



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La metodología BPM y la mejora de los procesos en una
entidad del Estado Peruano - 2015**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Carrillo Arteaga, Jorge Luis

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección


PERÚ - 2017



Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Presidente:



Dra. Miriam Napaico Arteaga
Secretaria:



Dra. Silvia Alza Salvatierra
Vocal:

Dedicatoria

**A mi familia por el inmenso apoyo al
percepción del desarrollo de la presente
investigación....**

Jorge.

Agradecimientos

A las personas que ayudaron con sus comentarios y críticas para enriquecer esta investigación.

Y a mi familia por entenderme en aquellos momentos de ausencia para cumplir mis metas y mis objetivos.

Jorge.

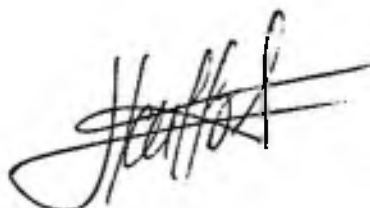
Dedaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Luis Carrillo Arteaga con DNI 20061738, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "La metodología BPM y la mejora de los procesos en una entidad del Estado Peruano - 2015" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad Investigada.

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

Lima, Mayo del 2016.



Jorge Luis Carrillo Arteaga

DNI 20061738

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, presento la tesis titulada: “La metodología BPM y la mejora de los procesos en una entidad del Estado Peruano - 2015”. La investigación tiene la finalidad de Establecer la relación entre el método BPM y la mejora procesos en una entidad del estado peruano.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último, en el capítulo octavo, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Presentación	vii
Índice	8
Resumen	12
Abstract	13
I. INTRODUCCIÓN	14
2.1. Antecedentes	15
2.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	22
2.3. Justificación.....	34
2.4. Problema	39
2.5. Hipótesis.....	43
2.6. Objetivos	44
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1. Variables	46
2.2. Operacionalización de Operacional.....	46
2.3. Metodología	50
2.4. Tipos de Estudio	50
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo.....	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Métodos de Análisis de datos	56
2.9. Aspectos éticos	59
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79

V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	87
VIII. ANEXOS.....	92

Lista de Tablas

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE - LA METODOLOGÍA BPM	48
TABLA 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE - MEJORA DE LOS PROCESOS	49
TABLA 3. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN	52
TABLA 4. RANGOS O NIVELES DE CONFIABILIDAD	57
TABLA 5. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE TODOS LOS 30 ITEMS.....	58
TABLA 6. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE LA METODOLOGÍA BPM.....	58
TABLA 7. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE MEJORA DE LOS PROCESOS.....	58
TABLA 8. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE LAS VARIABLES METODOLOGÍA BPM Y MEJORA DE LOS PROCESOS.....	58
TABLA 9. TABLA DE FRECUENCIA DE LA METODOLOGÍA BPM (GESTIÓN POR PROCESOS)	62
TABLA 10. TABLA DE FRECUENCIA DE LA SENSIBILIZACIÓN	63
TABLA 11. TABLA DE FRECUENCIA DE LA MODELAMIENTO	64
TABLA 12. TABLA DE FRECUENCIA DE LA ORGANIZACIÓN.....	65
TABLA 13. TABLA DE FRECUENCIA DEL CUMPLIMIENTO.....	66
TABLA 14. TABLA DE FRECUENCIA DE LA MEJORA DE LOS PROCESOS.....	67
TABLA 15. TABLA DE FRECUENCIA DE LA EFICIENCIA.....	68
TABLA 16. TABLA DE FRECUENCIA DE LA EFICACIA.....	69
TABLA 17. TABLA DE FRECUENCIA DE LA EFECTIVIDAD.....	70
TABLA 18. TABLA DE FRECUENCIA DE LA CALIDAD	71
TABLA 19. TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES MEJORA DE PROCESO Y LA METODOLOGÍA BPM	73
TABLA 20. TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE LA METODOLOGÍA BPM Y LA DIMENSIÓN EFICIENCIA	74
TABLA 21. TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE LA METODOLOGÍA BPM Y LA DIMENSIÓN EFICACIA	75
TABLA 22. TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE LA METODOLOGÍA BPM Y LA DIMENSIÓN EFECTIVIDAD	76
TABLA 23. TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE LA METODOLOGÍA BPM Y LA DIMENSIÓN CALIDAD.....	77

Lista de Figuras

<i>FIGURA 1.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VARIABLE LA METODOLOGÍA BPM (GESTIÓN POR PROCESOS)	63
<i>FIGURA 2.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN SENSIBILIZACIÓN.....	64
<i>FIGURA 3.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN MODELAMIENTO	65
<i>FIGURA 4.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.....	66
<i>FIGURA 5.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO.....	67
<i>FIGURA 6.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VARIABLE MEJORA DE LOS PROCESOS	68
<i>FIGURA 7.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA	69
<i>FIGURA 8.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN EFICACIA.....	70
<i>FIGURA 9.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA EFECTIVIDAD	71
<i>FIGURA 10.</i> DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA DIMENSIÓN CALIDAD.....	72

Resumen

Del trabajo de investigación la metodología BPM y la mejora de los procesos en una entidad del Estado Peruano – 2015, se tiene para la variable 1 la metodología BPM estudio se abordó el enfoque cualitativo, donde Mercado (2006), Van Der Aalst (2003) y Hammer (1997), que afirman que es una manera de administrar que aporta la alta dirección se sustenta con la Sensibilización, Modelado, Modelado, Organización, Cumplimiento, variable 2 mejora de los procesos estudio se abordó el enfoque cualitativo donde Martínez (2002) y Zaratiegui (1999) mencionan que la mejora representa la optimización perfeccionando sus controles se sustenta con la Eficiencia, Eficacia, Efectividad y Calidad. Se ha formulado la Hipótesis existe relación significativa entre la metodología BPM y la mejora de los procesos en entidad del estado peruano. Metodológicamente se enmarco en el tipo básico, nivel correlacional en un diseño no experimental transversal. El método esta orientado a conocer la relación entre las dos variables definidas la población de la muestra fue de 40 y se tomó una muestra de 40, en relación a la instrumentación, se han formulado 2 instrumentos de recolección de datos a ambos han pasado por los filtros correspondiente cada uno de ellos con 15 ítems y con 5 alternativas de respuestas. Los resultados de la investigación de realizaron mediante análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman contestando de esta manera a los problemas, verificando e cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula. Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva de 0,867 puntos entre las variables la metodología BPM y la mejora de los procesos en una entidad del estado peruano.

Palabras claves, procesos. mapa de proceso, mejora de procesos, gestión por proceso, eficiencia, eficacia, efectividad, calidad, sensibilización, organización, modelado, cumplimiento.

Abstract

Research work the BPM methodology and process improvement in an entity of the Peruvian State - 2015, has for variable 1 methodology BPM study the qualitative approach, where Market (2006), Van Der Aalst (2003) addressed and Hammer (1997), which they claim is a way to manage that provides senior management rests with the awareness, Modeling, Modeling, Organization, Compliance, 2 variable process improvement study the qualitative approach where Martinez (2002) addressed and Zaratiegui (1999) mention that the improvement represents optimization is based controls perfecting the efficiency, effectiveness and quality. It has been hypothesized there is significant relationship between BPM methodology and process improvement in the Peruvian state entity. Methodologically was part of the basic type, correlational level in a transverse non-experimental design. The method is aimed to know the relationship between the two variables defined the sample population was 40 and a sample of 40 was taken, in relation to the implementation, there have been 2 instruments for data collection both have passed through the corresponding filters each with 15 items and five alternative answers. The results of research conducted by descriptive analysis of the variables and inferential to determine the level of correlation with test Spearman Rho answering this way to the problems, verifying and compliance with the objectives and rejecting the null hypothesis analysis. It was concluded that there is a positive relationship between the variables 0.867 points BPM methodology and process improvement in an entity of the Peruvian state.

Keywords, processes, process map, process improvement, process management, efficiency, effectiveness, quality, awareness, organization, modeling, compliance.