



**Gestión por procesos de negocio para mejorar la gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información**

**AUTOR:**

Br. Bázan Vásquez José Andrés.

**ASESOR:**

Mg. Luis Torres Cabanillas

**SECCIÓN:**

Ingeniería

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de información y Comunicaciones

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BAZAN VASQUEZ, JOSE ANDRES**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN POR PROCESOS DE NEGOCIO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE RECURSOS HUMANOS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICIONES**

Fecha: 25 de enero de 2019

Hora: 1:15 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dra. Isabel Menacho Vargas**

Firma: 

**SECRETARIO: Dra. Flor de Maria Sanchez Aguirre**

Firma: 

**VOCAL: Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas**

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

..... *Insuficiencias metodológicas* .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *APD* .....

..... *Analizar la discusión y otros aspectos* .....

.....  
**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

### **Dedicatoria**

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por iluminar mi mente y fortalecer mi corazón y por su infinito amor.

A mi familia por creer en mí, por ser mi fortaleza y por sus consejos que me ayudan a enfrentar la vida, todo esto se lo debo a ustedes.

A todos aquellos que me brindaron su ayuda, directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por protegerme todos los días y darme fuerza para superar todos los inconvenientes y peligros toda mi vida

Al Mg. Luis Torres Cabanillas, por su orientación y colaboración en el desarrollo de la presente investigación.

### **Declaración Jurada**

Yo, José Andrés Bazán Vásquez, estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI Nro. 45738810, con la tesis titulada “Gestión por procesos de negocio para mejorar la gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones, 2018”

Declaro bajo juramento que:

La tesis desarrollada es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán como aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citas de autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio antes publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

.....  
José Andrés Bazán Vásquez

45738810

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado calificador

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión por procesos de negocio para mejorar la gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones, 2018” para obtener el grado de: Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información.

El documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo denominado introducción está relacionada con la realidad problemática de la investigación y constituido por los antecedentes (trabajos previos) tanto del ámbito nacional como internacional, asimismo con las teorías relacionadas al tema de las variables de estudio, también con la formulación del problema, justificación del estudio, las hipótesis y objetivos de la investigación.

El Segundo Capítulo denominado método comprende al marco metodológico (diseño de investigación) y está relacionado con el tipo de investigación, constituido por variables, Operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio y diseño, población, muestra y tipo de muestreo; técnicas e instrumento de recopilación de datos y métodos de análisis de datos.

El Tercer Capítulo denominado Resultados se expone los resultados de la investigación en forma textual y mediante gráficos. El Cuarto Capítulo denominado Discusión presenta la relación entre los antecedentes, el marco teórico y los resultados. El Quinto Capítulo, se presenta las conclusiones del investigador. El Sexto Capítulo, corresponde a las recomendaciones propuestas por el investigador, el Séptimo Capítulo se presenta las referencias bibliográficas de los conocimientos generados a la fecha en lo referido a la investigación y finalmente se presentan a través de los anexos material adicional relevante del estudio.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración Jurada	iv
Presentación	v
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.2.2 Nacionales	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	45
1.5. Justificación del estudio	45
1.6. Hipótesis	46
1.7. Objetivos	47
II. Método	48
2.1. Diseño de investigación	49
2.2. Variables, Operacionalización	51
2.3. Población y muestra	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.6. Aspectos éticos	58
III. Resultados	59
3.1 Análisis de Datos	60
Prueba de hipótesis específica N° 1	64
Prueba de hipótesis específica N° 2	65
IV. Discusión	66
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias	73
Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Ficha de Observación Pre Test Indicador 1	78

Anexo 3: Ficha de Observación Pre Test Indicador 2	81
Anexo 4: Ficha de Observación Post Test Indicador 1	85
Anexo 5: Ficha de Observación Post Test Indicador 2	89
Anexo 6: Validación de instrumentos	93
Anexo 7: Base de Datos SPSS	94
Anexo 8: Autorización de investigación	96
Anexo 9: Implementación del modelo de gestión por procesos	97



## Índice de Tablas

Tabla 1 Simbología Básica Para Diseños Experimentales	50
Tabla 2 Operacionalización de la variable Gestión Documental	53
Tabla 3 Resultado del juicio de experto de la variable dependiente	57
Tabla 4 Estadísticas descriptivas de la gestión documental	60
Tabla 5 Estadísticas descriptivas de la gestión documental	61
Tabla 6 Estadística descriptiva de la dimensión: Gestión del acceso y disponibilidad de la información	63
Tabla 7 Tabla de rangos hipótesis específica N° 1	64
Tabla 8 Prueba U de Mann Whitney HN°1	64
Tabla 9 Tabla de rangos hipótesis específica N° 2	65
Tabla 10 Prueba U de Mann Whitney HN°2	65

## Índice de Figuras

Figura: 1 Representación de un proceso	20
Figura: 2 Tipos de procesos	21
Figura: 3 Gestión "de" y "por" proceso	22
Figura: 4 Arquitectura tecnológica de BPM	27
Figura: 5 Ciclo BPM	29
Figura: 6 Objetos de flujo	32
Figura: 7 Objetos de conexión	32
Figura: 8 Canales BPMN	33
Figura: 9 Artefactos	34
Figura: 10 Datos	34
Figura: 11 Software Intalio	36
Figura: 12 Software Bonitasoft	37
Figura: 13 Software Process Maker	37
Figura: 14 BPM uEngine	38
Figura: 15 BPM Suite	39
Figura: 16 Diseño experimental – esquema	49
Figura: 17 Estadísticas descriptivas gestión del registro de la documentación	62
Figura: 18 Estadísticas descriptivas gestión de acceso a la documentación	63

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la aplicación de la gestión por procesos de negocio mejora el proceso de gestión documental de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones. El estudio estuvo orientado al análisis de los principales procesos de las unidades que tiene el área de recursos humanos, ya que el modelo aportó en gran medida con el logro de los objetivos de la organización.

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado como nivel de investigación científica, la investigación experimental, como tipo de investigación a realizar la investigación aplicada y tipo de diseño de investigación pre-experimental, de tal manera que permitió realizar un contraste de hipótesis, para ello se realizó un pre test y pos test, la población estuvo constituido 210 registros ingresados en la oficina de recursos humanos y se tomó como muestra 136 registros.

Para determinar si ésta es aceptada o rechazada y a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se empleó la observación y recogió la información mediante fichas de observación, la prueba estadística se realizó a través de la prueba U-Mann Whitney, esto se realizó utilizando el software SPSS en su versión de prueba, el cual permitió determinar la existencia de diferencias significativas entre los datos antes de la aplicación del modelo BPM y después de la aplicación del modelo BPM. La investigación concluye que el modelo BPM luego de su implementación reduce significativamente el tiempo del proceso de la gestión documentaria en la oficina de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones.

Palabras clave: Business process Management, gestión por procesos de negocio, gestión documental, BPM.

### **Abstract**

The objective of this research work was to determine to what extent the application of business process management improves the document management process of human resources of a telecommunications company. The study was oriented to the analysis of the main processes of the units that have the area of human resources, since the model contributed to a great extent with the achievement of the objectives of the organization.

For the present research work has been considered as a level of scientific research, experimental research, as a type of research to perform the applied research and type of pre-experimental research design, in such a way that allowed a contrast of hypothesis, for A pre-test and post-test were carried out, the population was constituted 210 records entered in the human resources office and 136 records were taken as sample.

To determine if this is accepted or rejected and through the techniques and data collection instruments, observation was used and information was collected through observation cards, the statistical test was performed through the U-Mann Whitney test, this was done using the SPSS software in its trial version, which allowed to determine the existence of significant differences between the data before the application of the BPM model and after the application of the BPM model. The research concludes that the BPM model after its implementation significantly reduces the time of the document management process in the human resources office of a telecommunications company.

Key words: Business process Management, management by business processes, document management, BPM.