



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión por Proceso de Negocio y su efecto en la gestión documental de la Secretaria Académica de un Instituto de Cañete

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

**AUTOR:**

Br. Victor Manuel Chumpitaz Avalos

**ASESOR:**

Mg. Luis Torres Cabanillas

**SECCIÓN:**

Ingeniería


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Información y Comunicaciones

**LIMA - PERÚ**

**2018**

### Dictamen de la sustentación de tesis

 ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD DEL CAJÓN

#### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): CHUMPITAZ AVALOS, VICTOR MANUEL

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

**GESTIÓN POR PROCESO DE NEGOCIO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE UN INSTITUTO DE CAÑETE**

Fecha: 25 de enero de 2019 Hora: 5:15 p.m.

**JURADOS:**

<b>PRESIDENTE:</b> Dr. Noel Alcas Zapata	Firma: _____
<b>SECRETARIO:</b> Dra. Flor de María Sánchez Aguirre	Firma: _____
<b>VOCAL:</b> Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas	Firma: _____

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

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

..... *Falta dominio Metodológico* .....

.....

.....

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *APA* .....

.....

.....

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

### **Dedicatoria**

Dedicado en primer lugar a Dios, quien me inspiró para concluir esta Tesis Magistral, en segundo lugar, a mi hijo Leonardo que es mi motor, motivo y que por el estoy aquí y sigo esforzándome para que tenga un mejor futuro. A mis padres y hermanos que me motivaron siempre en ser una persona perseverante a pesar de las adversidades de la vida.

### **Agradecimiento**

A Dios por cuidarme. Al Director del IESTP San Pedro del Valle de Mala Dr. Jorge Quispe Valeriano por darme la autorización y oportunidad para iniciar el avance y puesta en marcha de esta investigación. A mis amigas del área administrativa a Maty, Doris y Karen, por brindarme la información oportuna y debida. A los Docentes de pos grado por sus enseñanzas durante todo este tiempo. Al Mg Luis Torres Cabanillas y Dr. Yolvi Ocaña Fernández por su tiempo brindado en el asesoramiento y revisión de esta Tesis.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Víctor Manuel Chumpitaz Avalos, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en tecnologías de la información, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, declaro el trabajo académico titulado "Gestión por Proceso de Negocio y su efecto en la gestión documental de la Secretaría Académica de un Instituto de Cañete" presentado, en 138 folios para la obtención del grado académico de Magister en Ingeniería de Sistemas, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este 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, 20 de Febrero del 2019



-----  
Victor Manuel Chumpitaz Avalos

40998146

## **Presentación**

Señores Jurado calificador de la escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Lima norte los Olivos ante usted presento la tesis titulada: Gestión por Proceso de Negocio y su efecto en la gestión documental de la secretaria académica de un Instituto de Cañete.

La presente Tesis, tiene como objetivo principal el de mejorar el proceso de gestión documental utilizando una solución BPM, que permitirán tener como resultado final la optimización del proceso en base a todos los conocimientos adquiridos en todo este proceso de formación académica, los cuales fueron aplicadas tomando en cuenta la responsabilidad, y profesionalismo. El trabajo de investigación consta de las siguientes partes a mencionar: Capítulo I: Introducción que es donde se va dar el planteamiento del problema, formulación del problema, se da a conocer los objetivos, justificación y limitaciones. Antecedentes, bases teóricas y definición de términos. En el Capítulo II: se plantea la metodología a utilizar, así como el diseño de investigación tipo de investigación, la población, técnica e instrumento, además de la recolección de datos, validez. En el Capítulo III: La presentación de los resultados. Para el Capítulo IV Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y por último las referencias bibliográficas y los anexos a presentar.

El estudio para esta investigación se ajusta a todos los requerimientos establecidos, pero se agradecerá todas las sugerencias del caso que permitirán reforzar y enseñaran que nada está ultimado y que todo esto es solo una parte en la inmensidad del conocimiento el cual se quiere aportar con el respeto en la medida posible

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Presentación	v
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	xii
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al terna	23
1.4 Formulación del problema	39
1.5 Justificación del estudio	39
1.6 Hipótesis	40
1.7 Objetivos	41
II. Método	42
2.1 Diseño de investigación	43
2.2 Variables, operacionalización	46
2.3 Población y muestra	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	51
III. Resultados	52
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	65
VII. Referencias	67
Anexos	60

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Tareas	28
Figura 2: Subproceso	29
Figura 3: Evento	30
Figura 4: Compuertas	31
Figura 5: Datos	31
Figura 6: Swimlares	31
Figura 7: Conectores	32
Figura 8: Ciclo de Vida de la Gestión Documental	35
Figura 9: Esquema de Experimento y Variables	43
Figura 10. Simbología diseños experimentales	45
Figura 11. Grafica de barra combinada del porcentaje Calidad del tiempo de respuesta del trámite de documento antes y después de aplicar el BPM.	54
Figura 12. Grafica de barra combinada del porcentaje de la calidad de tiempo de consulta contestada dentro del plazo antes y después de aplicar el BPM	55
<i>Figura 13.</i> Grafica de caja y bigote del tiempo de respuesta de trámite de documento antes y después de aplicar BPM.	58
Figura 14. Grafica de caja y bigote del tiempo de respuesta de consulta contestada dentro de un plazo antes y después de aplicar BPM.	59
Figura 15. Modelo BPM del Proyecto	111
Figura 16. Mapa de procesos IESTP SPVM	114



## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorías de BPMN	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Gestión Documental	47
Tabla 3 Resultado de la validación de expertos	50
Tabla 4 Calidad del tiempo de respuesta del trámite de documento antes y después de aplicar el BPM	53
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la calidad de tiempo de consulta contestada dentro del plazo antes y después de aplicar el BPM	55
Tabla 6. Prueba de normalidad del tiempo de respuesta de trámite y el tiempo de consulta contestada dentro del plazo antes y después de aplicar el BPM.	56
Tabla 7 Reporte estadístico de la prueba de T para muestras relacionales del tiempo de trámite de documento antes y después de aplicar BPM	57
Tabla 8 Reporte estadístico de la prueba de T para muestras relacionales del tiempo de consulta contestada dentro del plazo antes y después de aplicar BPM	59
Tabla 9 Cuadro de problemas encontrados	113
Tabla 10 Cuadro de priorización	115

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar que el modelo BPM mejoro la gestión documental en el IESTP San Pedro del Valle de Mala. El estudio llevado a cabo, estuvo encaminado al análisis y/o observación del proceso de gestión documental del área de secretaría académica encontrando puntos críticos, ya que una vez optimizado contribuyó en gran medida con el logro de objetivos tales como demostrar que el modelo BPM reduce el tiempo de tramitación de documentos y el proceso de consultas dentro de un plazo de los estudiantes de la institución.

Con este estudio se determinó que la investigación es aplicada con un diseño pre experimental, con un alcance explicativo. Para realizar el contraste de la hipótesis y determinar si es aceptada o rechazada se analizó el antes y el después de las variables. Se optó por el uso de ficha de observación las cuales fueron validadas por juicios de expertos. Luego de haber sido expuestas al estímulo, se realizó las pruebas de hipótesis mediante la prueba T para muestras Independientes.

Con el modelo BPM y el ordenamiento del proceso se pudo reducir el tiempo de trámites de documentos académicos y el tiempo de consultas contestadas dentro del plazo.

**Palabras claves:** Gestión por procesos de negocio, gestión documental.

## Abstract

The objective of the present investigation was to demonstrate that the BPM model improved document management in the IESTP San Pedro of the Mala valley. The study carried out was aimed at the analysis and / or observation of the document management process of the academic secretariat area, finding critical points, since once optimized it contributed a great deal with the achievement of objectives such as demonstrating that the BPM model reduces the time for processing documents and the consultation process within a period of the students of the institution.

With this study it was determined that the research is applied with a pre-experimental design, with an explanatory scope. To test the hypothesis and determine if it is accepted or rejected, the before and after variables were analyzed. The use of observation card was chosen, which were validated by expert judgments. After having been exposed to the stimulus, the hypothesis tests were carried out using the T test.

With the BPM model and the ordering of the process it was possible to reduce the processing time of academic documents and the time of consultations answered within the deadline.

**Keywords:** Business process management, document management