



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE  
SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

**Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y el Seguimiento del Registro de la  
Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la  
Información**

**AUTOR**

**Bach. Abraham Ezequiel Torres Llanos (ORCID: 0000-0003-2904-7657)**

**ASESOR**

**Ms. Luis Alberto Torres Cabanillas (ORCID: 0000-0003-2808-7753)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Sistemas de Información y Comunicaciones**

**Lima – Perú**

**2019**

### **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 esposa Yanet Valenzuela Valverde por darme su aliento y ayuda para lograr la meta, a mis hijos Andrew y Charys por sus palabras que me animaron siempre.

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 las adversidades y retos en mi vida.

A mis compañeros y amigos de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte por su ayuda por su aporte para la elaboración y puesta en marcha el presente trabajo de investigación.

Al Doctor Vicente Amador Pinedo Coa, por su orientación y colaboración en el desarrollo de la presente investigación.

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): TORRES LLANOS ABRAHAM EZEQUIEL

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

GESTIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO (BPM) Y EL SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DE LA CONDENA EN LOS JUZGADOS PENALES DE LIMA NORTE, 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 5:00 p.m.

### JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesus Emilio Agustin Padilla Caballero

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Mateo Mario Salazar Avalos

Firma: 

VOCAL: Mg. Luis alberto Torres Cabanillas

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad* .....

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

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Se debe referir al APA* .....

..... *Corregir la definición de Recomendación* .....

.....

**Nota:** El tesisista 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.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Abraham Ezequiel Torres Llanos, 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. 07142866, con la tesis titulada “Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y el Seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019” , para la obtención del grado de profesional de Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información, es de mi autoría .

Declaro bajo juramento que:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo respetado d investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico

No utilizando ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Es trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de agosto del 2,019

  
-----  
Abraham Ezequiel Torres Llanos  
D.N.I. N° 07142866

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Página del jurado	IV
Declaración de autenticidad	V
Resumen	X
Abstract	XI
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1. Antecedentes investigados	2
1.1.1. A nivel Nacional	2
1.1.2. A nivel Internacional	5
1.2. Teorías	7
1.3. Enfoques conceptuales	17
1.4. Formulación del problema	18
1.5. Justificación del estudio	18
1.6. Objetivos	20
1.7. Hipótesis	20
<b>II. MÉTODO</b>	21
2.1. Diseño de investigación	22
2.1.1 Fases del proceso de investigación	22
2.1.2 Enfoque	22
2.1.3 Método	22
2.1.4 Tipo de investigación	23
2.1.5 Rango de la indagación	23
2.2. Variables, operacionalización	23
2.3. Población	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Procedimiento	27
2.5. Método de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	28
<b>III. RESULTADOS</b>	29
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	43
<b>V. CONCLUSIONES</b>	47

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	49
<b>REFERENCIAS</b>	51
<b>ANEXOS</b>	55

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización variable 1. (procesos de negocio B.P.M.)	24
Tabla 2. Operacionalización variable 2. (seguimiento del registro de condena)	24
Tabla 3. Valores de alfa de Cronbach.	26
Tabla 4. Resumen procesamiento de casos	26
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad.	26
Tabla 6. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.	28
Tabla 7. Criterios de aplicación del cuestionario sobre Gestión de Procesos. de Negocio.	30
Tabla 8. Gestión de procesos de negocio (BPM).	30
Tabla 9. Dimensión modelo del proceso.	31
Tabla 10. Dimensión eficiencia.	32
Tabla 11. Dimensión efectividad.	33
Tabla 12. Criterios de aplicación del cuestionario sobre seguimiento del registro de la condena.	35
Tabla 13. Seguimiento del registro de condenas en los juzgados penales de Lima Norte.	35
Tabla 14. Dimensión inscripción.	36
Tabla 15. Dimensión Rehabilitación.	37
Tabla 16. Gestión del proceso de negocio y seguimiento en el registro de la condena.	38
Tabla 17. Correlación gestión de proceso de negocio (BPM) y el seguimiento del Registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte.	40
Tabla 18. Gestión de procesos de negocio (BPM) y la inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte.	41
Tabla 19. Gestión de procesos de negocio (BPM) y la rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte.	42



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Identificación de procesos.	9
Figura 2. Mapa de procesos.	10
Figura 3. Ramificación del diagrama.	11
Figura 4. Ciclo de gestión de procesos.	12
Figura 5. Ciclo de vida de BPM.	13
Figura 6. Modelamiento.	14
Figura 7. Ejemplo visual de los elementos que tiene BPM.	15
Figura 8. Ejemplo de simulación para un proceso de pago.	16
Figura 9. Gestión de procesos de negocio (BPM).	31
Figura 10. Modelo de procesos de gestión de procesos de negocio (BPM).	32
Figura 11. Eficiencia de la gestión del proceso de negocio (BPM).	33
Figura 12. Efectividad de la gestión de procesos de negocio (BPM).	34
Figura 13. Seguimiento del registro de la condena.	36
Figura 14. Inscripción de la condena.	37
Figura 15. Rehabilitación de la condena.	38
Figura. 16 Gestión de procesos de negocio (BPM) y el seguimiento del registro de la condena.	39

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la Gestión de Procesos de Negocio BPM (Business Process Management) y el seguimiento del registro de la condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

Es muy importante la Gestión de Procesos de Negocio BPM (Business Process Management) porque nos va permitir diseñar, medir, ejecutar y controlar los procesos, con la finalidad de lograr los resultados que estén plasmados en los objetivos de la organización.

En el desarrollo del modelo informático se utilizó la metodología de simplificación administrativa, el diagrama de notación estandarizada BPMN y el desarrollo de los procesos con herramientas de software libre (BIZAGI).

El enfoque de investigación es cuantitativo, método hipotético deductivo, de tipo básica, de diseño correlacional con una población de 66 jueces especializados en lo penal del Distrito Judicial de Lima Norte, se aplicó el cuestionario de gestión de proceso de negocio (BPM), para la variable 1 y seguimiento del registro de la condena, para la variable 2.

Se utilizó el estadístico Rho de Spearman, donde se encontró la relación entre la variable gestión de proceso de negocio (BPM) y seguimiento del registro de la condena. Luego del análisis de los resultados existe relación significativa entre las variables: Gestión de proceso de negocio y Seguimiento del registro de la condena, indicándonos que existe una relación positiva y significativa, es decir a la aplicación de la metodología BPM (Business Process Management) optimizará el Seguimiento del registro de la condena, en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019. (con un nivel de significancia de 0.05; Rho de Spearman = .465\*\* correlación altamente significativa y p-valor = 0,000 < 0.05)

**Palabras claves:** Gestión de procesos de negocio (BPM), modelo informático, simplificación administrativa, registro de la condena, diagrama de notación estandarizada.

## ABSTRACT

The purpose of the present investigation is to determine the relationship between the Management of Business Processes BPM (Business Process Management) and the monitoring of the conviction record in the Criminal Courts of Lima North, 2019.

Business Process Management BPM (Business Process Management) is very important because it will allow us to design, measure, execute and control the processes, in order to achieve the results that are embodied in the objectives of the organization.

The administrative simplification methodology, the BPMN standardized notation diagram and the development of processes with free software tools (BIZAGI) were used in the development of the computer model.

The research approach is quantitative, hypothetical method of deduction, basic type, correlational design with a population of 66 judges specialized in criminal matters of the Judicial District of North Lima, the business process management questionnaire (BPM) was applied to variable 1 and monitoring the conviction record, for variable 2.

Spearman's Rho statistic was used, where the relationship between the business process management (BPM) variable and the monitoring of the conviction record was found. After the analysis of the results there is a significant relationship between the variables: Business process management and Monitoring of the conviction record, indicating that there is a positive and significant relationship, that is, the application of the BPM methodology (Business Process Management) will optimize Follow-up of the conviction record, in the Criminal Courts of North Lima, 2019. (with a significance level of 0.05; Rho de Spearman = .465 \*\* highly significant correlation and p-value = 0.000 <0.05)

**Keywords:** Business process management (BPM), computer model, administrative simplification, tracking of the registration of the sentence, standardized notation diagram.

## I. INTRODUCCIÓN

Una realidad actual es que las organizaciones públicas y privadas necesitan reducir tiempos, costos, así como la mejora de procesos, para alcanzar una mejora en el servicio minimizando actividades, es decir optimizando procesos y aumentar la capacidad de producción por consecuencia.

Las tecnologías de información cumplen una función muy importante en las organizaciones, ayudando a resolver problemas, generando ventaja competitiva y pieza fundamental en los objetivos estratégicos de la organización, en ese sentido, debido al crecimiento organizacional e institucional de coordinación entre las áreas y secciones que las forman, resulta necesario ir de la mano con la efectividad operacional baso en procesos (no en jerarquía), en base a tal situación se necesario recurrir a la herramienta compuesta de metodologías y tecnologías (BPM), persiguiendo para tales técnicas se ejecuten con efectividad para que se pueda incrementar la cantidad de actividad que se ejecutan al mismo tiempo, y así disminuir los tiempos destinados a las transferencias de trabajo e información, así como el que necesitan los ejecutivos (stakeholders), para poder enterarse del estado de una actividad laboral. (Jiménez, 2014).

Es por ello que, las organizaciones, requieren transformar continua y rápidamente sus procesos del negocio, para ser más eficiente, eficaz, oportuno y transparente.

En el Perú el Poder Judicial del Perú, no está ajeno a mejorar la gestión administrativa y jurisdiccional, ha iniciado un proyecto denominado PIGP (Plan de Implementación de la Gestión por Procesos), que se efectuará progresivamente, iniciándose desde el mes de mayo del año 2019, cumpliendo uno de los objetivos institucionales, mejorar los procesos y servicios judiciales, según el Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial 2019-2021. Sin embargo, hoy para los casos del seguimiento del registro de condenas y rehabilitaciones el Juez Penal del Distrito Judicial de Lima Norte, no tiene un control de la cantidad de inscripciones y rehabilitaciones de condenas, así mismo le falta controlar el plazo de inscripción la condena (sentencia consentida y/o ejecutoriada). Ello debido a que, no se tiene identificado los procesos, procedimientos y actividades, razón por el cual no se puede dar responsabilidad a los actores del proceso y definir sus actividades, en la actualidad son 66 órganos jurisdiccionales de la especialidad Penal, realizan diferentes operaciones o acciones, referente al proceso y control de las inscripciones y rehabilitaciones del condenado.

El área correspondiente para registrar las condenas del Poder Judicial Lima Norte, recibe de los juzgados penales 311 sentencias condenatorias consentidas o ejecutoriadas mensualmente para su inscripción y 287 rehabilitaciones de condenas mensualmente.

La estructura de la presente investigación comprende ocho capítulos:

En el Capítulo I: Entramos al inicio de la investigación con la exposición de la problemática, se describe investigaciones anteriores, las perspectivas teóricas de las variables, además su justificación, plantear adecuadamente como formular el problema, la determinación de consecución de objetivos, además de los supuestos.

Por su parte, el II Capítulo: Comprende por su marco metodológico, dentro del cual tenemos las fases del proceso de investigación, la definición y el operar las variables, determinar su grupo poblacional, los métodos y herramientas utilizadas para cogida de datos y emplear estrategias que analicen la información.

Por otro lado, en el III Capítulo: Presentación, estudio y la interpretación de los resultados al ejecutar los instrumentos, y el proceso para la validar la hipótesis.

Por consiguiente, IV Capítulo: Comprende la contrastación para el caso de resultados descriptivos e inferenciales obtenidos, así como de la prueba de hipótesis.

Igualmente, se incluye en V Capítulo y VI: El autor como concluye y sus recomendaciones respectivamente.

Finalmente, complementa su presente indagación con sus fuentes investigadas que están adjuntan todos sus complementos que sustentan este trabajo realizado durante todo el proceso de investigación.

## **1.1 Antecedentes investigados**

### **1.1.1 A nivel Nacional**

Liñán (2019) en su tesis de doctorado para integrar el modelado para las buenas prácticas gerenciales con dirección BPM para optimizar y gestionar el compromiso organizacional en la BVL”, que se presentó a la Universidad Federico

Villarreal. El propósito primordial fue mejorar el servicio de las organizaciones involucradas en los procesos ante la BVL, en cuanto a la responsabilidad social que tienen, mediante su metodología de Procesos de Negocios (BPM). Esta investigación fue su tipo aplicada, nivel de investigación descriptiva, de naturaleza explicativa y método analítica deductivo, enfoque sistémico, diseño cuasi experimental. Concluyo que, la aplicación de BPM en las actividades empresariales para optimizar los procesos RSC en las entidades adheridas a la BVL, ha sido desarrollado favorablemente, alcanzando a optimizar la gestión de responsabilidad social colectivo, el cual aporta en la estrategia competitiva para estas organizaciones, debido que el método permite gestionar bajo el soporte de BPM. Entonces, las instituciones tienen la mirada enfocada sistemática y holísticamente en el procesamiento de identificación de la responsabilidad social colectivo, aplicando la metodología BPM.

Contreras (2018) en su tesis de maestría “Proponer un formato informático basado en BPM para mejorar la gestión del proceso ventas del molino Ben Hur S.A.”, presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. El objetivo principal del investigador fue mejorar la gestión del proceso de ventas del Molino Ben Hur S.A, con la propuesta del prototipo informático basado en BPM. Esta investigación tuvo una metodología de trabajo: a) la presentación del modelo informático se empleó una metodología de simplificación administrativa, b) el diagrama de notación estandarizada BPMN y c) el desarrollo de un sistema con herramientas de software libres. La conclusión más relevante fue, que la propuesta basada en BPM ayudo a analizar, rediseñar y mejorar el proceso de ventas, también coadyuvó a los trabajadores que realizan el proceso de ventas, además corrigió las actividades manuales que realizaba el personal de la empresa, logrando reducir los tiempos de estas tareas. Así mismo, incrementó el grado satisfacción de los clientes, reduciendo los tiempos del proceso y costos del personal que participan en este proceso de ventas.

Bustillos y Jáuregui (2018) en su tesis de pregrado “Proponer un formato para gestionar procesos como el caso BPM para su departamento que distribuye los productos finalizados”, presentada en la Universidad Tecnológica del Perú, cuya meta primordial fue la construcción con el objetivo de proponer un formato de gestionar procesos como el caso BPM para su departamento en Distribución

pertinente a la organización materia de estudio. Metodología: tipo de investigación descriptiva. La conclusión principal fue, que se logró la identificación plena de procesos realizados por las instituciones con el fin de proporcionarle un valor a los insumos que entran para convertirlos en productos que satisfagan las expectativas del cliente objetivo. Llegando a la conclusión que la herramienta BPM es la indicada como un formato de gestión para poder controlar, estructurar y esbozar procesos que se ejecutan en los distintos estratos de las instituciones.

Salazar, (2016.) pregrado “Implementar alternativa para solucionar sucesos con tecnología de BPM que agilice el procesamiento para el departamento que corresponde al suministro dentro del Municipio Distrital de Chiclayo”, expuesta en la USAT, cuyo fin fue la forma de implementar la propuesta para solución BP.M que sea célere las alternativas de procesamiento en el departamento investigado dentro de la MPCH. El estudio fue de diseño de estudio pre experimental, realizando pre y post prueba. La conclusión más destacada, fue contar con registros de los movimientos, implementándose reportes de los procesos en el departamento de abastecimiento, tomando en consideración que antes de la implementación de la herramienta BPM, no se tenía registro alguno, siendo así ahora tiene cuatro (04) reportes, con los cuales se puede efectuar la medición progresiva de las peticiones, así mismo la eficiencia de la gestión por parte de los responsables. Es así que se aumentó en un 80.7 %, de los encuestados su nivel de satisfacción, a comparación de un inferior 27% anterior a la aplicación del BPM.

Verona (2016) en su tesis de pregrado “Diseñar un formato para la gestión de procesos empleando instrumentos BPM que mejoren ser eficientes en la etapa para recaudar de esta Institución Educativa ADEU Deportivo S.A.C., Chiclayo”, presentada en la Universidad Privada Señor de Sipán, el propósito primordial de esta tesis fue elaborar un formato para la gestión de procesos utilizando instrumentos BPM que optimicen para su procesamiento del recaudar de la Institución Educativa ADEU Deportivo S.A.C. Tipo de investigación mixta, diseño no experimental, aplicada. Concluyó: que definitivamente los procesos son más flexibles para actualizar en la línea ejecutable, con la aplicación del BPM, está la metodología es una herramienta que permitirá la realización de evolucionar mejorablemente su procesamiento. En

cuanto a esos métodos aplicados en la recaudación, se evidenció que los datos registrados en los formatos para la gestión por procesos determinan ser eficientes en un 64.94% para el proceso de inscripción y matrícula, obteniéndose un 64.86 % para el de contabilidad, 78.79 % para el caso de procesar pagos, con respecto a los cobros se obtuvo un 56.25% y el 64.91 % para el proceso en gestionar adquisiciones.

### **1.1.2 Internacionalmente**

Alcívar (2018) investigación para pregrado “Implementación del proceso de recepción y atención a requerimientos de clientes a través del sistema de gestión de proceso e indicadores sobre la plataforma BPM – AFLOW, caso práctico aplicado para la empresa Altura S.A.”, que se expuso dentro de Universidad de Guayaquil, Ecuador, se propuso como objetivo primordial, ejecutar un proceso el cual facilite la administración y control en lo que respecta a la atención de requerimiento de usuarios, diseñado en la plataforma BPM – AFLOW; por tanto, esta tiene como fin organizar de forma eficiente el registro, procesamiento y resolución de solicitudes de los usuarios de tipos soportes y con ello poder dar al cliente un servicio ágil, óptima y eficiente; que permita fortalecer la relación entre cliente-proveedor y satisfacción del mismo hacia la consultora Altura S.A. En la referida tesis el método descriptivo. Se determinó que, con la implementación de procesos, se pudo mejorar su correcta administración, enfatizando en el control como parte fundamental de cualquier organización, teniendo como resultado que el cliente se sienta apoyado en cada momento dando mayor aceptación en lo referente al producto por su calidad, muy aparte del servicio prestado como solución al negocio tecnológico a las organizaciones.

Llivicura (2018), con el título “Plan de acción basado en BPM en la empresa EMAPAT-EP de la Troncal”, que se expuso en Universidad de Guayaquil, Ecuador, teniendo el propósito principal, desarrollar un procedimiento de acción de buenas prácticas referente a manufactura para la institución de agua potable EMAPAT-EP (La Troncal), enfocado a las normas sanitarias y estándares calificables. Se utilizó el método de investigación mixta cuantitativo y cualitativo, pudiendo así recabar datos necesarios para poder realizar una optimización en los procesos en la planta purificadora de agua potable, esto se dará a través de un Plan de Acción referencia a las Buenas Prácticas para el área correspondiente a Manufactura BPM. La conclusión



primordial fue al aplicar esta aplicación BPM\*\* dentro del procesamiento en la planta para purificadora agua potable, en Cantón La Troncal, se logró alcanzar los estándares impuestos por las agencias reguladoras, además organizar los equipos y maquinarias empleados en cada proceso de forma adecuada, terminando así la existencia de algún tipo de contaminación con respecto a la elaboración y almacenamiento del producto.

Ipiates (2016) en su investigación de pregrado “Implementación sistemática para gestionar los informes de Inventario para Gobierno de la Provincia en Imbabura por medio de su composición tecnológicamente BPM con RIA”, se expuso a la Universidad Técnica del Norte, Ecuador, su objetivo principal en su investigación fue Desarrollar la sistematización para gestionar Inventarios, dentro de la gobernación de la provincia en Imbabura utilizando tecnología BPM y RIA. La referida tesis aplico como tipo de estudio básica, descriptiva. La conclusión primordial, que en la integración de tecnologías BPM y RIA se logró dar una perspectiva controlada para asignar tareas y desarrollo en los procesos, así como interfaz flexible para el Gobierno Provincial, como institución tuvo como beneficio además la disminución de costos, pudiendo brindar al usuario la facilidad en realizar transacciones de forma automática, rápida y eficiente.

Maldonado (2016), en su tesis de pregrado “Seguir los requerimientos de los estudiantes de Ingeniería empleando el BPM como instrumento en este procesamiento”, expuesto en la Universidad de Cuenca, Ecuador, su finalidad fue alcanzar la mecanización para procesar pedidos de los estudiantes para la emisión de resoluciones que deba emitir la facultad de Ingeniería mediante su Consejo Directivo. Metodología: tipo aplicada, de diseño experimental. La conclusión más importante fue se logró una plataforma que agilizó los procesos y además optimizó la gestión de los diferentes procesos. Por otro lado, se obtener registros en una línea de tiempo, además su funcionalidad flexible para la implementación de nuevos procesos, facilitaron a la dependencia administrativa organicen sus actividades ordenadas, optimizando los tiempos en la emisión de resoluciones de pedidos estudiantiles.

Hernández (2015) en su tesis de doctorado “Formato que planifique e implante la herramienta del BPM para las entidades estatales: investigar el caso de esta CAC”, expuesto ante Universidad Las Palmas en Gran Canaria, el propósito de la investigación fue, encontrar un método que permita establecimiento con éxito un

sistema con metodología BPM en una entidad pública. Esta tesis tuvo método descriptivo, con diseño no-experimental. La conclusión más primordial fue, mediante el modelo propuesto de solución se logró estandarizar los procedimientos de forma documentada, además y experimentó adaptaciones periódicas sobre la base de las evaluaciones propias del periodo de ciclo del sistema de planificación. Los resultados respondieron a los elementos de la metodología BPM, permitiendo identificar las adaptaciones que deben hacerse en los componentes del MPI-BPM-AP general, encontrando el beneficio específico de las metas. Finalmente, los resultados de las pruebas mostraron a los grupos de interés como requisito previo a la aprobación directiva del MPI-BPM-AP específico, con la ayuda del elemento adaptable con la integración al método de presente investigación observada.

## **1.2. Teorías**

### **Gestión de Procesos**

#### **Procesos**

Hitpass, (2012): “encadenamiento lógico para acciones en cumplimiento de determinado objetivo, tanto en lugar como tiempo, inducidas por sucesos”.

#### **Elementos de un proceso**

Para Maldonado, (2011), señala 3 elementos en un proceso:

1.- Input. Información que cumple objetivamente con características objetivas basadas en estándares aceptables. Es la entrada de un proceso sistematizado se ejecuta por este proceso.

2.- Actividades secuenciales. Acciones ordenadas que cumplen ciertos requisitos que permitan la ejecución del proceso desde un inicio, considerándose entre estos procesos entradas laterales que se necesitan para ejecutar el proceso, sin que ello implique la des encadenación. Entonces, son las actividades que se realizan dentro de un proceso para lograr la salida requerida.

3.- El output. Salida o resultado del producto con el cumplimiento de los estándares con la calidad. Este elemento destina el producto al cliente o usuario (sea externo o

puede ser interno). En otras palabras, el output es la parte última en todos sus pasos en ese eslabón del valor, la respuesta del input, solicitado por el usuario.

### **Tipos de procesos**

Según Bravo, (2009), hace una distinción de tres tipos de proceso: estratégicos, del negocio y de apoyo, los cuales son:

#### **1. Procesos Estratégicos**

Bajo su denominación se rigen por como las organizaciones mediante sus Planes Institucionales presentan estrategias organizacionales:

- Establecer institucionalmente su visión, misión, directrices funcionales, marco axiológico, los objetivos corporativos.
- Supervisar para que se cumpla cabalmente los objetivos, identificando y actualizando los indicadores.
- Cómo informar y motivar organizativamente en cuanto a la estrategia que alcance sus identificaciones y demás ítem que tengan relación.

#### **2. Procesos de Negocio**

Dirigidos aplicar la el objetivo estratégico de la misión que tiene la organización para alcanzar satisfacer los requerimientos de los usuarios o clientes.

#### **3. Procesos de Apoyo**

Estos procesos se realizan internamente como parte del proceso del negocio. Llamados también procesos secundarios. Para el caso de las organizaciones medianas se puede determinar cerca de 20 de estos procesos, pero en las empresas de mayor movimiento se puede considerar hasta unos 400, pudiendo varias para los casos de cada institución.

### **Particularidades**

Responden a determinada actividad.

Generan productos determinados los cuales se dan a los clientes o los stakeholders.

Atraviesan una o varias áreas, así como parámetros funcionales en la empresa.

Es posible detallar las entradas y outputs.

Se convierten en herramientas de medición en cuanto al rendimiento y eficiencia de aquellos.

Mediante ellos se puede detallar el cómo realizar el trabajo, mejorables, medibles, repetitivos y observables (País, 2013).

### **Identificar y seleccionar procesos**



*Figura 1. Procedimientos que se identifican.* Fuente, Portero Ortiz, M.(2001).

Para Ortiz (2001), los procesos se pueden identificar y clasificar, de la siguiente manera:

#### **1. Identificación**

Para realizar esta acción es manual para la capacidad que tengamos en la identificación de todos los procesos.

#### **2. Inventariar**

Para este caso se debe considerar la magnitud del proceso para organizar la lista de procesos elaborados con anterioridad (I fase) categorizándolos en: Procesos y Subprocesos.

#### **3. Clasificar**

El acápite anterior lo tiene identificado como estratégicos, de negocio y de apoyo.

#### **4. Mapear**

Este término indica la clasificación necesaria para que sean graficados su representación.



Figura2. Mapeo de los procesos. Fuente; Ogalla Segura, F. (2010). Sistema de la gestión. Una referencia. Díaz, de Santos.

## 5. Seleccionar

Finalmente, mediante este paso debemos determinar a cuáles procesos se les debe dar prioridad, por ser considerados como críticos.

### Instrumentos para el control de procesos

#### 1. Diagrama Causa-Efecto

Representación de la relación sistémica: resultado fijo y las causas. Esta técnica realiza un análisis para solucionar dificultades. (Maldonado, 2011).

#### b. Beneficios de su uso

Para Garza (2008), la técnica con los beneficios siguientes:

Para las diferentes opiniones, ayudan para; tener un objetivo claro, su clasificación, la muestra gráfica en su avance, proveer una definición de cómo interactúan los factores.

Asimismo, permite elegir sobre la investigación ordenadamente de las causas, a fin de encontrar una solución a la consecuencia.

Al momento de analizar se alcanza identificar causas de variabilidad raras durante el proceso.

Sirve para demostrar documentalmente la idea creada sobre el tema por parte del grupo, convirtiéndose en instrumento para capacitar y comunicar.

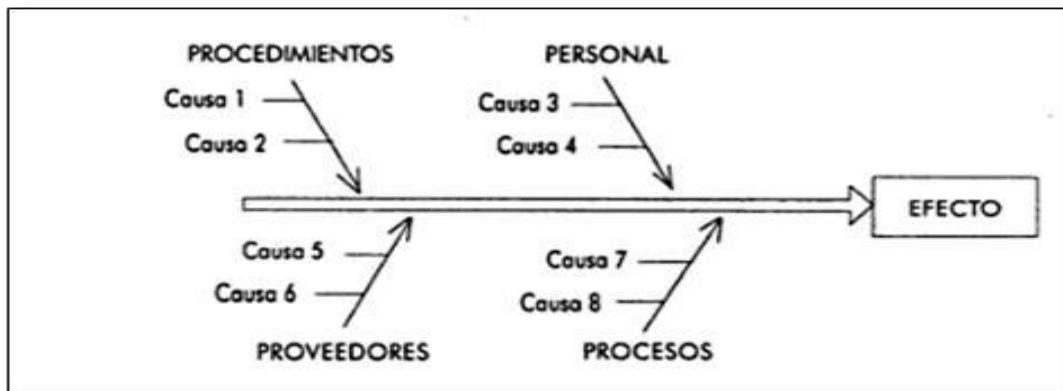


Figura 3. Bifurcaciones del esquema. Fuente: GuajardoGarza, E.(2008).Administración en calidad total.

### Gestión

**Definición:** Para Bravo, (2008), define la gestión como guía útil que orienta una acción, prever, visualizar y optimizar esfuerzos y recursos dirigidos a cumplir objetivos debidamente que se planificaron en la empresa.

**Ciclo:** Tenemos el ciclo de Deming ciclo PDCA. (Pérez, 1996), contando con cinco etapas en su desarrollo:

Identificar la dificultad que debe tener solución.

Estando identificado, planificar para preparar la programación de las actividades, obteniéndose el estado que presenta para anticipar riesgos.

Lo que seguiría es ejecutar la acción.

En tanto se ejecute va comprobando, teniéndose una medida del proceso de ejecución en base a lo que se planificó.

Con el resultado se acciona (optimiza, mejora, industrializa).

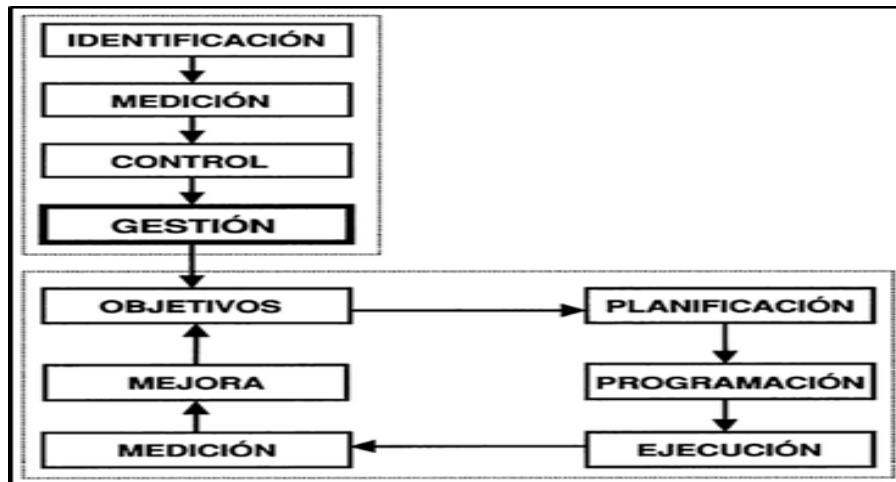


Figura 4. Periodo para la Gestión de los procesos. Fuente Pérez Fernández, J.A.(1996).Gestión por los Proceso, Reingeniería con la mejoramiento para procesos.

### **Eficiencia**

Entiéndase como un output de cada unidad de input (ingreso); bajo el concepto de productividad que generan los recursos, teniendo una relación de equivalencia: cantidad producida/recursos consumidos.

Podríamos decir que toda acción resulta ser eficiente en momento que se ve reflejado la optimización en el consumo de recursos requeridos para que funcionen, tales como los materiales, la maquinaria y el tiempo utilizado. Asimismo, podemos determinarlo como el nivel que significa al contribuir en cumplir las metas trazadas por la organización.

### **La Mejora Continua**

Practicada esta filosofía en los ámbitos de calidad y manufactura, el cual persigue alcanzar el incremento de mejoras.

Para García, (2010), el ciclo PHVA se convierte en un lema indiscutible en la Mejora Continua, aplicándose en los procesos en busca de su mejora.

Por otro lado, Castillo, (2010), señala que, para obtener la mejora continua, quienes están encargados de la organización tienen que tener bien definida esta idea; llegando a reflejar una mejora en su productividad y calidad, que reduzca los gastos

y crecer que el cliente se encuentre satisfecho, obteniéndose mayor beneficio en la organización.

### **Actividades para la mejora**

Estas actividades tienen como objetivo modificar positivamente cómo es el desarrollo del proceso. Dichas actividades deben ser visibles en la mejora de sus indicadores por los procesos, teniendo la opción de mejora por intermedio de participaciones de imaginación, sentido crítico y creativas.

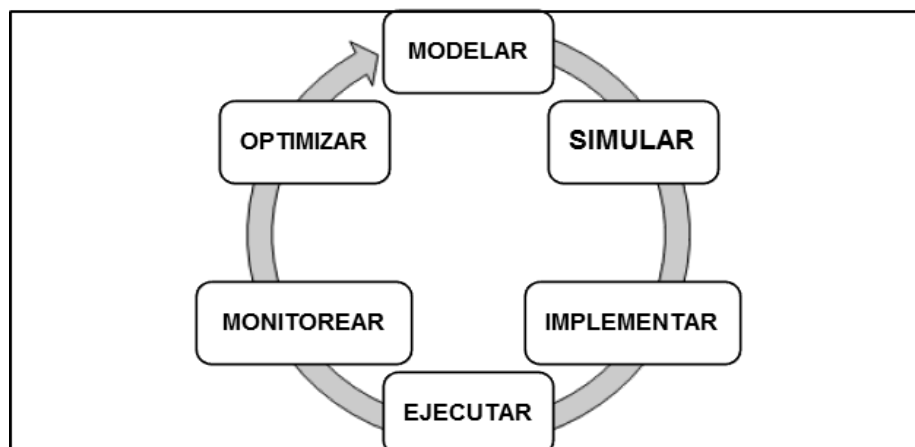
### **Business Process Management (BPM)**

Para definir BPM, resulta complejo por sus propiedades y beneficios que permite variedad y cantidad de prácticas.

País, (2013), define al BPM, como una metodología destinada a alinear los objetivos hacia mejorar procesos de negocio para una empresa, con el fin que alcanzar mejora en su productividad, así como su eficiencia y eficacia utilizando la gestión sistematizada para los procesos que necesiten su modelamiento, automatización, integración, monitorización y optimización en constancia.

### **Ciclo de vida**

Freund RueckerHitpass(2013), “Para un periodo en la vida de la herramienta BPM tiene seis momentos”.



*Figura 5.* Ciclode vida BPM, Fuente, FreundRuecker Hitpass, (2013). BPM versión 2.0.



## Modelamiento (Model)

Un analista para procesar el negocio, prepara procesos recientes, altera o retiene aquellos que aparecen, ideando el esquema con nivel superior de actividades que encuentran realizándose, así como la necesidad de requerimiento de recursos. Además, dentro de esta fase se hacen supuestos en relación a los tiempos y los costos que significa cada una de las tareas.

En la presente etapa se alcanza entender mejor el negocio, contando generalmente con la opción de mejora.

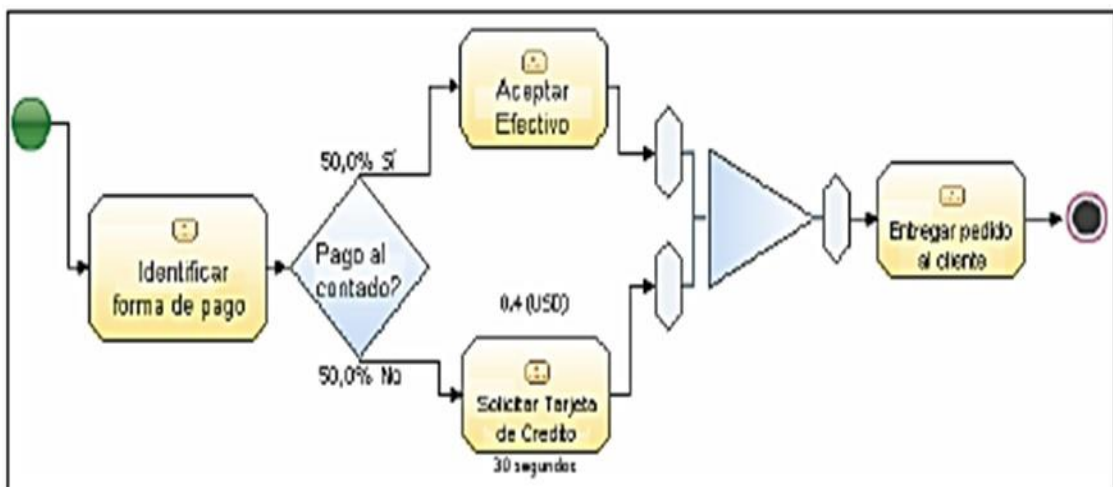


Figura 6. Modelamiento. Fuente: RueckerHitpass,(2013). BPM 2.0, Guía de Información con Manual Práctico. BernhardHitpass.

Cuando hablamos del modelamiento, no podemos dejar de lado el tema del modelamiento BPM:

## Business Process Modeling Notation (BPM)

Viene a ser el esquema procedente para modelamiento de los procesos del negocio, desarrollado plenamente por el BPMI (Business Process Modeling Initiative).

Su objetivo importante es alcanzar una notación posible de emplear, así como entenderse de parte de los involucrados en el negocio, partiendo de analistas los cuales preparan las primeras ideas de los procesos llegando así a los desarrolladores técnicos quienes finalmente se responsabilizan de la implementación tecnológica para la ejecución de tales procesos. (Freund & Hitpass, 2013).

Dentro de sus características el BPM brinda soporte en cuanto a generar formatos para los ejecutables BPEL.4WS. Asimismo, presenta el “conducto” generalizado que suplante la brecha que aparece en procesamiento del ejercicio en su ejecución para tales procesamientos.

Asimismo, precisa el BPD, se que fundamenta para esa herramienta del diagrama para flujos(flowcharting) por medio del cual se equilibra formatos gráficos para operar los procesos de negocio.

### Partes que componen un BPD

(BPM),“la estructura de diagramar los procesos en el negocio (BPD) es presentada como el conjunto de las partes gráficas.

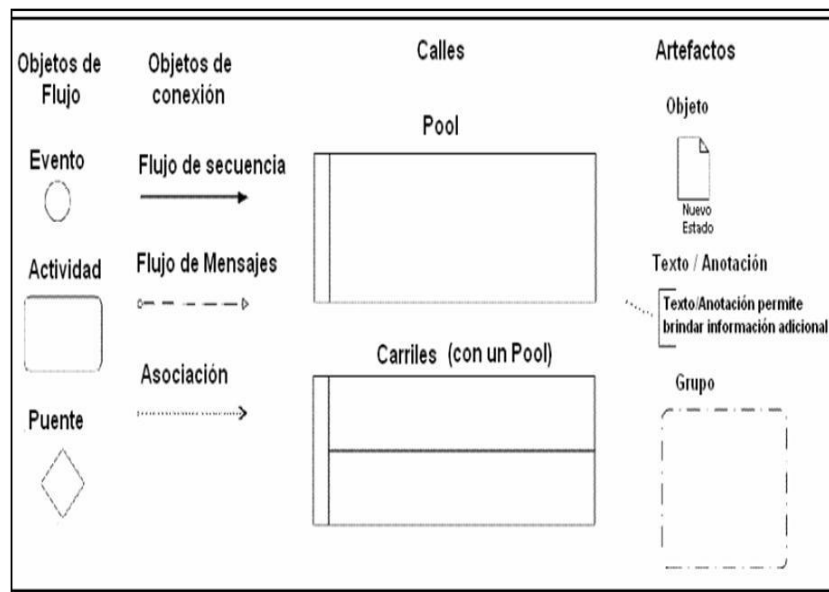
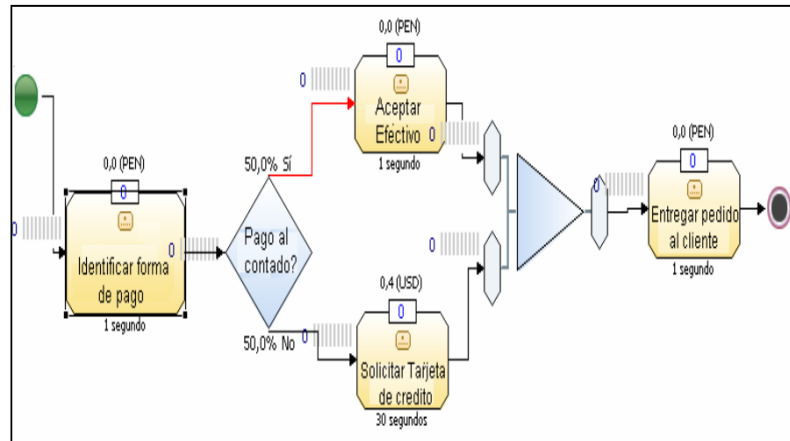


Figura 7. Ejemplo visual de elementos que tiene el BPM. Fuente: Freund Ruecker Hitpass,J.F. (2013). BPM 2,0 Manual Referencia y Guía Práctica.

### La Simulación

La anterior etapa correspondiente al formato de nivel superior, usado para supuestos escenarios con el propósito de poder determinar caminos críticos, así como la identificación de lo usualmente conocido como cuellos de botella. Teniendo esta data, resulta útil en el afinamiento del proceso previo a proceder a desplegarlo.



*Figura 8.* Ejemplo de Simular para un Etapa de efectivo. Fuente: Freund Ruecker, (2013). BPM 2,0 Manual de Referencia y Guía Práctica.

### **Implementar**

En la etapa presente, este proceso es de nivel superior se transforma al formato de proceso ejecutable. Documentándose dicho proceso y sea posible utilizarlo en adiestramiento además de próximos mantenimientos (Freund & Hitpass, 2013).

### **Ejecutar**

La presente fase corresponde a desplegar el proceso en un motor BPM que sirva en ejecutar el flujo de punto a punto esto es sistemas con las personas.

Freund & Hitpass, (2013), por medio de la obtención de información sobre ejecutar diariamente los procesos para que sea posible la identificación de probables ineficiencias de ellos para así alcanzar su optimización.

### **Monitorear**

Corresponde en esta fase supervisar los procesos de negocios que se encuentren ejecutándose con lo que se pueda identificar indicadores determinantes en el rendimiento, además de otras medidas. Para realizar esta etapa se cuenta con el apoyo de herramientas del Monitoreo de Actividades de Negocio, que se conocen además como BAM, de manera conjunta con el motor BPM (Freund & Hitpass 2013).

### **Optimizar**

Habiendo pasado por las diferentes etapas, como la anterior al monitorear por ciertos momentos, obteniendo métricas empleadas para optimizar el proceso. Es así que para su efectividad del proceso usando métricas, se puede tener información que permita simular en busca de crear el formato adecuado de ejecución óptima (Freund & Hitpass, 2013).

### 1.3. Enfoques conceptuales

**Diagrama de Flujo:** Es la forma gráfica de representar los procesos, valiéndose de representaciones que indique tal o cual proceso conteniendo una información precisa de esa fase. La representación física del flujo del proceso se une por medio de flechas para tener la idea el direccionamiento del flujo del proceso.

**Diagrama de proceso:** Esta representación va más allá en su significado ya que da indicaciones o procedimientos a seguir secuencialmente las actividades formadas en todo proceso según la naturaleza del mismo, conteniendo toda la data útil en su análisis.

**Eficiencia:** Se considera a la capacidad que se tiene con el fin de realizar bien las actividades, asimismo está comprendida por orientaciones, así como indicaciones que garanticen un producto final de calidad para cual trabajo.

**Mapa de procesos:** Es un esquema que representa los mayores procesos los cuales forman parte de la empresa, generalmente, en esta representación se clasifican a los procesos en base a su fin: estratégicos, operativos y de soporte.

**Proceso:** Diferentes tareas que se organizan con el propósito de alcanzar un objetivo.

**Proceso Crítico:** Este tipo de procesos influye directamente a los resultados logrados por la empresa, por lo que algún cambio de ellos afectará sobremanera en el servicio prestado al cliente externo.

**Sistema:** Está formado por todos aquellos de procesos afines en alcanzar el objetivo trazado.

### Registro de condena

Es la acción de la inscripción una condena consentida y ejecutoriada y/o rehabilitación, impuesta por un Juez Penal a través de una resolución, a una persona que cometió un delito. Esta decisión del magistrado se evidencia en el

registro de la inscripción y la rehabilitación de la condena, en la Oficina Registral de Condenas. (Artículo 332 y 339 del código procesal penal).

#### **1.4. Formular el caso**

*“Un problema correctamente planteado está parcialmente resuelto”. (Acroff, 1967)*

##### **El Problema general**

¿Cuál es su relación entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con el seguimiento del registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019?

##### **Problema Específico 1**

¿Cuál es su relación entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con su inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019?

##### **Problema Específico 2**

¿Cuáles la relación Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019?

#### **1.5. Justificación de la investigación**

##### **Teórico**

Permitirá contribuir a un valor teórico, pues Liñán (2019) respecto al modelo de Buenas Prácticas con enfoque BPM “(...) el formato integral para buenas prácticas bajo el BPM genera optimizar los procesos mediante un modelo integrado”, lo cual se complementa en el análisis de la eficiencia de la Gestión BPM, para realizar seguimiento del registro en la condena en los juzgados penales de Lima Norte. Esta investigación buscó, mediante la aplicación de la herramienta BPM, alcanzar ser eficiente en el seguimiento para registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, a fin de brindar el elevado rango en la seguridad para la data con el cumplimiento oportuno para su decisión del juez penal.

### **Justificación práctica**

Justificado porque utiliza una herramienta de Gestión de Proceso de Negocios (BPM) para alcanzar la eficiencia en el control de las inscripciones de las condenas, control de documentos, la valorización de la decisión del juez; así como en el proceso de rehabilitación del sentenciado, que ya cumplió su condena en los juzgados penales de Lima Norte.

### **Metodológica**

Justifica esta presente indagación por tener un procedimiento hipotético-deductivo para demostrar la correlación entre la Gestión de Procesos de Negocio BPM y el seguimiento de registro para la condena. Considerando en esta herramienta BPM que su aplicación se relaciona con los procesos de inscripción y rehabilitación en la CSJLN específicamente juzgados en lo penal, como órganos jurisdiccionales responsables, además por tener actividades no homogéneas, diferencias topológicas y la existencia de inscripciones y rehabilitación de condenas pendientes desde el año 2017.

### **Justificación Institucional**

Esta investigación está alineada con los objetivos estratégicos del Poder Judicial descritos en su Plan Estratégico 2019-2021, como el tener forma de acceder al ente justiciable a esa localidad, solucionando de forma sumaria toda acción judicial para beneficiar al litigante, generando la estandarización en los criterios relativos a la jurisprudencia para los autos emitidos, con lo cual se obtenga seguridad de criterio al momento de emitir resoluciones que impactan en los justiciables, fortificando su imagen como institución y poder del Estado PJ e incrementar la gestión interna de riesgo de desastres Las instancias judiciales en lo penal de esta CSJL Norte, para su cumplimiento de este Plan de gestión institucional pretende brindar un alto nivel de calidad de servicio con la implementación del modelo BPM propuesta como una solución eficiente para el manejo de los procesos en el seguimiento y registro de la condena, como la inscripción y rehabilitación.

## **1.6 Objetivo.**

### **General**

Determinar su relación entre la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con seguimiento del registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.

### **Objetivo Especifico1**

Determinar su relación entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con inscripción de la condena en juzgados penales en Lima Norte, 2019.

### **Objetivo Especifico2**

Determinar su relación entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.

## **1.7 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con seguimiento del registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.

### **Hipótesis Específica1**

Existe una relación entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con la inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.

### **Hipótesis Específica2**

Existe relación directa de Gestión de Proceso de Negocios (BPM) con su rehabilitación en la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.

## **II.MÉTODO**



## **2.1. Diseño de investigación**

En el diseño de investigación considerando a Hernández, (2010) experimental, sub no experimental, señalan, que: para el diseño de esta investigación realizarse la observación de todo cambio en su momento de naturaleza y así luego examinarlos” (p.149).

Soto, (2015), explica, se está considerando investigación de tipo no experimental debido por no haberse realizado algún experimento, sin emplearse algún trato o procedimiento, vale prescribir, no hubo manoseo en las variables captándose en la forma original las actividades o rarezas; entiéndase su forma naturalmente. (p. 67).

### **2.1.1 Fases para procesar la indagación**

#### **2.1.2 Enfoque**

Para Gómez (2006:121) indica tomando en cuenta la óptica cuantitativa, recoger información resulta semejante a medición.

La presente tesis se centra en un enfoque cuantitativo pues se busca optimizar la capacidad de carga del muestreo, que se pretende lograr a través de la recolección de datos, el cual nos permitirá hacer un estudio minucioso que sirva para poder medir sus variables con tal data cuantificable.

#### **2.1.3 Método**

Aplicamos la metodología hipotética deductiva porque sería la fase inicial de inferir deductivamente que permita llegar a concluir desde las a partir hipótesis planteadas.

Así también, Bernal (2006) señala en cuanto a dicha metodología que viene a ser: "Aquella forma partiendo de afirmaciones presentadas como las hipótesis, a fin de rechazar o tener por aceptadas las hipótesis con las cuales se puede llegar a obtener toda conclusión corroborable con la realidad " (p 56).

Asimismo, observacional, Hernández et al (2010) manifiestan, que: para esbozos de investigar de forma transaccional se procede a compendiar data en determinado estado de solo un tiempo, la idea es para referir variables después examinar la ocurrencia y su relación para un determinado instante. Podríamos decir que resulta como captar mediante una imagen el momento en que ocurren los hechos. (p.151)

### **2.1.4 Tipo de investigación**

El tipo es Básico.

Para Valderrama (2013), define, como: “El estudio que no busca la salida a un problema práctico si no aportar conocimiento, otras denominaciones son fundamental o pura, su fin es recopilar información que el investigador ve en la realidad, encaminado al hallazgo de nociones y códigos” (p. 164).

Sánchez y Reyes (2006,) conceptualiza, como: “Se encamina a encontrar conocimientos nuevos, su mira es recolectar toda data que sea real y fortalecer su discernimiento, se le llama también pura o fundamental” (p.36).

### **2.1.5 Rango de la indagación**

Analíticos; Alvarado, (et al.)[1994, p.84], señala que estos saberes explicativas investigan encontrar respuestas a qué explica la presentación de tal o cual rareza, su procedencia u origen, presentación de peligros que asocie y por ende que vendría consecuentemente (...) esperando encontrar y determinar la interrelación entre las variables de investigación”

## **2.2 Variables y operacionalizar**

### **Variables**

Variable1: Proceso de negocio (BPM)

Variable2: Seguimiento del registro de la condena

### **Operacionalizar las variables**

“Este proceso consiste en trasladar la variable en el rango indeterminado hacia un lado preciso o determinado, la funcionalidad se da para especificar de manera óptima el alcance logrado por esta para un estudio determinado. Para ello las variables deben ser susceptibles de mediciones, lográndose esto con que éstas se deben descomponer, siendo más determinadas que vienen a ser las dimensiones, asimismo, para que aquellas puedan ser posible interpretar aparecen los indicadores”, (Calderón y Alzamora, 2010, 32 p.).

Tabla 1.

*Operacionalización variable Gestión del Proceso de negocio (BPM)*

Dimensiones	Indicadores	No. ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Modelo del proceso	Diagrama de procesos	1-2	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Eficiente (74-100) Poco eficiente (47-73) Ineficiente (12 – 46)
	Casos de uso	3		
	Modelamiento	4-6		
Eficiencia	Impacto del servicio	7		
	Características del servicio	8		
	Mejora continua	9-10		
Efectividad	Control de tiempo	11		
	Reducción de costos	12		

Fuente: País (2013)

Tabla 2.

*Operacionalización variable Seguimiento del Registro de la condena*

Dimensiones	Indicadores	No. ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Inscripción	Inscripciones solicitadas	1-2	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Alto (70-95) Medio (44-69) Bajo (12 – 43)
	Inscripciones registradas	3		
	Inscripción de la condena devueltas	4-6		
Rehabilitación	Rehabilitaciones tramitadas	7-8		
	Rehabilitaciones registradas	9		
	Anulación del registro de la condena	10		
	Rehabilitación de condena devueltas	11-12		

Fuente: Código procesal penal peruano (artículos 332 y 339)

## 2.3 Población

### 2.3.1. Población

“La población es el conjunto de elementos que son tema de estudio; desde el punto de vista estadístico”, (Borja S., 2012 pág. 30).

La población está dada por 66 jueces de los juzgados penales de la Corte Superior de Justicia Poder Judicial Lima Norte.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la Encuesta.

Vinuesa (2005) la define, como:

La encuesta es un procedimiento estadístico que permite captar la opinión de una sociedad o de un grupo social para determinar el sentido y la intensidad de las

corrientes de opinión mayoritarias. Captan tanto situaciones y hechos como opiniones, y este doble aspecto no debe perderse de vista. (p.177).

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

El Instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario con escala de tipo Likert modificado, como: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo.

García (2006) lo define, como: “Conjunto ordenado de preguntas en un lenguaje comprensible y natural, que puede o no necesitar la guía de un encuestador se responden normalmente por escrito” (p.29).

### **Validez**

Valarino et al. (2015), sostiene que:

“Al referirnos a la validez se considera un grado determinado de seguridad, la medición deba ser específicamente la solicitada, empleando habilidades de medición de la anomalía supuestamente para medir en su defecto el observador catalogue el comportamiento de clase con determinado grado veraz” (p.227).

### **Validez de contenido**

Hernández, et al (2010) manifiesta, que: “Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.180).

Para la construcción del instrumento se reflexionó sobre lo definido en el fundamento teórico para así establecer el sistema de evaluación basado al objeto de la investigación para su medición, logrando calcular lo que realmente se indicaba en la investigación.

### **Fiabilidad del instrumento**

Nivel con que la herramienta o instrumento genera efectos consistentes. El coeficiente de Alfa de Cronbach es el criterio con el que se determina la confiabilidad del instrumento, el cual requiere una sola valoración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Hernández, et al (2010).

Tabla 3.

*Valores de Alfa de Cronbach*

Rango	Comentario
De -0.01 a 0 De 0,01 a 0,49	No es Confiable baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015). La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos.

### Fiabilidad matriz de datos

La prueba de fiabilidad fue compuesta con 66 copartícipes.

Tabla 4

*Resumen de procesamiento de casos.*

		Gestión del proceso de negocio (BPM)	%	Seguimiento del registro de la condena	%
Casos	Válido	12	100,0	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0	0	,0
	Total	12	100,0	12	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico en SPSS 25.

Tabla 5

*Estadísticas de fiabilidad.*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de Proceso de Negocio	,883	12
Seguimiento del Registro de la Condena	,885	12

Fuente: Procesamiento estadístico en SPSS 25.

De la tabla 3 y 5, se concluye que las 12 preguntas del instrumento correspondiente a la variable: Gestión de Proceso de Negocio (BPM) cuenta con una fuerte confiabilidad (0.76– 0.89). Asimismo, se determina que el instrumento para Seguimiento del Registro de la Condena es fuertemente fiable (0.76 – 0.89). Por lo tanto, ambos instrumentos son aplicables a la muestra del presente estudio.

## **2.5 Procedimiento**

### **Ficha técnica del instrumento 1**

Nombre del Instrumento 1: Cuestionario para medir la Gestión de Proceso de Negocio

Autor y año: Abraham Torres Llanos, 2019

Universo de estudio: Consta de 12 interrogantes.

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 66

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: 25 de abril de 2019

Escala de medición:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indeciso

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

### **Ficha técnica del instrumento 2**

Nombre del Instrumento 2: Cuestionario para medir el Seguimiento del Registro de la  
Condena

Autor y año: Abraham Torres Llanos, 2019

Universo de estudio: Consta de 12 interrogantes.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tamaño muestral: 66

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: 25 de abril de 2019

Escala de medición:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indeciso

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Tiempo utilizado: 10 min.

## 2.6 Método de análisis de datos

Para la presente investigación se empleará el software SPSS 25, en base al instrumento aplicado.

### Estadística descriptiva

Se realizó la observación estadística de la colección de datos obtenidas con el instrumento con lo que se alimentó las tablas de frecuencias y porcentajes con sus respectivos gráficos expresados en porcentajes, utilizando SPSS 25 posteriormente se realizó análisis interpretativo de los resultados.

### Estadística Inferencial

Aplicamos la prueba de coeficiente de correlación para determinar si existe correlación (asociación o interdependencia) entre las dos variables con la “prueba de Rho de Spearman”.

Tabla 6

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.*

Valores	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación Prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación Baja
De 0.41 a 0.70	Correlación Moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación Alta
De 0.91 a 1	Correlación Muy Alta

Fuente: Bisquerra (2009). Metodología de la Investigación Educativa.

Decisión para la prueba de hipótesis:

i) Si  $\text{sig (bilateral)} < 0,05$  se rechaza  $H_0$  (hipótesis nula) ii) Si  $\text{sig (bilateral)} > 0,05$  no se rechaza  $H_0$  (hipótesis nula)

## 2.7 Aspectos éticos

El responsable de la presente investigación cumple con presentar un contenido veraz, con la muestra al final de los resultados. Considerando las normas aplicables para la redacción del marco teórico se cita adecuadamente a los aportes de los investigadores citados.

### **III. RESULTADOS**



### 3.1 Resultados descriptivos de la variable Gestión de Procesos de Negocio (BPM)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Gestión de Procesos de Negocio (BPM) a los jueces de los Juzgados Penales de Lima Norte.

Tabla 7

*Criterios de aplicación del cuestionario sobre Gestión de Procesos de Negocio (BPM).*

Dimensiones	# de ítems	Peso %	en Opciones de respuestas
			1 = Totalmente en desacuerdo
Modelo del Proceso	6	34	2 = En desacuerdo
Eficiencia	4	33	3 = Indeciso
Efectividad	2	33	4 = De acuerdo
			5 = Totalmente de acuerdo
Total	12	100	5

Rangos para las categorías para medir la variable Gestión de Procesos de Negocio:

Eficiente [74– 100]

Poco Eficiente [47– 73]

Ineficiente [20 – 46]

Tabla 8

*Gestión de Procesos de Negocio (BPM).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	16	24,2	24,2	24,2
	Eficiente	50	75,8	75,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Gestión de Procesos de Negocio (BPM).

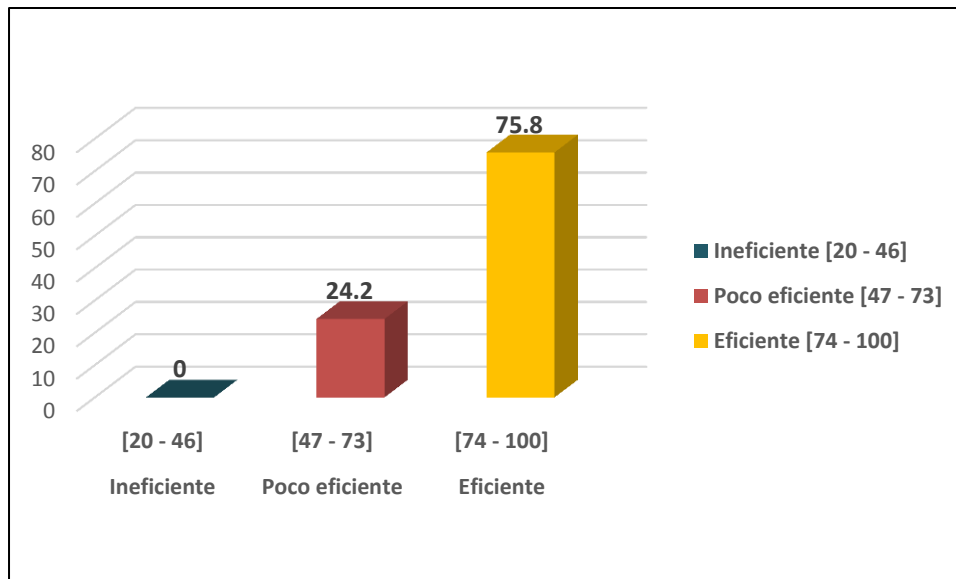


Figura 9. Gestión de Procesos de Negocio (BPM).

### Interpretación:

De lo observado en la tabla 8 y figura 9; La base de datos no presenta para esta variable ningún valor perdido, de forma que las 66 observaciones son todas válidas. La tabla refleja que 16 jueces que equivalen el 24,2.0% de la muestra de estudio perciben que la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) es Poco Eficiente; 50 jueces que equivalen al 75,8% de la muestra de estudio perciben que la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) es Eficiente.

### 3.1.1 Resultados descriptivos de la Dimensión Modelo del Proceso de Gestión de Procesos del Negocio (BPM)

Tabla 9

*Dimensión Modelo del Proceso.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	23	34,8	34,8	34,8
	Eficiente	43	65,2	65,2	100,0
Total		66	100,0	100,0	

*Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Gestión del Proceso del Negocio (BPM).*

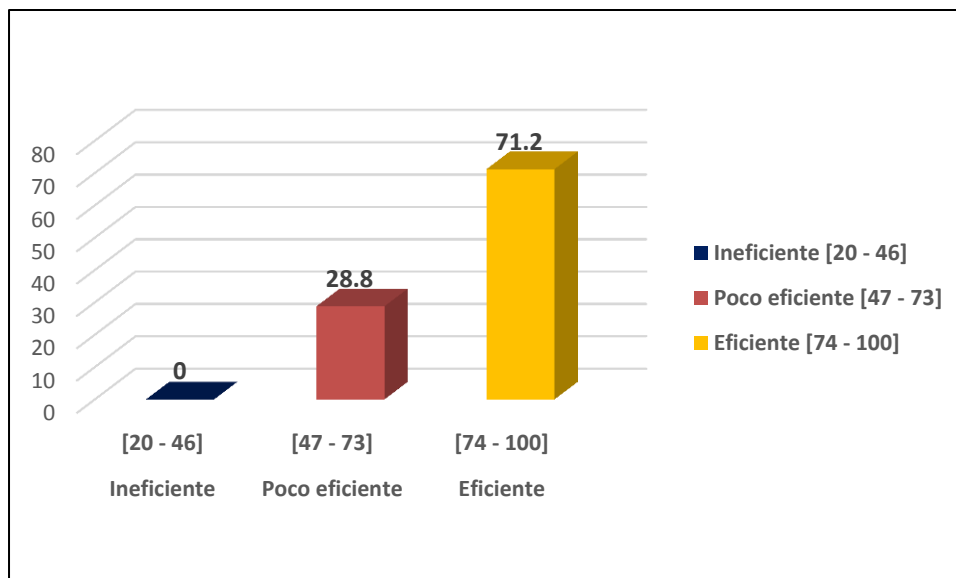


Figura 10. Modelo del Proceso de Gestión del Proceso de Negocio (BPM).

### Interpretación:

De lo observado en la tabla 9 y figura 10; la base de datos no presenta para esta variable ningún valor perdido, de forma que las 66 observaciones son todas válidas. La tabla refleja que 23 jueces que equivalen el 34,8% de la muestra de estudio perciben que el Modelo del Proceso de Gestión del Proceso de Negocio (BPM) es Poco Eficiente; 43 jueces que equivalen al 65,2% de la muestra de estudio percibe que el Modelo del Proceso de Gestión del Proceso de Negocio (BPM) es Eficiente.

### 3.1.2 Resultados descriptivos de la Dimensión Eficiencia de Gestión del Proceso de Negocio (BPM)

Tabla 10

*Dimensión eficiencia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	16	24,2	24,2	24,2
	Eficiente	50	75,8	75,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Gestión del Proceso del Negocio (BPM).

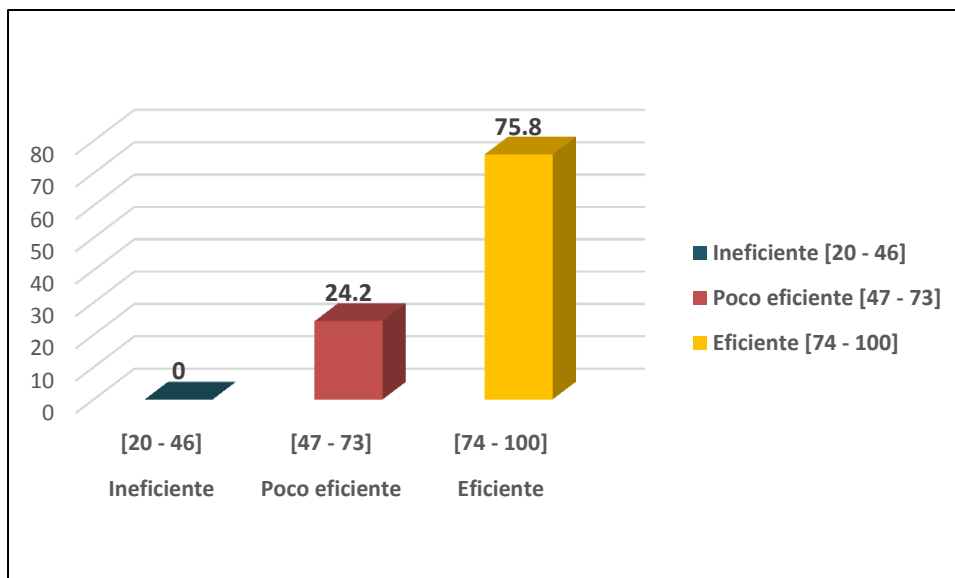


Figura 11. Eficiencia de la Gestión del Proceso de Negocio (BPM).

### Interpretación:

De lo observado en la tabla 10 y figura 11; la base de datos no presenta para esta variable ningún valor perdido, de forma que las 66 observaciones son todas válidas. La tabla refleja que 16 jueces que equivalen el 24,2% de la muestra de estudio perciben que la Eficiencia de la Gestión del Proceso de Negocio (BPM) es Poco Eficiente; 50 jueces que equivalen al 75.8% de la muestra de estudio percibe que la Eficiencia de la Gestión del Proceso de Negocio (BPM) es Eficiente.

### 3.1.3 Resultados descriptivos de la Dimensión Efectividad de Gestión del Proceso de Negocio (BPM)

Tabla 11.

*Dimensión efectividad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco eficiente	19	28,8	28,8	28,8
	Eficiente	47	71,2	71,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Gestión del Proceso del Negocio (BPM).

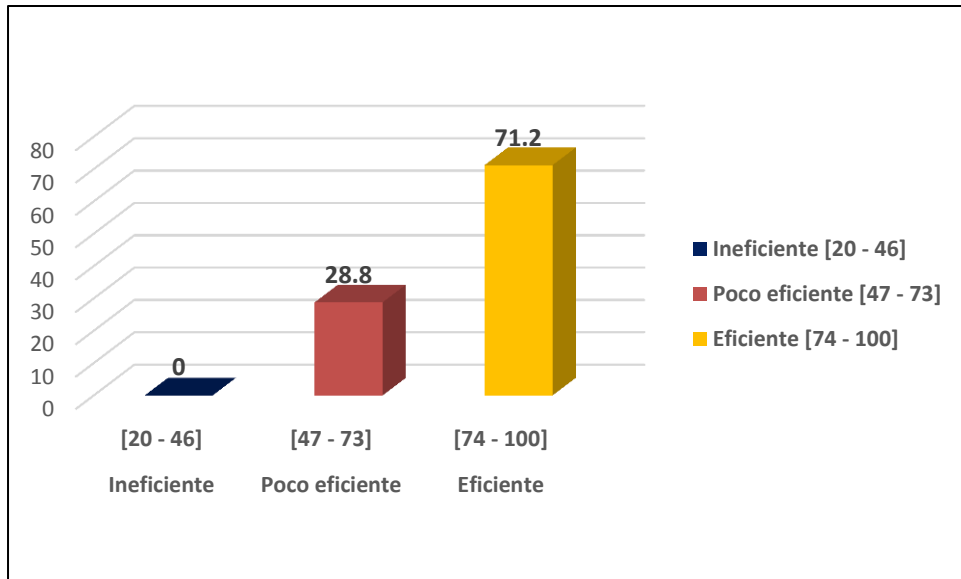


Figura 12. Efectividad de la Gestión del Proceso de Negocio (BPM).

**Interpretación:**

De lo observado en la tabla 11 y figura 12; la base de datos no presenta para esta variable ningún valor perdido, de forma que las 66 observaciones son todas válidas. La tabla refleja que 19 jueces que equivalen el 28.8% de la muestra de estudio perciben que la Efectividad de la Gestión del Proceso de Negocio (BPM), es Poco Eficiente; 47 jueces que equivalen al 71.2% de la muestra de estudio percibe que la Efectividad de la Gestión del Proceso de Negocio (BPM), es Eficiente.

**3.2 Resultados descriptivos de la variable Seguimiento del Registro de la Condena**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Seguimiento del Registro de la Condena a los jueces de los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

Tabla 12

*Criterios de aplicación del cuestionario sobre Seguimiento del Registro de la Condena.*

<b>Dimensiones</b>	<b># de ítems</b>	<b>Peso %</b>	<b>Opciones de respuestas</b>
Inscripción	6	50	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo
Rehabilitación	6	50	3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>5</b>

Rangos para las categorías para medir la variable Seguimiento del Registro de la Condena:

Alto [70– 95]            Medio [44– 69]            Bajo [19 – 43]

Tabla 13

*Seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	19,7	19,7	19,7
	Alto	53	80,3	80,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

*Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Seguimiento del Registro de la Condena.*

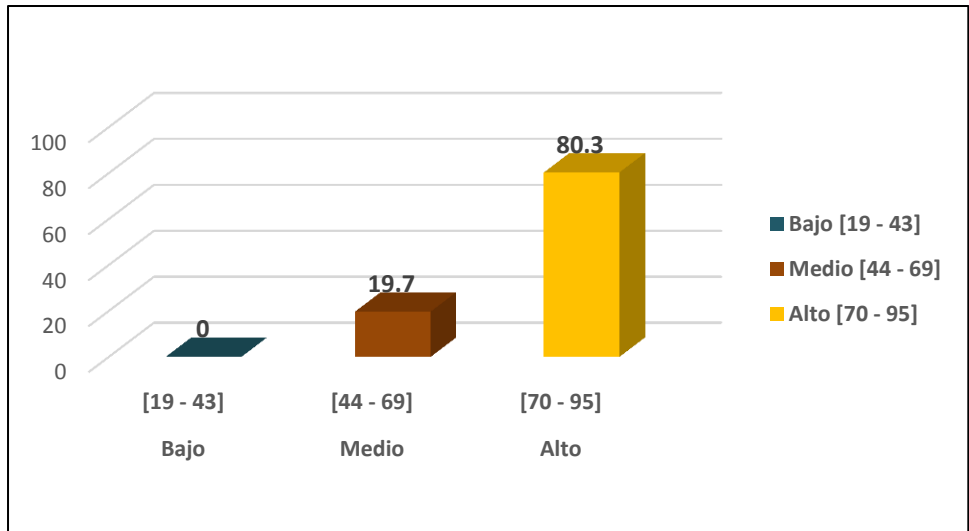


Figura 13. Seguimiento del Registro de la Condena.

**Interpretación:**

De lo observado en la tabla 13 y figura 13; la base de datos no presenta para esta variable ningún valor perdido, de forma que las 66 observaciones son todas válidas. La tabla refleja que 13 jueces que equivalen el 19,7% de la muestra de estudio perciben que el Seguimiento del Registro de la Condena, es de nivel medio; 53 jueces que equivalen al 80,3% de la muestra de estudio percibe que el Seguimiento del Registro de la Condena, es de nivel alto.

**3.2.1 Resultados descriptivos de la Dimensión Inscripción de la condena**

Tabla 14.

*Dimensión Inscripción.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	19,7	19,7	19,7
	Alto	53	80,3	80,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Seguimiento del Registro de la Condena.

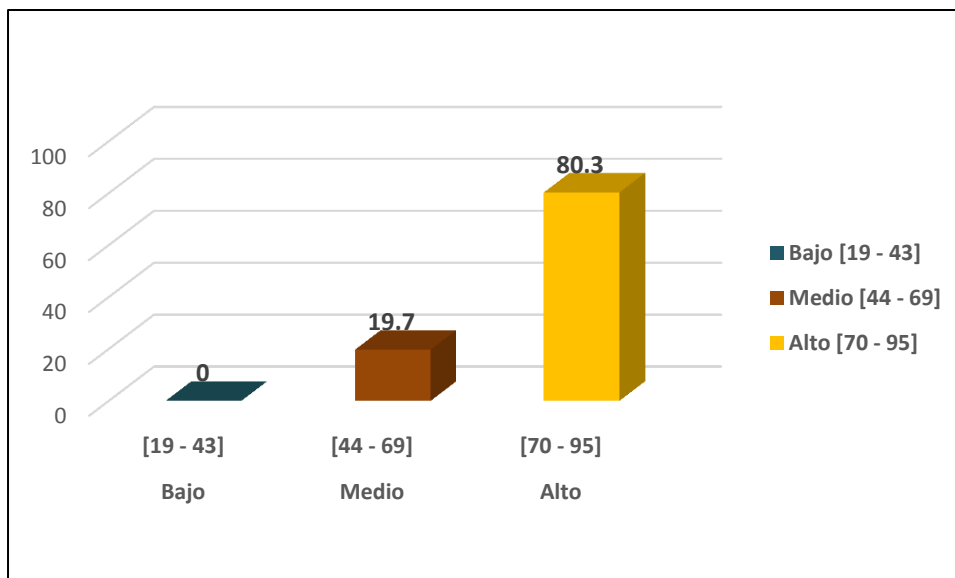


Figura 14. Inscripción de la Condena.

### Interpretación:

De lo observado en la tabla 14 y figura 14; la base de datos no presenta para esta variable ningún valor perdido, de forma que las 66 observaciones son todas válidas. La tabla refleja que 13 jueces que equivalen el 19,7% de la muestra de estudio perciben que la Inscripción de la Condena, es de nivel medio; 53 jueces que equivalen al 80,3% de la muestra de estudio percibe que la Inscripción de la Condena, es de nivel alto.

### 3.2.2 Resultados descriptivos de la Dimensión Rehabilitación de la Condena

Tabla 15

*Dimensión Rehabilitación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	19	28,8	28,8	28,8
	Alto	47	71,2	71,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

*Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre Seguimiento del Registro de la Condena.*



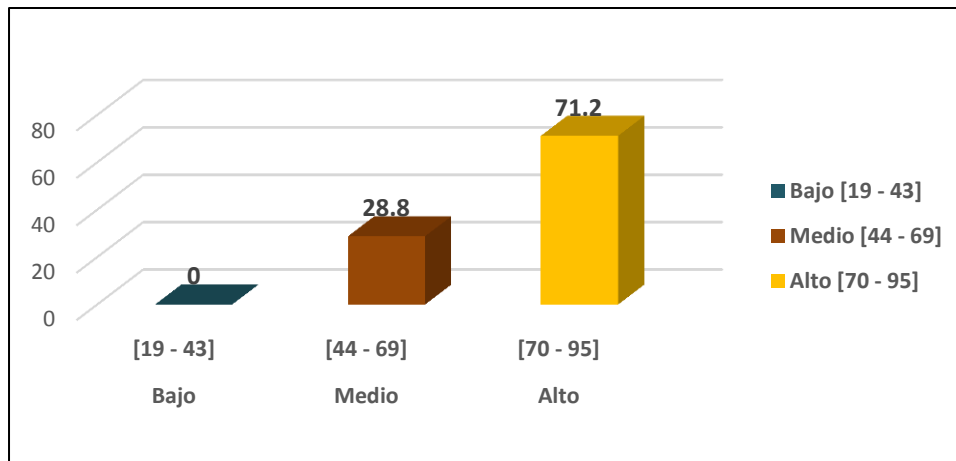


Figura 15. Rehabilitación de la Condena.

**Interpretación:**

De lo observado en la tabla 15 y figura 15; La base de datos no presenta para esta variable ningún valor perdido, de forma que las 66 observaciones son todas válidas. La tabla refleja que 19 jueces que equivalen el 28,8% de la muestra de estudio perciben que el registro de la Rehabilitación de la Condena, es de nivel medio; 47 jueces que equivalen al 71,2% de la muestra de estudio percibe que el registro de la Rehabilitación de la Condena, es de nivel alto.

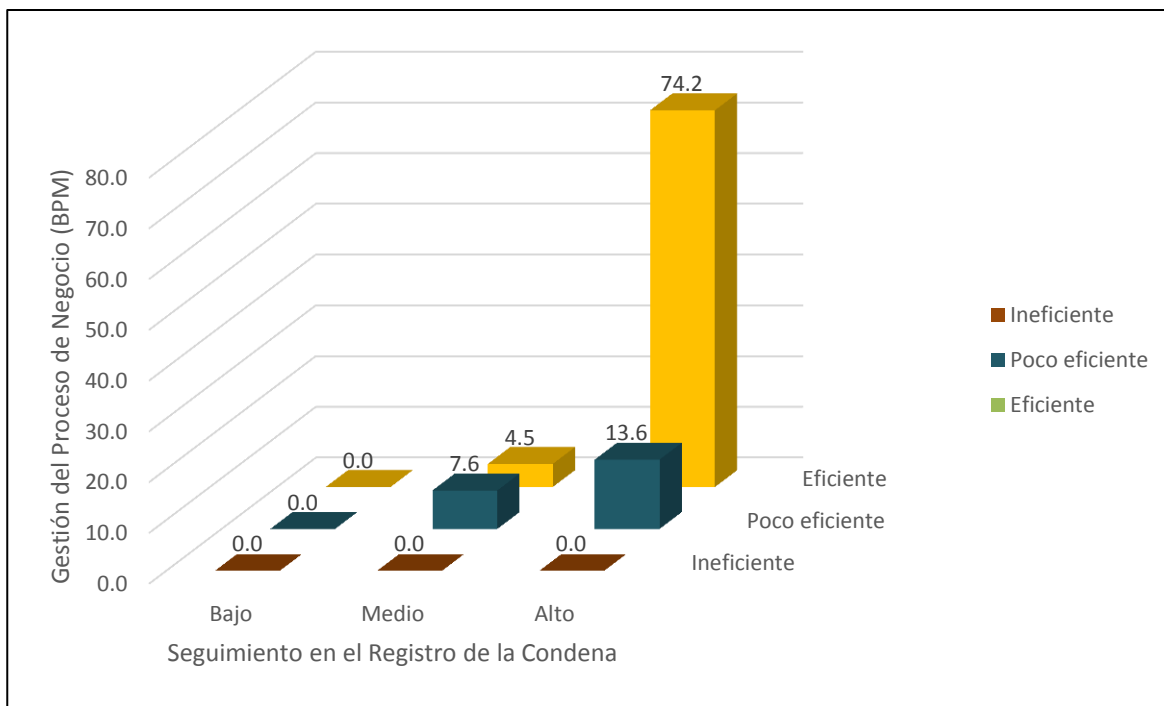
**3.2.3 Resultados descriptivos de las variables Gestión del Proceso del Negocio (BPM) y Seguimiento en el Registro de la Condena de los Juzgados Penales de Lima Norte 2019.**

Tabla 16

*Gestión del Proceso de Negocio (BPM) \* Seguimiento en el Registro de la Condena.*

		Seguimiento		Total	
		Medio	Alto		
Gestión del Proceso de Negocio	Poco eficiente	Recuento	5	9	14
		% dentro de Gestión del Proceso de Negocio	7,6%	13,6%	21,2%
	Eficiente	Recuento	3	49	52
		% dentro de Gestión del Proceso de Negocio	4,5%	74,2%	78,8%
Total		Recuento	8	58	66
		% dentro de Gestión del Proceso de Negocio	12,1%	87,9%	100,0%
		% del total	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Gestión del Proceso del Negocio (BPM) y Seguimiento en el Registro de la Condena.



*Figura 16.* Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y el Seguimiento del Registro de la Condena.

Como se observa en la tabla 16 y la figura 16; el 7,76% de los jueces perciben que, la Gestión del Proceso de Negocio (BPM) está en el nivel poco eficiente y corresponde al nivel medio de Seguimiento en el Registro de la Condena. El 74,2% de los jueces perciben que, la Gestión del Proceso de Negocio (BPM) está en el nivel eficiente y corresponde al nivel alto de Seguimiento en el Registro de la Condena. El 4,5% de los jueces perciben que, la Gestión del Proceso de Negocio (BPM) está en el nivel eficiente y corresponde a nivel medio de Seguimiento en el Registro de la Condena.

### 3.3 Resultados inferenciales

Se aplicó la prueba de correlación de Spearman (prueba no paramétrica), para establecer la correlación (la asociación o interdependencia) entre las dos variables.

#### 3.3.1 Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una relación directa entre Gestión de Procesos de Negocios (BPM) y el Seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

Ha: Existe una relación directa entre Gestión de Procesos de Negocios (BPM) y el Seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

Tabla 17

*Correlación Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y el Seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.*

**Correlaciones**

		BPM	Seguimiento del Registro de la Condena
Rho de Spearman	BPM	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	66
	Seguimiento	Coeficiente de correlación	,465**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

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

El resultado sig (bilateral) es de 0,000 o 0,00% el cual es menor a 0,01 o 1% y se obtiene un coeficiente de correlación de 0.465, lo cual indica que existe relación entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada (0.41 – 0.70). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que, Existe relación directa entre Gestión de Procesos BPM y el Seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

**3.3.2 Prueba de hipótesis específicas**

**Prueba de hipótesis específica 1**

Ho: No existe una relación directa entre la Gestión de Procesos de Negocios (BPM) y la Inscripción de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

Ha: Existe una relación directa entre la Gestión de Procesos de Negocios (BPM) y la Inscripción de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

Tabla 18

*Gestión de Procesos de Negocios (BPM) y la Inscripción de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.*

**Correlaciones**

		BPM	Inscripción de la Condena
Rho de Spearman	BPM	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,550**
		N	,000
Inscripción	n	Coeficiente de correlación	,550**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

El resultado sig (bilateral) es de 0,000 o 0,00% el cual es menor a 0,01 o 1% y se obtiene un coeficiente de correlación de 0.550, lo cual indica que existe relación entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada (0.41 – 0.70). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que, Existe relación directa entre la Gestión de Procesos de Negocio y la Inscripción de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

**Prueba de hipótesis específica 2**

Ho: No existe una relación directa entre la Gestión de Procesos de Negocios (BPM) y la Rehabilitación de la Condena en los Juzgados Penales Lima Norte, 2019.

Ha: Existe una relación directa entre la Gestión de Procesos de Negocios (BPM) y la Rehabilitación de la Condena en los Juzgados Penales Lima Norte, 2019.

Tabla 19.

*Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y la Rehabilitación de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.*

**Correlaciones**

			BPM	Rehabilitación de la Condena
Rho de Spearman	BPM	Coeficiente de correlación	1,000	,287*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	66	66
	Rehabilitación	Coeficiente de correlación	,287*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	66	66

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El resultado sig (bilateral) es de 0,020 o 0,20% el cual es menor a 0,05 o 5% y se obtiene un coeficiente de correlación de 0.287, lo cual indica que existe relación entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación baja (0.21 – 0.40). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que, Existe relación directa entre la Gestión de Procesos de Negocio y la Rehabilitación de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019.

## **IV. DISCUSIÓN**

Mediante esta tesis se buscó analizar la relación directa entre la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y el seguimiento del registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, en base a la obtención de resultados en esta investigación se pudo establecer la interrelación entre las variables Gestión del Proceso de Negocio (BPM) y Seguimiento del Registro de la Condena de  $r = 0,465$ , es decir un eficiente rango de Gestión del Proceso de Negocio correspondiéndole el nivel medio de Seguimiento del Registro de la Condena.

Dichos resultados coinciden con otras investigaciones realizadas citadas para la presente indagación tal es para Liñán (2019), concluyendo que, el modelo integrado con enfoque BPM en la mejora de la gestión de RSC de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima, ha sido desarrollado satisfactoriamente, alcanzando a optimizar la gestión de responsabilidad social colectivo, mediante el modelo integrado de buenas prácticas empresariales, el cual contribuye en la estrategia competitiva para estas instituciones, debido que el método permite gestionar bajo el apoyo de la metodología BPM.

Asimismo, Contreras (2018), concluyó que la propuesta basada en BPM coadyuvó a analizar, rediseñar y mejorar el proceso de ventas, también repercutió sobre el recurso humano participante en este proceso para ventas, optimizó las actividades manuales que realizaba el personal de la empresa, logrando reducir los tiempos de cada una de estas actividades, asimismo aumentó la satisfacción del cliente, minimizando los tiempos del proceso y reduciendo los costos del personal que participan en este proceso de ventas.

Además, Bustillos y Jáuregui (2018), concluyó que se alcanzó definir cercanamente los procesos realizados para las entidades para lograr dar valor de los materiales que ingresan convirtiéndolos finalmente en productos de salida, que el propósito de logra la satisfacción en sus requerimientos para nuestro cliente objetivo. Determinando que la herramienta BPM se presenta como un formato para gestionar ayudando en la estructura, control y diseño en los procesos que abarca la institución para sus diferentes unidades; consecuentemente, se identifica en la distribución como el proceso que genera valor involucrado.

En cuanto a la hipótesis específica No. 1, se señala que existe relación directa entre la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y la inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte. Con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,550 se valida la hipótesis, a un eficiente nivel de la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) le corresponde un nivel moderado de la inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte.

Es así que encontramos coincidencia con la investigación de Salazar (2016) en su investigación sobre Implementación de una solución BPM para agilizar los procesos del área de abastecimiento en la Municipalidad de Chiclayo, llegó a concluir que se incrementó el número de reportes del proceso de abastecimiento, ya que anteriormente no contaban con ningún reporte, aplicando la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) ahora cuentan con 4 reportes que les permite medir el progreso de los pedidos y el rendimiento de los encargados de gestionar las solicitudes de pedidos. Se incrementó al 80.7% el nivel de satisfacción del personal encuestado, debido a la implementación de una solución BPM sobre el proceso de abastecimiento, ya que anteriormente menos del 27% del personal se encontraba satisfecho, ahora con el apoyo del sistema se identifica que su nivel de satisfacción se ha incrementado.

De la misma manera, Alcívar (2018) en su investigación sobre Implementación del proceso de recepción y atención a requerimientos de clientes a través del sistema de gestión de proceso e indicadores sobre la plataforma BPM – AFLOW, caso práctico aplicado para la empresa Altura S.A., en base a sus resultados obtenidos pudo concluir que, con la implantación de procesos, se pudo regular su correcta administración, enfatizando en el control como parte fundamental de cualquier organización, logrando que el cliente se sienta respaldado en cada momento afianzando la calidad de productos o servicios que se prestan como solución de negocios tecnológicos a las organizaciones.

En cuanto a la hipótesis específica No. 2, se señala que existe relación directa entre la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y el registro de la rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte. Con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,287 se valida la hipótesis, a un eficiente nivel de la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) le corresponde un nivel bajo, la rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte; a un ineficiente nivel de la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) le corresponde un nivel bajo, la rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte.



Encontramos coincidencia con la investigación de Maldonado (2016) en su investigación sobre el Seguimiento de solicitudes estudiantiles en la Facultad de Ingeniería mediante un gestor de Procesos de Negocio (BPM), su conclusión más importante fue haber logrado entregar una plataforma para la gestión de los procesos, a su vez que se la pueda dar un seguimiento y poder implementar nuevos procesos que ayuden a organizar las tareas en la parte administrativa de la Facultad de Ingeniería y se refleje que ha mejorado los tiempos para dar una resolución a cada uno de las solicitudes recibidas, identificando los procesos a implementar, comprendiendo una metodología para el análisis y diseño de los procesos.

Asimismo, Hernández (2015) en su investigación doctoral sobre un Modelo para planificar e implantar la BPM en la administración pública: estudio del caso en la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en base a sus resultados llegó a la conclusión que mediante el modelo propuesto de solución se protocolizó y documentó, y experimentó adaptaciones periódicas sobre la base de las evaluaciones propias del periodo de ciclo del sistema de planificación. Las evaluaciones respondieron a los elementos BPM, permitiendo identificar las adaptaciones que deben hacerse en los componentes del MPI-BPM-AP general, encontrando el valor específico de las metas. Finalmente, los resultados de las pruebas mostraron a los grupos de interés como requisito previo a la aprobación directiva del MPI-BPM-AP específico. Este elemento adaptador apoyado en el método de investigación de la observación directa.

## **V. CONCLUSIONES**

La presente investigación en base a la propuesta tecnológica de la Gestión de Proceso de Negocios BPM, y con la información obtenida podemos llegar a las conclusiones:

**Primero:** Se determina la relación entre la Gestión de Proceso de Negocios BPM y el seguimiento del registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte habiéndose obtenido un p - valor (\*\* $p < 0.01$ ), es decir hay una correlación altamente significativa, es más, se calculó el índice correlacional en 0.465, el cual significa tener rango moderado de interrelación, lo cual confirma la hipótesis general.

**Segundo:** Se determina su interrelación directa entre Gestión de Proceso de Negocios BPM con su registro de inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, habiéndose obtenido un p - valor (\*\* $p < 0.01$ ), es decir hay una correlación altamente significativa, es más, se calculó el coeficiente para correlacionar en 0.550, viniendo a representa en rango moderado de correlación, lo cual confirma esta primera hipótesis específica.

**Tercero:** Se determina su relación entre la Gestión de Proceso de Negocios BPM con el registro de la rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, habiéndose obtenido un p - valor ( $p < 0.05$ ), es decir hay una correlación significativa, es más, se calculó el indicador correlacional en 0.287, representando un rango bajo para la correlación, estableciéndose firmemente esta hipótesis de la investigación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Considerando para esta investigación sus resultados, es adecuado que se deba considerar:

**Primero:** Habiendo observado la interrelación directa de la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) con el seguimiento del Registro de la Condenas. Se recomienda que, el señor Presidente de la CSJLN, gestione o planifique para implementar el proceso de negocio-BPM en proceso del registro para la condena en los Juzgado Penales de Lima Norte, para que se cumpla la decisión del juez con eficiencia y eficacia.

**Segundo:** Implementar cursos sobre gestión por procesos (BPM) dirigido a los Jueces, personal administrativo y jurisdiccional involucrado en el registro de condenas, para que conozcan que la metodología Business Process Management (BPM) coadyuvará a fortalecer la gestión en sus despachos, identificar sus procesos y optimizar sus actividades con eficiencia y eficacia. Además, para identificar bien sus actividades, optimizar los tiempos regulados según la normativa vigente en el registro de la condena y controlar sus registros.

**Tercero:** Implementar un Sistema Informático de Condenas Electrónico Web que automatice el registro de la condenara, para mitigar los errores manuales que existen al elaborar los boletines de condenas, con la aplicación de metodologías ágiles, teniendo como referencia la presente investigación sobre las ventajas y beneficios, en el desarrollo de esta aplicación.

**Cuarto:** Que, la Presidencia del Distrito Judicial de Lima Norte, promueva la implementación de políticas de mejora continua como parte de los objetivos de toda organización, así como el conocimiento en la aplicación de esta herramienta BPM, para continuar mejorando el procesamiento y efectivizar su gestión institucional y se pueda incrementar una mejor percepción de la ciudadanía en el cumplimiento de una condena, y no de una percepción de impunidad.

## **REFERENCIAS**

- Ángel, J. (2011). Gestión de procesos (o gestión por procesos). España: B - EUMED.
- BPM ist Master-Distributor für Portrait Displays. (2019). *Fernseh- Und Kino-Technik*, 73(7), 11. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=137255231&lang=es&site=ehost-live>
- BPM basics launches as the first comprehensive website dedicated to business process management fundamentals; online resource is the only dedicated website for helping IT and business users understand business process management. (2005, Nov 01). *Business Wire* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/445336938?accountid=37408>
- Bravo, J. (2009). Gestión de procesos. Santiago de Chile, Chile: Editorial Evolución.
- Bazán, P. (2010). Un modelo de integrabilidad con SOA y BPM. Argentina.
- Castillo D., Boche, G. R., & Pérez, L. (2015). Propuesta de un procedimiento para el diagnóstico de la cadena de suministro de la Empresa Pesquera de Sancti Spíritus. *Infociencia*, 19(4), 1–12. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=111895621&lang=es&site=ehost-live>
- Ceballos, E. J. A., & Arias, A. V. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingeniería*, 26(4), 673-684. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2202737385?accountid=37408>
- Díaz, N. (2010). Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial. Colombia.
- Fovet, F. (2019). 120 BPM [Motion Picture]. *Journal of Homosexuality*, 66(11), 1626–1628. <https://doi.org/10.1080/00918369.2018.1517498>
- Figuerola, C. (2010). Aplicación de BPM a la implementación de los procesos de negocio de una PYME. Lima.
- Freund, R., & Hitpass, J. F. (2013). BPMN 2.0 Manual de Referencia y Guía Práctica.
- Guerrero, S., & Trujillo, F. (2014). Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos.
- García, C. (2013). Análisis, diseño e implementación de un sistema BPM para la oficina de gestión de médicos de una clínica. Lima.

- Gómez, R. (2012). Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL v3.0 en el área de tecnologías de información de una entidad financiera. Arequipa.
- Galvis-Lista, E., & González-Zabala, M. P. (2014). Herramientas Para La Gestión De Procesos De Negocio Y Su Relación Con El Ciclo De Vida De Los Procesos De Negocio: Una Revisión De Literatura/Business Process Management Tools And Its Relation To Business Process Life Cycle: A Literature Review: Science And Engineering Neogranadina Science And Engineering Neogranadina. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 24(2), 37-55. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1655118980?accountid=37408>
- Hitpass, B. (2012). Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación. Santiago de Chile: BHH.
- Lidice, H. L., Flores Morán, M. E., & Sánchez, C. (2018). Sistema de Gestión de Procesos en la Nube Control y Monitoreo para el Mantenimiento Mecánico. *3C Tecnología*, 7(4), 70-85. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2166773815?accountid=37408>
- Laura, C. L. (2019). Kanban. metodología para aumentar la eficiencia de los procesos. *3C Tecnología*, 8(1), 30-41. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2209310110?accountid=37408>
- Moody's upgrades banco bpm (BPM) S.P.A. - mortgage covered bonds 1, banco bpm (banco popolare) S.P.A. - mortgage covered bonds 1 and banco bpm (BPM) S.P.A. - mortgage covered bonds 2. (2019, May 29). *Dow Jones Institutional News* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2231693263?accountid=37408>
- Páez, G., Rohvein, C., Paravie, D., & Jaureguiberry, M. (2018). Revisión de modelos de madurez en la gestión de los procesos de negocios. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 26(4), 685-698. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=134980003&lang=es&site=ehost-live>
- Palma, L. (2010). Propuesta de herramienta para la modelación de procesos de negocio en el CITI. La Habana.
- Pérez, J. A. (1996). Gestión por Proceso. Reingeniería y mejora de los procesos. ESIC Editorial.



- País, J. R. (2013). BPM (Business Process Management): Cómo alcanzar la agilidad y eficiencia operacional a través de BPM y la empresa. BPMteca.
- Rojas, C. (1996). Diseños y Control de Producción. Trujillo - Perú: Libertad E.I.R.L.
- Rodríguez, M. (2016). Propuesta conceptual de un modelo de gestión de contenidos y del conocimiento en la empresa radiofónica. *Revista Espanola De Documentacion Cientifica*, 39(2), 1-17.  
doi:<http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.2.1271>
- Saraeian, S., Shirazi, B., & Motameni, H. (2019). Optimal autonomous architecture for uncertain processes management. *Information Sciences*, 501, 84–99.  
<https://doi.org/10.1016/j.ins.2019.05.095>
- Stein, V., Sasso, D Freitas, C. M., & Thom, L. H. (2019). Ten years of visualization of business process models: A systematic literature review. *Computer Standards & Interfaces*, 66, 103347. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2019.04.006>
- Silva, M. (2013). Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira. Santiago.
- Satyral, S., Weber, I., Paik, H., Di Ciccio, C., & Mendling, J. (2019). Business process improvement with the AB-BPM methodology. *Information Systems*, 84, 283–
- Tama, B. A., & Comuzzi, M. (2019). An empirical comparison of classification techniques for next event prediction using business process event logs. *Expert Systems with Applications*, 129, 233–245.  
<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2019.04.016>

## **ANEXOS**

Matriz de Consistencia

<b>Matriz de consistencia</b>							
<b>Título: Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y el Seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019</b>							
<b>Autor: Bach. Abraham Torres Llanos</b>							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1: Gestión de Procesos de Negocio (BPM)</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
¿Cuál es la relación entre la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y el seguimiento del registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019?	Determinar la relación entre la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y el seguimiento del registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.	Existe una relación directa entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y el seguimiento del registro de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.	Modelo del Proceso	Diagrama de procesos	1-2	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Eficiente (74-100) Poco eficiente (47-73) Ineficiente (20-46)
				Casos de uso	3		
				Modelamiento	4-6		
			Eficiencia	Impacto del servicio	7		
				Características del servicio	8		
				Mejora continua	9-10		
			Efectividad	Control de tiempo	11		
Reducción de	12						

				costos			
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2: Seguimiento del Registro de la Condena</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
¿Cuál es la relación entre la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y la inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019?	Determinar la relación entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y la inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.	Existe una relación directa entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y la inscripción de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019	Inscripción	Inscripciones solicitadas	1-2	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Alto (70-95) Medio (44-69) Bajo (19-43)
				Inscripciones registradas	3		
				Inscripción de la condena devueltas	4-6		
			Rehabilitación	Rehabilitaciones tramitadas	7-8		
Rehabilitaciones registradas	9						
Anulación del registro de la condena	10						
¿Cuál es la relación entre la Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y la rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019?	Determinar la relación entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y la rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.	Existe una relación directa entre Gestión de Proceso de Negocios (BPM) y la rehabilitación de la condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019	Rehabilitación de condena		11-12		

juzgados penales de Lima Norte, 2019?	condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019.	condena en los juzgados penales de Lima Norte, 2019		devueltas			
<b>Tipo y diseño</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Alcance: Correlacional Diseño: No experimental, transversal Método: Hipotético deductivo	Población: Conformada por 66 jueces	Variable 1: Gestión de Procesos de Negocio Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Abraham Torres Llanos Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de aplicación: Personal de los Juzgados Penales de Lima Norte Forma de administración: Directa		DESCRIPTIVA: Se realizará la observación estadística de la colección de datos obtenidas con el instrumento con lo que se alimentará las tablas de frecuencia y porcentajes con sus respectivos gráficos expresados en porcentajes, utilizando SPSS v.25, terminando con el análisis interpretativo de los resultados.			

		<p>Variable 2: Seguimiento del Registro de la Condena  Técnica: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario  Autor: Abraham Torres Llanos  Año: 2019  Monitoreo:  Ámbito de aplicación: Personal de los Juzgados Penales de Lima Norte  Forma de administración: Directa</p>	<p>INFERENCIAL: Se aplicará la prueba de coeficiente de correlación para determinar si existe correlación (asociación o interdependencia) entre las dos variables con la “Prueba de Rho de Spearman”.</p>
--	--	---	---

*Fuente: Elaboración propia.*



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE  
PRESIDENCIA**

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 950-2019-P-CSJLIMANORTE/PJ**

Independencia, 16 de agosto del 2019.

**VISTOS:**

La solicitud presentada por **ABRAHAM EZEQUIEL TORRES LLANOS**, del 13/08/19; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Por solicitud de vistos, el recurrente peticiona se le autorice el acceso a la información de documentos de gestión y datos estadísticos publicados en el portal web de esta Corte, así como la aplicación de un cuestionario, a fin de poder realizar la investigación de tesis de grado Magister titulada "Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y el seguimiento del Registro de Condena en los Juzgados Penales".
2. En ese sentido y dado a que la necesidad de lo solicitado versa sobre temas estrictamente académicos, a fin de colaborar con el tema de investigación, resulta razonable autorizar se brinde las facilidades al solicitante a efectos de acceder a lo petitionado.
3. Estando a lo antes señalado, se deberá adoptar las medidas pertinentes con la finalidad de cautelar la información brindada.

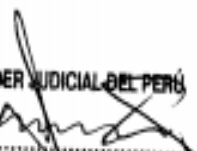


Por lo expuesto y en uso de las facultades conferidas al suscrito por el artículo 90° inciso 3), 4) y 9) del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial; la Presidencia:

**RESUELVE:**

**Artículo Primero:** **AUTORIZAR** se brinde las facilidades para el acceso a la información de documentos de gestión y datos estadísticos publicados en el portal web de esta Corte, así como la aplicación de un cuestionario, por temas estrictamente académicos al señor **ABRAHAM EZEQUIEL TORRES LLANOS**, adoptando las medidas pertinentes a fin de cautelar la información brindada.

**Artículo Segundo:** **PONER** la presente resolución a conocimiento del interesado, para los fines pertinentes.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

  
 **PODER JUDICIAL DEL PERÚ**   
VICENTE AMADOR PINEDO COA  
PRESIDENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

## **Base de Datos**







## **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS**

DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>MODELO DEL PROCESO</b>							
1. Considera que los diagramas de procesos forman parte del BPM	X		X		X		
2. Considera que con los diagramas de procesos se identifican procesos críticos	X		X		X		
3. Considera indispensable diagramar los casos de uso	X		X		X		
4. Considera que el modelamiento que es un paso clave en BPM	X		X		X		
5. Considera que el modelamiento se puede utilizar para describir el proceso	X		X		X		
6. Considera que el modelamiento proyecta la versión optimizada del proceso	X		X		X		
<b>EFICIENCIA</b>							
7. Considera que el impacto del servicio forma parte de la eficiencia del BPM	X		X		X		
8. Considera las características del servicio como un indicador de la eficiencia	X		X		X		
9. Considera que la mejora continua en una organización forma parte de la eficiencia de sus procesos	X		X		X		
10. Considera que la aplicación del BPM con la propuesta de mejora continua logra la eficiencia de los involucrados en los procesos	X		X		X		
<b>EFFECTIVIDAD</b>							
11. Coincide que la efectividad se mide con el control del tiempo de los procesos	X		X		X		
12. Coincide que la efectividad en los procesos alcanza reducir costos	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Lezama Gonzales, Pedro DNI. 09656742

**Especialidad del validador:** Ing. de sistemas

Lima, 20 de Abril del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DE LA CONDENA**

DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>INSCRIPCIÓN</b>							
1. Considera que la cantidad de inscripciones solicitadas para el Registro Nacional de Condenas son las esperadas	X		X		X		
2. Considera que las inscripciones solicitadas cumplen los requisitos exigidos para su registro de la condena	X		X		X		
3. Considera que la cantidad de inscripciones registradas para el Registro Nacional de Condenas son las esperadas	X		X		X		
4. Considera que la inscripción de condena devueltas se debe por desconocimiento de los procesos	X		X		X		
5. Considera que la inscripción de condena devueltas se debe por fallas administrativas	X		X		X		
6. Considera que la inscripción de condena devueltas generan recarga procesal	X		X		X		
<b>REHABILITACIÓN</b>							
7. Considera que la cantidad de rehabilitaciones tramitadas son las esperadas	X		X		X		
8. Considera que las rehabilitaciones tramitadas cumplen los tiempos esperados	X		X		X		
9. Considera que la cantidad de rehabilitaciones registradas son las esperadas	X		X		X		
10. Considera que la anulación del registro de la condena se debe por desconocimiento de los procesos	X		X		X		
11. Considera que la rehabilitación de condena devueltas se debe por fallas administrativas	X		X		X		
12. Considera que la rehabilitación de condena devueltas generan recarga procesal	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Legama Gonzalez, Pedro DNI. 09656742

**Especialidad del validador:** Ing. de sistemas

Lima, 20 de Abril del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS**

DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>MODELO DEL PROCESO</b>							
1. Considera que los diagramas de procesos forman parte del BPM	X		X		X		
2. Considera que con los diagramas de procesos se identifican procesos críticos	X		X		X		
3. Considera indispensable diagramar los casos de uso	X		X		X		
4. Considera que el modelamiento que es un paso clave en BPM	X		X		X		
5. Considera que el modelamiento se puede utilizar para describir el proceso	X		X		X		
6. Considera que el modelamiento proyecta la versión optimizada del proceso	X		X		X		
<b>EFICIENCIA</b>							
7. Considera que el impacto del servicio forma parte de la eficiencia del BPM	X		X		X		
8. Considera las características del servicio como un indicador de la eficiencia	X		X		X		
9. Considera que la mejora continua en una organización forma parte de la eficiencia de sus procesos	X		X		X		
10. Considera que la aplicación del BPM con la propuesta de mejora continua logra la eficiencia de los involucrados en los procesos	X		X		X		
<b>EFECTIVIDAD</b>							
11. Coincide que la efectividad se mide con el control del tiempo de los procesos	X		X		X		
12. Coincide que la efectividad en los procesos alcanza reducir costos	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ms. Paletti Guítan, Eduardo Humberto. DNI. 18073124

**Especialidad del validador:** Docente Investigador

Lima, 20 de Abril del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DE LA CONDENA**

DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>INSCRIPCIÓN</b>							
1. Considera que la cantidad de inscripciones solicitadas para el Registro Nacional de Condenas son las esperadas	X		X		X		
2. Considera que las inscripciones solicitadas cumplen los requisitos exigidos para su registro de la condena	X		X		X		
3. Considera que la cantidad de inscripciones registradas para el Registro Nacional de Condenas son las esperadas	X		X		X		
4. Considera que la inscripción de condena devueltas se debe por desconocimiento de los procesos	X		X		X		
5. Considera que la inscripción de condena devueltas se debe por fallas administrativas	X		X		X		
6. Considera que la inscripción de condena devueltas generan recarga procesal	X		X		X		
<b>REHABILITACIÓN</b>							
7. Considera que la cantidad de rehabilitaciones tramitadas son las esperadas	X		X		X		
8. Considera que las rehabilitaciones tramitadas cumplen los tiempos esperados	X		X		X		
9. Considera que la cantidad de rehabilitaciones registradas son las esperadas	X		X		X		
10. Considera que la anulación del registro de la condena se debe por desconocimiento de los procesos	X		X		X		
11. Considera que la rehabilitación de condena devueltas se debe por fallas administrativas	X		X		X		
12. Considera que la rehabilitación de condena devueltas generan recarga procesal	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ms. Poletti Gaitén, Eduardo Humberto, DNI. 18073124

**Especialidad del validador:** Docente investigador

Lima, 20 de Abril del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS**

DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>MODELO DEL PROCESO</b>							
1. Considera que los diagramas de procesos forman parte del BPM	X		X		X		
2. Considera que con los diagramas de procesos se identifican procesos críticos	X		X		X		
3. Considera indispensable diagramar los casos de uso	X		X		X		
4. Considera que el modelamiento que es un paso clave en BPM	X		X		X		
5. Considera que el modelamiento se puede utilizar para describir el proceso	X		X		X		
6. Considera que el modelamiento proyecta la versión optimizada del proceso	X		X		X		
<b>EFICIENCIA</b>							
7. Considera que el impacto del servicio forma parte de la eficiencia del BPM	X		X		X		
8. Considera las características del servicio como un indicador de la eficiencia	X		X		X		
9. Considera que la mejora continua en una organización forma parte de la eficiencia de sus procesos	X		X		X		
10. Considera que la aplicación del BPM con la propuesta de mejora continua logra la eficiencia de los involucrados en los procesos	X		X		X		
<b>EFFECTIVIDAD</b>							
11. Coincide que la efectividad se mide con el control del tiempo de los procesos	X		X		X		
12. Coincide que la efectividad en los procesos alcanza reducir costos	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: MG. TORRES CABANILLAS LUIS.

**DNI:** 08404690

**Especialidad del validador:** ING. ESTADISTICO CIP 49863

Lima, 20 de Abril del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DE LA CONDENA**

DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>INSCRIPCIÓN</b>							
1. Considera que la cantidad de inscripciones solicitadas para el Registro Nacional de Condenas son las esperadas	X		X		X		
2. Considera que las inscripciones solicitadas cumplen los requisitos exigidos para su registro de la condena	X		X		X		
3. Considera que la cantidad de inscripciones registradas para el Registro Nacional de Condenas son las esperadas	X		X		X		
4. Considera que la inscripción de condena devueltas se debe por desconocimiento de los procesos	X		X		X		
5. Considera que la inscripción de condena devueltas se debe por fallas administrativas	X		X		X		
6. Considera que la inscripción de condena devueltas generan recarga procesal	X		X				
<b>REHABILITACIÓN</b>							
7. Considera que la cantidad de rehabilitaciones tramitadas son las esperadas	X		X		X		
8. Considera que las rehabilitaciones tramitadas cumplen los tiempos esperados	X		X		X		
9. Considera que la cantidad de rehabilitaciones registradas son las esperadas	X		X		X		
10. Considera que la anulación del registro de la condena se debe por desconocimiento de los procesos	X		X		X		
11. Considera que la rehabilitación de condena devueltas se debe por fallas administrativas	X		X		X		
12. Considera que la rehabilitación de condena devueltas generan recarga procesal	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: MG. TORRES CABANILLAS LUIS,  
DNI:08404690

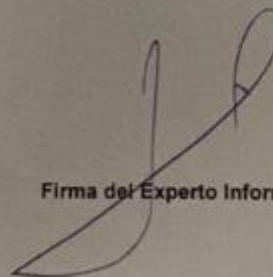
**Especialidad del validador:** ING. ESTADISTICO CIP 49863

Lima, 20 de Abril del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante



**CAPTURA DE PANTALLA PRUEBA DE HIPÓTESIS**



IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

			BPM	InscrV
Rho de Spearman	BPM	Coefficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	InscrV	Coefficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=BPM Rehab
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

			BPM	Rehab
Rho de Spearman	BPM	Coefficiente de correlación	1,000	,287*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	66	66
	Rehab	Coefficiente de correlación	,287*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	66	66

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON | H: 246, W: 483 pt.

3:54 p.m. 15/08/2019

## **APORTE DEL ESTUDIANTE**

## **Fase I - Modelamiento de Procesos**

### **1. Análisis de Procesos**

De acuerdo a las funciones asignadas según el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se realizaron entrevistas al personal empleado para consultarles que procesos realizan en sus actividades diarias, utilizándose el método de Análisis Funcional para definir las principales funciones del Registro Distrital Judicial se utilizó el método del Análisis Funcional, del cual se obtuvo posteriormente de los procesos del negocio.

#### **a) Análisis Funcional**

Este método puede ser aplicado a un proceso de negocio identificando los objetivos que desean ser alcanzados o los resultados que se desea obtener de un puesto el rol laboral; identificando las funciones que desempeña un empleado.

Las responsabilidades clave están fuertemente relacionadas con la organización y con la gestión de las operaciones de negocio y, con el tipo de tecnologías que se emplean en un determinado ámbito.

Es por ello que se utilizó este método para el análisis de cada área que conforma la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, la definición de sus funciones y procesos del negocio.

#### **b) Metodología del Análisis Funcional**

La metodología del análisis funcional se encuentra conformada por el desarrollo de 06 pasos, tal como se ilustra en la figura a continuación:

## Metodología del Análisis Funcional



### Paso 1: Delimitación del Campo

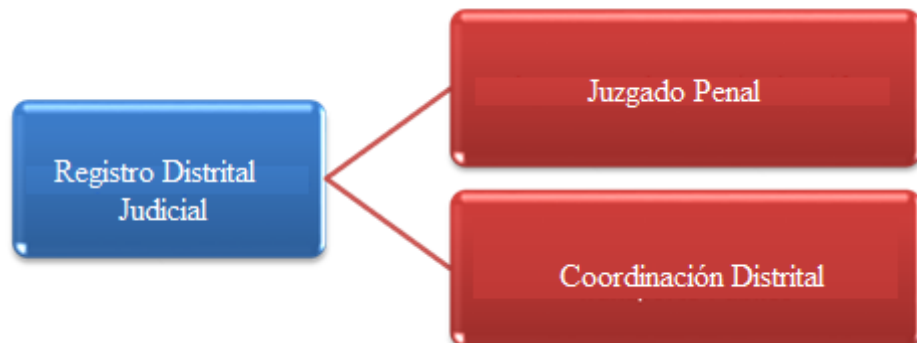
En este paso, se analizó de manera general la organización delimitando las áreas que tienen roles afines para su estudio.

Para el caso de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, la delimitación se dividió en el siguiente campo:

Registro Distrital Judicial

Este campo está compuesto por 02 áreas clave que están vinculadas entre sí.

### Áreas del Registro Distrital Judicial



## **Paso 2: Identificación y Selección de Roles**

En este paso se procedió a identificar las distintas ocupaciones o roles en cada área involucrada. Para ello se identifican las funciones correspondientes a través de un mapa funcional.

Las funciones descritas fueron obtenidas en base al Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

### **a. Área 1: Juzgado Penal**

#### ***En cuanto a la Condena***

- Emite sentencia condenatoria.
- Resuelve registrar Boletín de Condenas en el Registro Nacional de Condenas.
- Verifica si hay un Boletín previamente inscrito en el mencionado Registro, para lo cual debe ingresar al Módulo de Solicitud de Informe de Antecedentes Penales (MSIAP), de no ser el caso solicita su inscripción.

#### ***En cuanto a la Rehabilitación***

- Resuelve mediante resolución rehabilitar al sentenciado cuando ha cumplido con la pena impuesta y el pago del íntegro de la reparación civil.
- Verifica si la persona a rehabilitar está registrada en el Módulo de Antecedentes Penales (MSIAP) y tiene condena registrada por el proceso que se va a disponer la rehabilitación, si fuera positivo hace de conocimiento al Registro Distrital de tal decisión.
- Remite oficio dirigido al Registro Distrital Judicial en el que comunica la decisión de rehabilitación.
- Verifica si hay un Boletín previamente inscrito en el mencionado Registro, para lo cual debe ingresar al Módulo de Solicitud de Informe de Antecedentes Penales (MSIAP), de no ser el caso se lleva a cabo el procedimiento de “Recepción, Verificación y Remisión de Boletines al Registro Distrital Judicial”.
- Finalmente, remite oficio dirigido al Registro Distrital Judicial en el que comunica la decisión de rehabilitación.



## **b. Área 2: Coordinación Registro Distrital**

### ***En cuanto a la condena***

- Recibir el Oficio, Boletín y Sentencia.
- Revisar que los datos del Boletín estén completos y verifica que los datos que allí figuran, coincidan con la Sentencia.
- Si se encuentran conformes los datos del Boletín y de la Sentencia se procede al registro.
- De no ser así, se devuelve el Boletín o la Sentencia, según sea el error.

### ***En cuanto a la rehabilitación***

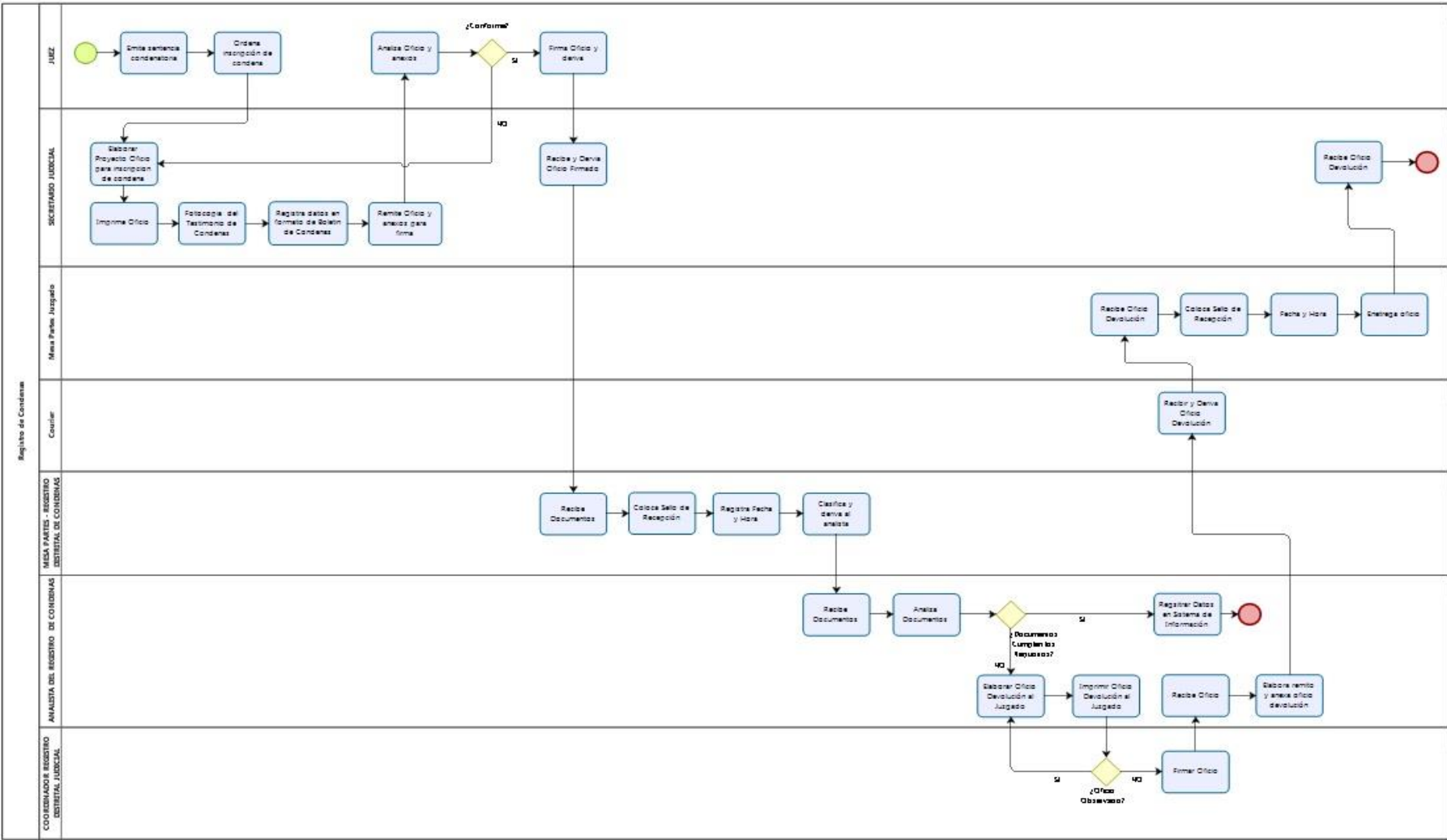
- Recibir oficio que adjunta copia certificada del Auto de Rehabilitación y Ficha de Reniec.
- Contrasta la documentación recibida de acuerdo a la normativa vigente y además con la información registrada en la base de datos Registro Nacional de Condenas.
- Si resulta que luego de la verificación se evidencia alguna inconsistencia en la documentación presentada, se devuelve al órgano jurisdiccional para su subsanación o corrección.
- Si resulta que hay consistencia, valida la información.

## **Paso 3: Identificación de los Procesos de Negocio**

En este paso, se realizó la identificación de los procesos de negocio (macro proceso, procesos y micro procesos).

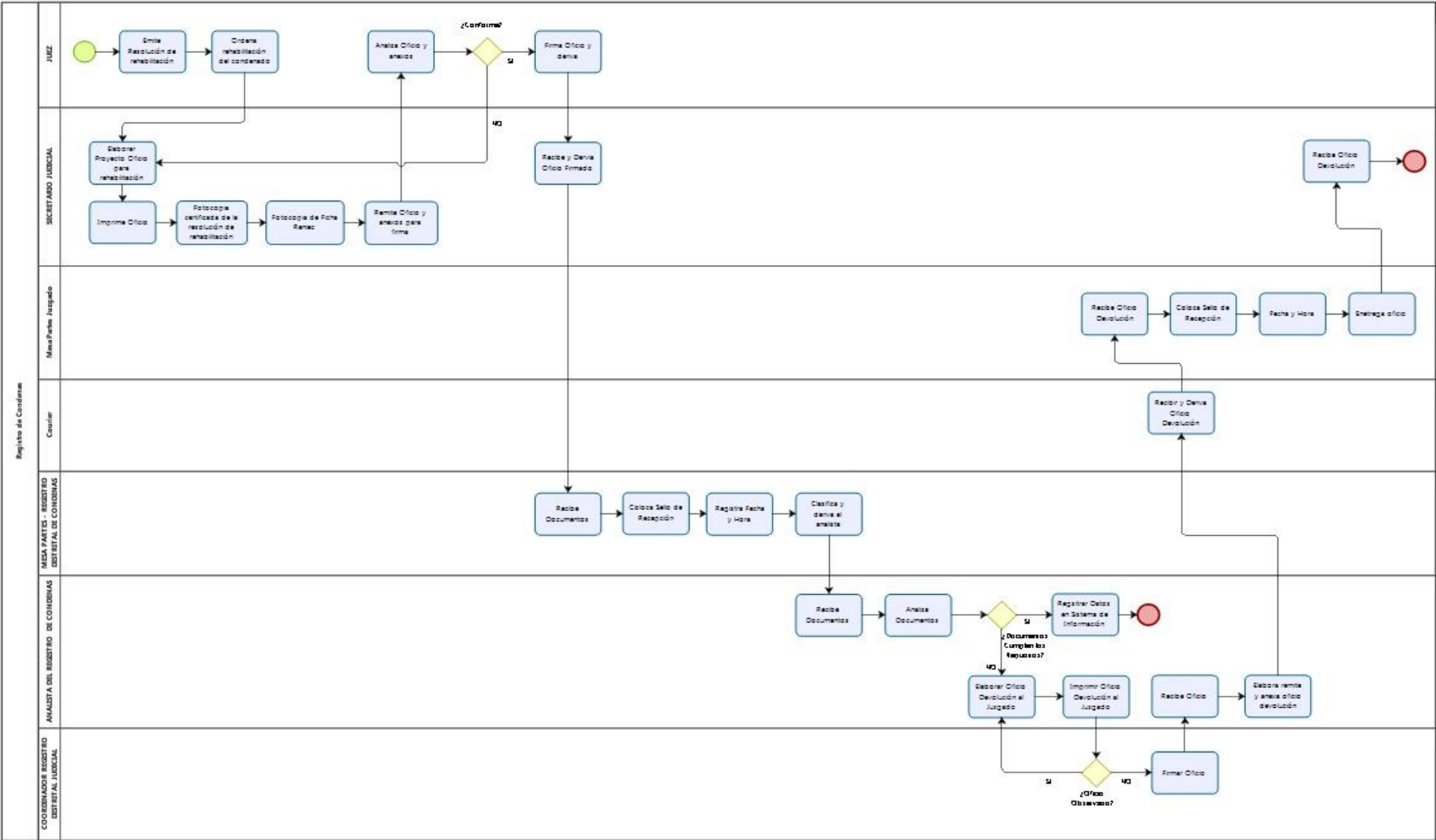
A continuación, se presenta de manera gráfica la información recopilada durante la identificación y descripción de los procesos de negocio.

# Proceso de Inscripción Actual



Fuente: Elaboración propia.

# Proceso de Rehabilitación Actual



Fuente: Elaboración propia.

## **Paso 4: Descripción de los Procesos de Negocio**

### **Proceso 01: Inscripción**

Este proceso consiste en la que solicitan los órganos jurisdiccionales en lo penal de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, la inscripción en el Boletín de Condenas y/o Modificación o Aclaración en el Registro Nacional de Condenas.

Este proceso se inicia con la emisión de la sentencia condenatoria y finaliza con la Inscripción detallada líneas arriba.

### **Proceso 02: Rehabilitación**

Este proceso consiste en emitir la resolución de rehabilitación de la condena la cual lo realiza el juez penal de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, como un requisito adicional es que haya pagado el pago íntegro de la reparación civil impuesta al sentenciado.

Este proceso se inicia con la emisión de la resolución de rehabilitación y finaliza con el registro en el Sistema de Rehabilitación.

## **Paso 5: Actores de los Procesos de Negocio**

En este paso, se listan los actores con los cuales interactuará el Proceso de Inscripción:

- Juez
- Secretario Judicial
- Coordinador Distrital
- Analistas
- Asistentes: Mesa de parte juzgado, mesa de partes Registro Distrital de Condenas
- Personal de courier

## **Paso 6: Flujo de Trabajo del Negocio**

### ***En cuanto a la Inscripción***

1. El Órgano Jurisdiccional resuelve Registrar Boletín de Condenas en el Registro Nacional de Condenas.
2. El área del Registro Distrital Judicial:
  - Recibe el Oficio, Boletín y Sentencia.

- Revisa que los datos del Boletín estén completos y verifica que los datos que allí figura, coincidan con la Sentencia.
- Si se encuentran conformes los datos del Boletín y de la Sentencia se procede a sacar copia del Boletín y registrar datos en cuadro de Excel del Registro Distrital Judicial; y se redacta el oficio dirigido al Registro Nacional de Condenas remitiendo el Boletín y el Testimonio de la Condena certificada y ficha de Reniec, para su inscripción.
- Si resulta que los datos del Boletín y/o de la Sentencia no están conformes, procede a llenar Formato de Devolución, dirigido al órgano Jurisdiccional, en el cual se detallan las inconsistencias o errores en el Boletín o en la Sentencia.

### ***En cuanto a la Rehabilitación***

1. El Órgano Jurisdiccional resuelve mediante resolución rehabilitar al sentenciado cuando ha cumplido con la pena impuesta y el pago del íntegro de la reparación civil.
2. El área del Registro Distrital Judicial:
  - Recibe el oficio, que adjunta, copia certificada del Auto de Rehabilitación y la Ficha de la Reniec.
  - Contrasta la documentación recibida de acuerdo a la normativa vigente y además con la información registrada en la Base de Datos del Registro Nacional de Condenas.
  - Si resulta que luego de la verificación se evidencia alguna inconsistencia en la documentación presentada se procede a la devolución al órgano jurisdiccional para su subsanación o corrección.
  - Si resulta que hay consistencia, valida la información.

### **3.1.2 Rediseño de Procesos**

El rediseño debe ser parte del plan estratégico de la institución. Debe permitir comprender los cambios continuos y una adaptación a los mismos. El rediseño puede incluir una reestructuración física, humana, operaciones y otros aspectos importantes. El rediseño implica cambios permanentes asociados a las nuevas necesidades de información de la organización.

Considerándose en los juzgados penales en el momento en que el Juez Penal sentencia a una persona, con una condena que tiene que ser registrada en el Sistema Informático denominado “Registro nacional de Condenas” que tiene implementado el Registro Distrital de Condenas, de las cuales el Juez no tiene un control de cuantos inscripciones y rehabilitaciones han sido emitidas, así como cuantas han sido devueltas y están pendiente de subsanar para su posterior inscripción, donde se encuentran dificultades y deficiencias como:

- El proceso es manual, el llenado de los boletines de condenas es un cartón donde escribe el secretario los datos del condenado y del proceso judicial.
- La vulnerabilidad de este proceso de inscripción, son objetos de errores y/o omisiones de datos al momento del llenado de los boletines de condenas, así como de las rehabilitaciones.
- Deficiencias en la identificación del condenado en casos de homonimia al momento de la inscripción de la condena. Se ha detectado casos de inscripciones de condena a un homónimo.
- El Juez Penal no tiene acceso de información en línea, en su computadora para conocer si las inscripciones han sido registradas o devueltas para subsanar, así como de las rehabilitaciones.
- No se tiene un reporte de alertas diaria de la cantidad de las condenas emitidas y cuántos de ellos han sido registradas dentro o fuera del plazo establecido.
- Este proceso manual origina en el juzgado penal genera demora hasta 20 minutos en la verificación de la información en el boletín de condenas por el analista del Registro Distrital de Condenas.
- No existe un adecuado registro de cuantas sentencias condenatorias se han emitido, cuantos ya están consentidas y/o ejecutoriadas, cuantos se han inscrito y cuantos se han rehabilitado y cuantos están pendientes de subsanar mensualmente.
- No existe un adecuado seguimiento del registro de la condena.

Para lograr ello, se utilizó el método de la Mejora Continua, del cual se obtuvo posteriormente el rediseño de los procesos del negocio orientados al cliente.

## **a) Metodología de la Mejora Continua**

El mejoramiento continuo es un punto de partida esencial de la gestión de la calidad, donde el principal fin es que la organización pueda aumentar su ventaja competitiva sobre la base de una mejora de sus capacidades directivas, financieras, operativas, talento humano y tecnológico.

La Mejora Continua indica que debe ser la base para asegurar la estabilidad entre proceso y competitividad. Se aplica la gestión efectiva de la calidad basado en la eficacia y eficiencia en las organizaciones.

La metodología de la Mejora Continua para el Rediseño de Procesos se encuentra conformada por el desarrollo de 04 pasos, tal como se ilustra en la figura a continuación:

### **Paso 1: Identificación de Procesos Críticos**

Este paso consiste en la identificación de los procesos a mejorar (micro procesos), para lo cual, se describen las debilidades y requerimientos de mejora de los procesos candidatos, los cuales son evaluados de según criterios adoptados por la organización, al final se selecciona los micros procesos a rediseñar.

#### **Conclusión:**

Los procesos más críticos en el Registro Distrital Judicial de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, en cuanto a la Inscripción: en la elaboración del oficio para la inscripción de la condena (órgano jurisdiccional), el análisis de los documentos recibidos por Mesa de Partes (Registro Distrital de Condenas), oficio que se encuentre observado (Coordinador del Registro Distrital Judicial); en cuanto a la Rehabilitación, el análisis del oficio y anexos para rehabilitación (órgano jurisdiccional), el análisis de los documentos recibidos por Mesa de Partes (Registro Distrital de Condenas), oficio que se encuentre observado (Coordinador del Registro Distrital Judicial).

### **Paso 2: Identificación de Objetivos y Metas del Rediseño**

En este paso, se determinan los objetivos y metas claves que se espera lograr con el rediseño. Esta identificación deberá desarrollarse a partir



de un conocimiento exhaustivo de las expectativas de los usuarios internos del proceso. Por ello, se deben establecer los objetivos y metas puntuales del esfuerzo de rediseño.

#### **a) Objetivos del Rediseño**

- Capacitación informática a los involucrados en los procesos de Inscripción y Rehabilitación.
- Identificación clara de los procesos.
- Identificación de usuarios y personas autorizadas que participen directamente en los procesos.
- Alcanzar una herramienta tecnológica que sea fiable, segura y amigable.

#### **b) Metas del Rediseño**

Al término de la implementación del rediseño, se tendrá:

- Celeridad de los procesos integrados Inscripción y Rehabilitación.
- Reducción significativa de devoluciones por inconsistencias o errores.
- Registro de los procesos de Inscripción y Rehabilitación en el Registro Nacional de Condenas, con reducción de tiempos para acelerar dichos procesos con seguridad de la información.
- Incremento el número de registros.

### **Paso 3: Innovación en el Rediseño de Procesos**

En este paso, se aplica el benchmarking para ayudar a generar ideas innovadoras que permitan optimizar los procesos de negocio, servicios y/o productos.

#### **a) Actividades del Benchmarking**

Mediante esta herramienta del BPM se podrá evidencia las mejores prácticas sobre el área de interés (procesos de Inscripción y Rehabilitación).

#### **b) Factores Clave de Éxito**

Es importante que para seleccionar o implantar una solución tecnológica, se deberá considerar los siguientes factores claves de éxito:

- Gran disponibilidad.
- Reducción de los tiempos de respuesta.
- Prototipos sencillos.
- Registro de parámetros adecuados según cada proceso de negocio.
- Alineado con infraestructura tecnológica de la organización.

#### **Paso 4: Rediseño y Diseño de Nuevos Procesos**

Una vez definidas las mejoras sustanciales del proceso actual, y teniendo la documentación de las propuestas innovadoras alternativas, se sugiere realizar el rediseño de los procesos seleccionados.

#### **a) Objetivos**

El proceso propuesto tiene como objetivos primordiales mejorar sustancialmente la gestión de procesos de la institución en estudio.

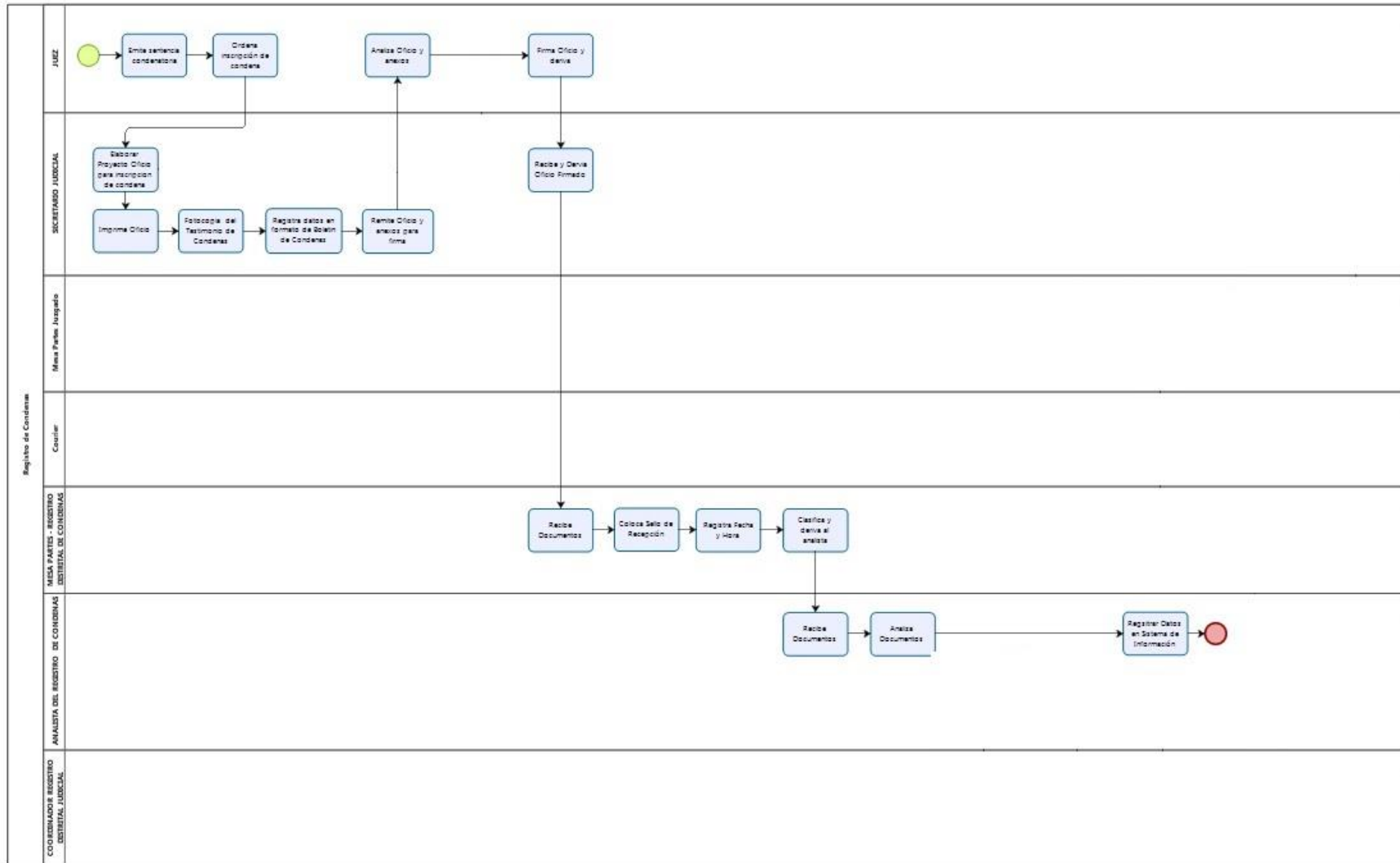
Entre los principales objetivos que se persigue tenemos:

- Gestionar mejor el proceso de Inscripción.
- Gestionar mejor el proceso de Rehabilitación.

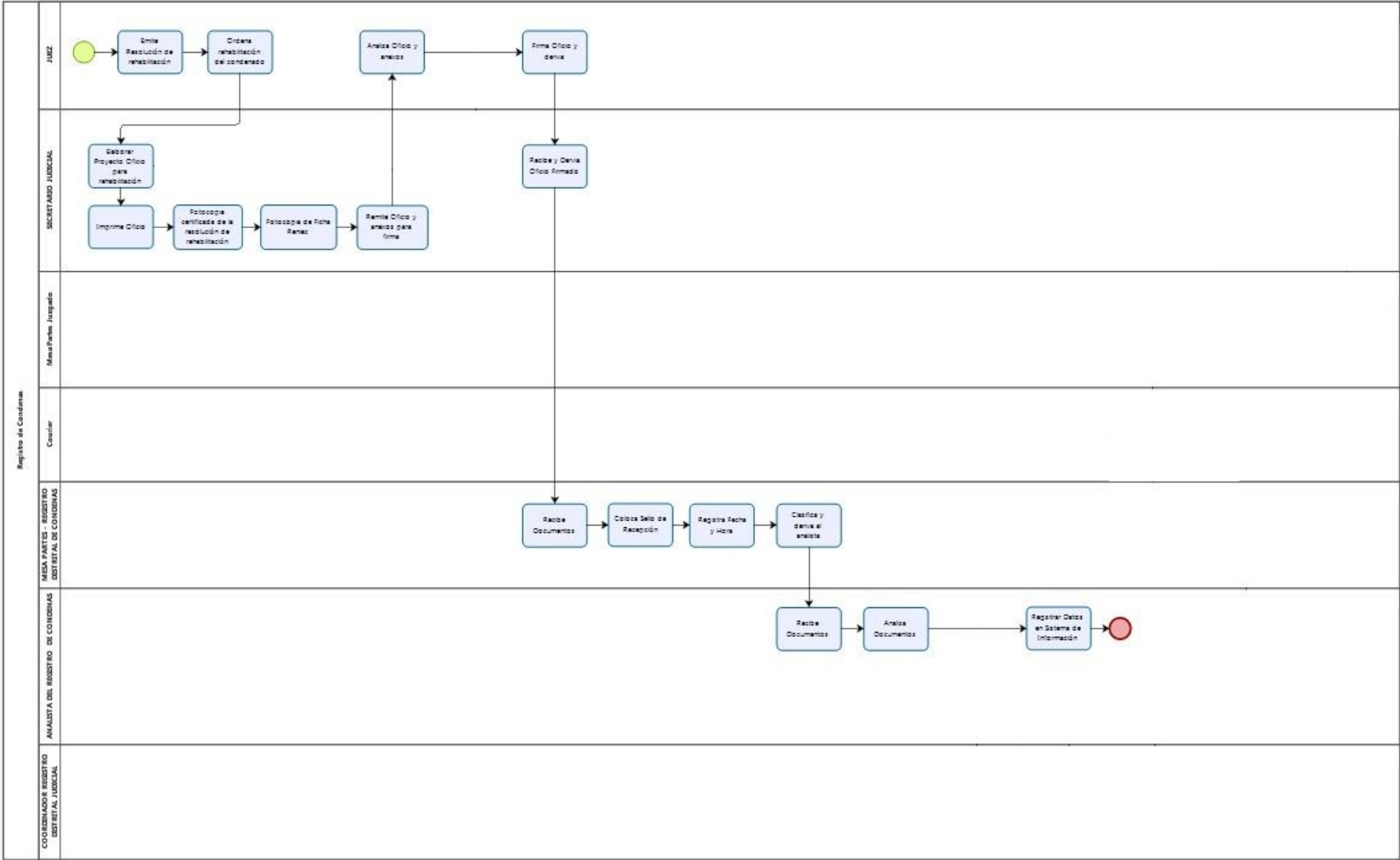
#### **b) Identificación de los Procesos Rediseñados y/o Nuevos Procesos Diseñados**

En esta parte, se realizó la identificación de los procesos rediseñados y/o nuevos procesos diseñados del negocio (macro proceso, procesos y micro procesos).

## Proceso de Inscripción Propuesto



# Proceso de Rehabilitación Propuesto



## **2. Fase II - Implementación e Integración de Procesos**

### **2.1 Implementación de Procesos**

El rediseño debe ser parte de la visión. Para que la Gestión basada en Procesos (BPM) no sea simplemente una palabra clave, es necesario preparar su implementación e integración a nivel profesional.

*La implementación* a nivel empresarial u organizacional de la Gestión basada en Procesos es una de las competencias básicas que se requiere en toda organización. Para ello, se requiere de un soporte informático activo en la coordinación y definición de los objetivos de BPM.

Una buena práctica al respecto consiste en llevar a cabo una automatización de los procesos negocio, entendiéndose la automatización como la transferencia de las operaciones de negocio que realizan los operadores humanos al uso de plataformas tecnológicas de automatización. Así mismo, se pretende recurrir al uso de los sistemas informáticos, los cuales constan de: parte de mando (tecnología de mando) y parte operativa (elementos operadores). Por último, todo esto no sería posible sin la presencia de una Plataforma, el cual es un sistema basado en el Hardware o Software de las tecnologías y sistemas de información con los que es compatible.

Como la automatización de procesos implica diseñar y construir nuevos sistemas informáticos, entonces se hace necesario realizar un diagnóstico de los sistemas de información actuales para luego generar la propuesta de un nuevo modelo de sistemas de información automatizados.

#### **a) Diagnóstico de los Sistemas de Información**

El Registro Distrital Judicial de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, cuenta con un sistema administrativo de Gestión de Mesa de Partes: Ingreso de documentos.

El sistema registra los diferentes documentos que ingresan por la Mesa de Partes, pero en cuenta a los procesos de Inscripción y Rehabilitación, no se encuentran

integrados para los actores de los mismos, y que brinden seguridad de la información.

### **Propuesta de Mejora:**

Según la información recopilada, se desea mejorar el control de los documentos que viabilicen los procesos de Inscripción y Rehabilitación en el Registro Nacional de Condenas.

La propuesta se orienta al uso de nuevas tecnologías de la información que den soporte a las áreas involucradas de la institución. Un sistema integrado, de control, modular y adaptable.

## **3. Fase III - Control de Procesos y Gestión del Cambio**

### **3.1 Control de Procesos**

El Registro Distrital Judicial debe aplicar mecanismos apropiados para el control de procesos siempre y cuando sea factible, estos mecanismos deben mostrar la capacidad de poder lograr resultados previstos en los procesos generados.

Mediante el uso de indicadores, se deben aplicar mecanismos que permitan determinar el camino correcto de las operaciones de negocio, y cuando suceda lo contrario, entonces se deben realizar las correcciones adecuadas con la finalidad de poner en condiciones óptimas el funcionamiento de ellos.

El objetivo del control implica ser capaces de identificar cuando algo se encuentra con errores. Se debe contar con un conjunto de indicadores de medición, que permita tomar una realidad actual basada en parámetros definidos oportunamente y, de esta forma determinar el nivel de corrección que se debe aplicar.

Una empresa entonces deberá contar con indicadores definidos claramente y que brinden respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué se debe medir?
- ¿Dónde se debe medir?
- ¿Cuándo se debe medir?
- ¿Quién debe medir?
- ¿Cómo se debe medir?
- ¿Cómo se informan los resultados?

## **Gestión del Cambio**

### **Ventajas del Cambio**

- Enfoque de la gerencia en el cumplimiento eficiente y eficaz de los procesos de la Gestión de Inscripción y Rehabilitación.
- Planeación adecuada de los procesos.
- Implementación de sistema integrado.
- Mejora en la productividad con eficiencia y eficacia.

### **Cambio Cultural**

Alineado a la mejora de los procesos de la Gestión de Inscripción y Rehabilitación; es decir, se podría recurrir a una plataforma tecnológica.

### **Mejoramiento de la Imagen Institucional**

Al realizar el mejoramiento continuo de los procesos, se logra mejorar los tiempos de respuesta.



## PERU

### CODIGO DE PROCEDIMIENTOS PENALES

#### TITULO PRELIMINAR

##### DISPOSICIONES GENERALES

##### ETAPAS DEL PROCESO PENAL

**Artículo 1.-** El proceso penal se desarrolla en dos etapas: la instrucción o periodo investigatorio y el juicio, que se realiza en instancia única.

##### FORMAS DE LA ACCION PENAL

**Artículo 2.-** La acción penal es pública o privada. La primera se ejercita por el Ministerio Público de oficio o a instancia de la parte agraviada, o por acción popular en los casos autorizados por la ley. La segunda directamente por el ofendido, conforme al procedimiento especial por querrela, que este Código establece.

##### ACCION DERIVADA DEL PROCESO CIVIL

**Artículo 3.-** Cuando en la sustanciación de un procedimiento civil aparezcan indicios razonables de la comisión de un delito perseguible de oficio, el juez dará conocimiento al representante del Ministerio Público para que entable la acción penal correspondiente. En este caso, el juez suspenderá la tramitación civil siempre que juzgue que la sentencia penal puede influir en la que debe dictarse sobre el pleito civil. El auto que suspende un juicio civil, es susceptible de apelación en ambos efectos y de recurso de nulidad.

##### CUESTIONES PREVIAS Y PREJUDICIALES

**Artículo 4.-** Contra la acción penal pueden promoverse:

- a) Cuestiones previas y
- b) Cuestiones prejudiciales

## SENTENCIA CONDENATORIA

**Artículo 330.-** La sentencia condenatoria se cumplirá aunque se interponga recurso de nulidad, salvo los casos en que la pena sea la de internamiento, relegación, penitenciaria o expatriación

## PENA DE MUERTE

**Artículo 331.-** La sentencia de pena de muerte se comunicará al Ministerio de Gobierno y Policía (hoy Ministerio del Interior), el que la hará cumplir a las veinticuatro horas de ejecutoriada la sentencia, por el personal que en cada caso deberá proporcionar, aplicándose, en lo que fuere pertinente, las disposiciones de los artículos 763 y siguientes (ahora 683 y siguientes) del Código de Justicia Militar.

Si la pena es de internamiento, relegación o penitenciaria, el acusado permanecerá en la prisión departamental mientras se resuelva el recurso de nulidad. Si la pena es de expatriación, quedará entretanto bajo la vigilancia de la autoridad política.

## TESTIMONIOS DE CONDENA

**Artículo 332.-** Ejecutoriada la sentencia condenatoria, el Tribunal Correccional elevará a la Corte Suprema un testimonio de ella, para su inscripción en el Registro Judicial; remitirá otro a la Dirección de Prisiones; y un tercero al Jefe del establecimiento penal en donde el reo debe cumplir su pena.

## PENA PRIVATIVA DE LA LIBERTAD

**Artículo 333.-** La pena de prisión se cumplirá en la cárcel de la capital del Departamento donde se dictó la sentencia. Las penas de internamiento, relegación y penitenciaria se cumplirán en la Penitenciaría Central de la Capital de la República, o en las demás que pudieran crearse.

La detención y las penas por faltas se cumplirán en las cárceles provinciales o distritales.

## SEPARACION DE DETENIDOS Y CONDENADOS

**Artículo 334.-** Necesariamente en toda sede de Tribunal Correccional, habrá locales separados para detenidos y condenados.

## OBLIGACIONES DE LOS ALCAIDES

**Artículo 335.-** Los directores y alcaides de los establecimientos penales obedecerán, en cuanto al ingreso y excarcelación de los detenidos o condenados, las órdenes de los jueces instructores y Tribunales Correccionales, y ejecutarán inmediatamente los mandatos de libertad que imparta la Corte Suprema, conforme a las sentencias que expida.

## INGRESO DE DETENIDOS

**Artículo 336.-** Los directores y alcaides darán también ingreso en los establecimientos penales a las personas que remita la policía judicial, en calidad de detenidos, para ser puestos a disposición del juez instructor.

## EFFECTIVIDAD DE LA REPARACION

**Artículo 337.-** La reparación civil ordenada en la sentencia firme, se hará efectiva por el juez instructor originario, a quien el Tribunal Correccional remitirá los autos.

## VENTA Y ADJUDICACION

**Artículo 338.-** El juez instructor procederá para este efecto, y con la intervención del agente fiscal, contra los reos, sus causa-habientes o terceros afectos a responsabilidad, sujetándose a lo prescrito en los artículos 683 al 720 del Código de Procedimientos Civiles. Recabará también del Consejo Local de Patronato y, si no lo hubiere, del Director del establecimiento penal respectivo, la parte del salario de los condenados que conforme a los artículos 403 y 404 del Código Penal, corresponde a las víctimas del delito.

## TITULO VII

### DE LA REHABILITACION DE LOS CONDENADOS

#### TERMINO PARA SOLICITARLA

**Artículo 339.-** Todo condenado tiene derecho a pedir su rehabilitación, transcurridos que sean cinco años de cumplida o prescrita la pena de internamiento, relegación o penitenciaria, o tres si se trata de prisión o de cualquier otra pena.

## CONTENIDO DE LA SOLICITUD

**Artículo 340.-** La demanda de rehabilitación se presentará al Tribunal Correccional del lugar donde reside el peticionario y deberá indicar:

- 1 La fecha de la condena;
- 2 El lugar donde ha residido después de cumplida o prescrita la condena.

## TRAMITE

**Artículo 341.-** El Tribunal Correccional solicitará de la Policía Judicial, o de los funcionarios que crea conveniente, los datos relativos:

- 1 A la residencia del peticionario
- 2 A su conducta en el último período; y
- 3 A sus medios de subsistencia o de trabajo.

## DICTAMEN FISCAL

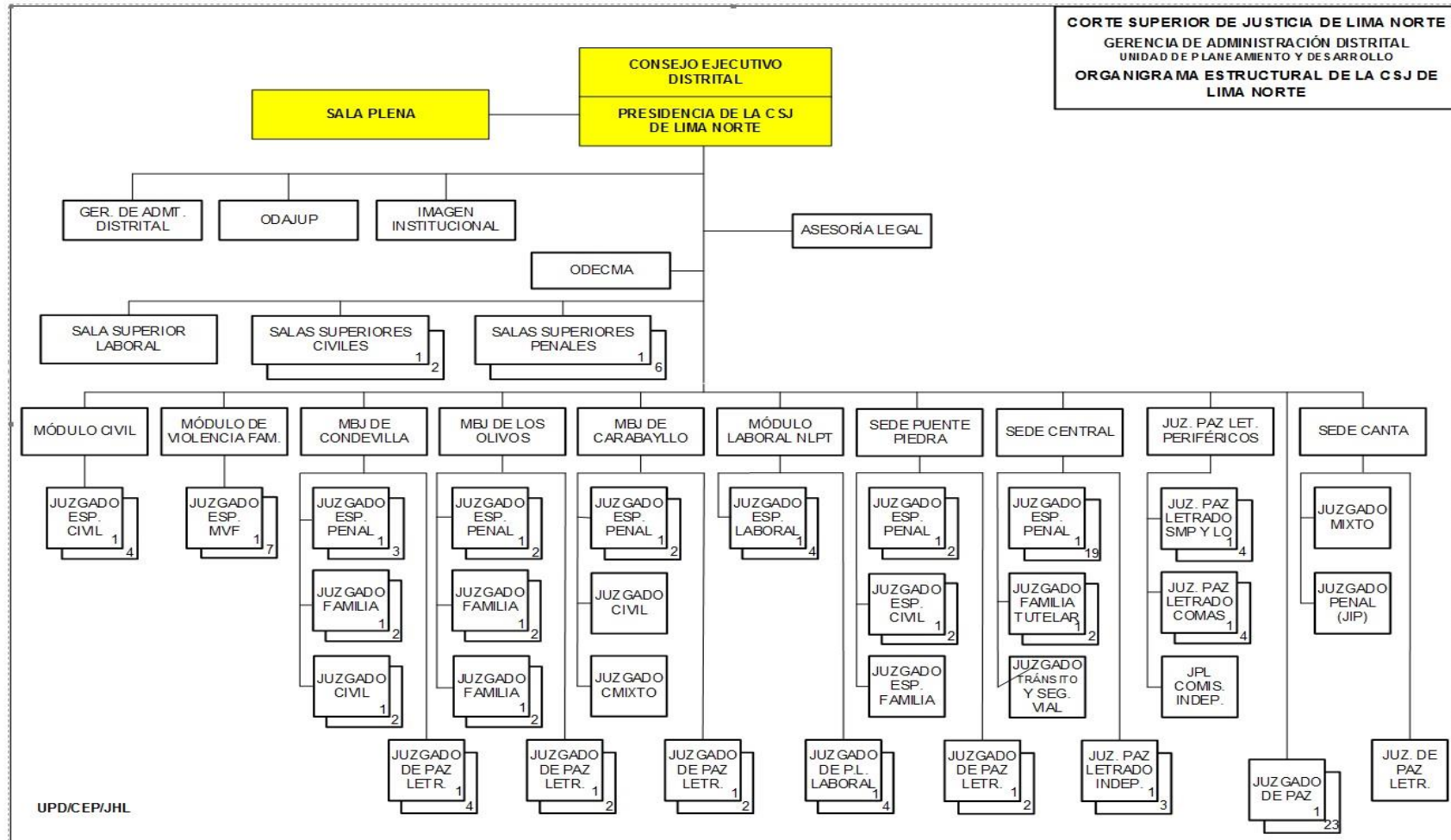
**Artículo 342.-** Actuada la investigación, se dará audiencia al Fiscal, quien puede pedir la ampliación de aquella.

El Tribunal Correccional la ordenará, señalando un plazo no mayor de veinte días.

## RESOLUCION

**Artículo 343.-** Expedido el examen fiscal, el Tribunal Correccional dictará resolución. El auto que concede la rehabilitación será comunicado a la Corte Suprema, para que disponga su anotación en el Registro de Condenas.

# Organigrama



Fuente: Poder Judicial Lima Norte

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Torres Cabanillas, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión de Proceso de Negocio (BPM) y el Seguimiento del Registro de la Condena en los Juzgados Penales de Lima Norte, 2019" del estudiante **Abraham Ezequiel Torres Llanos**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de agosto del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Luis Alberto Torres Cabanillas  
DNI: 08404690

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1082961086&o=1159511846&lang=es&s=3

feedback studio Tesis\_Final\_sis\_indice.docx /0 < 9 de 17 > ?



Gestión de Procesos de Negocio (BPM) en el Seguimiento del Registro de la  
 Cosecha en los Jazados Perales de Lima Norte, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
 Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la  
 Información

**AUTOR**  
 Itch Abraham Torres Llanos  
 (ORCID: 0000-0001-2804-7811)

**ASESOR**  
 Dr. Luis Alberto Torres Caballero  
 (ORCID: 0000-0001-2808-7719)

Resumen de coincidencias X

19%

Coincidencia 1 de 6

1	Entregado a Universidad..	14%
2	repositorio.us.edu.pe	1%
3	repositorio.uv.edu.pe	1%
4	dSPACE ucuenca.edu.ec	1%
5	Entregado a Universidad..	1%
6	tesis.usaf.edu.pe	1%
7	mef.gob.pe	1%

Página: 1 de 58    Número de palabras: 11460    Text-only Report    High Resolution    Activado

10:34  
12/08/2019





## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

TORRES LLANOS, ABRAHAM EZEQUIEL

D.N.I. : 07142866

Domicilio : 172 "D" LOTE 25 URB. SAÑO. DORTADO - GRAMAYLLO

Teléfono : Fijo : Móvil : 991516484

E-mail : abraham97PJ@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: INGENIERIA DE SISTEMAS CON MENCIÓN A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TORRES LLANOS, ABRAHAM EZEQUIEL

Título de la tesis:

GESTION DE PROCESO DE NEGOCIO (BPM) Y EL SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DE LA CONDENA EN LOS JUZGADOS PENALES DE LIMA NORTE, 2019.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 09/10/2019





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ABRAHAM EZEQUIEL TORRES LLANOS

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO (BPM) Y EL SEGUIMIENTO  
DEL REGISTRO DE LA CONDENA EN LOS JUZGADOS PENALES  
DE LEÑA NORTE, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE  
LA INFORMACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE AGOSTO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN