

82

Fecha de presentación: febrero, 2022

Fecha de aceptación: mayo, 2022

Fecha de publicación: agosto, 2022

LA REINGENIERÍA COMO MODERNO INSTRUMENTO

DE GESTIÓN PARA REINVENTAR LOS NEGOCIOS EMPRESARIALES PARA UNA MAYOR COMPETITIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL

REENGINEERING AS A MODERN MANAGEMENT TOOL TO REINVENT ENTREPRENEURIAL BUSINESSES FOR GREATER NATIONAL AND INTERNATIONAL COMPETITIVENESS

Juan Puell Palacios¹

Email: jpuellp@unmsm.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9751-0397>

José Alberto Gamonal Montoya¹

Email: jose.gamonal@unmsm.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6009-7551>

Fanny Esperanza Zavala Alfaro²

Email: zavalaafanny@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5862-9675>

Walter David Ugarte Casafranca¹

Email: wugartec@unmsm.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3898-0414>

Elena Bautista Flores¹

Email: bautista.elena@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2259-0243>

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú

² Universidad Privada Cesar Vallejo. Perú

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Puell Palacios, J., Gamonal Montoya, J. A., Zavala Alfaro, F. E., Ugarte Casafranca, W. D. & Bautista Flores, E., (2022). La Reingeniería como moderno instrumento de gestión para reinventar los negocios empresariales para una mayor competitividad nacional e internacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S4), 792-800.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar si la aplicación de una reingeniería de procesos en las pequeñas y medianas empresas del sector transporte en Lima, resulta un instrumento de gestión para ayudar a reinventar los negocios empresariales y buscar la competitividad. Para ello se toma una muestra de 144 trabajadores relativos al personal que ocupa funciones en las áreas de comercial-operaciones, administrativa y servicios de las unidades que integran empresas dedicadas al servicio de transporte. Se aplican la técnica de la encuesta como técnica de recolección de información y el análisis estadístico para dar soporte a los resultados obtenidos y las conclusiones a las que se arriban. El análisis realizado reveló que la implementación del instrumento en las empresas del sector de transporte es capaz de generar una mejor calidad del servicio, cumplimiento, oportunidad y entrega oportuna. Es oportuno destacar que el cambio total de métodos o las maneras de reinventar los negocios empresariales ofrecen la posibilidad de un salto en la calidad de los servicios, la comunicación, la relación con los proveedores y los costos de producción.

Palabras clave: reingeniería de procesos, cambio, sector transporte.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine whether the application of process reengineering in small and medium-sized companies in the transportation sector in Lima is a management tool to help reinvent the business and seek competitiveness. For this purpose, a sample of 144 workers was taken from the personnel working in the commercial-operations, administrative and service areas of the units that make up the companies dedicated to the transportation service. The survey technique was applied as an information gathering technique and statistical analysis was used to support the results obtained and the conclusions reached. The analysis revealed that the implementation of the instrument in the companies of the transportation sector can generate a better quality of service, compliance, timeliness and timely delivery. It is opportune to emphasize that the total change of methods or ways of reinventing corporate business offers the possibility of a leap in the quality of services, communication, relationship with suppliers and production costs.

Keywords: process reengineering, change, transportation sector.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las empresas del pasado siglo han sufrido una serie de cambios tecnológicos, estructurales, y de gestión gerencial debido al entorno turbulento en que se desarrolla. En tal contexto ha surgido la necesidad de tomar decisiones de manera racional y radical, apoyados en diferentes herramientas de gestión administrativa, para poder ser competitivos y lograr sus objetivos propuestos. (De Geus, 1998)

Actualmente, muchas organizaciones han dejado de ser competitivas y productivas debido especialmente a las tan complejas estructuras organizativas que se conforman (Alday & Amigo, 2014). Esto significa que, en muchos casos, la existencia de estructuras rígidas, lentas, burocráticas, ineficaces e ineficientes propician una mayor preocupación por la mejora de la infraestructura que por la de sus procesos. La especialización de las personas y la jerarquización por niveles se prioriza sobre la búsqueda de la satisfacción de los clientes tanto internos como externos, provocando desequilibrios en los procesos de la empresa. (González, 2012)

En tal contexto, desde hace algunas décadas ha surgido, como respuesta a esto, el auge de nuevas metodologías que están orientadas a aportar soluciones. Tal es el caso de la técnica “Justo a Tiempo” 04:45 PM y “Calidad Total” (Kaynak, 2003) que ya tenían como objetivo el rediseño de algunas estructuras organizativas en busca de eficiencia. No obstante, estos enfoques parciales no son suficientes en el nuevo mundo en el que compiten las organizaciones.

En estos últimos años la reingeniería de procesos surge como nueva modalidad administrativa (Freihat, 2020). Este enfoque se basa en que no son los productos, sino los procesos que los crean son los que llevan al éxito a las empresas (Rafoso-Pomar & Artiles-Visbal, 2011). Es por ello que se hace necesario que las compañías se organicen en torno a sus procesos. Un proceso de negocios viene a ser un conjunto de actividades que reciben insumos para crear un producto de valor para el cliente. (Sánchez et al., 2020)

De esta manera surge un nuevo concepto de que, las organizaciones que desean ser exitosas, competitivas, flexibles, ágiles e innovadoras deben aplicar “una nueva manera de hacer las cosas” (Gómez, 2020). Este nuevo concepto establece que las organizaciones deben dejar de un lado los principios organizativos y los procedimientos operativos actuales, fundamentados el concepto de que “el trabajo industrial debe dividirse en sus tareas más simples y básicas” y empezar de nuevo creando otros

e ingeniando nuevas formas de hacer mejor el trabajo. (Bustos, 2005)

La reingeniería busca alcanzar mejoras de rendimiento, como costos, calidad, servicio y rapidez. Por tanto, se han de examinar nuevos modelos de negocios apoyados en un conjunto de técnicas que los ejecutivos y los gerentes tendrán que emplear para reinventar sus compañías. Dentro de tal campo, se encuentran tres fuerzas que actúan por separado y en combinación. Estas promueven a las compañías a penetrar cada vez más en un territorio que para la mayoría de los ejecutivos es desconocido como: clientes, competencia y cambio. (Jaramillo Garza & Jaramillo Garza, 2014)

El rediseño de procesos denominado Reingeniería, requiere que los gerentes interactúen utilizando la tecnología y las personas para reinventar completamente las organizaciones. Así mismo, motiva a los directivos a estudiar y a tomar fuertes decisiones para reemplazar procesos fundamentales por otros nuevos procesos. Esto se lleva a cabo con el objetivo de eliminar los procesos que por su ineficiencia entorpecen la productividad y no añaden valor en los productos y servicios para satisfacer a los clientes. (Champy, 1996)

La mayoría de las empresas posee una inadecuada o, muchas veces, escasa visión de sus procesos de negocio. Se suele optar por controlar sus actividades de manera aislada, es decir, colocar inspecciones o puntos de control en las personas o las tareas que éstas realizan. Pocas veces se considerar que lo más importante es evaluar cómo estas actividades contribuyen con los objetivos esperados del negocio y cómo apoyan a mejorar los procesos principales.

Los resultados de un inadecuado enfoque provocan un alto riesgo e inestabilidad en el posicionamiento de la organización dentro de su entorno altamente cambiante. En términos cuantificables, esto se refleja en el aumento de sus costos operativos, el incremento del tiempo necesario para realizar un determinado servicio/proceso y por ende la insatisfacción del cliente.

El presente trabajo responde a una necesitada planteada por la dirección de empresas de transporte del mercado limeño. De acuerdo con información recopilada de la alta gerencia, existen una serie de deficiencias detectadas que atentan contra el buen funcionamiento de las misma. Se ha observado una serie de los problemas críticos que afectan a la organización en su funcionamiento anual expresados en tres grupos de problemas fundamentales: problemas derivados de la calidad del servicio de transporte, problemas derivados de costos, cambios y competitividad y problemas derivados del servicio al cliente.

En tal contexto se lleva a cabo la presente investigación, que tiene como objetivo determinar si la aplicación de una reingeniería de procesos en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector transporte resulta un efectivo y moderno instrumento de gestión para ayudar a reinventar los negocios empresariales y buscar la competitividad nacional e internacional. Para ello se emplean técnicas de recolección de información y análisis estadísticos a ayuden a dar soporte a los resultados obtenidos y las conclusiones a las que se arriban.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo se realizó bajo la metodología de investigación cuantitativa fundamentado en un esquema deductivo y lógico. Asimismo, se utilizó un enfoque cualitativo para describir el comportamiento de las variables de estudio relacionadas con la satisfacción del cliente, cambio empresarial, mejoramiento de costos y nivel de calidad.

La presente investigación es de diseño no experimental, porque no se estimulará ninguna variable para medir su efecto en otra variable. Además, es transaccional o transversal, porque la información que se recoge es en un momento específico en el tiempo y no se toma en cuenta la evolución de los datos, sino que son una instantánea que recoge los pareceres en un momento específico.

Adicionalmente es descriptivo porque al medir las variables se puede conocer el nivel de percepción que se tiene de las variables en un momento preciso y así ahondar en el conocimiento de cómo son dichas variables en la realidad. Finalmente, también es correlacional porque busca establecer el nivel de relación entre las variables planteadas en la presente investigación de reingeniería de procesos como Instrumento de gestión y la reinención de los negocios empresariales.

La población en estudio estuvo definida por conjunto universo conformado por el personal que ocupa funciones en las áreas de comercial-operaciones, administrativa y servicios en las unidades que integran empresas dedicadas al servicio de transportes. Se consideran asimismo a funcionarios con más de tres meses de antigüedad y que de mandos medios o menor rango. El número de personas identificadas respecto a cada unidad de trabajo fue de un total de 162 personas.

La muestra seleccionada para el estudio se calculó mediante bajo la premisa de que $p = 0.5$, que constituye la proporción estimada de personal que ocupa funciones en las áreas de comercial-operaciones, administrativa y servicios de las unidades que integran empresas dedicadas al servicio de transportes involucrándose a funcionarios

con más de tres meses de antigüedad y de mandos medios para abajo que opina que se debe aplicar una reingeniería. Se consideró un porcentaje de error del 5%, para un coeficiente de confianza del 95 %. Finalmente, el tamaño de la muestra obtenida es de 144 trabajadores.

Se empleó la técnica de la encuesta, para la recolección de la información pertinente y relevante. El cuestionario fue diseñado con un total de 30 preguntas relacionadas con las variables y dimensiones que presenta la investigación, acompañadas de una escala de Likert, con un rango en la escala desde 1 (Totalmente de Acuerdo) a 5 (Totalmente en desacuerdo). Con la información recolectada se construyó una base de datos en el programa de Microsoft Excel ® 2007 formada por las variables del estudio. Posteriormente se procesó la información utilizando el paquete SPSS versión 17.

RESULTADOS

Para realizar el estudio se aplicaron encuestas a los usuarios del sector transportes de carga de Lima metropolitana sobre las actividades que se ofrecen a sus clientes. En sección se muestran los resultados obtenidos a través del análisis de los resultados de las encuestas a las diferentes personas que han contribuido a responder el cuestionario de preguntas.

De acuerdo con el instrumento empleado y con las respuestas que proporcionaron los encuestados, mostrados en la Figura 1 se puede determinar que el 31 % de la muestra analizada están total mente de acuerdo en que la reingeniería constituye una herramienta de gestión que utiliza el perfeccionamiento e implicaciones de las personas. El 55 % de los encuestados consideraron que están de acuerdo, un 11 % contestaron de manera indiferente, mientras que sólo un 3% de los encuestados manifiestan un claro desacuerdo.

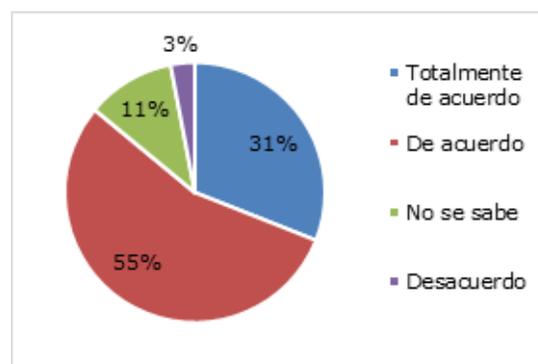


Figura 1. La reingeniería constituye una herramienta de gestión que utiliza el perfeccionamiento e implicaciones de las personas. Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, más del 75% de la muestra coincide en que la reinversión de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas alcanza los cambios en la estructura organizativa. En tal aspecto, solo un 11% manifiesta que se encuentra en desacuerdo y el 13% contesta de manera indiferente. Asimismo, el 79% de la muestra considera que la reinversión de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas es capaz de conseguir los cambios en la toma de decisiones. En tal sentido, un 10% contestan de manera indiferente, mientras que el 11% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo.

La indagación ante la reinversión de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas como método para medir los ciclos de vida del producto y los nuevos productos reveló que el 24% una total concordancia con tal afirmación. Cerca del 45% de los encuestados contestaron su acuerdo mientras que un 13% respondió de manera indiferente. En este caso, un 16% de los encuestados manifestó su desacuerdo y un 2% un total desacuerdo. Ver Figura 2.

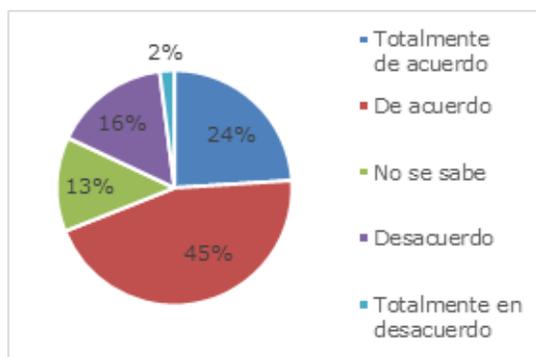


Figura 2. Reinversión de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas como método para medir los ciclos de vida del producto y los nuevos productos. Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la reinversión de los negocios empresariales como mecanismo para que los procesos se definan en función al cliente y a los fines de la institución, se puede observar que el 46% están totalmente de acuerdo, mientras que el 41% de los encuestados contestaron que están de acuerdo. En este caso, un 2% contestó de manera indiferente, un 9% en desacuerdo, mientras que sólo un 2% de los encuestados manifiestan que están en total desacuerdo.

Por otro lado, cerca del 50% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que competitividad se logra en base a la productividad y ayudando a los empleados a priorizar sus requerimientos. En este sentido, un 23% contestaron de manera indiferente, un 19% manifiestan

que están en desacuerdo y un 6% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo. De manera similar, se puede observar que el 31% de los encuestados están total mente de acuerdo, así como el 55% que están de acuerdo en que la competitividad se consigue en base a la innovación. Por su parte, un 11% contestaron de manera indiferente, mientras que sólo un 3% manifiestan su desacuerdo.

Con respecto a la competitividad y su alcance en base a la innovación, mediante la identificación de objetivos y estrategias correspondientes; la Figura 3 muestra que el 53% están totalmente de acuerdo y 40% de los encuestados contestaron que están de acuerdo. Un 3% se pronunció de manera indiferente, mientras que sólo un 4% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo.

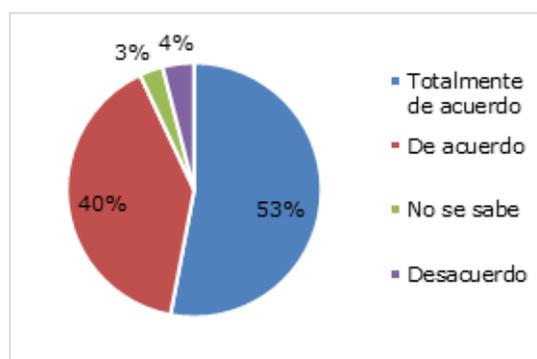


Figura 3. Competitividad y su alcance en base a la innovación, mediante la identificación de objetivos y estrategias. Fuente: Elaboración propia

En otro orden, el 44% de los encuestados se muestran totalmente de acuerdo con respecto a que las organizaciones alcanzan la satisfacción del cliente reduciendo el tiempo de entrega de sus productos, mientras que un 46% solo se muestran de acuerdo. En este aspecto, cerca del 6% contestaron de manera indiferente, mientras que un 4% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo.

Las cuestiones relacionadas con la satisfacción del cliente mediante la reducción del tiempo de entrega de sus productos, muestra que el 49% están totalmente de acuerdo y 37% de acuerdo, en que ocurre de esta manera. Sin embargo, un 12% se mostró indiferente, mientras que un 2% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo. Asimismo, se pudo observar que el 88% de la muestra se encuentra de acuerdo en que, para lograr cambios, las organizaciones buscan una mejor comunicación efectiva de los resultados esperados. Un 10% contestó de manera indiferente, mientras que sólo un 2% de los encuestados manifestó su desacuerdo.

Por otro lado, la Figura 4 muestra que el 30 % están totalmente de acuerdo y el 42 % se muestra de acuerdo ante el aspecto relacionado con que las empresas buscan simplificar sus operaciones para conseguir menores costos. En este punto, se puede observar que un 15 % contestó de manera indiferente, el 10% manifestaron su desacuerdo y el 3% un total desacuerdo.

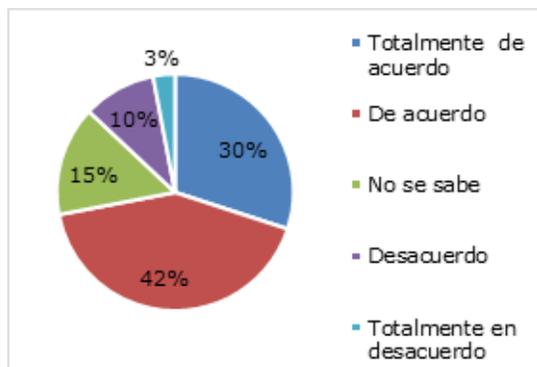


Figura 4. Consideraciones de los encuestados. Las empresas buscan simplificar sus operaciones para conseguir menores costos. Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la encuesta a la pregunta relacionada con el sistema de certificación como punto de partida de un proceso dinámico que cuenta con procedimientos e instrucciones de trabajo que ayuda a las organizaciones a monitorear sus procesos mostraron varios resultados. Se observó que el 29 % estuvo totalmente de acuerdo con ello, mientras que el 60 % de los encuestados contestaron que están de acuerdo. Solamente un 11 % de los encuestados respondió de manera indiferente.

Por otro lado, cerca del 43% de los encuestados expuso su concordancia con respecto a que el sistema de certificación es punto de partida de un proceso dinámico, basado en la calidad que depende del usuario y las condiciones de los procesos cambiantes. Para este punto particular, un 21 % contestaron de manera indiferente, mientras que sólo un 6% de los encuestados manifestó desacuerdo.

Análisis estadístico

En esta etapa, el cruce de las variables permite identificar si existe una relación entre dos o más variables. Asimismo, posibilita el análisis de estas variables en una sola tabla, a diferencia de construir dos cuadros simples. En dichas tablas se aplican primordialmente para variables categóricas o puede ser de manera cuantitativa discreta si ésta no tiene muchas categorías de respuestas. Relacionando la variable independiente con la variable dependiente como temas de estudio construyendo las tablas con el programa SPSS versión 18. La Tabla 1 resume los principales aspectos del análisis realizado.

Tabla 1: Pruebas Chi cuadrado para la relación entre variables. Nivel de significación 5%

| Hipótesis | Grados de libertad | Punto crítico | Valor experimental |
|---|--------------------|---------------|--------------------|
| H_0 : El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas realiza cambios en la estructura de la organización. H_1 : El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas realiza cambios en la estructura de la organización. | 9 | 19.0 | 44.172 |
| H_0 : El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas consigue los cambios en la toma de decisiones. H_1 : El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas consigue los cambios en la toma de decisiones | 9 | 19.0 | 36,480 |

| | | | |
|--|----|------|--------|
| <p>H_0: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas mide el tiempo de los productos en el mercado y los nuevos productos</p> <p>H_1: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas mide el tiempo de los productos en el mercado y los nuevos productos</p> | 12 | 28.3 | 20.898 |
| <p>H_0: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas logra la, integración de métodos y la distribución del abastecimiento</p> <p>H_1: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas logra la, integración de métodos y la distribución del abastecimiento</p> | 12 | 28.3 | 42.577 |
| <p>H_0: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas logra la, integración de métodos y la distribución del abastecimiento el cambio total de métodos de los negocios empresariales establece que los métodos están en función al cliente y a los propósitos de la empresa.</p> <p>H_1: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas logra la, integración de métodos y la distribución del abastecimiento el cambio total de métodos de los negocios empresariales establece que los métodos están en función al cliente y a los propósitos de la empresa.</p> | 12 | 28.3 | 20.893 |
| <p>H_0: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en ser el mejor del mercado se logra en base al Aumento de la producción es decir hacer más con menos; Ayudando a los empleados a priorizar sus obligaciones.</p> <p>H_1: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en ser el mejor del mercado se logra en base al Aumento de la producción es decir hacer más con menos; Ayudando a los empleados a priorizar sus obligaciones.</p> | 12 | 28.3 | 45.583 |
| <p>H_0: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en ser el mejor del mercado se consigue haciendo las cosas de manera diferente, logrando algo en el futuro, estableciendo directivas claras, siendo transparentes y responsables.</p> <p>H_1: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en ser el mejor del mercado se consigue haciendo las cosas de manera diferente, logrando algo en el futuro, estableciendo directivas claras, siendo transparentes y responsables.</p> | 9 | 19 | 19.831 |
| <p>H_0: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en ser el mejor del mercado se alcanza en base al cambio total de métodos es decir de hacer las cosas de manera diferente, Identificando y estableciendo objetivos y proponiendo diferentes formas para lograr algo.</p> <p>H_1: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en ser el mejor del mercado se alcanza en base al cambio total de métodos es decir de hacer las cosas de manera diferente, Identificando y estableciendo objetivos y proponiendo diferentes formas para lograr algo.</p> | 9 | 19 | 18.744 |
| <p>H_0: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en un cambio total de métodos por sí sola, tiene una uniformidad de desempeño alcanzable, el que debe estar seguido de una serie de esfuerzos por parte de los responsables de las etapas, para mantenerlo y mejorarlo, como base acciones de lograr algo desarrollado.</p> <p>H_1: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en un cambio total de métodos por sí sola, tiene una uniformidad de desempeño alcanzable, el que debe estar seguido de una serie de esfuerzos por parte de los responsables de las etapas, para mantenerlo y mejorarlo, como base acciones de lograr algo desarrollado.</p> | 9 | 19 | 73.855 |

| | | | |
|--|----|------|--------|
| <p>H₀: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en ser el mejor del mercado se consigue con las formas de lograr algo creando con visión de largo plazo; asegurando que la posición de cada miembro de la organización sea escuchada.</p> <p>H₁: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en ser el mejor del mercado se consigue con las formas de lograr algo creando con visión de largo plazo; asegurando que la posición de cada miembro de la organización sea escuchada.</p> | 12 | 28.3 | 32.751 |
| <p>H₀: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en las organizaciones obtienen la satisfacción del cliente agilizando las respuestas a los clientes.</p> <p>H₁: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en las organizaciones obtienen la satisfacción del cliente agilizando las respuestas a los clientes.</p> | 9 | 19 | 26.077 |
| <p>H₀: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en las organizaciones para un mejor cumplimiento buscan proveedores con buen desempeño, confiables logrando la satisfacer al cliente.</p> <p>H₁: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en las organizaciones para un mejor cumplimiento buscan proveedores con buen desempeño, confiables logrando la satisfacer al cliente.</p> | 9 | 19 | 20.167 |
| <p>H₀: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en las organizaciones para lograr cambios buscan una mejor comunicación efectiva de los resultados esperados.</p> <p>H₁: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en las organizaciones para lograr cambios buscan una mejor comunicación efectiva de los resultados esperados.</p> | 9 | 19 | 19.619 |
| <p>H₀: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en el aseguramiento de la calidad determina lograr mejores costos de producción</p> <p>H₁: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en el aseguramiento de la calidad determina lograr mejores costos de producción</p> | 12 | 28.3 | 16.973 |
| <p>H₀: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en el certificado de control de calidad como punto de partida de un proceso dinámico cuenta con procedimientos e instrucciones de trabajo, que ayuda a las organizaciones a verificar sus etapas, definiendo los elementos de entrada, los elementos de salida</p> <p>H₁: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en el certificado de control de calidad como punto de partida de un proceso dinámico cuenta con procedimientos e instrucciones de trabajo, que ayuda a las organizaciones a verificar sus etapas, definiendo los elementos de entrada, los elementos de salida</p> | 6 | 12.6 | 39.100 |
| <p>H₀: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas no influye en el certificado de control de calidad como punto de partida de un proceso dinámico se basa en la calidad que depende del usuario y las condiciones de los métodos cambiantes.</p> <p>H₁: El cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas influye en el certificado de control de calidad como punto de partida de un proceso dinámico se basa en la calidad que depende del usuario y las condiciones de los métodos cambiantes.</p> | 9 | 19 | 48.038 |

DISCUSIÓN

El análisis realizado, mediante las técnicas aplicadas, permiten observar una serie de elementos que indican que el cambio total de métodos como formas de administrar utiliza el perfeccionamiento y las diferencias de las personas para influir en el cambio total de métodos de los negocios empresariales. Por su parte, el análisis estadístico realizado, encontró que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable relacionada con el cambio total de métodos como formas de administrar y la variable relacionada con el cambio total de métodos de los negocios empresariales a través de la transformación de las empresas, lo que consigue los cambios en la toma de decisiones.

Asimismo, se puede observar cómo, de acuerdo con el análisis realizado, que el perfeccionamiento y las diferencias de personas generado mediante un cambio de métodos administrativos tiene una influencia sobre la medición del tiempo de los productos del mercado y los nuevos productos tras el cambio de los métodos empresariales. Por otro lado, el análisis permite determinar que no existe una relación estadísticamente significativa entre el cambio total de métodos como formas de administrar y el cambio de los métodos de negocio empresarial en función al cliente.

Al contrario, al analizar la relación entre las variables relacionadas con el cambio de métodos asociado al perfeccionamiento y las diferencias de personas y la variable asociada al logro de la supremacía en el mercado mediante la potenciación de la fuerza de trabajo, se pudo obtener una relación estadísticamente significativa. Este resultado es concluyente con las conclusiones expuestas por Nkechi & Okezie (2013) en las que se expresa la calidad de inversión tan importante que resulta el capital humano en cualquier empresa y las posibilidades de crecimiento y cambio que trae consigo.

De igual manera, esta variable encontró relación estadística significativa con el logro de la supremacía en el mercado mediante la ocurrencia de un cambio total de métodos de trabajo y el planteamiento de objetivos y metas para su logro. En este sentido, Garbanzo (2016) destaca que los cambios organizacionales trascendentales que la organización requiera aplicar deben estar guiados, a nivel interno, por objetivos y métodos claros que puedan guiar a la organización a un nuevo estado de mejora.

Por otro lado, el análisis realizado permitió detectar una relación entre el perfeccionamiento y las características del capital humano sobre el efecto del cambio a través de visión a largo plazo. En tal sentido, Dzwigol et al. (2019) concuerdan en que la capacidad de influir en los demás, permite a la organización proyectar y obtener legitimidad que permita a sus miembros canalizar sus esfuerzos hacia la dirección definida, planeada por la dirección.

En igual dirección, el cambio de métodos administrativos mediante el perfeccionamiento y las diferencias de las personas permite que las organizaciones obtengan altos grados de satisfacción del cliente, lo que agiliza las respuestas hacia los clientes. De esta manera, Palma et al. (2018) concuerda al mencionar que el cambio en las empresas han de tener como reto, transformar su gestión en busca no solo de una mayor rentabilidad patrimonial, sino de calidad en la satisfacción de sus clientes.

De igual manera, la reestructuración de la organización debe incluir una selección de proveedores de alta

calidad y desempeño, capaces de asegurar los suministros necesarios y de calidad para el cumplimiento de las expectativas de los clientes. En este sentido, de acuerdo con Pingo et al. (2020) el desarrollo de proveedores es una actividad que enriquece la gestión de la organización, dotándola de mayor valor a través del aporte mutuo entre empresas clientes y subcontratistas.

En una línea semejante, la reingeniería de la organización tiene una influencia directa en el logro de cambios hacia una comunicación efectiva de los resultados esperados. De acuerdo con Segredo Pérez (2013) la comunicación es una categoría sociopsicológica que expresa cómo se comportan las relaciones interpersonales. Por lo que el compromiso ante las tareas y la calidad de la información, es decir, la comunicación debe ser estudiada dentro de las dimensiones del cambio en la organización.

Finalmente, las variables en estudio, asociadas al cambio organizacional, influyen en el certificado de control de calidad como punto de partida de los procesos dinámicos que se basan en la calidad. De esta manera resulta imperativo considerar un adecuado sistema de gestión de la calidad para garantizar resultados a los objetivos planteados. En tal sentido, Durive (2007) expone en su investigación como la cultura y el cambio organizacional constituyen elementos estratégicos para lograr un modelo de excelencia empresarial, basado en la gestión de la calidad.

CONCLUSIONES

La reingeniería como método, está orientada al cambio de los procesos. Esta técnica utiliza la experiencia y capacidad de las personas para obtener una fidelidad de los clientes manera que satisfagan sus mayores apremios y necesidades. El presente trabajo permitió determinar que la aplicación de una reingeniería de procesos en las pequeñas y medianas empresas del sector transporte resulta un instrumento efectivo para ayudar a reinventar los negocios empresariales.

Las empresas del sector de transportes de carga de Lima metropolitana requieren necesariamente de técnicos, profesionales y expertos, en lo que respecta a la reingeniería. Se realizó un análisis estadístico para evaluar la influencia entre variables de estudio. El análisis realizado reveló que la implementación del instrumento en las empresas del sector de transporte es capaz de generar una mejor calidad del servicio, cumplimiento, oportunidad y entrega oportuna. Es oportuno destacar que el cambio total de métodos o las maneras de reinventar los negocios empresariales ofrecen la posibilidad de un salto en la

calidad de los servicios, la comunicación, la relación con los proveedores y los costos de producción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alday, M. Á., & Amigo, M. C. (2014). Estructuras organizativas favorables a la innovación/Organizational structures favorable to innovation. *Boletín de Estudios Económicos*, 69(213), 477.
- Bustos, C. (2005). La reingeniería: herramienta controversial. *Visión Gerencial*, enero-junio (1), 3–10.
- Champy, J. (1996). *Reingeniería de la Dirección*. Ediciones Díaz de Santos.
- De Geus, A. (1998). La empresa viviente: hábitos para sobrevivir en un ambiente de negocios turbulento. Ediciones Granica SA.
- Durive, L. C. (2007). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad. *Ciencia En Su PC*, 5, 87–95.
- Dzwigol, H., Shcherbak, S., Semikina, M., Vinichenko, O., & Vasiuta, V. (2019). Formation of strategic change management system at an enterprise. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(Special issue 1), 1–8.
- Freihat, S. (2020). The role of transformational leadership in reengineering of marketing strategies within organizations. *Problems and Perspectives in Management*, 18(4), 364–375.
- Garbanzo, G. (2016). Organizational Development and Change Processes in Educational Institutions, a Challenge for the Management of Education. *Revista Educación*, 40(1), 67–87.
- Gómez, L. L. (2020). Reingeniería: Una nueva estrategia para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones de metalmecánica. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 2(2), 78–93.
- González, J. A. T. (2012). Estructuras organizativas para una escuela inclusiva: promoviendo comunidades de aprendizaje. *Educatio Siglo XXI*, 30(1), 45–70.
- Jaramillo Garza, R., & Jaramillo Garza, J. (2014). Modelo de reingeniería de procesos de negocios. *Vinculatégica*, 1, 872–893.
- Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management*, 21(4), 405–435.
- Nkechi, O. A., & Okezie, O. K. (2013). Investigating the interaction between foreign direct investment and human capital on growth: Evidence from Nigeria. *Asian Economic and Financial Review*, 3(9), 1134–1151.
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185.
- Pingo, P. M. A., Poicon, E. C. L. F., Vargas, S. R., & Tito, L. P. D. (2020). Gestión de la calidad: un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632–647.
- Rafoso-Pomar, S., & Artilles-Visbal, S. (2011). Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones. *Ciencias de La Información*, 24(3), 29–37.
- Sánchez, A. S., López, H. R. P., Aburto, L. L. G., Dumont, J. R. D., Pacora, A. A. A., & Hernández, Y. C. U. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, 5(1), 84–102.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385–393.