

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad  
en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B  
Minera S.A.C., Lima 2022**

Para Optar : El título profesional de Licenciada en  
Administración

Autores : Bach. BARRIENTOS BALDEON YOSELIN LIZET  
Bach. JAIMES HERRERA KASSANDRA ALONDRA

Asesor : Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Línea de investigación : Ciencias empresariales y gestión de los recursos  
institucional

Fecha de Investigación : 11- 04 - 2023 al 10 - 04 – 2024

**HUANCAYO - PERÚ**

**2024**

**HOJA DEL JURADO**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el  
tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera**

**S.A.C., Lima 2022.**

PRESENTADO POR:

Bach. BARRIENTOS BALDEON, YOSELIN LIZET.

Bach. JAIMES HERRERA, KASSANDRA ALONDRA.

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 2024.

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía y darme la fortaleza necesaria para la realización de todos mis proyectos

A mis padres: Jesús y Norma, quienes son mi motor que impulsa mis sueños y metas, que durante todo este proceso han estado brindándome su apoyo incondicional en todo momento.

**Kassandra**

Al divino redentor y a mis padres: Julio y Julia, con una meta cumplida, gracias por ser quienes son y creer en mí.

**Yoselin**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a nuestra alma mater la Universidad Peruana de Los Andes por brindarnos todos los recursos y las herramientas que fueron necesarias para llevar a cabo el proceso de investigación.

A nuestra facultad y nuestros docentes por acompañarnos y guiarnos en esta travesía de la investigación.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Juan Manuel Sánchez Soto, gracias por su buena disposición y sus valiosas orientaciones.

**Las autoras.**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0166 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, Empresa M&B Minera S.A.C., Lima 2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. BARRIENTOS BALDEON YOSELIN LIZET  
 Bach. JAIMES HERRERA KASSANDRA ALONDRA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Dr. SANCHEZ SOTO JUAN MANUEL

Fue analizado con fecha **15/04/2024**; con **120 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X
X
X

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **13 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Sí contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 15 de abril del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
 JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

**ASESOR:**

**Dr. Juan Manuel, Sánchez Soto.**

## CONTENIDO

	Págs.
HOJA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CONTENIDO .....	viii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPITULO I.....	19
1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2. Delimitación del problema.....	24
1.3. Formulación del problema .....	25
1.3.1. Problema General.....	25
1.3.2. Problema (s) Específico (s) .....	25
1.4. Justificación de la investigación. ....	26
1.4.1. Social.....	26
1.4.2. Teórica .....	27
1.4.3. Metodológica. ....	27
1.5. Objetivos de la investigación .....	28
1.5.1. Objetivo General .....	28
1.5.2. Objetivo (s) Específico (s) .....	28
CAPITULO II.....	29
2.-MARCO TEÓRICO .....	29
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales).....	29
2.2. Bases Teóricas o Científicas. ....	35
2.2.1. Variable 1: Reingenieriza de procesos administrativo.....	35

2.2.1.1. Dimensiones que corresponden con la primera variable: .....	40
2.2.2. Variable 2: Motivación. ....	45
2.2.2.1. Dimensiones sobre la variable motivación .....	48
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	50
CAPITULO III.....	53
3.-HIPÓTESIS .....	53
3.1. Hipótesis General.....	53
3.2. Hipótesis Específica (s).....	53
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	54
CAPITULO IV.....	58
4.-METODOLOGÍA.....	58
4.1. Método de Investigación.....	58
4.2. Tipo de Investigación.....	59
4.3. Nivel de Investigación .....	59
4.4. Diseño de Investigación .....	60
4.5. Población y muestra .....	60
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	63
4.8. Aspectos éticos de la Investigación .....	64
CAPITULO V .....	65
5.-RESULTADOS .....	65
5.1. Descripción de los resultados.....	65
<b>5.2. Contrastación de las hipótesis.....</b>	<b>69</b>
<b>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>77</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>85</b>
ANEXOS .....	89
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	90

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	94
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	98
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos.....	101
Anexo 5: Validación de Expertos respecto al instrumento .....	104
Anexo 6: Consentimiento informado de las personas encuestadas o entrevistadas.....	113
Anexo 7. Constancia de aplicación del instrumento .....	115
Anexo 8: Declaración de autoría.....	116

**CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1	Operacionalización de las variables	51
Tabla 2	Estadística de fiabilidad del instrumento	60
Tabla 3	Escala de Likert	61
Tabla 4	Frecuencias obtenidas para la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos	63
Tabla 5	Frecuencias de las dimensiones de la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos	64
Tabla 6	Frecuencias obtenidas para el tratamiento efectivo de la motivación	65
Tabla 7	Frecuencias de las dimensiones del tratamiento efectivo de la motivación	66
Tabla 8	Prueba de normalidad de datos	67
Tabla 9	Prueba de correlación para la hipótesis general de la investigación	69
Tabla 10	Prueba de correlación para la hipótesis específica 1 de la investigación	70
Tabla 11	Prueba de correlación para la hipótesis específica 2 de la investigación	71
Tabla 12	Prueba de correlación para la hipótesis específica 3 de la investigación	72

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1	Reingeniería organizacional	36
Figura 2	Fases de la reingeniería	37
Figura 3	Diseño de investigación	58
Figura 4	Frecuencias obtenidas para la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos	63
Figura 5	Frecuencias de las dimensiones de la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos	64
Figura 6	Frecuencias obtenidas para el tratamiento efectivo de la motivación	65
Figura 7	Frecuencias de las dimensiones del tratamiento efectivo de la motivación	66

## RESUMEN

La interrogante considerada indicó ¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022? Siendo su objetivo principal: Determinar cuál es la relación que se da entre el nivel de efectividad de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022. La metodología que conllevó a lograr los resultados deseados fue: El método científico, cuantitativo, se contó con la investigación de tipo aplicada, nivel Correlacional; Diseño de Investigación: No experimental, se encuestó a 51 trabajadores de dicha empresa, se utilizó en SPSS- 26, para buscar la contrastación. Se concluye: De acuerdo con el objetivo general se pudo comprobar que el nivel de relación alcanzado ocupa una posición positiva y significativa entre la efectividad de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera S.A.C., Sin embargo, se encontraron niveles bajos en ambas variables según la encuesta realizada. El coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.754$ . El 70.59% de los encuestados consideró que el nivel de efectividad de la reingeniería de procesos es bajo y 72.55 % indicó lo mismo sobre el tratamiento de la motivación.

**Palabras Claves:** Efectividad de la reingeniería de procesos administrativos y motivación del personal

## ABSTRACT

The question considered indicated: What is the level of effectiveness of the reengineering of administrative processes and its influence on the treatment of staff motivation, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022? Being its main objective: Determine the level of effectiveness of the reengineering of administrative processes and its influence on the treatment of staff motivation, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022. The methodology that led to achieving the desired results was: The scientific method, quantitative, was counted on the explanatory investigation of applied type, explanatory level; Research Design: Non-experimental - cross-sectional - correlational - causal, 51 workers of said company were surveyed, it was used in SPSS-26, to look for the contrast. It is concluded: Regarding the general objective, a positive and significant relationship could be verified between the effectiveness of the reengineering of administrative processes and the treatment of the motivation of the personnel in the Company M&B Minera S.A.C., however, low levels were found in both variables according to the survey carried out. Pearson's correlation coefficient  $r = 0.754$ . 70.59% of the respondents considered that the level of effectiveness of process reengineering is low and 72.55% indicated the same about the treatment of motivation.

**Keywords:** Effectiveness of administrative process reengineering and staff motivation

## INTRODUCCIÓN

El estudio indagará: ¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, de la Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?

Uno de los principales recursos que debe considerar la Empresa M&B Minera SAC, es el talento humano, estos cumplen un rol importante para determinar y alcanzar el éxito, por tanto, es meritorio contar con un personal altamente calificado, que no se resista a la innovación y haga uso efectivo de las nuevas tendencias de gerencia, ya que, a través de ellas se puede llegar a obtener mejores beneficios corporativos, comerciales y calificar ante otras empresas, por su distinción, categoría y calidad en los servicios que oferta. Desde esta filosofía de negocio la adquisición y puesta en marcha de la reingeniería de procesos administrativos, puede convertirse para la empresa y sus integrantes en una herramienta útil de solución, para optimizar los puntos débiles que le resta actualmente competitividad, rentabilidad y la hace vulnerable ante otras organizaciones del mismo rubro que han logrado posicionarse mejor, alcanzar otros mercados, superar las adversidades y cumplir los propósitos, metas y objetivos planificado en cada una de las operaciones administrativas, en pro de superar las relaciones empresariales.

Por tal motivo, dicho talento humano debe recibir un buen tratamiento motivacional que lo empodere de habilidades y destrezas en todas las operaciones que lleva la empresa para así evitar sufrir tener percances, por no contar con manos de obras calificadas y motivadas hacia el logro, uno de los tratamientos que pudiera llevar a cabo la gerencia y que es una necesidad latentes es: Formación, capacitación, evaluación de desempeño, análisis de planilla y otros beneficios, esto haría que el personal sea proactivo, capaz de enfrentar situaciones complejas relacionada con la misión empresarial y apostar sus esfuerzos a favor de la calidad y efectividad de los servicios de la organización.

Desde esta ideología, la gerencia debe reinventarse y proteger los procesos administrativos, de planificación, organización, dirección, ejecución y control de las operaciones corporativas, esto sería posible mediante una buena reingeniería, que ayude como se explicó en líneas anteriores, a la detección de necesidades, toma de decisiones y reutilización de los recursos necesarios para mantener a tono la calidad y efectividad de cada uno de los procesos señalados, los cuales son pieza clave para lograr la brecha y posicionarse en el mercado.

Vale decir, Luna y Canta (2020), en un estudio realizado en la Universidad de Ciencias Peruana de Ciencias Aplicada, dan a entender que, en las empresas de hoy, hay procesos empresariales débiles y con fallas, la reingeniería es una tendencia administrativa que aporta grandes beneficios que van desde aumentar la productividad, racionalizar gastos y costos y adaptarse a los nuevos productos o retos de negocios y competitividad (p. 32).

Entonces, es importante asomar que la reingeniería busca incorporar nuevas formas y procesos de gestionar los procedimientos administrativos, hasta lograr su máximo potencial en calidad, rapidez y efectividad de los mismos, por tanto, requiere contar con un talento humano motivado, con actitudes resilientes y generadores de creatividad y trabajo en equipo, sin embargo, la gerencia de la empresa mencionada no tienen establecida una buena tendencia de personal, los trabajadores se sienten ofendidos, reciben malos tratos, las relaciones interpersonales son vulneradas, los incentivos son escasos.

Todo lo mencionado repercute desfavorablemente en el desempeño del personal, evidenciándose ausentismo, baja calidad en las funciones que realizan, ineficacia, falta de creatividad y entusiasmo al inicio de cada jornada de trabajo, conflictos, falta de compañerismo, mayor inversión de tiempo y recursos en las operaciones, lo que genera pérdida a la empresa. Inclusive esto pasa por los administradores no tener una visión amplia en materia de manejo de personal y planificación de políticas justas y convincentes en el tratamiento

motivacional que contribuya en la adopción de una reingeniería de cambio en todos los procesos administrativos y gerenciales.

De esta manera agrega Moreno, G. (2017) al señalar que la reingeniería es “un enfoque administrativo efectivo, el cual consiste en administrar los procesos y rediseñarlos al introducir cambios para el mejoramiento continuo, aunado a los grandes aportes que le ofrece al talento humano de una organización” (p. 133).

En resumen, lo planteado, prevé que la mencionada empresa tiene la necesidad de recibir nuevas alternativas de solución que cooperen con la gerencia administrativa a los fines de replantear los lineamientos en cursos y acceder a nuevos diseños de trabajo.

Para concretar se hará un análisis basado en la investigación aplicada, haciendo uso de métodos que aporten seguridad, objetividad, y nuevos aprendizajes

como es el caso del: método científico, analítico, inductivo, cuantitativo, proyectado en una rigurosidad aportada por el nivel descriptivo, paradigmas no experimentales, la población será todo el personal administrativo y obreros de la empresa.

Todo estudio, requiere de orden y precisión, por ende, este se estructura por segmentos o capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema: Incluye la descripción de la realidad problemática, resalta la delimitación del problema, se formuló el problema de investigación, la justificación del estudio y se formuló los objetivos.

Capitulo II: Marco Teórico: Se describen los antecedentes de la investigación de estudios nacionales e internacionales, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capitulo III: Hipótesis: Se formuló la hipótesis general e hipótesis específica, así como las variables que se plantea en el presente trabajo a investigar.

Capitulo IV: Metodología, se describió el método de la investigación, el tipo, nivel y diseño, así misma población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo V: Resultados: donde se señala la descripción, contrastación y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias bibliográficas y anexos respectivos.

## CAPITULO I

### 1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En este siglo, el ámbito empresarial peruano se ve desafiado por constantes cambios en su entorno, político, tecnológico, económico y hasta de mercado, calificadores que influyen sustancialmente en su cultura, adaptación e innovación factores que requieren para sobrevivir y ser cada día más competitivos. En este caso la reingeniería de proceso vendría a representar un papel protagónico por considerarse una herramienta de cambio tendiente a transformar de manera positiva la rutina conductista que llevan las empresas diariamente, y convertirlas en puntos claves, resistentes y constructivistas que superen todas las expectativas tanto, internas, como externa y a ofrecer procesos eficaces y seguros.

Esta influencia se puede ver no solo en los procesos estratégicos y culturales de las empresas que requieren una reorientación de la misión y visión, sino también en los métodos y procedimientos esencialmente utilizados para la producción de bienes o servicios, estructuralmente lo representan todos aquellos que se denominan puntos críticos, aunado a la ventaja competitiva que se manifiestan en forma de valor agregado a los productos y/o servicio, para mantener la fidelidad del cliente.

De este modo, sigue siendo una opción la reingeniería de proceso, de ser efectiva en su aplicación podría lograr que las empresas alcancen altos estándares de rendimiento, como una de las tendencias que brinda mayor facilidad a las organizaciones actualmente, siempre que estas se dejen guiar e impulsen sus conocimientos hacia la modificación y transformación de los procesos con mayor debilidad o quiebre que afecte notablemente a la producción, por ende, sus finanzas.

Las bondades que caracterizan a la reingeniería no excluyen elementos importantes para la operatividad empresarial al contrario examina cada uno de ellos y los incluye dentro de un mismo sistema operativo que debe ser tratado con mucha efectividad, como por ejemplo, aplicado a procesos administrativos tales como: planificación, organización, dirección, ejecución, control y seguimiento de la administración y gerencia organizacional, haciendo que las empresas alcancen su máximo potencial financiero, reduzcan los costos operativos y gocen de un ambiente y clima laboral efectivo, con actitudes positivas al manejar la motivación, las relaciones interpersonales, el buen trato y la cultura organizacional.

Sin embargo, muchas industrias suelen considerar la reingeniería de procesos demasiado tarde, lo que significa que la mejora no es lo suficientemente efectiva y también lleva a que las personas se acostumbren a ver el proceso de cierta manera y se vuelvan más resistentes para cambiar y adoptar un método que muestre la manera de funcionar las cosas, además participa y prepara a toda la organización para visualizar los aspectos y procesos que se pueden mejorar es una forma de solucionar los problemas que se presentan en la organización que requieren una reestructuración de procesos y no están preparadas para incorporarlos rápida y efectivamente a sus procesos.

Ante lo explicado, es bueno que las organizaciones recurran hacer un estudio profundo de los procesos actuales, permitiéndose, precisar la intervención de la fuerza de

trabajo, tanto interna, como externa y de esta manera conocer indicadores claves que ayuden a simplificar y mejorar los procesos y a obtener resultados satisfactorios para la clientela, empresa y el talento humano que promueve y logra la transformación de toda la organización.

Desde esta perspectiva de cambio nos adentramos a la situación de la Empresa M&B Minera SAC, en la misma se percibe que entre los síntomas del problema que comprometen a las empresas están relacionados con la mala utilización y aplicación de las políticas internas para destinar los procesos inherentes a la gestión administrativa y con especial atención los referentes a los recursos humanos, por costumbre la misma no atiende los procesos dentro de los límites establecidos, sino fuera de ellos, causa que incide en la acción humana y sus logros.

Del mismo modo podemos decir, que uno de los mayores desafíos que enfrenta la mencionada corporación tiene que ver con la fuerza laboral, ya que se encuentra desmotivada, por no recibir lo justo y necesario para lograr atender sus necesidades personales de superación y logro de objetivos, una causal evidente recae en la gerencia por olvidar de que la demanda laboral es el activo que ayuda a atraer grandes ingresos económicos a la administración, mediante el desarrollo de actividades que benefician la calidad de servicio, negociación y satisfacción de otras empresas que forman parte de la cadena de clientes que disfrutan de los servicios de M&B Minera SAC, como empresa minera de este país.

En su enfoque administrativo dicha corporación minera utiliza un conocido método de compensación, pero los empleados sienten que es injusto, primero, porque esta política no es comunicada, cosa que los conlleva hacer conjeturas que no son del todo reales, segundo, se cuenta con un manual que incluyen control y organización de beneficios para sus empleados, sin embargo, para muchos internamente se asignan arbitrariamente lo que

hace que persista la desmotivación y desconfianza.

También, es bueno agregar que limitadamente se cumplen con planes de crecimiento y logro de carrera, son muy pocos quienes reciben capacitación, ya que no hay programas preparados que les brinde mejores oportunidades de crecimiento, tan es así que cuando queda un puesto vacante solo contratan de forma externa y no promueven la fuerza interna, de esta manera no existe una verdadera reingeniería de proceso que marque pautas importantes dentro de esta fase administrativa y se cumplan a cabalidad los principios básicos de una buena administración.

Otro síntoma, es que la organización dentro de las fase de reingeniería habla del punto de equilibrio, y este no se visualiza por ningún lado, primero habría que cambiar todos los pronósticos diagnosticados en los segmentos anteriores que le vienen causando desventaja en su naturaleza, debido a muchas fallas identificadas con las descripciones de puesto, esta no se lleva a cabo periódicamente, por ende, no se revisan las tareas laborales de acuerdo con la estructura organizativa, pues, no hay tal punto de equilibrio más bien la carga de trabajo es distribuida injustamente. Por otro lado, no se percibe efectividad en los procesos de comunicación, muy a pesar de que están digitalizados, pero se pierde la esencia y no llega de manera correcta a la masa trabajadora y al cliente.

En cuanto a liderazgo, a pesar que lo representa un recurso humano que ha recibido entrenamiento para reforzar sus logros existe deficiencia, no es transformacional, mucho menos motivador, a estas personas le cuesta atender bien a los trabajadores que tienen bajo su mando, incluirlo en su equipo de trabajo, que exista armonía y trabajo en equipo, solidaridad, desarrollo, motivación y que todo esto pueda servir de estímulo para continuar cooperando con la empresa y las metas propuestas, punto característico que entraría a juicio de lo que sería una efectiva reingeniería de proceso a bien de que no se presenten accidentes laborales y se opere a beneficio de todo el conglomerado laboral.

Ante este nudo crítico la distinguida corporación minera puede perder un significativo e importante talento humano, cuya amenaza repercutiría en el quiebre de las negociaciones de intercambio, operaciones comerciales, discusiones de contratos por servicio con otras empresas, indicadores que pondría en desventaja su administración, y se convertiría para otras empresas en el ramo en una oportunidad de reclutamiento de grandes potenciales con experiencia, por su puesto, siempre estas hallan satisfechos todos los punto señalado anteriormente y que son básicos dentro de una efectiva reingeniería de procesos, que busque avanzar en sus operaciones administrativas abriéndose a nuevos mercados, comercialización y servicio, esto último no puede ser alcanzado si no gozan de una mano de obra calificada y motivada que promueva a un ritmo conveniente la finanzas de la empresa para su estabilidad presente y futura.

Por todas las razones pronosticadas y explicadas es que el estudio buscó: Determinar cuál es la relación que se da entre de aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y su influencia en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

Grosso modo, no se evidencia una efectiva reingeniería de procesos administrativos debido a todas las fallas antes mencionadas que son la evidencia del diagnóstico realizado por medio de un estudio estratégico situacional, producto del estudio interno y externo de la organización, por el contrario, hay carencia de esta herramienta tan valiosa para enfrentar los retos que atañan a la empresa. Por tal motivo, es un indicativo de observación que dicho talento humano debe recibir un buen tratamiento motivacional que estimule sus habilidades y destrezas, los potencie en el rubro para lograr de manera conjunta las metas propuestas para lo cual la aplicación de la reingeniería le permitiría un nuevo proceso para atender las debilidades encontradas (un proceso a la inversa). Uno de los tratamientos que pudiera llevar a cabo la gerencia

y que es una necesidad latente es: Formación, capacitación, evaluación de desempeño, análisis de planilla y otros beneficios, que incluye la teoría considerada por Herzberg, este esto haría que el personal sea proactivo, capaz de enfrentar situaciones complejas relacionada con la misión empresarial y apostar sus esfuerzos a favor de la calidad y efectividad de los servicios de la organización por medio de la reingeniería de los procesos aplicado.

## **1.2. Delimitación del problema.**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La necesidad de análisis de este estudio surge de las controversias que existen en el manejo de los recursos humanos, trato, relaciones interpersonales, como parte de un buen tratamiento motivacional en la Empresa M&B Minera SAC, lo que repercute desfavorablemente en la reactivación, cambio y rediseño de los procesos administrativo, por tanto, es necesario acceder a las bondades de la reingeniería de procesos, por lo que necesitaremos encuestar parte del personal de la mencionada corporación.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

La investigación se cumplió entre el período del mes de junio al mes de diciembre 2022.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual**

El principal propósito del estudio se sustenta en dos variables que son fundamentales para la gerencia y administración de la mencionada corporación empresarial: Efectividad de la reingeniería de procesos administrativos y tratamiento de la motivación del personal. Durante la indagación encontramos que la reingeniería ha revolucionado en contexto administrativo empresarial, por sus bondades y características al permitir que las empresas accedan positivamente a una transformación en sus procesos.

Para Gascón (2017), la reingeniería es necesaria cuándo existen procesos

administrativos o gerenciales débiles y con fallas, por cuánto, traerá grandes beneficios que van desde aumentar la productividad, racionalizar gastos y costos y permitir la adaptabilidad en los procesos productivos ante los nuevos retos de negocio y la competitividad (p. 340). Mientras que el tratamiento de la motivación busca planificar y aplicar estratégicamente un conjunto de acciones direccionadas a examinar los puntos débiles de los jefes, gerentes, administradores, supervisores al dirigir y tratar al personal en el ejercicio de sus funciones. Ore, Enciso (2018), expone que la motivación es un proceso clave en una organización ayuda a reforzar compromiso, a efectivizar competencias, crear cultura y generar resultados deseados, por tanto, los administradores empresariales deben enfocarse en estimular al recurso humano para que alcancen las metas deseadas enviúdales y corporativas (p. 35).

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?

#### **1.3.2. Problema (s) Específico (s)**

1. ¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?
2. ¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?
3. ¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de las características de la

reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?

#### **1.4. Justificación de la investigación.**

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

Las empresas de estos nuevos tiempos ante escenarios del mercado tan complejos y competitivo en todos los rubros, comercial, ventas, servicios, según su misión, deben buscar estar a la vanguardia con los recursos, acciones, métodos o estrategias que agilicen los procesos administrativos, desde toda brecha empresarial, con la finalidad de minimizar los errores, reinventarse ante la complejidad, tratando ser más creativos, eficaces y emprendedores. En el caso particular de la empresa M&B Minera (SAC), la presente investigación servirá de reflexión ante los controversiales momentos que enfrenta el recurso humano por la carencia de un buen tratamiento motivacional. De esta manera se busca optimizar los procesos tradicionales al implementar la reingeniería como un enfoque efectivo para reinventar las acciones administrativas de mayor quebrantamiento e impulsarla hacia el logro de metas corporativas, incluyendo políticas salariales, incentivos y otros programas que tiendan resaltar el clima motivacional del contexto laboral y a favorecer al talento humano.

Cabe destacar que al implementar la reingeniería como una solución para cambiar dichos procesos, tareas, planes, proyectos y programas relacionados con la relación comercial de esta empresa, adecuándolos a las exigencias del mercado actual y a las necesidades que tiene el personal de recibir un trato adecuado podemos vislumbrar la influencia que se manifiesta entre estas dos variables tan importantes para las organizaciones de hoy, para diligenciar sus operaciones y sentirse satisfecha, esto se logrará poniendo en práctica las posibles recomendaciones a que llegue el estudio,

tendientes a precisar beneficios, resaltar la naturaleza, y redefinir puntos clave y característicos en los procesos o principios de la administración.

#### **1.4.2. Teórica**

Lo investigado proporcionará a la organización, personal y sociedad en general una serie de alternativa gerenciales y administrativa analizada desde la apreciación de diferentes autores reconocidos en el tema, y otros investigadores que a lo largo de su carrera han tratado de aportar soluciones a la problemática empresarial en todos sus momentos. Sensibilizará a la gerencia de la empresa a evaluar los procesos y actitudes aplicadas en las cada una de las operaciones para dirigir y supervisar al personal, de manera de evitar proliferación de malos tratos, poco entendimiento, poca calidad y efectividad en los resultados y mecanismos ortodoxos que infieren en el éxito y distinción corporativa.

#### **1.4.3. Metodológica.**

Desde la perspectiva metodológica la presente investigación cobra fuerza, por cuanto, el fenómeno en estudio se visualiza dinámico y oportuno para la empresa, convirtiéndose en un nuevo desafío al practicar los avances que aporta la reingeniería, con miras a alcanzar un correcto funcionamiento, implementación del rediseño en los procesos gerenciales y la efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, cuestiones que se probaran mediante el uso del método científico y su objetividad en los resultados, imperando de esta manera en una investigación de tipo aplicada, al buscar los beneficios que esta pueda generar a partir de la reinención. Experimental, enfocada en la descripción estadísticas de los hallazgos que advierte cada una de las hipótesis, dando lugar de esta manera a la intervención de haber seleccionado como área de estudio la Empresa M&B Minera (SAC), y su personal.

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

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

### **1.5.2. Objetivo (s) Específico (s)**

1. Identificar la relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.
2. Identificar cuál es la relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.
3. Identificar la relación que se da entre la aplicación las características de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

## CAPITULO II

### 2.-MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales).

Esta investigación se inició con búsquedas, bibliográficas, Nacionales e Internacionales obteniendo el siguiente resultado:

##### **Nacionales:**

Loa A., L. (2021). Título: *Reingeniería de procesos y Blindsided Empresarial en la empresa Rock Drill Contratista Civiles y Minero S.A.C*, tesis para optar al título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Peruana de los Andes. Esta tesis realiza un análisis de la reingeniería de procesos Blindsided Empresarial que significa la precaución que tienen las empresas de ser sorprendido que es uno de los fracasos que han tenido las organizaciones empresariales que inclusive lleva al fracaso de la empresa incluyendo a las de poder ya que se debe reconocer y reaccionar ante los cambios constante que se deben proyectar las empresas y contar con los recursos necesarios para lidiar con estos cambios y convertir las amenazas en oportunidades y explorar varios caminos que permitan incluir la reingeniería, lo tecnológico, procesos administrativos y personal altamente calificado para asumir estas novedades y entrar en las competencias empresariales. La metodología utilizada no es experimental que utiliza el método estadístico Spearman es una medida no métrica de la correlación de rango y mide las variables de los datos suministrados para obtener resultados que garantizan la

factibilidad de los resultados.

Flores H., V. (2021). *Reingeniería de Procesos a fin de optimizar la operación minera en Compañía minera San Simón*, tesis para optar el título de Ingeniero de Minas. Universidad Nacional de Trujillo. El propósito de esta investigación es tratar de optimizar los procesos, con la finalidad de disminuir los costos y aumentar la productividad mejorando los procesos utilizando la reingeniería, esto permitió la reactivación de los procesos administrativos alcanzando cambios acorde con la exigencia del mercado de producción, para lograr que estos suceda en la empresa hay que hacer cambios estructurales mejorando los procesos administrativo utilizando tecnología de punta obteniendo así la rapidez de respuesta haciéndola más rápida efectiva, competitiva y rentables. La reingeniería en las empresas minera es fundamenta ya que los objetivos de estas empresas minera son optimizan y controlan de todos los costos utilizando estrategias productivas en todos sus procesos.

Baldeón A. K. (2021), *Reingeniería para incrementar la productividad en la recuperación de Residuos Sólidos, No peligrosos en CMA Morococha, La Oroya*. Tesis para obtener el título Profesional de ingeniería Industrial. Universidad César Vallejo. Se trata de resolver la problemática existente en la empresa siendo notorio la baja productividad en la recuperación de residuo sólido, no peligroso, en esta investigación se propone la metodología de reingeniería de proceso como posible solución a la problemática planteada, este estudio es proyecto de enfoque cuantitativo y su nivel de tipo explicativo por lo tanto busca dar a conocer las causas, efectos y circunstancia y los efectos que en ella origine la aplicación de la Reingeniería de Proceso. El objetivo general de esta investigación determinar de qué manera la reingeniería incrementa la productividad en la recuperación de residuo sólido no peligroso. Estableciendo así que se desea obtener en esta investigación. Concluye el autor que: “la reingeniería del

proceso incrementa de una manera favorable la productividad en la recuperación de residuo sólido no peligros”.

Rodríguez, H. y Jimmy J. (2020). *Reingeniería de los Procesos Administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Moto SAC*. Tesis para optar Profesional de Licenciado en Administración Universidad Señor de Sipán.

El análisis del autor referente a la investigación permitirá beneficios a la gerencia y a la organización en las tomas de decisiones permitiendo a los empresarios formar parte e integración de los procesos de reingeniería para poder alcanzar los objetivos y metas propuesto, también dar a conocer los métodos administrativos con que cuenta la empresa procesos y los recursos estratégicos que dan orientación a la empresa propone hipótesis para mejorar todo lo relacionado con la toma de decisiones para evitar que los ejecutivos no tomen decisiones apresurada ni de forma intuitiva, este estudio garantiza la optimización ya que se hicieron pruebas estadística y escala de medición para obtener resultado y poder garantizar el buen funcionamiento de la empresa Chiclayo Moto SAC, con personal altamente capacitado, motivado y dispuesto a trabajar en los procesos de reingeniería optimizando el funcionamiento de la organización. Este estudio utilizo la metodología de tipo documental descriptivo con diseño no experimental. El autor concluye describiendo que: “las empresas deben someterse a una reingeniería para así mejorar los procesos administrativos ya que esto permitirá que alcanzar las metas y objetivos planificado de forma eficaz. La sinergia de reingeniería de los procesos”.

Pérez Abad, E. (2019). *Aplicación de la reingeniería de procesos para mejorar la productividad en la obtención de sulfato de cobre en la empresa Revasac, Ventanilla 2019*, tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad César Vallejo. Esta investigación su objetivo principal es aumentar es la productividad en la obtención de sulfato de cobre pentahidratado utilizando la técnica de reingeniería de

procesos, para la medición de los resultados y se consideró como la población la producción de sulfato de cobre del mes y el tiempo estimado de cuatro meses y con este estudio se logró incrementar el volumen de producción, la metodología utilizada fue de tipo aplicada dado que se utilizaron referencia de otros autores cuya teoría dan soluciones al planteamiento señalado.

### **Internacionales:**

Pallo Ruiz (2022), llevó a cabo una investigación titulada "*Reingeniería de Procesos en Cobre Sistemas S.A.*" En la Pontificia Universidad de Ecuador como parte de su proyecto para obtener el título de Ingeniero Comercial. El objetivo principal de esta investigación consistió en creación de una reingeniería de procesos que pudiera establecer una estructura apropiada para mejorar las funciones y tareas dentro de la empresa, contribuyendo así a los objetivos empresariales y satisfaciendo las metas de ventas proyectadas.

Para abordar este trabajo, se adoptó un paradigma cuantitativo, utilizando tanto la investigación documental como la de campo. La información se recopiló mediante un cuestionario aplicado a los empleados de la empresa. Se identificaron problemas significativos, como una gestión deficiente y desorganización en las actividades administrativas, así como un conocimiento insuficiente entre los empleados, comunicación deficiente y la falta de políticas y estructuras claras para la organización.

Como resultado de estas observaciones, se propuso implementar políticas, manuales de funciones, fichas, diagramas de procesos, procedimientos y documentos de control. Estos elementos se diseñarían para asegurar un desempeño adecuado en las actividades de cada empleado y establecer responsabilidades según el área de trabajo. El objetivo final era proporcionar herramientas de gestión eficientes que respaldaran la administración general de la empresa.

Ramírez, Á. (2021), elaboró un artículo científico sobre: *La reingeniería de procesos administrativos a partir de la motivación como activador de los valores organizacionales: significación desde los actores*. Universidad Nacional experimental de los Llanos Centrales “Rómulo Gallegos – Venezuela.

Se realizó cualitativamente y se enmarcó en paradigmas de interpretación, se trabajó bajo la dirección de la metodología hermenéutica dialéctica. Desde esta corriente metodológica observó la investigadora que los trabajadores del área administrativa en la mencionada Universidad, reciben por prestación de servicio incentivos relativamente buena en función a que no ha llegado a sus departamentos ni quejas u otras anomalías que perjudique el desenvolvimiento de los empleados y la institución cumpla a cabalidad con las funciones administrativas para proyectar la motivación de los trabajadores, y de esta manera contribuir a que las normas influyan en la satisfacción de los trabajadores de manera efectiva. El estudio es relevante para la organización para la cual se realizó, así como, para la investigadora por los aportes que está deja a los trabajadores y también para la empresa porque a través de la reingeniería de procesos administrativos se evidencian las necesidades que existen en los procesos empresariales y desde esta investigación se puedan reajustar los procesos para seguir alcanzando la máxima satisfacción institucional y también del talento humano que es la máxima categoría dentro de dicha organización ya que a través de ellos se pueden lograr las metas propuestas y también, que los otros recursos se utilicen de la mejor manera.

Alarcón, R. (2021). *Diseño de un sistema de administración a través del modelo de reingeniería, Caso Empresa de Transportes Refrigerado el Grande Baja California*, México, tesis para obtener el grado de Maestro de Administración, sustentada en la Universidad Autónoma de Baja California.

El propósito de esta investigación es apoyar a la empresa diseñando un sistema

que sirva de instrumento administrativo dentro de la organización, el estudio tiene la finalidad de hacer un diagnóstico administrativo de la empresa Transporte y Refrigerador el grande utilizando modelo de reingeniería y así proponer un sistema administrativo que permita agilizar todos los procesos. El objetivo general realizar un diagnóstico administrativo de la empresa utilizando un modelo de reingeniería y proponer un sistema administrativo que permita la transición de una empresa familiar a un negocio con más visión. La metodología utilizada en esta investigación, de tipo cuantitativa, descriptiva documental y de observación directa. El desenvolvimiento de la parte cualitativa se enfoca en la situación actual y la situación futura de la empresa.

Sborshchikov, Lazareva y Kochenkova (2020), fundamentaron un trabajo de investigación que fue sustentado titulado: *El uso práctico de metodología basada en la reingeniería de proceso contribuya a la creación de un ambiente de vida cómodo y seguro, así como ventajas competitivas de las organizaciones constructoras orientadas a la reducción de costos y plazos de realización de las obras.*

El propósito fue lograr un aumento de productividad y efectividad en la producción, el objetivo a investigar estuvo dentro de estos parámetros especificados y desde allí logró concluir que: La reingeniería en los procesos de negocio se centra en la optimización de la gestión de proyectos, y si no se hace de manera correcta puede haber una tendencia a afectar las etapas de inversión de otros proyectos. Asimismo, estos modelos o tendencias administrativas aunadas a la tecnología también, es bien interesante porque ambas están vinculadas y de manera unida pueden ayudar a transformar todo el proceso administrativo de la Organización de manera positiva. Desde el punto de vista de la construcción de capital, se observaron ciertas alteraciones caracterizadas cualitativamente y también de orden numérico, ya que debe existir un mayor control en la edificación e instalaciones los inventarios que haya en las organizaciones control en la

reconstrucción equitativa de estos recursos para una renovación efectiva de los mismos, y así, la empresa pueda alcanzar el máximo potencial de satisfacción gerencial administrativa, y de recursos humanos

Gordón, P. (2017), publicaron una investigación titulada: *Propuesta de reingeniería de procesos en el área logística de la empresa de Pinturas y Estucos Tex & Color*, investigación que fue planteada en la Universidad Autónoma de Occidente Santiago de Cali Colombia.

El objetivo va en concordancia con el enfoque planteado, con las variables que se persiguen y desde esa perspectiva el investigador decidió aplicar una metodología no experimental, dirigida en cuatro fases, utilizando el método descriptivo, mediante diagnósticos y procesos. Mediante este tratamiento metodológico el investigador finaliza resaltando que a partir de la aplicación de estas acciones propuestas sobre la reingeniería la mencionada organización podrá lograr cumplir con las metas en los procesos productivos, ya que esta opción permite que los colaboradores o empleados de dicha organización se sientan a fin con la misma y precisen las debilidades que impidan alcanzar los estándares de producción , en cuanto a calidad y efectividad del producto final, en vista que la logística que se planificaba para tales funciones no estaban en concordancia con las necesidades de la empresa generando insatisfacción en los clientes, en el personal.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas.**

Reingeniería de los procesos administrativo su aplicación en el tratamiento efectivo de la motivación del Personal, de la Empresa M&B Minera SAC. Lima 2022.

### **2.2.1. Variable 1: Reingenieriza de procesos administrativo.**

Hernández (2016), expresa que la reingeniería es un enfoque administrativo muy

efectivo, la cual consiste en administrar los procesos rediseñarlos y ajustarlos a las nuevas necesidades de manera de introducir nuevos cambios que son necesarios para el mejoramiento continuo (p. 389).

Para Gascón (2017) la reingeniería es necesaria cuando existen procesos administrativos o gerenciales débiles y con fallas, por cuánto, aporta grandes beneficios que van desde aumentar la productividad, racionalizar gastos y costos y permitir la adaptabilidad en los procesos productivos ante los nuevos retos de negocio y la competitividad (p. 340).

De esta manera contribuye García (2018) al señalar que la reingeniería es un enfoque administrativo efectivo, el cual consiste en administrar los procesos y rediseñarlos al introducir cambios para el mejoramiento continuo, aunado a los grandes aportes que le ofrece al talento humano de una organización (p. 356).

Luna (2020), que, en las empresas de hoy, hay procesos empresariales débiles y con fallas, la reingeniería es una tendencia administrativa que aporta grandes beneficios que van desde aumentar la productividad, racionalizar gastos y costos y adaptarse a los nuevos productos o retos de negocios y competitividad (p. 32).

Al respecto, añade Gordon, Palacio (2017), que la reingeniería de proceso, es una de las tendencias que brinda mayor facilidad a las organizaciones actualmente, debido a que impulsa sus conocimientos hacia la modificación y transformación de los procesos con mayor debilidad o quiebre que afecte notablemente a la producción, llámese bienes y/o servicios, es decir, la reingeniería no busca aportar soluciones en tiempo parcial y a procesos básicos de poca efectividad para las organizaciones, al contrario, su operación tiende a revolucionar las operaciones al tratar de manejar equitativamente los procesos y de manera profunda para atender con efectividad las debilidades y lograr que el propósito empresarial repercuta a favor de la importancia

que tiene las empresas ante la sociedad, y desde estas directrices levantar profundamente tales procesos, para que estos puedan aportar a corto plazo mejores beneficios a los servicios que prestan haciendo que puedan ganar nuevos clientes y atraer los que previamente estaban perdiendo (p. 27).

Gerard et al., (2017), en su artículo científico opinan que la reingeniería de proceso es un instrumento clave dentro de la administración enfocada en estudiar los procesos de producción de las empresas o corporaciones según sea su sumisión y la capacidad que abarque en la sociedad donde actúa, mediante la cual se puede reinventar nuevos procesos, en concordancia con el rendimiento de la empresa, los costos, medios de producción, mano de obra otros. Por tal motivo, el Talento humano debe estar motivado e incentivado y actuar en conocimientos, pericias convincentes para ejercer las funciones que ella requiere y tener principalmente los objetivos y metas de la organización claras, su misión y también las metas individuales y los indicadores de gestión que han de utilizar.

Los autores citados se basan en la filosofía de Yammer al referir que la metodología que utiliza la reingeniería tiene tendencia actualizadas y busca realizar cambios drásticos en una organización mediante la transformación de sus procesos por orden de importancia; también, hace una aclaratoria que hay que diferenciar lo que es metodología, de procesos de la ingeniería todo va a depender del autor que la trate. Por ejemplo, Pércovich. Sostiene que esta herramienta debe ser vista como una manera metódica para aprovechar las fortalezas internas de las organizaciones y procurar eliminar las amenazas o debilidades en aprovechamiento a las oportunidades externas. En este caso los procesos metodológicos que plantea el autor son los siguientes:

- Analizar la situación actual de la corporación
- Efectuar un diagnóstico

- Diseñar la nueva organización
- Implementar nuevo diseño empresarial

Por ende, después, de una previa implementación de los nuevos procesos ya transformados se hace lo siguiente, puede haber resistencia o no lo que importa es tener éxito.

De acuerdo con la opinión de Bernabé Escobar P., y J. M. González (s. f.), los procesos de reingeniería están enfocados en literaturas previamente establecidas por lo tanto el autor anima Yammer y Champy, hablan sobre la metodología de procesos basado en los siguientes elementos:

- Inducción a la reingeniería. Tiempo mediante el cual la gerencia debe intentar convencer al personal de la empresa sobre la necesidad de enfrentar cambios y transformaciones importantes para bien de la misma.
- Identificar y analizar las oportunidades de diseño está consistirá en precisar los procesos relacionados a la empresa ver si los mismos requieren rediseñarse de acuerdo con los objetivos y metas establecidas en el proceso de reingeniería, por tanto, hay que determinar dichos procesos, desglosarlo por orden de importancia en que van a hacer rediseñados. Para este autor hay prioridades al rediseño de procesos va a depender de la magnitud de la necesidad que lo amerite entre los que se encuentran:
  - Procedimientos que presentan fallas.
  - Impacto e importancia sobre cliente, ambiente externo.
  - Viabilidad al permitir realizar con eficacia el diseño y alcanzar el éxito (Gerard et al., 2017: pp. 83, 84).

La importancia de la reingeniería se sostiene en lo siguiente:

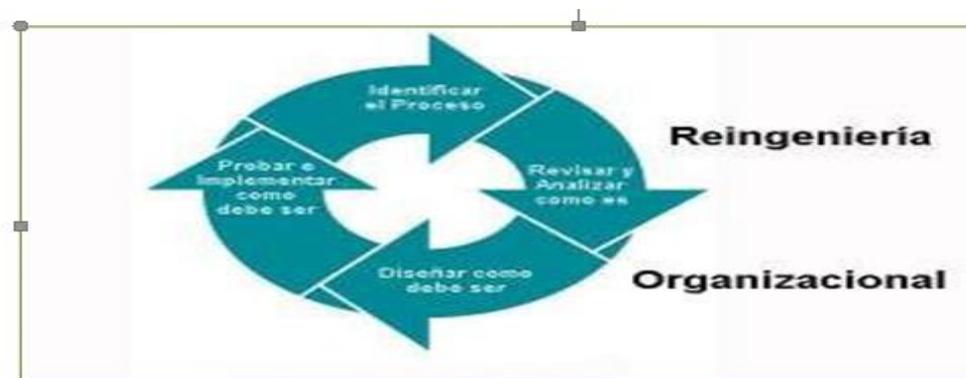
Para que la reingeniería funcione se debe comenzar haciendo una exhaustiva

revisión de cómo se están realizando las actividades en la empresa u organización con el fin de revisar las normas y procedimiento que se ejecutan en las mismas, su plan de acción, su misión y visión.

Realizar un levantamiento de información para evaluar paso a paso los problemas de la empresa para empezar a ejecutar cambios drásticos. Es decir, se debe abandonar los viejos esquema o procedimientos tradicionales para llegar aplicar formas distintas de comprender el trabajo, es necesario entender que esto genera gasto y evaluar una reinversión del negocio para mejorar de forma profunda y no superficialmente.

Para lograr cambio en los procesos se debe alcanzar rendimientos gigantescos para la empresa. Y esto se logra con un proceso de reingeniería y así, obtener satisfacción en las ventas o servicios en el mercado. Los rediseños de Procesos es un conjunto de actividades que tiene entrada e insumos y genera una salida de valor o producto para el cliente

En una publicación aportada por Web, informa que la reingeniería se ha diseñado para aplicar métodos mediante el cual una empresa puede lograr cambios radicales, mediante la medición de costo, tiempo, servicios y calidad, por medio de herramientas enfocada hacia las empresas, la reingeniería a través de los procesos administrativos orienta a una serie de funciones para alcanzar las metas finales. Como se puede apreciar en la siguiente figura:

**Figura 1***Reingeniería organizacional*

**Nota:** Fases del proceso de reingeniería. Tomado de: [https://www.google.com/search?q=reingenieria+de+procesos+gerenciales&rlz=1C1UUXU\\_esVE998VE998&sxsrf=ALiCzsZNag3gyxiC0E3LxZE8BePYfcnIGg:1655042471226&source=lnms&tbm](https://www.google.com/search?q=reingenieria+de+procesos+gerenciales&rlz=1C1UUXU_esVE998VE998&sxsrf=ALiCzsZNag3gyxiC0E3LxZE8BePYfcnIGg:1655042471226&source=lnms&tbm).

Quiere decir entonces, que la reingeniería es un proceso con visión hacia la mejora de los procedimientos administrativo estableciendo secuencia de instrucciones, realiza el análisis y rediseño radical de la economía para lograr mejoras significativas, en medida como costo, calidad, servicios y rapidez. Este enfoque permite mejorar las funciones de la organización gerencial rediseñando aquellos procedimientos débiles, haciendo cambios y modificaciones de forma continua, rediseñando y aplicando la reingeniería para los cambios estructurales necesario para las empresas y la gerencia administrativa.

#### ***2.2.1.1. Dimensiones que corresponden con la primera variable:***

(Fases, beneficios y características). Se aplicó la teoría de reinención de Michael Hammer y James Champy, para acercarnos de manera precisa y rápida a determinar las fallas que existen en la empresa y que perjudica a su talento humano. Por lo tanto, observamos como primer ciclo sus fases.

#### **Fases de la reingeniería**

La reingeniería de proceso es una nueva tendencia que surge en los 80, y cuenta con las siguientes fases, la cuales nos plantean una forma clara de lograr mejores

resultados en la empresa.

## **Figura 2**

### *Fases de la reingeniería*



**Nota:** Fases de reingeniería.

### **Definir el proyecto**

Esta primera permite ubicar el proyecto que se desea emprender mediante las bondades de la reingeniería de proceso como una estrategia empresarial, al decidir transformar la organización para lograr cambios interesantes que vayan con la misión de esta, por tanto, es relevante la planificación del proyecto y llevar feliz realización las actividades siguientes:

- ✓ Realizar una guía de procedimientos, a través de este instrumento se refleja el flujo de los diferentes procesos que se ejercen en la organización la conectividad que hay entre ellos y las distintas áreas funcionales que están implícitas con la misión que se busca lograr, de acuerdo, a una visión empresarial que ayude a tomar las mejores decisiones sobre la manera como llevar a cabo este proyecto de reingeniería.
- ✓ Seleccionar los procesos objeto de la actuación.
- ✓ Clasificar los integrantes de equipos que trabajarán dentro del proyecto de reingeniería, la misma busca con esto alcanzar un proyecto amplio que abarque

todas las áreas de la empresa que están implícitas en esta gestión administrativa. Donde este grupo selecto será multifuncional y cada uno de ellos deberá identificar los aspectos relevantes para este procedimiento.

- ✓ Comenzar un abordaje de comunicación interna, generalmente se hace considerando que aparezcan fuertes resistencias, desde el principio, por tal motivo, es importante ejercer una campaña comunicacional donde el mensaje superé las resistencias visibilizadas en la empresa y logren unir esfuerzos para alcanzar la transformación y cambios deseados

### **Comprender el estado actual del proceso**

Luego que se ha seleccionado el proceso y los subprocessos el grupo previsto para ejercer la tendencia de reingeniería comienza a laborar sobre ellos, cada uno por separados son realmente examinado para precisar sus propósitos y quiénes interactúan en sus actividades. Esta fase comprende los siguientes puntos críticos

- ✓ Definir los elementos claves del proceso: La reingeniería enfoca justo los elementos que deben incluirse dentro de su proceso para ser transformado.
- ✓ Comprensión de las necesidades del cliente: A través de una buena reingeniería todo sería más fácil de comprender las exigencias y mejorar los compromisos con los clientes, y estos suman a volumen de los servicios prestados (Barón Peña, 2015):
- ✓ Comprender las necesidades de los clientes y las solicitudes para que los resultados del proceso sean los idóneos
- ✓ Visibilizar las debilidades y las posibles limitaciones que constituyen a futuro una oportunidad de mejora radical
- ✓ Determinar objetivos de rendimiento de alto alcance

### **Innovación del proceso**

Este permite que se realicen las innovaciones en todos los procesos desde el comienzo hasta el final, por cada una de las áreas que atañe a tales procesos. Es recomendable un trabajo que debe iniciarse durante la fase dos, por cuanto, allí, es donde se moldea el proceso para luego proyectar los posibles puntos débiles o limitaciones que deberán ser estructuradas y darle un rediseño acorde con las necesidades actuales para que éstos puedan ceder a una transfección desde la raíz para lograr un cambio rotundo y haya contundencia en esta búsqueda. Los aspectos claves de esta fase son los siguientes:

- Precisar la innovación y sus perspectivas de inicio al nuevo enfoque de proceso: Se aplican los criterios adecuadamente, aprovechando los recursos disponibles y logrando resultados satisfactorios de cambio (Marte C., 2020).
- Visualizar las alternativas de mejoras implementadas: Hace uso de buena práctica para precisar e identificar los cambios (Marte C., 2020).
- Asegurar el compromiso de dirección con miras al nuevo proceso: Es posible puesto que se concentra focalmente en redefinir los procesos, por ser holística no está libre de riesgo la reingeniería (Marte C., 2020).

### **Implementación del nuevo proceso**

Esta es la última, fase de la reingeniería de procesos, permite pasar de una transición de viejos paradigmas a nuevos estilos de procedimiento. Por cuánto, es importante que se incluya formación, adiestramiento al personal, ya que estos al estar implícito dentro de este nuevo enfoque deben estar átono con el mismo.

Previo a la a la puesta en marcha de este nuevo estilo administrativo se prevé que durante un lapso no muy lejano se comiencen a recibir los resultados aportados por esta nueva implementación, esperando ayude a potenciar la cultura empresarial. Los elementos claves son:

- La prueba del proceso

- Evaluación los resultados
- Elaborar el plan de transición, mejora continua (Disponible en:

<https://www.aiteco.com/fases-de-un-proyecto-de-reingenieria/>)

### **Beneficios de la reingeniería de procesos**

Es todo aquellos que satisface laboralmente a un trabajador y proporciona seguridad y estabilidad a una empresa:

- Incorpora procedimientos sencillos y de fácil manejo, control y administración: La reingeniería tiende a chocar, puesto que se encuentra que los procesos que desea transformar ya existen. entonces su amplio enfoque busca los beneficios de satisfacción, cliente, cambio y competencia.
- Reduce los costos de actividades que no contribuyen con la organización: Para Escalera, Masa y García (s.f). Tiende aplicar técnicas eficaces para reducir costos y ser efectiva (p.14).
- Satisface las necesidades de los usuarios, y logra optimizar el desempeño en situaciones críticas de la empresa: Aplica una metodología estandarizada que conlleva a estos resultados, Para Escalera, Masa & García (s.f.).
- La empresa logra reconocimiento y gana avanzar en el mercado.
- Lograría aumentar sus ventas y/o servicios: Aplica controles por tanto logra reducir 50% del tiempo empleado en cada proceso, disminuye los errores y estandariza los procesos.
- Optimiza el clima organizacional, por la buena actuación del talento humano, al ser más eficientes, y sentirse identificado con la gestión de cambio de la administración (Montes y Quispe, 2017: p.32).

### **2. Característica de la reingeniería**

Representan las especies o ingredientes que acuñan los procesos enfocados en la

reingeniería de procesos.

Para Rodríguez, T. (2021), estas son:

- Reenfocarse de lo necesario y convincente para la clientela: Se sustenta en unificar las tareas para evitar errores (Piña, 2016)
- Se concentra en lo nuevo y elemental y se olvida de los viejos esquemas. Lo logra al cambiar mentalidades obsoletas y se concentra en lo nuevo (Piña, 2016)
- Apunta hacia una máxima producción: Según, (Piña, 2016), holísticamente ese es su propósito y apunta hacia procesos claros concretos estandarizados para lograrlos. Evade viejos estilos y se adapta a lo novedosos, se realizan actividades que generan una salida que aporta valor a favor del cliente
- Concentra su atención en los procesos no en tareas u oficios: Evade viejos estilos y se adapta a lo novedosos, se realizan actividades que generan una salida que aporta valor a favor del cliente
- Integración de actividades: Enfoca Marte, C. (2020), que se basa en la rapidez, la eficacia y reducción de costos.
- Interviene en los trabajos equipos para tomar decisiones: Impulsa la toma de decisiones y el trabajo en equipo.
- Suele alterar el orden secuencial de sus propios procesos: Mantiene un orden lógico en cada proceso (p. 32).

### **2.2.2. Variable 2: Motivación.**

Ore, Enciso (20218), expone que la motivación es un proceso clave en una organización ayuda a reforzar compromiso, a efectivizar competencias, crear cultura y generar resultados deseados, por tanto, los administradores empresariales deben enfocarse en estimular al recurso humano para que alcancen las metas deseadas

enviúdales y corporativas (p. 35).

También, es un conjunto de esfuerzos que promueve a un individuo a actuar de una forma específica ante el hecho de recibir bienestar y satisfacción por lo que busca (Chiavenato, 2018: p. 41).

Asimismo, permite plantearse metas y hace que la persona que las persigue sea efectiva, y apliquen procedimientos que tienen incidencia profunda en la persecución, dirección, control del esfuerzo (Sánchez, Bazán 2020: p. 16, citado de Robbins).

Ortiz y Tello (2019), sostienen que las empresas para su cabal funcionamiento, dentro de su esquema corporativo y de negocio deben tener como prioridad el talento humano, y la manera como tenerlo motivado, esto ayuda al éxito en los resultados, y contribuye en lo emocional, fisiológico de los involucrados en éste procesos, manteniendo un nivel de motivación equilibrado generaría nuevos logros y posibilidad de crecer. (p. 4)

Ramírez Ámbar, en su artículo científico realizado en el (2021 cita a Robbins), explica la motivación como un proceso que implica intensidad, dirección y persistencia de los esfuerzos de un trabajador para alcanzar una meta" (p. 155). Así, se infiere que la motivación consta de tres factores principales: intensidad, esfuerzo y persistencia. La intensidad es una medida del esfuerzo que la persona utiliza para lograr sus objetivos. Este esfuerzo debe hacerse en la dirección de la meta deseada, la persistencia se refiere a cuánto tiempo se mantiene dicho esfuerzo.

Cabe señalar que la motivación también llamada estado de felicidad, permite al ser humano tener cierto comportamiento de alegría entusiasmo, crea una disposición para participar en cualquier evento también podemos definir la motivación como el placer de satisfacer una necesidad permitiendo crear argumento teniendo como impulso una dinámica de alegría en su comportamiento relacionado a todo lo que realiza, cuando

mayor sea la motivación más eficiente será el enfoque a realizar las actividades propuestas, la motivación ha servido de experimentos emocionales en grande estudio de la psicología, permitiendo así contribuir a resultados que se emplean en organizaciones, tanto a nivel empresarial o como en la grande organizaciones, definiendo el comportamiento como; dominio y control de carácter. Ejemplos ilustrados de individuos satisfecho en su entorno.

Asimismo, Cedeño, M. (2022), avanza y plantea que las empresas de hoy, requieren contar con un talento humano, preparado, exigente en sus funciones y compromiso empresarial, con habilidades y conocimientos amplios en pro de mejorar la producción , haciendo que las ganancias crezcan y los ingresos financieros logren superar las estimaciones, Es allí, donde surge la disyuntiva , que si estas organizaciones no cuentan con políticas claras para tratar la motivación de los trabajadores y los efectos que deriven de ese proceso, entonces, no habría calidad y eficacia en el desarrollo de las actividades puntuales. El aporte de esta investigación es de gran importancia ya que permite conocer y fundamentar nuestra reseña sobre la motivación. (p. 25)

También, se considera que los ciclos motivacionales es el punto de partida para nueva ideas y surgimiento de necesidades. Se puede decir que los estados emocionales de una persona influyen mucho en los estados emocionales de una persona, produciendo que el individuo tenga un comportamiento de desequilibrio o de equilibrio estos ciclos dependen mucho en qué estado de conformidad está el individuo, se puede decir que el ciclo motivacional es la sucesión de etapas que desarrolla el individuo de acuerdo con su necesidad basada en el comportamiento en el momento de satisfacer sus necesidades.

Asimismo, otras grandes figuras motivacionales como los son: Abraham Maslow: es conocido por su teoría de la motivación humana y su jerarquía de necesidades. En su obra "Motivation and Personality" (1954), Maslow propuso que las personas están

motivadas por una serie de necesidades, desde las más básicas (fisiológicas y de seguridad) hasta las más elevadas (autorrealización). Según Maslow, satisfacer estas necesidades es esencial para el bienestar y la motivación de los individuos. Seguidamente, Frederick Herzberg: Creó la teoría de los dos factores o teoría de la motivación-higiene. En su libro "The Motivation to Work" (1959), Herzberg argumentó que existen dos tipos de factores que influyen en la motivación laboral: los factores higiénicos (como el salario, las condiciones de trabajo y la seguridad laboral) y los factores motivacionales (como el reconocimiento, el crecimiento personal y la responsabilidad). Según Herzberg, los factores motivacionales son los que realmente generan satisfacción y motivación en el trabajo. Edward Deci y Richard Ryan: Estos autores son conocidos por su teoría de la autodeterminación, que destaca la importancia de la motivación intrínseca en el trabajo. Según su teoría, las personas están motivadas cuando tienen la oportunidad de satisfacer sus necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencia y relación. La motivación intrínseca, basada en la satisfacción de estas necesidades, es más duradera y genera un mayor compromiso y rendimiento laboral.

#### ***2.2.2.1. Dimensiones sobre la variable motivación***

Entre estos se encuentran las siguientes:

##### **Efecto de la motivación en las empresas**

La motivación en la gerencia se puede describir como el motor que mueve las energías para realizar tareas laborales con entusiasmo, felicidad optimismo y permite socializar e integrarse al espacio laboral.

##### **Efectos de la motivación en la gerencia.**

- Un trabajador motivado realiza tarea en el tiempo estimado.
- Promueve la integración y la socialización entre grupo. (dinámicas de

compartir conocimiento y aportando nuevas ideas.

- Es proactivo,
- Aumenta la sensación de pertenencia hacia la empresa.
- Mejora la imagen de la empresa
- Promueve el ambiente de trabajo evitando que existe egresos de empleados
- Promueve el compañerismo laboral.
- Aumenta la productividad en la empresa.
- Permite el ingreso de nuevo personal. (Disponible en: [https://www.google.com/search?q=ciclo+motivacional&tbm=isch&ved=2ahUKEwik\\_4LZn6v4AhWom](https://www.google.com/search?q=ciclo+motivacional&tbm=isch&ved=2ahUKEwik_4LZn6v4AhWom))

**Factores Motivacionales que considerados Herzberg**, este autor en su teoría incluyó dos factores uno desde el punto de vista de la higiene en el trabajo, y otro desde la misma concepción motivacional:

El de higiene, está vinculado con el contexto de trabajo. Los factores asociados con la higiene son:

- a. Económicos: Son todos aquellos beneficios que recibe el trabajador en recompensa a su trabajo, incentivos, sueldos, bonos, otros. Los mismos deben estar en concordancia con el cargo, responsabilidad y posición en la empresa.
- b. Condiciones Laborales: Abarca las condiciones ergonómicas, ambiente físico, iluminación, comodidad.
- c. Seguridad Laboral: La normas, reglas, y lineamientos por los cuales se rige la empresa deben ser lo suficientemente claros, precisos, que brinden seguridad y confianza a los trabajadores.
- d. Factores Sociales: Trata de relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa con sus empleados y al contrario. Busca la armonía y el trabajo en

equipo.

- e. Beneficios adicionales: Los gerentes deben ofrecer planes de seguros médicos para los trabajadores y la familia, entre otras ayudas (Cabada S., 2019).

### **Los factores Asociados con la motivación**

- 1- Trabajo estimulante: El cargo que ocupa el talento humano debe ser motivador, que inspire seguridad, superación, confianza.
- 2- Logros y autorrealización: los individuos se sienten autorrealizados al percibir que su trabajo es valorado e importante.
- 3- Reconocimiento: Son todos aquellos estímulos que le generan al trabajador satisfacción, meritocracias, reconocimientos, ascensos, otros.
- 4- Responsabilidad: Se logra con la autoconfianza, confianza, disminución en el control y supervisión de los supervisores inmediato, el trabajador necesita inspirarse por cuenta propia sin mucha vigilancia.

### **2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).**

#### **Control:**

La tendencia es mantener controlada todas las operaciones administrativas, gerenciales y administrativas hasta llegar a la meta deseada.

#### **Dirección:**

Trata de la manera como se dirige la organización, talento humano y actividades implícitas en el proceso. (Rodríguez y Tineo, 2021, p. 43).

#### **Efectividad:**

Se considera la capacidad de una empresa para sobrevivir, adaptarse, sostenerse y crecer, independientemente de la función que desempeñe.

#### **Ejecución:**

Representa la forma de desarrollar las actividades, está relacionado con los resultados, el fin y los objetivos propuestos.

**Gestión administrativa:**

La gestión administrativa en todo caso es el conjunto de acciones que posibilitan el máximo rendimiento de las actividades que realiza la organización. También, significa permitir que los miembros de una empresa trabajen juntos de manera más productiva, disfruten de sus puestos de trabajo, desarrollen sus habilidades y destrezas y se conviertan en sus representantes.

**Motivación Interna:**

La dedicación y desenvolvimiento de las personas se basa en lograr la máxima calidad y excelencia en el desarrollo de sus actividades. Son muy buenos para resolver problemas y muy creativos. La actividad a la que se dedican es más inclinada hacia su satisfacción interior que la exterior, aunque no desprecian a esta última. Estas son las personas que sienten seguridad y están bien con ellos mismos.

**Motivación de poder:**

Es la satisfacción que manifiestan muchas personas de poder influir en otros, cambiando situaciones a través de su intervención. Son las personas que están dispuestas a correr riesgos para mantener el poder y dejar una huella en la organización. Les interesa más tener directores designados por la dirección de la organización que ser apreciados como líderes.

**Organización:**

Ordena todos los recursos necesarios para satisfacer las acciones administrativas de la empresa en el tiempo programado.

**Planificación:**

Permite recoger las ideas dentro de un mismo programa, las cuales ayudaran a

guiar las actividades y que estas utilicen eficazmente los recursos idóneos en su proceso.

**Procesos administrativos:**

Son todos aquellos mecanismos que se aplican en una empresa para alcanzar resultados deseables, además, de ayudar a promover las acciones necesarias que satisfagan necesidades económicas y de producción, haciendo uso de los criterios justos para gestionar recursos, operaciones, logísticas. En este sentido, el éxito gerencial en cierto modo depende del buen uso de los procesos administrativos.

**Process Management:**

Tiene la ventaja de proporcionar definiciones claras para acciones administrativa, generando conocimiento de lo que puede hacer la administración. Los resultados se pueden aplicar a una gran cantidad de casos, lo que brinda a los clientes un margen útil para las mejores prácticas. Este proceso permite a la gerencia investigar y comprender los problemas de entorno empresarial y determinar las metas y los medios para lograrlos. Los principios pretenden servir como lineamientos esenciales para una buena cobertura administrativa, promoviendo su conducta en una forma de pensar y entendimiento administrativo.

**Satisfacción laboral:**

Definido la satisfacción laboral como "un estado emocional o afectivo resultante de la evaluación subjetiva que hace un individuo de su trabajo o de algún aspecto relacionado con él".

## **CAPITULO III**

### **3.-HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

La relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

#### **3.2. Hipótesis Específica (s)**

1. La relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.
2. La relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.
3. La relación que se da entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

### 3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

La aplicación de la reingeniería de procesos administrativo y tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima- 2022.

**Variable 1:** La aplicación de la reingeniería de procesos administrativo.

#### **Definición conceptual**

Hernández (2016) expresa que la reingeniería es un enfoque administrativo muy efectivo, la cual consiste en administrar los procesos, rediseñarlos y ajustarlos a las nuevas necesidades de manera de introducir nuevos cambios que son necesarios para el mejoramiento continuo (p. 389).

#### **Definición operacional**

La reingeniería constituye para el estudio un proceso de cambio transformacional, por ende, buscaremos analizar en la empresa objeto de investigación elementos tales como: fases de la reingeniería de proceso, sus beneficios y características, para conocer la efectividad de sus procesos en la motivación del personal y de esta manera comprender los beneficios que aportará a la misma y al talento humano que se encuentra desmotivado.

**Variable 2:** Tratamiento efectivo de la motivación

#### **Definición conceptual**

Ore, E. (2018), expone que la motivación es un proceso clave en una organización, al ser bien **tratada** ayuda a reforzar compromiso, a efectivizar competencias, crear cultura y generar resultados deseados, por tanto, los administradores empresariales deben enfocarse en estimular al recurso humano para que alcancen las metas deseadas individuales y corporativas (p. 35).

#### **Definición operacional**

En este sentido, el tratamiento de la motivación del personal representa un tipo de terapia para lograr que sea un punto clave para gerentes y administradores, desde esta

iniciativa consideramos necesarios analizar: Efectos de la motivación en una empresa, Factores motivacionales aportados por la teoría de Herzberg.

*Matriz de Operacionalización de las variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: La aplicación de la reingeniería de procesos administrativo.</b>	Hernández (2016) expresa que la reingeniería es un enfoque administrativo muy efectivo, la cual consiste en administrar los procesos, rediseñarlos y ajustarlos a las nuevas necesidades de manera de introducir nuevos cambios que son necesarios para el mejoramiento continuo (p. 389).	La reingeniería constituye para el estudio un proceso de cambio transformacional, por ende, buscaremos analizar en la empresa objeto de investigación elementos tales como: fases de la reingeniería de proceso, sus beneficios y características, para conocer la efectividad de sus procesos en la motivación del personal y de esta manera comprender los beneficios que aportará a la misma y al talento humano que se encuentra desmotivado.	Fases de la reingeniería de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del proyecto</li> <li>• Comprensión del proceso actual</li> <li>• Innovación del proceso</li> <li>• Implementación del nuevo proceso</li> <li>• Realiza una guía de procedimientos</li> <li>• Existe un flujo de los diferentes procesos</li> <li>• Presenta misión y visión empresarial</li> <li>• Existe planificación</li> <li>• Hay clasificación de los integrantes del equipo</li> <li>• Se aborda la comunicación interna</li> <li>• Se definen los elementos claves del proceso</li> <li>• Comprensión de las necesidades del cliente</li> <li>• Identifica debilidades y limitaciones</li> <li>• Hay precisión de innovación</li> <li>• Se identifica alternativas de mejoras</li> <li>• Se prueban los procesos y se evalúan los resultados</li> <li>• Se presenta un plan de transición</li> </ul>	<p>Escala de Likert</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>·</p> <p>En desacuerdo</p> <p>·</p> <p>Indiferente</p> <p>·</p> <p>De acuerdo.</p> <p>Totalmente de acuerdo.</p>

			Los beneficios para la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora procedimientos sencillos y fáciles de manejar</li> <li>• Se reducen los costos</li> <li>• Hay control y administración</li> <li>• Satisfacción de las necesidades de los usuarios</li> <li>• Se optimiza el clima organizacional</li> </ul>	<p>Escala de Likert</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>·</p> <p>En desacuerdo</p> <p>·</p> <p>Indiferente</p> <p>·</p> <p>De acuerdo.</p> <p>Totalmente de acuerdo.</p>
			Las características de la reingeniería de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfoca en lo necesario</li> <li>• Es convincente para los clientes</li> <li>• Se enfoca en lo nuevo y deja viejos esquemas</li> <li>• Busca la máxima producción</li> <li>• Atención en los procesos no en tareas</li> <li>• Trabajo en equipo para la toma de decisiones</li> <li>• Se altera el orden secuencial de los procesos</li> </ul>	
<b>Variable 2: Tratamiento efectivo de la motivación</b>	Ore, Enciso (20218), expone que la motivación es un proceso clave en una organización, al ser bien tratada ayuda a reforzar	En este sentido queremos promover la motivación del personal, y lograr que sea un punto clave para gerentes y administradores, desde esta	Los efectos de la motivación en una empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se estimula la motivación de los colaboradores</li> <li>• Se propicia la integración</li> <li>• Socializan los grupos</li> <li>• Existe proactividad</li> <li>• Se da mayor</li> </ul>	Escala de Likert

---

<p>compromiso, a efectivizar competencias, crear cultura y generar resultados deseados, por tanto, los administradores empresariales deben enfocarse en estimular al recurso humano para que alcancen las metas deseadas enviúdales y corporativas (p. 35).</p>	<p>iniciativa consideramos necesarios analizar: Efectos de la motivación en una empresa, Factores motivacionales aportados por la teoría de Herzberg.</p>	<p>sentido de pertenencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la productividad</li> <li>• Ingreso de nuevos colaboradores</li> </ul> <p>• Se dan beneficios económicos a los colaboradores de diferente índole</p> <p>• Existe ergonomía en el trabajo</p> <p>• Se trabaja en ambientes seguros</p> <p>• Hay armonía y trabajo en equipo</p> <p>• El trabajo es estimulante</p> <p>• Las personas se sienten autorrealizados</p> <p>• Hay reconocimiento</p> <p>• Existe responsabilidad, se disminuyen los controles y supervisión</p>	<p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>.</p> <p>En desacuerdo</p> <p>.</p> <p>Indiferente</p> <p>.</p> <p>De acuerdo.</p> <p>Totalmente de acuerdo.</p>
	<p>Factores motivacionales de Herzberg</p>		

---

## CAPITULO IV

### 4.-METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de Investigación

##### **Método general**

Método científico, apegadas a la conclusión de Ruiz, D., (2021), este permitió hacer uso de los conocimientos y herramientas necesarias que sirvan de manifiesto en la solución de la problemática planteada en la empresa M&B Minera SAC, Lima, 2022, e impulsen el estudio a la experimentación, análisis de su principal interrogante hasta alcanzar la contrastación de las hipótesis (p. 52).

##### **Método específico:**

##### **Hipotético deductivo**

En esta investigación el método específico es el hipotético - deductivo, por cuanto, el mismo permitió describir al método científico, mediante información determinante que estudian ampliamente la problemática diagnosticada en el título y de ahí se establecen las hipótesis para luego, refutarlas en concordancia con los resultados.

##### **Enfoque cuantitativo**

La información que fue recolectada, analizada, ameritó ser medida a través de fórmulas estadísticas que contribuyeron a probar las hipótesis (Flores H., 2021: 32).

## **4.2. Tipo de Investigación**

### **Aplicada**

Para Hernández et al., (2014), es aquella que busca solucionar situaciones prácticas. En tal sentido, la investigación se encuentra enmarcada en este paradigma, siendo uno de sus principales problemas la baja motivación del personal, que se busca solucionar a través de la implementación de la reingeniería de procesos administrativos, misma que ayudará a rediseñar los procesos y la estructura organizativa para eliminar ineficiencias y mejorar la calidad y eficacia de las operaciones.

Esto implica analizar y replantear los flujos de trabajo, las responsabilidades y las interacciones entre los miembros del equipo, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia y satisfacción laboral. Por ende, mejorar la motivación en el personal, esto es un punto fundamental para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo. De manera de lograr un justo reconocimiento, haya más oportunidades de crecimiento y desarrollo, entre otros.

A través de estas investigaciones, se pueden implementar estrategias y prácticas que promuevan la motivación y el compromiso de los empleados, lo cual se traduce en un mejor desempeño y resultados para referida empresa.

## **4.3. Nivel de Investigación**

### **Correlacional**

La investigación de nivel correlacional es aquella cuyo enfoque tiene como fin precisar la relación que existe entre más de dos conceptos o variables en un ámbito particular. Estos estudios se caracterizan por ser cuantitativo/ correlacional ya que miden el grado de relación de las variables las cuales son sujetas a resultados estadísticos; es decir miden a cada una de ellas presuntamente relacionada y después miden y analizan

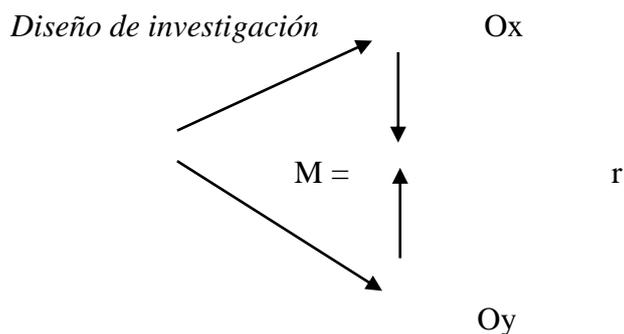
la correlación, de manera de sustentan la hipótesis sujeta a prueba (Hernández et al., 2003: p. 121).

#### 4.4. Diseño de Investigación

##### No experimental

El propósito de la investigación se apoyó en la encuesta, la cual sirvió de elemento para comprender el problema desde las fuentes directas, en estos casos los trabajadores evaluados, sin la necesidad de manejar deliberadamente la información, lo que dio lugar a la emisión de conclusiones y recomendaciones asociadas con los resultados obtenidos mediante la investigación.

##### Figura 3



Donde:

M = muestra

O<sub>x</sub> = Variable 1: La aplicación de la reingeniería de procesos

O<sub>y</sub> = Variable 2: Tratamiento efectivo de la motivación

r = relación entre las variables

#### 4.5. Población y muestra

La población está contemplada por 171 trabajadores, cuyas funciones operativas están centradas en las áreas administrativa, de recursos humanos, y operativas de la

misma se consideran todos los trabajadores, estos están disgregados de la siguiente manera: 9 administrativos y 2 gerentes, 160 obreros, al respecto (Ore, E., 2018 cita a Hernández y Batista), “es una serie de especificaciones que guardan similitud con todos los aspectos estudiados” (p. 75).

Muestra representa una porción significativa de la población a la cual se le aplicará el instrumento de recolección de datos, para su cálculo se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).
- Seguridad = 95%; Precisión = 5, proporción esperada = si no tuviese ninguna idea de dicha proporción utilizaríamos el valor p = 0.5 (50%) que maximiza el tamaño muestral.

$$n = \frac{171 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (171-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 51$$

Como se aprecia, por los cálculos, del total poblacional, se tendrá que estudiar una muestra representativa conformada por 51 colaboradores de la empresa.

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

La técnica de recolección de los datos que se utilizó en el presente proyecto de investigación fue la encuesta debido al diseño de investigación seleccionado y por su facilidad de aplicación, para Economipedia (2020), expresa que:

La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos. Las encuestas son entonces una herramienta para conocer las características de un grupo de personas. (Disponible en:

<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>)

En relación con el instrumento de acuerdo con la técnica seleccionada se recurrió a un cuestionario con preguntas dicotómicas que fue validado por la técnica Juicio de Expertos para verificar su validez y confiabilidad. Con respecto al cuestionario Hernández (2012) plantea: “El investigador social debe diseñar un instrumento para medir las variables conceptualizadas al plantear su problema de investigación. Este instrumento es el cuestionario; en éste las variables están operacionalizadas como preguntas”. (Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>)

Por su parte la técnica de juicio de expertos que se utilizó para la validación del instrumento es según Robles y Rojas (2015):

El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar P. y Cuervo M., 2008:29, citado por Robles y Rojas).

Para la validez y confiabilidad se aplicó en SPSS la estadística de fiabilidad del instrumento de lo cual se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,883 y 0,880 respectivamente para cada variable en estudio, lo que indica que el instrumento es válido.

**Tabla 1**

*Estadísticas de fiabilidad del instrumento*

Items	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1. Efectividad de la reingeniería de procesos administrativos	,883	35
V2. Tratamiento de la motivación	,880	17

Para el instrumento se utilizó una escala de Likert con las siguientes opciones de respuestas:

**Tabla 3**

*Escala de Likert*

Núm.	Opciones
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

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

En relación al procesamiento de los datos se utilizó un medio mixto es decir, (estadística descriptiva e inferencial para la constatación de las hipótesis, validez y confiabilidad para el instrumento) por tratarse que algunos procedimientos se hicieron manuales y otros con apoyo del computador, la verificación de las respuestas fue manual y los resultados se cargaron en una matriz de doble entrada realizada en una hoja de

cálculos de Microsoft Excel 2019, donde se totalizaron automáticamente para luego ser utilizados como base de datos para el software estadístico SPSS versión 26, donde se aplicaron las pruebas seleccionadas para tal fin.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

El estudio se desarrolló, teniendo presente el Código de ética de nuestro Claustro Universitario (UPLA), al seguir las líneas generales de investigación emanadas de la misma, incluyendo el nuevo Reglamento de trabajo y sus normas. Para aplicar la encuesta se respetó las directrices de la Gerencia de la Empresa M&B Minera SAC, los acuerdos respectivos, mediante consentimiento informado, de manera de no causar molestia o alterar el clima organizacional y desempeño del personal que colaborará de manera voluntaria con la investigación, cuyos fines son estrictamente cumplir con este requisito parcial, hasta llegar a tan anhelado título.

## CAPITULO V

### 5.-RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de los resultados.

**(Descripción de los resultados del marco teórico, identificando las variables y dimensiones, y el trabajo de campo)**

A continuación, se muestran de forma descriptiva los resultados del instrumento aplicado:

**Variable 1:** La aplicación de la reingeniería de procesos administrativo y sus dimensiones

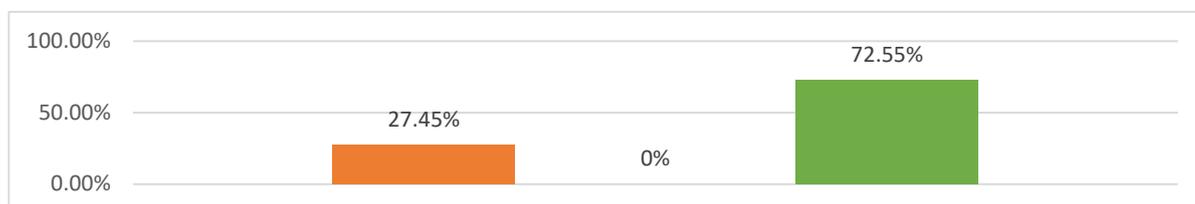
**Tabla 4**

*Frecuencias obtenidas para la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	27.45%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	36	72.55%
	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**

*Frecuencias obtenidas para la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos*

**Interpretación:**

Como se puede apreciar en los hallazgos encontrados al aplicar el instrumento respectivo se determinó que un 72.55% de los encuestados manifestaron estar Totalmente de acuerdo en la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos mientras que sólo un 27.45% Totalmente en desacuerdo.

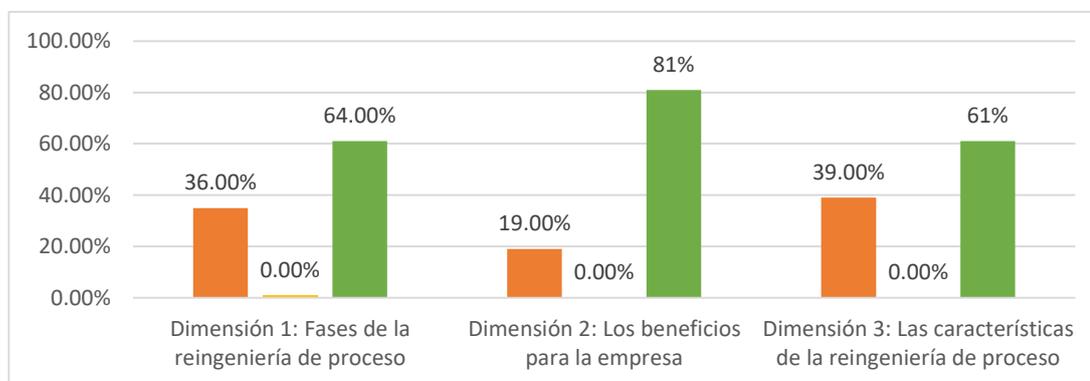
**Tabla 5**

*Frecuencias de las dimensiones de la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos*

Opciones	D1. Fases de la reingeniería de procesos	D2. Los beneficios para la empresa	D3. Las características la reingeniería de procesos
Totalmente en desacuerdo	36.00%	19.00%	39.00%
En desacuerdo	0%	0%	0%
Indiferente	0%	0%	0%
De acuerdo	0%	0%	0%
Totalmente de acuerdo	64.00%	81.00%	61.00%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Frecuencias de las dimensiones de la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos*

**Interpretación:**

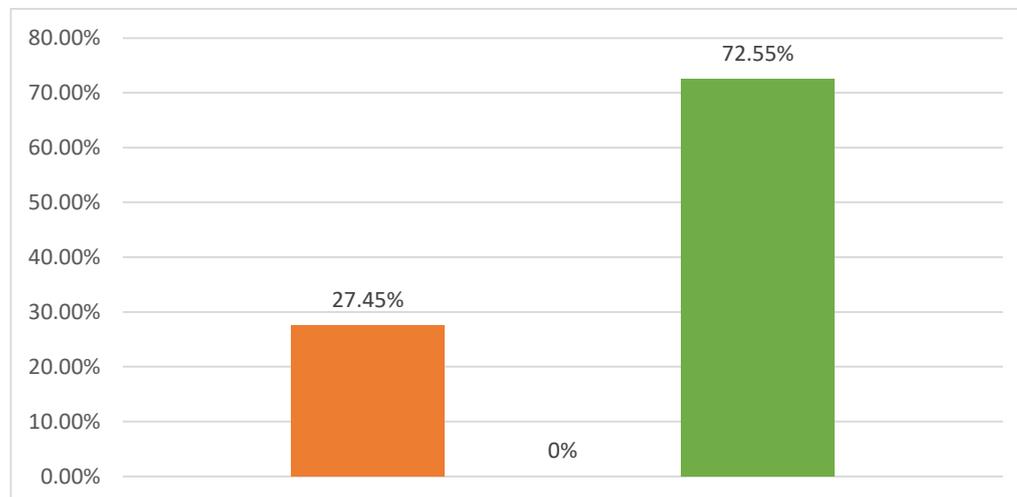
De acuerdo con los resultados de las dimensiones en estudio se determinó que para la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos en un 64.00% estuvieron Totalmente en desacuerdo y el otro 36.00% Totalmente de acuerdo.

En relación con los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos para la empresa se encontró que 81.00% expresaron Totalmente en desacuerdo y 19.00% Totalmente de acuerdo. Para la tercera dimensión: las características de la reingeniería de procesos administrativo el 61.00% manifestó Totalmente en desacuerdo y el otro 39.00% Totalmente de acuerdo.

**Variable 2:** Tratamiento efectivo de la motivación y sus dimensiones**Tabla 6**

*Frecuencias para el tratamiento efectivo de la motivación*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	27.45%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	37	72.55%
	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Figura 6***Frecuencias para el tratamiento de la motivación***Interpretación:**

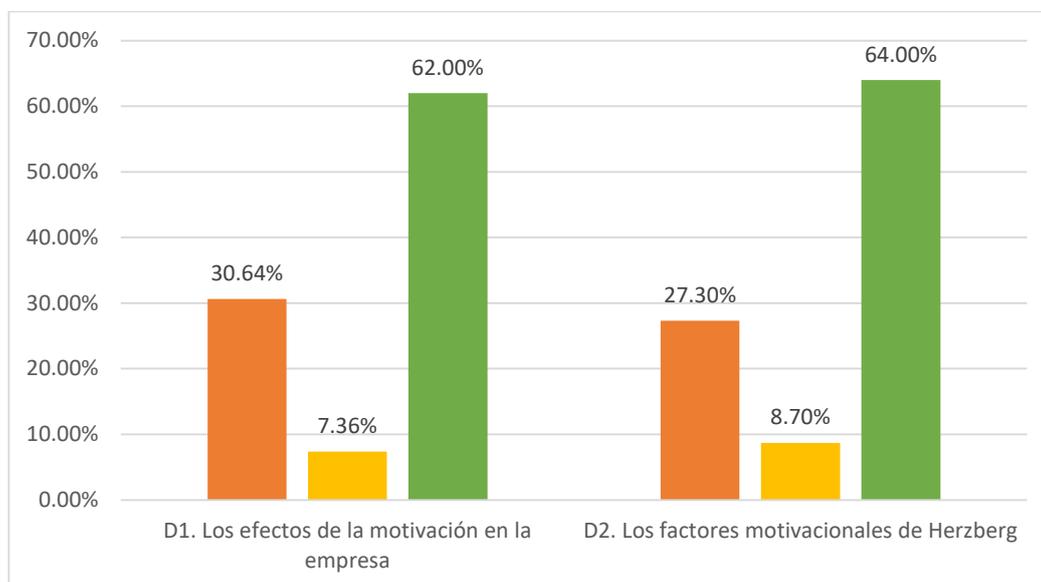
En función con los hallazgos encontrados se determinó que un 75.55% de los encuestados manifestó Totalmente de acuerdo en el tratamiento efectivo de la motivación en la empresa mientras que el otro 27.45% expresó Totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7***Frecuencias de las dimensiones del tratamiento efectivo de la motivación*

Opciones	D1. Los efectos de la motivación en la empresa	D2. Los factores motivacionales de Herzberg
Totalmente en desacuerdo	30.64%	27.30%
En desacuerdo	0%	0%
Indiferente	7.36%	8.70%
De acuerdo	0%	0%
Totalmente de acuerdo	62.00%	64.00%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Frecuencias de las dimensiones del tratamiento efectivo de la motivación*



### **Interpretación:**

Al estudiar las dimensiones del tratamiento de la motivación se determinó que para los efectos de la motivación en una empresa el 62.0% manifestó estar Totalmente de acuerdo, 30.64% Totalmente en desacuerdo y el otro 7.36% Indiferente.

En cuanto a los factores motivacionales de Herzberg se encontró que 64.00% con Bajo nivel, 27.30% con un nivel Alto y el restante 8.70% Medio.

### **5.2. Contrastación de las hipótesis**

Una vez aplicado el instrumento se realizó la verificación de la confiabilidad y la validez mediante el cálculo del alfa de Cronbach (Tabla 2, p. 51). Posteriormente se aplicó la prueba de normalidad con la finalidad de definir el tipo de prueba estadística a aplicar:

**Tabla 8***Prueba de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Aplicación de la reingeniería de procesos administrativos	,360	49	,586
V2: Tratamiento efectivo de la motivación	,539	49	,586

Se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que los datos son mayores que 30, para lo cual se plantean los siguientes supuestos estadísticos:

- Nivel de significancia: 0.05 (5%)
- Riesgo: 5%
- Nivel de confianza: 95%
- Margen de error: 5%

**Planteamientos hipotéticos:**

**H<sub>0</sub>:** Los datos se ajustan a una distribución normal

**H<sub>a</sub>:** Los datos no se ajustan a una distribución normal

**Reglas de decisión:**

Si p-valor es  $< 0.05$ , entonces se rechaza H<sub>0</sub>

En virtud que el p-valor es de 0.586 y 0.539 no menores a 0.05 se concluye que los datos se distribuyen de forma normal por lo tanto se aplicará una prueba estadística paramétrica, en este caso Rho. de Pearson.

Se presenta a continuación el resultado de la estadística inferencial mediante la prueba estadística Coeficiente de Correlación de Pearson aplicada a los datos recopilados por cada una de las hipótesis planteadas:

**Condiciones para la prueba:**

- Si  $r = 1$ : Correlación positiva perfecta.
- Si  $0 < r < 1$ : Refleja que se da una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ : En este caso no hay una relación lineal.
- Si  $-1 < r < 0$ : Indica que existe una correlación negativa.
- La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) o 0,05 (la mitad del área bajo la curva)

**Reglas de decisión:**

- Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechaza  $H_0$
- Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta  $H_1$

**Hipótesis general:**

La relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

**Planteamientos hipotéticos:**

- **H<sub>0</sub>**: La aplicación de la reingeniería de procesos administrativos No se relaciona positiva y significativamente en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.
- **H<sub>1</sub>**: La aplicación de la reingeniería de procesos administrativos se relaciona positiva y significativamente en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

**Tabla 9***Prueba de correlación para la hipótesis general de la investigación*

Variables	Prueba	Resultados	
Aplicación de la reingeniería de procesos administrativos	Correlación de Pearson	1	0.754**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	51	51
El tratamiento efectivo de la motivación del personal	Correlación de Pearson	0.754**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	51

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

En función a los resultados que se muestran en la tabla 10 se observa que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0.754 y de acuerdo con las condiciones antes establecidas el mismo muestra una correlación positiva alta y significativa al ser mayor que 0.05, por lo cual se acepta el planteamiento hipotético alterno, incidiendo en que, la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos se relaciona de forma positiva y significativamente en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

### **Hipótesis específica 1:**

La relación que se da entre el nivel de aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

### **Planteamientos hipotéticos:**

- **H<sub>0</sub>:** La relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos No es positiva y significativa en el tratamiento efectivo

de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

- **H<sub>1</sub>:** La relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

Aplicada la prueba respectiva y encontrados los resultados que se muestran en la tabla 11 se observa que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0.652 y de acuerdo con las condiciones antes establecidas el mismo muestra una correlación positiva moderada y al ser mayor que 0.05 es significativa por lo cual se acepta el planteamiento hipotético alterno, es decir, La relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

**Tabla 10**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 1 de la investigación*

Variables	Prueba	Resultados	
El nivel de aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos	Correlación de Pearson	1	0.652**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	51	51
El tratamiento efectivo de la motivación del personal	Correlación de Pearson	0.652**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	51

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

### **Hipótesis específica 2:**

La relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

### Planteamientos hipotéticos:

- **H<sub>0</sub>:** La relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos No es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.
- **H<sub>1</sub>:** La relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

Con base a los resultados que se muestran en la tabla 12 se observa que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0.754 y de acuerdo con las condiciones antes establecidas el mismo muestra una correlación positiva alta y al ser mayor que 0.05 es significativa por lo cual se acepta el planteamiento hipotético alterno (H<sub>1</sub>), lo que indica es decir, que al aumentar la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos aumenta positiva y significativamente en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 2 de la investigación*

Variables	Prueba	Resultados	
La de aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos	Correlación de Pearson	1	0.652**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	51	51
El tratamiento efectivo de la motivación del personal	Correlación de Pearson	0.652**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	51

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

**Hipótesis específica 3:**

La relación que se da entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

**Planteamientos hipotéticos:**

- **H<sub>0</sub>:** La relación que se da entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos No es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.
- **H<sub>1</sub>:** La relación que se da entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

Una vez aplicada la prueba estadística y encontrados los resultados que se muestran en la tabla 13 se observa que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0.896 y de acuerdo con las condiciones antes establecidas el mismo muestra una correlación positiva alta y al ser mayor que 0.05 es significativa por lo cual se acepta el planteamiento hipotético alterno, es decir, La relación que se da entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.

**Tabla 12**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 3 de la investigación*

<b>Variables</b>	<b>Prueba</b>	<b>Resultados</b>	
La aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos	Correlación de Pearson	1	0.896**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	51	51
El tratamiento efectivo de la motivación del personal	Correlación de Pearson	0.896**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	51	51

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

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Según la información proporcionada sobre el objetivo general: Se encontró que se da un nivel de relación positiva y significativa entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera S.A.C. Esto significa que a medida que la reingeniería de procesos administrativos es más efectiva, también lo es el tratamiento de la motivación del personal.

Sin embargo, es importante destacar que los niveles de ambas variables fueron considerados bajos según la encuesta realizada. Esto indica que hay margen significativo que debe ser mejorado a través de la reingeniería de procesos con tendencia a proteger el tratamiento de la motivación del personal en la empresa.

La prueba de lo antes confirmado la originó el coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.754$  indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Esto significa que a medida que la aplicación de la reingeniería de procesos aumenta, también lo hace el tratamiento efectivo de la motivación del personal.

En cuanto a las opiniones de los encuestados, el 70.59% consideró que el nivel de efectividad de la reingeniería de procesos es bajo. Además, el 64.00% opinó que la fase de reingeniería de procesos está dentro de ese mismo nivel, y 61.00% presenta características bajas, mientras que el 81.00% opinó lo mismo sobre los beneficios. Con relación al tratamiento de la motivación, el 72.55% consideró que es bajo y el 62.00% opinó que los efectos de la motivación también son bajos. Asimismo, el 64.00% consideró que los factores de motivación son bajos.

Estos resultados indican que es necesario tomar medidas para mejorar tanto la aplicación de la reingeniería de procesos como el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera SAC. 2022.

Al contrastar estos argumentos con la versión de Rodríguez, H. y Jimmy Jan (2020) en su estudio Reingeniería de los Procesos Administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Moto SAC resulta ser positiva y significativa para nuestra investigación. Estos autores sostienen que la reingeniería de procesos permitirá beneficios a la gerencia y a la organización en la toma de decisiones, permitiendo a los empresarios formar parte e integración de los procesos de reingeniería para alcanzar los objetivos y metas propuestos. También dan a conocer los métodos administrativos con los que cuenta la empresa y los recursos estratégicos que orientan a la empresa. Proponen hipótesis para mejorar todo lo relacionado con la toma de decisiones, evitando que los ejecutivos tomen decisiones apresuradas o intuitivas. Este estudio garantiza la optimización, ya que se realizaron pruebas estadísticas y escalas de medición para obtener resultados y garantizar el buen funcionamiento de la empresa Chiclayo Moto SAC, con personal altamente capacitado.

Los resultados del objetivo específico uno demostró que: La relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento de la motivación del personal en la empresa M&B Minera SAC. El coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) obtenido fue de 0.652, lo cual respalda esta afirmación. Es importante destacar que este valor de  $r$  es mayor que 0.05 y se considera significativo, lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna planteada previamente, confirmando la relación mencionada anteriormente.

La reingeniería de procesos administrativos es una técnica que busca mejorar la eficiencia y productividad de una organización mediante la identificación y reestructuración de procesos ineficientes. Esta técnica también puede mejorar la comunicación entre los empleados y los clientes. Al respecto, los resultados Flores H., Víctor A (2021), respaldan la idea de que la reingeniería de procesos administrativos

puede ser una herramienta útil para mejorar la eficiencia en la fase organizacional. Tesis enfocada a analizar la optimización de la operación minera en Compañía Minera San Simón. En resumen, los resultados indican que la reingeniería de procesos administrativos puede tener un impacto positivo y significativo en la motivación del personal en la empresa M&B Minera SAC. Esto sustenta que la reestructuración de procesos ineficientes puede conllevar a mejorar la eficiencia y la calidad de los productos y servicios.

En el objetivo específico dos se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.754$  indica que se da una correlación positiva y significativa entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera SAC. Además, al ser mayor que 0.05, esta correlación es considerada significativa.

Al seleccionar la postura de la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y evitar por completo  $H_2$ , se ha demostrado que existe una relación positiva y significativa entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la empresa.

Estos resultados son contundentes y respaldan la idea de que mejorar la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos puede tener un impacto positivo en el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera SAC. 2022.

Sin embargo, resulta discordante con los resultados comprobados en Venezuela por Ramírez, Ámbar en el año 2021. En su artículo científico titulado: La reingeniería de procesos administrativos a partir de la motivación como activador de los valores organizacionales, la motivación es esa empresa es buena: Significación desde los actores, la investigadora observó que los trabajadores del área administrativa en la universidad

objeto de estudio reciben incentivos relativamente buenos por su prestación de servicios. No se han presentado quejas ni otras anomalías que perjudiquen el desempeño de los empleados, lo que permite que la institución cumpla adecuadamente con sus funciones administrativas y promueva la motivación de los trabajadores. Este estudio es relevante tanto para la organización en la que se realizó como para la investigadora, ya que aporta beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa. A través de la reingeniería de procesos administrativos, se pueden identificar las necesidades existentes en los procesos empresariales y ajustarlos para lograr la máxima satisfacción institucional y del talento humano, que es la máxima prioridad dentro de la organización. Al lograr esto, se pueden alcanzar las metas propuestas y utilizar de manera óptima los demás recursos disponibles.

En el objetivo específico 3, los resultados obtenidos revelan que se da una relación positiva y significativa entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera SAC. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de  $r = 0.896$ , lo cual respalda esta afirmación.

Es importante destacar que este valor de  $r$  es mayor que 0.05 y se considera significativo, lo que respalda la aceptación de la hipótesis alterna planteada previamente. Esta hipótesis establece que se da una relación positiva y significativa entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la empresa.

Estos hallazgos proporcionan evidencia sólida de la importancia de la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos en el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera SAC en Lima en el año 2022.

Al cotejar los resultados con un trabajo efectuado por en Colombia, se comprobaron algunos hallazgos que son afines con los señalados por Gordón, Palacios (2017), con la investigación titulada: Propuesta de reingeniería de procesos en el área logística de la empresa de Pinturas y Estucos Tex & Color. Agregaron que a partir de la aplicación de estas acciones propuestas sobre la reingeniería la mencionada organización podrá lograr cumplir con las metas en los procesos productivos, ya que esta opción permite que los colaboradores o empleados de dicha organización se sientan a fin con la misma y precisen las debilidades que impidan alcanzar los estándares de producción, en cuanto a calidad y efectividad del producto final, en vista que la logística que se planificaba para tales funciones no estaban en concordancia con las necesidades de la empresa generando insatisfacción en los clientes, en el personal.

Impacta sobre estos resultados la postura que tiene estos autores en las bases teóricas Gordon, Palacio (2017), que la reingeniería de proceso, es una de las tendencias que brinda mayor facilidad a las organizaciones actualmente, debido a que impulsa sus conocimientos hacia la modificación y transformación de los procesos con mayor debilidad o quiebre que afecte notablemente a la producción, llámese bienes y/o servicios, es decir, la reingeniería no busca aportar soluciones en tiempo parcial y a procesos básicos de poca efectividad para las organizaciones, al contrario, su operación tiende a revolucionar las operaciones al tratar de manejar equitativamente los procesos y de manera profunda para atender con efectividad las debilidades y lograr que el propósito empresarial repercuta a favor de la importancia que tiene las empresas ante la sociedad, y desde estas directrices levantar profundamente tales procesos, para que estos puedan aportar a corto plazo mejores beneficios a los servicios que prestan haciendo que puedan ganar nuevos clientes y atraer los que previamente estaban perdiendo (p. 27).



## CONCLUSIONES

1. Mediante el objetivo general se pudo comprobar que se da un nivel de relación positivo y significativo entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera S.A.C., sin embargo, se encontraron niveles afectables entre ambas variables según la encuesta realizada. El coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.754$ . El 70.59% de los encuestados consideró que la aplicación de la reingeniería de procesos es bajo y 72.55 % indicó lo mismo sobre el tratamiento efectivo de la motivación. Lo que significa que tanto la reingeniería de procesos administrativo no se está aplicando correctamente lo que incide en la desmotivación del personal.
2. Los resultados del objetivo específico uno, de la investigación revela una relación positiva y significativa entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la empresa M&B Minera SAC durante el 2022. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido,  $r = 0.652$ , respalda esta afirmación. Lo que significa que a medida que haya un a mejor aplicación en las fases de esta herramienta tan importante para el desarrollo de la empresa, así mismo habrá un mejor tratamiento para elevar la motivación del personal.
3. En base a los resultados obtenidos en el objetivo específico dos, se puede concluir que se da una correlación positiva y significativa entre la de aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera SAC. El coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.754$  respalda esta afirmación.
4. Los resultados del objetivo específico tres, demuestran de manera contundente que

se da una correlación positiva y significativa entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal en la Empresa M&B Minera SAC. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido,  $r = 0.896$ , respalda de manera significativa esta afirmación.

## RECOMENDACIONES

1. La Empresa M&B Minera SAC, deberá contratar los servicios de especialistas en capacitación en el área de ingeniería de procesos, con el fin de formar al personal gerencial, administrativo y operativo sobre las bondades que ofrece esta herramienta, estos se empoderen de nuevas habilidades que fortalezca a corto plazo los resultados de la organización y aunado a ellos reciban mejores beneficios motivacionales.
2. Se sugiere que al implementar la reingeniería se establezcan un modelo de seguimiento y monitoreo constante de los resultados obtenidos, con el fin de evaluar el impacto de las mejoras implementadas y realizar ajustes si es necesario. Asimismo, es importante fomentar una cultura organizacional que valore la importancia de la reingeniería de procesos y la motivación del personal como elementos clave para el éxito de la empresa. Por tanto, resulta interesante que se promuevan estos resultados en la empresa y otros ámbitos.
3. Se sugiere profundizar en el análisis de los factores que contribuyen a esta correlación positiva y diseñar estrategias específicas para mejorar tanto la efectividad de los beneficios de la reingeniería de procesos como el tratamiento de la motivación del personal.
4. Se recomienda implementar de manera efectiva las características de la reingeniería de procesos administrativos en la empresa. Esto implica revisar y optimizar los procesos existentes, identificar áreas de mejora y diseñar estrategias específicas para potenciar la motivación del personal.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

Alarcón, R. (2021). *“Diseño de un sistema de administración a través del modelo de reingeniería, Caso Empresa de Transportes Refrigerado El Grande Baja California”*. [Tesis de Postgrado. Universidad Autónoma Baja California. México]. <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/entities/publication/dcdff6a7-0d09-4bed-b501-cadbe397e504>

Baldeón A. K. (2021), *“Reingeniería para incrementar la productividad en la recuperación de Residuos Sólidos, No peligrosos en CMA Morococha, La Oroya”*. [Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo. Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76640>

Bedón et al. (2019). *Guía técnica de orientación para la elaboración de proyectos de investigación y tesis*. [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo. Perú]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4934>

Bernabé, P., & González, J. (s. f.). *La reingeniería de procesos de negocio (BPR) aplicada a la gestión de tesorería: su estudio en una compañía de electricidad española*. Revista Española de Financiación y Contabilidad Vol. XXXVI, N.º 135 · julio-septiembre 2007 · pp. 537-568. <https://idus.us.es/handle/11441/33792>

Cabada, S. (2019). *Propuesta de un programa de motivación laboral para mejorar el clima organizacional de la empresa de fabricaciones metálicas “FAMETAL SAC”*. Chiclayo, 2019. [Tesis de Postgrado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7753>

Cedeño, M. (2022). *Conocimientos en salud sexual y reproductiva en estudiantes de una Institución Educativa de Cali Colombia-2020-2021*. Revista Edufísica.com, 2022. <https://www.semanticscholar.org/paper/CONOCIMIENTOS-EN-SALUD-SEXUAL-Y-REPRODUCTIVA-EN-DE-CarmenzaCEDE%20%91O/a4caad4321e90dbd8ae4030efba59f7bfee130ba>

Chiavenato, I. (2018: p. 41). *Administración de recursos humanos*. Revista Venezolana Universidad del Zulia Venezuela. [https://www.academia.edu/43770274/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_Idalberto\\_Chiavenato\\_5ta\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/43770274/Administraci%C3%B3n_de_Recursos_Humanos_Idalberto_Chiavenato_5ta_Edici%C3%B3n)

Chiavenato, I. & Sapiro (2011, citado por Rodríguez & Tineo 2021). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Editorial México: Mc Graw Hill. <https://vdocument.in/chiavenato-administracion-de->

[recursos-humanos-2011pdf.html?page=1](#)

Escobar, P. y Cuervo, M. (2008: 29, citado por Robles y Rojas).

Economipedia (2020). *Enciclopedia Económica*. <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>)

Flores H. (2021). “*Reingeniería de Procesos a fin de optimizar la operación minera en Compañía minera San Simón.*” [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Perú].( Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18238>

Flores, H. (2021: 32). *Estandarización de los procesos de producción para la calidad de los productos de la empresa Fidac SAC-Trujillo, 2020.* [Tesis de Pregrado. Universidad Privada del Norte. Perú].

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26542>

Gordón, P. (2017). “*Propuesta de reingeniería de procesos en el área logística de la empresa de Pinturas y Estucos Tex & Color*”. [Tesis de Pregrado. Universidad Autónoma de Occidente Santiago de Cali. Colombia]. <https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/c92f5beb-3d66-4cf1-bde0-808a3acbd398/content>

Hernández, et al., (2017). *El proceso administrativo en las organizaciones.*

Hernández, R. (2012). *Metodología de la investigación*. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>)

Hernández, R. (2014), *Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia.* <https://www.redalyc.org/pdf/395/39529381010.pdf>

Hernández, R. (2016). *El proyecto de investigación*. 6ta edición, editorial: Mc Graw Hill Latinoamericano, Colombia.

Koontz & O ‘Donnell (2004) citado por Montes & Quispe 2017: p 34).

Loa A. (2021). “*Reingeniería de Procesos y Blindsided Empresarial en la Empresa Rock Drill Contratista Civiles y Minero S.A.C*”. [Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de los Andes. Perú]. [efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2143/T037\\_70459089\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2143/T037_70459089_T.pdf?sequence=1)

Luna y Canta (2020), *en un estudio realizado en la Universidad de Ciencias Peruana de Ciencias Aplicada – Perú: Proyecto empresarial de asesoría financiera personalizada* – Solucorp. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656453/Luna\\_AL.pdf](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656453/Luna_AL.pdf)

*f?sequence=3&isAllowed=y*

Luna, N. (2020) *Modelos de reingeniería*. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/reingenieria-de-procesos.htm>

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Pérez A. (2019). “*Aplicación de la reingeniería de procesos para mejorar la productividad en la obtención de sulfato de cobre en la empresa Revasac. Ventanilla 2019*”. [Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo. Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45404>

Pallo Ruiz (2022). "Reingeniería de Procesos en Cobre Sistemas S.A." [Tesis de Pregrado. Pontificia Universidad de Ecuador. Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3790/1/78224.pdf>

Ramírez, Á. (2021). “*La reingeniería de procesos administrativos a partir de la motivación como activador de los valores organizacionales*”: *significación desde los actores*. [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos. Venezuela]. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802048027/movil/index.html>

Rauch y Borz (2020). “*Reingeniería/gestión de procesos en las Cadenas de Suministro Forestal considerada como un potencial de mejoramiento organizativo y de gestión*”. [Tesis de Pregrado. Universidad Señor de Sipán. Perú]. [https://www.researchgate.net/publication/337091334\\_Reengineering\\_the\\_Romanian\\_Timber\\_Supply\\_Chain\\_from\\_a\\_Process\\_Management\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/337091334_Reengineering_the_Romanian_Timber_Supply_Chain_from_a_Process_Management_Perspective)

Rodríguez, H. y Jimmy Jan. (2020). “*Reingeniería de los Procesos Administrativos en la empresa Importaciones Chiclayo Moto SAC*”. [Tesis de Pregrado. Universidad Señor de Sipán. Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8491?show=full>

Sánchez, B. (2020: p. 16, citado de Robbins).

Sborshchikov, Lazareva & Kochenkova (2020). “*El uso práctico de metodología basada en la reingeniería de proceso contribuya a la creación de un ambiente de vida cómodo y seguro, así como ventajas competitivas de las organizaciones constructoras orientadas a la reducción de costos y plazos de realización de las obras*”. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán. Perú].

Tamayo y Tamayo M. (2013: p. 35). *Proceso de Investigación Científica*. <https://drive.google.com/file/d/0B4R1ssRAL--ZNzExZDVIYWtNDc5Yi00NWYyLTg4ZjMtMGI0YWZyYjFIMmUx/view?hl=es&>

pli=1&resourcekey=0-myplvhXFcpPJZUUQojSYSQ

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

“REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, SU EFECTIVIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL, EMPRESA M&B MINERA S.A.C., LIMA.”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable independiente:	Métodos de investigación
¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?	Determinar la relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.	La relación que se da entre la aplicación de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.	<p>La aplicación de la reingeniería de procesos administrativo.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fases de la reingeniería de procesos</b></li> </ul> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del proyecto</li> <li>• Comprensión del proceso actual</li> <li>• Innovación del proceso</li> <li>• Implementación del nuevo proceso</li> <li>• Realiza una guía de procedimientos</li> <li>• Existe un flujo de los diferentes procesos</li> <li>• Presenta misión y visión empresarial</li> <li>• Existe planificación</li> <li>• Hay clasificación de los integrantes del equipo</li> <li>• Se aborda la comunicación interna</li> <li>• Se definen los elementos claves del proceso</li> <li>• Comprensión de las</li> </ul>	<p><b>General:</b> Científico</p> <p><b>Específicos:</b> Hipotético, deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> 171 personas</p> <p><b>Muestra:</b> 51 personas</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p><b>Técnica:</b></p>

		<p>necesidades del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica debilidades y limitaciones</li> <li>• Hay precisión de innovación</li> <li>• Se identifica alternativas de mejoras</li> <li>• Se prueban los procesos y se evalúan los resultados</li> </ul> <p>Se presenta un plan de transición</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los beneficios para la empresa de la reingeniería de procesos</b></li> </ul> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora procedimientos sencillos y fáciles de manejar</li> <li>• Se reducen los costos</li> <li>• Hay control y administración</li> <li>• Satisfacción de las necesidades de los usuarios</li> <li>• Se optimiza el clima organizacional</li> <li>• <b>Las características de la reingeniería de procesos</b></li> </ul> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfoca en lo necesario</li> <li>• Es convincente para los clientes</li> <li>• Se enfoca en lo nuevo y deja viejos esquemas</li> <li>• Busca la máxima producción</li> <li>• Atención en los procesos no en tareas</li> <li>• Trabajo en equipo para la</li> </ul>	<p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de análisis de datos:</b> IBM SPSS versión 26</p>
--	--	---	--

			toma de decisiones <ul style="list-style-type: none"> <li>Se altera el orden secuencial de los procesos</li> </ul>
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECIFICAS</b>	<b>Variable dependiente:</b>
¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?	Identificar la relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.	La relación que se da entre la aplicación de las fases de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.	Tratamiento efectivo de la motivación <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Los efectos de la motivación en la empresa</b></li> </ul> <b>Indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se estimula la motivación de los colaboradores</li> <li>Se propicia la integración</li> <li>Socializan los grupos</li> <li>Existe proactividad</li> <li>Se da mayor sentido de pertenencia</li> <li>Aumento de la productividad</li> <li>Ingreso de nuevos colaboradores</li> <li><b>Los factores motivacionales de Herzberg</b></li> </ul> <b>Indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se dan beneficios económicos a los colaboradores de diferente índole</li> <li>Existe ergonomía en el trabajo</li> <li>Se trabaja en ambientes seguros</li> <li>Hay armonía y trabajo en equipo</li> <li>El trabajo es estimulante</li> </ul>
¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?	Identificar cuál es la relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.	La relación que se da entre la aplicación de los beneficios de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.	
¿Cuál es la relación que se da entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022?	Identificar la relación que se da entre la aplicación las características de la reingeniería de procesos administrativos y el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.	La relación que se da entre la aplicación de las características de la reingeniería de procesos administrativos es positiva y significativa en el tratamiento efectivo de la motivación del personal, Empresa M&B Minera SAC, Lima 2022.	

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas se sienten autorrealizados</li><li>• Hay reconocimiento</li><li>• Existe responsabilidad, se disminuyen los controles y supervisión</li></ul>	
--	--	--	--	--

### Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

“REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, SU EFECTIVIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL, EMPRESA M&B MINERA S.A.C., LIMA.”							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
<b>Variable independiente:</b> Aplicación de la reingeniería de procesos administrativos.	Hernández (2016) expresa que la reingeniería es un enfoque administrativo muy efectivo, la cual consiste en administrar los procesos, rediseñarlos y ajustarlos a las nuevas necesidades de manera de introducir nuevos cambios que son necesarios para el mejoramiento continuo (p. 389).	La reingeniería constituye para el estudio un proceso de cambio transformacional, por ende, buscaremos analizar en la empresa objeto de investigación elementos tales como: fases de la reingeniería de proceso, sus beneficios y características, para conocer la efectividad de sus procesos en la motivación del personal y de esta manera comprender los beneficios que aportará a la misma y al talento humano que se encuentra desmotivado.	Fases de la reingeniería de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del proyecto</li> <li>• Comprensión del proceso actual</li> <li>• Innovación del proceso</li> <li>• Implementación del nuevo proceso</li> <li>• Realiza una guía de procedimientos</li> <li>• Existe un flujo de los diferentes procesos</li> <li>• Presenta misión y visión empresarial</li> <li>• Existe planificación</li> <li>• Hay clasificación de los integrantes del equipo</li> <li>• Se aborda la comunicación interna</li> <li>• Se definen los elementos claves del proceso</li> </ul>	<b>1 al 15</b>	Totalmente de acuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Bajo: (0 – 25) Medio: (26 – 50) Alto: (51 – 75)

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de las necesidades del cliente</li> <li>• Identifica debilidades y limitaciones</li> <li>• Hay precisión de innovación</li> <li>• Se identifica alternativas de mejoras</li> <li>• Se prueban los procesos y se evalúan los resultados</li> <li>• Se presenta un plan de transición</li> </ul>			
			Los beneficios para la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora procedimientos sencillos y fáciles de manejar</li> <li>• Se reducen los costos</li> <li>• Hay control y administración</li> <li>• Satisfacción de las necesidades de los usuarios</li> <li>• Se optimiza el clima organizacional</li> </ul>	<b>16 al 27</b>	Totalmente de acuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Bajo: (0 – 19) Medio: (20 – 40) Alto: (41 – 60)
			Las características de la reingeniería de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfoca en lo necesario</li> <li>• Es convincente para los</li> </ul>	<b>28 al 35</b>	Totalmente de acuerdo En desacuerdo	Bajo: (0 – 13) Medio: (14 – 27) Alto: (28 – 40)

				<p>clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfoca en lo nuevo y deja viejos esquemas</li> <li>• Busca la máxima producción</li> <li>• Atención en los procesos no en tareas</li> <li>• Trabajo en equipo para la toma de decisiones</li> <li>• Se altera el orden secuencial de los procesos</li> </ul>		<p>Indiferente</p> <p>De acuerdo de</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	
<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Tratamiento efectivo de la motivación</p>	<p>Ore, Enciso (20218), expone que la motivación es un proceso clave en una organización, al ser bien tratada ayuda a reforzar compromiso, a efectivizar competencias, crear cultura y generar resultados deseados, por tanto, los administradores empresariales deben enfocarse en estimular al recurso humano para que alcancen las metas</p>	<p>En este sentido queremos promover la motivación del personal, y lograr que sea un punto clave para gerentes y administradores, desde esta iniciativa consideramos necesarios analizar: Efectos de la motivación en una empresa, Factores motivacionales aportados por la teoría de Herzberg.</p>	<p>Los efectos de la motivación en una empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se estimula la motivación de los colaboradores</li> <li>• Se propicia la integración</li> <li>• Socializan los grupos</li> <li>• Existe proactividad</li> <li>• Se da mayor sentido de pertenencia</li> <li>• Aumento de la productividad</li> <li>• Ingreso de nuevos colaboradores</li> </ul>	<p><b>1 al 8</b></p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo de</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bajo: (0 – 13)</p> <p>Medio: (14 – 27)</p> <p>Alto: (28 – 40)</p>
			<p>Factores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dan beneficios</li> </ul>	<p><b>9 al 17</b></p>	<p>Totalmente de</p>	<p>Bajo: (0 – 14)</p>

	<p>deseadas enviúdales y corporativas (p. 35).</p>		<p>motivacionales de Herzberg</p>	<p>económicos a los colaboradores de diferente índole</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe ergonomía en el trabajo</li> <li>• Se trabaja en ambientes seguros</li> <li>• Hay armonía y trabajo en equipo</li> <li>• El trabajo es estimulante</li> <li>• Las personas se sienten autorrealizados</li> <li>• Hay reconocimiento</li> <li>• Existe responsabilidad, se disminuyen los controles y supervisión</li> </ul>		<p>acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>Medio: (15 – 30)</p> <p>Alto: (31 – 45)</p>
--	--	--	-----------------------------------	---	--	---	--

### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

"REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, SU EFECTIVIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL, EMPRESA M&B MINERA S.A.C., LIMA."					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS – PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
<b>Variable Independiente:</b> Aplicación de la reingeniería de procesos administrativo.	Fases de la reingeniería de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza una guía de procedimientos</li> <li>Existe un flujo de los diferentes procesos</li> <li>Presenta misión y visión empresarial</li> <li>Existe planificación</li> <li>Hay clasificación de los integrantes del equipo</li> <li>Se aborda la comunicación interna</li> <li>Se definen los elementos claves del proceso</li> <li>Comprensión de las necesidades del cliente</li> <li>Identifica debilidades y limitaciones</li> <li>Hay precisión de innovación</li> <li>Se identifica alternativas de mejoras</li> <li>Se prueban los procesos y se evalúan los resultados</li> <li>Se presenta un plan de transición</li> </ul>	1- Aplica la empresa las fases de la reingeniería de procesos 2- Cuenta la empresa con una guía de procedimientos 3- Se encuentra establecidos los flujos de los diferentes procesos en la empresa 4- Cuenta la empresa con misión y visión organizacional 5- Se aplica la planificación a los procesos de la empresa 6- Se encuentran clasificados los colaboradores por equipos de trabajo 7- Se aplica la comunicación interna en la empresa 8- Se han definido los diferentes elementos claves de los procesos en la empresa 9- Existe comprensión de las necesidades de los clientes internos y externos de la empresa 10- Se han identificado las debilidades y limitaciones de la empresa 11- Se busca aplicar la innovación 12- Se identifican las alternativas de mejoras en la empresa 13- Se prueban los procesos en la empresa 14- Se evalúan los resultados en la empresa? 15- Conoces los beneficios de la reingeniería de procesos para la empresa	Totalmente de acuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Bajo: (0 – 25) Medio: (26 – 50) Alto: (51 – 75)
	Los beneficios para la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorpora procedimientos sencillos y fáciles de manejar</li> </ul>	16- Conoces los beneficios de la reingeniería de procesos para la empresa	Totalmente de acuerdo	Bajo: (0 – 19)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reducen los costos</li> <li>• Hay control y administración</li> <li>• Satisfacción de las necesidades de los usuarios</li> <li>• Se optimiza el clima organizacional</li> </ul>	<p>17- Ofrece procedimientos sencillos y fáciles de manejar en el proceso de reingeniería</p> <p>18- Se reducen los costos con el proceso de reingeniería aplicado</p> <p>19- Actualmente se logra satisfacer las necesidades de los usuarios</p> <p>20- Se optimizará el clima organizacional con la aplicación de la reingeniería de procesos en la empresa</p> <p>21- Se enfoca en lo necesario la reingeniería de procesos en la empresa</p> <p>22- Será convincente para los clientes la reingeniería de procesos en la empresa</p> <p>23- Se enfoca en lo nuevo la reingeniería de procesos en la empresa y deja viejos esquemas</p> <p>24- Busca la máxima producción la reingeniería de procesos en la empresa</p> <p>25- Se centra en la atención en los procesos no en tareas</p> <p>26- Se usa el trabajo en equipo para la toma de decisiones en la empresa</p> <p>27- Se altera el orden secuencial de los procesos</p>	<p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>Medio: (20 – 40)</p> <p>Alto: (41 – 60)</p>
	<p>Las características de la reingeniería de proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfoca en lo necesario</li> <li>• Es convincente para los clientes</li> <li>• Se enfoca en lo nuevo y deja viejos esquemas</li> <li>• Busca la máxima producción</li> <li>• Atención en los procesos no en tareas</li> <li>• Trabajo en equipo para la toma de decisiones</li> <li>• Se altera el orden secuencial de los procesos</li> </ul>	<p>28- Conoces las características de la reingeniería de procesos</p> <p>29- Se enfoca la reingeniería de procesos en lo necesario</p> <p>30- Será convincente el proceso de reingeniería para los clientes internos y externos</p> <p>31- Considera que la empresa se enfoca en lo nuevo y deja viejos esquemas</p> <p>32- Se busca la máxima producción con la aplicación de la reingeniería de procesos en la empresa</p> <p>33- En la empresa se presta atención a los procesos no en tareas</p> <p>34- Se aplica el trabajo en equipo para la toma de</p>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bajo: (0 – 13)</p> <p>Medio: (14 – 27)</p> <p>Alto: (28 – 40)</p>

			decisiones en la empresa 35- Se altera el orden secuencial de los procesos en la empresa		
<b>Variable Dependiente:</b> Tratamiento efectivo de la motivación	Los efectos de la motivación en una empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se estimula la motivación de los colaboradores</li> <li>• Se propicia la integración</li> <li>• Socializan los grupos</li> <li>• Existe proactividad</li> <li>• Se da mayor sentido de pertenencia</li> <li>• Aumento de la productividad</li> <li>• Ingreso de nuevos colaboradores</li> </ul>	36- Considera que la motivación tiene efectos positivos para la empresa 37- Se estimula la motivación de los colaboradores en la empresa 38- Se propicia la integración de los colaboradores en la empresa 39- Existe socialización en los grupos que existen en la empresa 40- Se da la proactividad organizacional 41- Existe un mayor sentido de pertenencia por parte de los colaboradores en la empresa 42- Hay aumento de la productividad en la empresa 43- Existe el ingreso de nuevos colaboradores a la empresa	Totalmente de acuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Bajo: (0 – 13) Medio: (14 – 27) Alto: (28 – 40)
	Factores motivacionales de Herzberg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dan beneficios económicos a los colaboradores de diferente índole</li> <li>• Existe ergonomía en el trabajo</li> <li>• Se trabaja en ambientes seguros</li> <li>• Hay armonía y trabajo en equipo</li> <li>• El trabajo es estimulante</li> <li>• Las personas se sienten autorrealizados</li> <li>• Hay reconocimiento</li> <li>• Existe responsabilidad, se disminuyen los controles y supervisión</li> </ul>	44- Conoce los factores motivaciones plateados por Herzberg 45- Se dan beneficios económicos a los colaboradores de diferente índole 46- Existe ergonomía en el trabajo en la empresa 47- Se trabaja en ambientes seguros en la empresa 48- Hay armonía y trabajo en equipo en la empresa 49- El trabajo es estimulante en la empresa 50- Las personas se sienten autorrealizados en la empresa 51- Hay reconocimiento de los colaboradores en la empresa 52- Existe responsabilidad, se disminuyen los controles y supervisión en la empresa	Totalmente de acuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Bajo: (0 – 14) Medio: (15 – 30) Alto: (31 – 45)

## Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos.

### Cuestionario

El presente cuestionario es un instrumento usado para realizar mi Tesis titulada: “REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, SU EFECTIVIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL, EMPRESA M&B MINERA S.A.C., LIMA.”

Quienes suscriben, Yoselin Lizet Barrientos Baldeon y Kassandra Alondra Jaimes Herrera, Bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, nos es grato dirigirnos a usted, para solicitar su colaboración en responder el presente cuestionario, que es parte de una encuesta de carácter académico que nos servirá para obtener el Título de Administrador.

La información proporcionada que usted brindará en este cuestionario es completamente anónima y confidencial, por lo que se solicita responder las preguntas con sinceridad, y si es posible tomando en cuenta sus propias experiencias personales y profesionales.

#### Escala de medición:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	VARIABLE N° 1: Aplicación de la reingeniería de procesos administrativo.	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Fases de la reingeniería de proceso</b>					
1	Aplica la empresa las fases de la reingeniería de procesos					
2	Cuenta la empresa con una guía de procedimientos					
3	Se encuentra establecidos los flujos de los diferentes procesos en la empresa					
4	Cuenta la empresa con misión y visión organizacional					
5	Se aplica la planificación a los procesos de la empresa					
6	Se encuentran clasificados los colaboradores por equipos de trabajo					
7	Se aplica la comunicación interna en la empresa					
8	Se han definido los diferentes elementos claves de los procesos en la empresa					
9	Existe comprensión de las necesidades de los clientes internos y externos de la empresa					
10	Se han identificado las debilidades y limitaciones de la empresa					

11	Se busca aplicar la innovación					
12	Se identifican las alternativas de mejoras en la empresa					
13	Se prueban los procesos en la empresa					
14	Se evalúan los resultados en la empresa					
15	Conoces los beneficios de la reingeniería de procesos para la empresa					
	<b>Dimensión 2: Los beneficios para la empresa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Conoces los beneficios de la reingeniería de procesos para la empresa					
17	Ofrece procedimientos sencillos y fáciles de manejar el proceso de reingeniería					
18	Se reducen los costos con el proceso de reingeniería al ser aplicado					
19	Actualmente se logra satisfacer las necesidades de los usuarios					
20	Se optimizará el clima organizacional con la aplicación de la reingeniería de procesos en la empresa					
21	Se enfoca en lo necesario la reingeniería de procesos en la empresa					
22	Será convincente para los clientes la reingeniería de procesos en la empresa					
23	Se enfoca en lo nuevo la reingeniería de procesos y deja viejos esquemas					
24	Busca la máxima producción la reingeniería de procesos					
25	Se centra en la atención en los procesos no en tareas					
26	Se usa el trabajo en equipo para la toma de decisiones en la empresa					
27	Se altera el orden secuencial de los procesos					
	<b>Dimensión 3: Las características de la reingeniería de proceso</b>					
28	Conoces las características de la reingeniería de procesos					
29	Se enfoca la reingeniería de procesos en lo necesario					
30	Será convincente el proceso de reingeniería para los clientes internos y externos					
31	Considera que la empresa se enfoca en lo nuevo y deja viejos esquemas					
32	Se busca la máxima producción con la aplicación de la reingeniería de procesos en la empresa					
33	En la empresa se presta atención a los procesos no en tareas					
34	Se aplica el trabajo en equipo para la toma de decisiones en la empresa					

35	Se altera el orden secuencial de los procesos en la empresa					
N°	<b>VARIABLE N° 2: Tratamiento efectivo de la motivación</b>	<b>Escala</b>				
	<b>Dimensión 1: Los efectos de la motivación en una empresa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
36	Considera que la motivación de los trabajadores tiene efectos positivos para la empresa					
37	Se estimula la motivación de los colaboradores en la empresa					
38	Se propicia la integración de los colaboradores en la empresa					
39	Existe socialización en los grupos que existen en la empresa					
40	Se da la proactividad organizacional en la empresa					
41	Existe un mayor sentido de pertenencia por parte de los colaboradores en la empresa					
42	Hay aumento de la productividad en la empresa					
43	Existe el ingreso de nuevos colaboradores a la empresa					
	<b>Dimensión 2: Factores motivacionales de Herzberg</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
44	Conoce los factores motivaciones planteados por Herzberg					
45	Se dan beneficios económicos a los colaboradores de diferente índole					
46	Existe ergonomía en el trabajo en la empresa					
47	Se trabaja en ambientes seguros en la empresa					
48	Hay armonía y trabajo en equipo en la empresa					
49	El trabajo es estimulante en la empresa					
50	Las personas se sienten autorrealizadas en la empresa					
51	Hay reconocimiento de los colaboradores en la empresa					
52	Existe responsabilidad, se disminuyen los controles y supervisión en la empresa					

## Anexo 5: Validación de Expertos respecto al instrumento

O

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario” que hace parte de la investigación: **Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera S.A.C., Lima 2022.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **Remo Eusebio, Zacarías Rodríguez**  
 Formación académica : **Mg. en Administración, mención Administración Estratégica de Empresas**  
 Áreas de experiencia profesional : **Administración estratégica.**  
 Tiempo : **6 años**  
 Cargo actual : **Docente universitario**  
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 1. Nivel moderado 2. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 1. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Fichas de validación - Informe de opinión del juicio de experto

1.1 Instrumento: Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera S.A.C., Lima 2022

Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado														70						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															75					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															75					
4. Organización	Existe una organización lógica.														70						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad														70						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															75					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos															71					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															75					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															75					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación															75					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular  d) Buena e) Muy buena

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Remo Eusebio, Zacarias Rodríguez	<b>DNI N°</b>	20019805
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Jirón Las bahías N° 155 Pio Pata El Tambo - Junín	<b>Teléfono/Celular:</b>	958601040
<b>Título Profesional</b>	Licenciado en Administración		
<b>Grado Académico:</b>	Magister en Administración.		
<b>Mención:</b>	Administración Estratégico de Empresas.		

**Mg. Remo Eusebio, Zacarias Rodríguez.**

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario” que hace parte de la investigación: **Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera S.A.C., Lima 2022**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **Miguel Aníbal, Cerrón Aliaga.**  
 Formación académica : **Mg. en Administración, mención Gestión Pública.**  
 Áreas de experiencia profesional : **Gestión Pública.**  
 Tiempo : **16 años**  
 Cargo actual : **Docente universitario**  
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 1. Nivel moderado 2. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 1. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Fichas de validación - Informe de opinión del juicio de experto

1.1 Instrumento: Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera S.A.C., Lima 2022.

Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado													70							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														75						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														75						
4. Organización	Existe una organización lógica.													70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													70							
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														75						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos														71						
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores														75						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.														75						
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación														75						

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Miguel Anibal, Cerrón Aliaga	<b>DNI N°</b>	19807450
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Jirón Junín N° 1405 Huancayo - Junín	<b>Teléfono/Celular:</b>	964828700
<b>Título Profesional</b>	Licenciado en Administración		
<b>Grado Académico:</b>	Magister en Administración.		
<b>Mención:</b>	Gestión Pública.		



**Mg. Miguel Anibal, Cerrón Aliaga**

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario” que hace parte de la investigación: **Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera S.A.C., Lima 2022.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **Luis Florencio, Mucha Hospinal.**  
 Formación académica : **Doctor en Educación.**  
 Áreas de experiencia profesional : **Estadística e investigación.**  
 Tiempo : **26 años**  
 Cargo actual : **Docente universitario**  
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Fichas de validación - informe de opinión del juicio de experto

1.1 Instrumento: Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera S.A.C., Lima 2022.

Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado													70							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														75						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														75						
4. Organización	Existe una organización lógica.													70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													70							
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														75						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos														71						
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores														75						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.														75						
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación														75						

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular  Buena e) Muy buena

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Luis Florencio, Mucha Hospinal.	<b>DNI N°</b>	19818693
<b>Dirección domiciliar:</b>	Avenida La Victoria N° 424 Huancayo - Junín	<b>Teléfono/Celular:</b>	958601040
<b>Título Profesional</b>	Licenciado en Educación matemática y Física.		
<b>Grado Académico:</b>	Doctor en Educación.		
<b>Mención:</b>	Educación.		

**Dr. Luis Florencio, Mucha Hospinal**

## Anexo 6: Consentimiento informado de las personas encuestadas o entrevistadas

“REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, SU EFECTIVIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL, EMPRESA M&B MINERA S.A.C., LIMA.”

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr. /Sra /Srta. ...., de ..... años de edad y con DNI n° .....

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado “REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, SU EFECTIVIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL, EMPRESA M&B MINERA S.A.C., LIMA.”.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido a y con las garantías del Reglamento del comité de ética de la Universidad peruana los andes referidos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

FIRMA .....

PARTICIPANTE

Lima, a      de      de 2022

Lima 06 de mayo del 2022

Señor:

Oscar Manuel Bendezú Otiniano

**GERENTE GENERAL****M&B MINERA S.A.C**

Presente -.

**Solicitud de autorización para realizar proyecto de Investigación para optar el grado de título profesional**

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted para solicitar muy respetuosamente. Yo Yoselin Lizet Barrientos Baldeon y Kassandra Alondra Jaimes Herrera, Bachilleres de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Peruana los Andes.

El debido permiso de usted para realizar el **Proyecto de grado** en su empresa **M&B MINERA S.A.C** y acceso a las mismas con fines de obtener información que permita desarrollar el proyecto, el cual contribuirá positivamente a su organización.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención nos despedimos de usted muy atentamente.

**Yoselin Lizet Barrientos Baldeón**

Apellidos y Nombres

DNI N° 77058192

**Kassandra Alondra Jaimes Herrera**

Apellidos y Nombres

DNI N° 74891105

Activa  
Ve a Co

## Anexo 7. Constancia de aplicación del instrumento



**M & B Minera S.A.C.**

Lima 10 de Mayo del 2022

Sr. Decanato CC.AA.CC  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Presente.-

De mi consideración:

Yo, **Oscar Manuel Bendezu Otiniano**, identificado con DNI N° 10060362, gerente de la empresa M&B MINERA S.A.C con RUC 20507445587 ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que aceptamos puedan hacer la realización de su tesis de nuestra empresa, la señorita Barrientos Baldeon Yoselin identificada con el DNI 77058192 y Jaimes Herrera Kassandra Alondra con el DNI 74891105

Brindaremos la información suficiente y necesaria para el desarrollo, realización de encuestas entre otros de acuerdo con la necesidad que requiera la empresa.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para retirarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente

**Oscar M. Bendezu Otiniano**  
Gerente General  
M&B MINERA SAC  
RUC 20507445587

## Anexo 8: Declaración de autoría

### Declaración de autoría

Yo **Yoselin Lizet Barrientos Baldeón**, identificado con el DNI N° **77058192** Domiciliado en pasaje San Rafael 262 Santiago de Surco, bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas Y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, DECLARO BAJO JURAMENTO ser el autor del presente trabajo, por tanto, asumo las consecuencias administrativas y/o penales que hubiere lugar si en la elaboración de mi investigación titulada: **Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera SAC, Lima 2022**, haya incurrido en plagio o consignados datos falso.

Lima, 27 de marzo del 2023



**Yoselin Lizet Barrientos Baldeón**

Apellidos y Nombres

DNI N° **77058192**

**Declaración de autoría**

Yo **Kassandra Alondra Jaimes Herrera**, identificado con el DNI N° **74891105**. Domiciliado en Asociación de Vivienda Diente de Oro -Manzana D Lote 9, Santiago de Surco, bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas Y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, DECLARO BAJO JURAMENTO ser el autor del presente trabajo, por tanto, asumo las consecuencias administrativas y/o penales que hubiere lugar si en la elaboración de mi investigación titulada: **Reingeniería de los procesos administrativos, su efectividad en el tratamiento de la motivación del personal, empresa M&B Minera SAC, Lima 2022**, haya incurrido en plagio o consignados datos falso.

Lima, 27 de marzo del 2023



**Kassandra Alondra Jaimes Herrera**

Apellidos y Nombres

DNI N° **74891105**



**Anexo 9: Evidencias (fotografías de aplicación del instrumento)**



