los índices, los indicadores y las dimensiones	X				
09	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.	X				

Muy aceptable	1
Aceptable	2
Regular	3
Poco aceptable	4
No aceptable	5

OBSERVACIONES:

ES muy Aceptable LA presente TESIS PARA SU EVALUACIÓN.

  
 Firma del Experto  
 DNI. N° 70440155

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO**

**1. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Ceirampoma Espinoza, Ricardo Javier  
 1.2. Grado académico / mención : Magister en administración  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 944-412735  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Universidad Continental  
 1.5. Tesis : LIZBETH YULIANA LOA AIRE  
 1.6. Lugar y fecha : Miércoles 16 de diciembre de 2020

2. TÍTULO DE TESIS: Reingeniería de procesos y Blindside Empresarial en la empresa "Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros" S.A.C., Yauli - La Oroya - 2018.

**3. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**

N°	INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	X				
02	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables		X			
03	ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología	X				
04	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X				
05	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad	X				
06	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas		X			
07	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la tecnología educativa	X				
08	CONCORDANCIA	Entre los índices, los indicadores y las dimensiones	X				
09	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.	X				

Muy aceptable	1
Aceptable	2
Regular	3
Poco aceptable	4
No aceptable	5

OBSERVACIONES: Ninguna.

  
 Exp. Adm. Ricardo Ceirampoma Espinoza

FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI N° 19909903



## Anexo 9: Data de procesamiento

N°	REINGENIERÍA DE PROCESOS								BLINDSIDED EMPRESARIAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4
2	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3
3	5	4	4	5	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2
4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3
5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	2	2
6	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3
7	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2
8	5	5	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	1	3	2	2
9	5	4	3	5	5	5	5	2	4	2	4	4	3	3	2	2
10	5	4	4	4	4	4	4	1	3	1	3	2	1	2	1	2
11	5	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	2	2	3	3	3
12	4	5	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
13	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3
14	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3
15	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
16	4	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
17	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
18	4	5	3	4	5	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3
19	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1
21	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
22	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1
23	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1
24	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	1	2	1	1	1
25	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	2	1	1	1	1
26	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	2	3	3	3	3
28	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
29	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
30	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2
32	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3
33	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
34	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	3	1	3	3	1
35	1	2	1	3	1	1	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3
36	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
37	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3
39	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
40	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3
41	1	2	1	3	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1
42	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1
43	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1
44	4	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
45	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	1	1
46	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	1	1	1	1	1
47	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	1	2	1	1	1
48	4	5	5	3	5	4	4	2	2	3	3	2	1	1	1	1
49	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3
51	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
52	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
55	4	5	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
56	5	4	5	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3
59	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
60	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3
61	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
62	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3
63	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
65	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	2	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
68	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	4
69	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	4
70	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
71	5	5	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	1	2

Anexo 10: Carta de consentimiento informado



EL QUE SUSCRIBE, RESIDENTE DE LA EMPRESA ROCK DRILL CONT. CIV Y MIN SAC. LA OROYA:

**AUTORIZA**

A la bachúlar: **LIZBETH YULIANA LOA AIRE**, en Administración y Sistemas; de la Escuela Pre Grado de la Universidad Privada "Peruana Los Andes", sede Huancayo, a que aplique el cuestionario de investigación de la tesis acerca de la Reingeniería de procesos y Blindside Empresarial en la empresa "Rock Drill Contratistas Civiles y Mineros" S.A.C., Yauli – La Oroya, la misma que estará bajo la coordinación del suscrito, bajo responsabilidad.

La Oroya, Noviembre de 2018.

ROCK DRILL CONT. CIV Y MIN SAC  
S.A.C.  
Eng. Jorge Pineda Velásquez  
www.rockdrill.com

## Anexo 11: Evidencias



