



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GERENCIA DE
OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Modelo Business Process Management y la productividad en la
empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:

Br. Gómez Domínguez, Mijail Yosip (ORCID: 0000-0001-8115-1537)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de operaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi padre que con su sabiduría y ejemplo supo cultivar en mi un hombre de bien, a mi madre por su perseverancia y actitud positiva frente a los retos de la vida, a mi esposa e hijos por ser la fortaleza y el impulso para mi progreso académico, profesional y humanístico.

Agradecimiento

A Dios por llenarme de sabiduría y de vida, a la empresa Corporación Visión SAC por permitir ser protagonista de este trabajo de investigación, a la Universidad César Vallejo por la opción de un crecimiento cultural, profesional y a mi asesor por su asertiva orientación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. Resultados	21
V. Discusión:	34
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable 1 Modelo Business Process Management	14
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2 La productividad	14
Tabla 3: Población de la investigación	15
Tabla 4: Instrumento de recolección de datos	17
Tabla 5: Validación de expertos	18
Tabla 6: Confiabilidad del instrumento	18
Tabla 7: Variable Business Process Management	21
Tabla 8: Variable Productividad	22
Tabla 9: Dimensión Gestión	23
Tabla 10: Dimensión Procesos	24
Tabla 11: Dimensión Negocios	25
Tabla 12: Dimensión Eficacia	26
Tabla 13: Dimensión Eficiencia	27
Tabla 14: Dimensión Innovación	28
Tabla 15: Intervalo de interpretación de coeficiente de correlación de Spearman	29
Tabla 16: Nivel de correlación entre Business Process Management y la productividad	30
Tabla 17: Nivel de correlación entre BPM-Gestión y la productividad	31
Tabla 18: Nivel de correlación entre BPM-Procesos y la productividad	32
Tabla 19: Nivel de correlación entre BPM-Negocios y la productividad	33

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Business Process Management	21
Figura 2: La productividad	22
Figura 3: Dimensión Gestión	23
Figura 4: Dimensión Procesos	24
Figura 5: Dimensión Negocios	25
Figura 6: Dimensión Eficacia	26
Figura 7: Dimensión Eficiencia	27
Figura 8: Dimensión Innovación	28

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación del Modelo Business Process Management BPM y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020, la propuesta de investigación fue de tipo básico con enfoque cuantitativo de diseño no experimental del tipo transversal – correlacional. La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario de 36 preguntas en la escala de Likert a 60 colaboradores de la empresa entre trabajadores internos y grupos de interés de un total de 70. La muestra seleccionada se aplica mediante el muestreo aleatorio simple de tipo probabilístico con una población finita. El cálculo estadístico del coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach obtenido es de 0.944, ofreciendo un grado de confiabilidad satisfactorio. El coeficiente de correlación del Rho de Spearman hallado es 0.621, este resultado permitió el rechazo de la hipótesis nula (H_0) encontrándose en el rango de una correlación moderada significativa.

Palabras clave: Business Process Management, Productividad, Gestión organizacional

Abstract

The present work aimed to determine the relationship of the Business Process Management BPM Model and the productivity of the company Corporación Visión SAC, Lima 2020, the research proposal was of a basic type with a quantitative approach of non-experimental design of the cross-correlational type. The data collection technique applied was the survey, applying a questionnaire of 36 questions on the Likert scale to 60 employees of the company among internal workers and interest groups out of a total of 70. The selected sample is applied through random sampling simple probabilistic type with a finite population. The statistical calculation of the Cronbach's alpha reliability coefficient obtained is 0.944, offering a satisfactory degree of reliability. The correlation coefficient of Spearman's Rho found is 0.621, this result allowed the rejection of the null hypothesis (H_0), being in the range of a moderately significant correlation.

Keywords: Business Process Management, Productivity, Organizational Management

I. Introducción

El grupo industrial manufacturero aporta al Producto bruto interno PBI el 11.4% en el 2018 hasta el cuarto trimestre del año citado según INEI (2018), siendo el grupo con la mayor cantidad de procesos internos para sus procesos productivos y la que demanda mayores puestos de trabajo a nivel nacional, la sostenibilidad en un mercado competitivo sugiere altos índices de calidad y productividad, por tanto el enfoque en la mejora de procesos productivos, la gestión organizacional y la negociación con proveedores y clientes son menesteres de las organizaciones a fin de satisfacer la expectativa de los stakeholders. Por tal razón, sistematizar e integrar las actividades de todas las áreas de la organización es posible a través del modelo de BPM (Business Process Management o Gestión por procesos de negocio).

En el marco internacional Federal (2012) hizo mención que en Argentina, la organización del rubro de equipos eléctricos registró ventas de \$8.024 millones, ello representa el 0.5% del total de ventas de la economía. Según Deloitte (2019) Las organizaciones deben identificar sus fuentes de ventaja competitiva, fortalecer la gama de productos y servicios, la alta productividad e innovación del modelo de negocio para subsistir en el mercado y ser competitivos en el ambiente económico actual.

En el ámbito nacional el sector eléctrico industrial, según el INEI (2016), se registró un crecimiento de 6.45% en el último trimestre del año en mención, este crecimiento enfoca a las organizaciones a centrarse en mejorar sus procesos de negocio empresarial con resultados en la productividad y costos.

La empresa de estudio, Corporación Visión SAC en su rubro de desempeño cuenta con la fabricación y comercialización de conectores eléctricos, estas son puestas al mercado con su marca comercial Visión electric, estos productos se desarrollan dentro de las especificaciones técnicas demandadas por las NTP (norma técnica peruana) debido a ello es menester la óptima y garantizada utilización y aplicación de los recursos para la fabricación de los mismos. La empresa siempre está en busca de una mayor productividad por ello optimar los procesos dentro de la cadena de valor es prioridad, actualmente los déficits de mayor impacto identificados se dan en las áreas de operaciones, comercial y logística. Respecto a la formulación del problema se centra en la optimización de

la productividad de las áreas funcionales de la organización Corporación Visión SAC. La no integración de las áreas y el mal manejo de la información (administrativa y técnica) generan deficiencias en los tiempos de respuesta lo que conlleva a pérdidas económicas y baja productividad.

Por lo propuesto en el párrafo anterior, surge la siguiente interrogante como problema general ¿Cómo el Modelo Business Process Management BPM se relaciona con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020? además de las interrogantes de los problemas específicos PE1 ¿Cómo se relaciona el Modelo BPM-Gestión y la productividad de la entidad Corporación Visión SAC, Lima 2020?, PE2 ¿Cómo se relaciona el Modelo BPM-Procesos y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020? Y PE3 ¿Cómo se relaciona el Modelo BPM-Negocios y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima, 2020?

La investigación opta por tres tipos de justificación: Para la justificación teórica se basa en los conocimientos y antecedentes para llevar a efecto próximas investigaciones en el campo de la mejora de procesos por medio del modelo BPM, modelo cuyo propósito es impulsar la productividad por medio de la gestión sistémica de los procesos enfocado a negocios, lo cuales se deben optimar, integrar, documentar y monitorear constantemente, el BPM presta una plataforma que da sostén a la toma de decisiones gerenciales relacionadas con la inteligencia colectiva, ciclos menores para la fabricación de productos, integración y automatización de la información, reacciones ágiles frente a los cambios constantes del mercado meta de la organización.

Por otro lado para la justificación metodológica se realiza tomando como base los procedimientos del sistema de investigación científica, de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional, con la aplicación del BPM la empresa Corporación Visión SAC se enfoca en mejorar la productividad, para la compilación de los datos se emplea como instrumento el cuestionario, la misma que se valida y determina su viabilidad. Los problemas que se identifiquen a través del instrumento se toma como base para investigadores y/o miembros de la organización a poner en praxis el método científico para la resolución de los problemas identificados.

Para la justificación práctica, las áreas involucradas (ventas, administración, operaciones, logística) mediante los resultados y/o conclusiones se verán favorecidos permitiendo un mayor involucramiento y compromiso entre ellos y para con la empresa, se obtendrá un conocimiento nuevo sobre la influencia del modelo Business Process Management respecto a la productividad que servirá como sostén para las decisiones tomadas por cada área y el área gerencial enfocado a la eficacia y eficiencia de los procesos productivos, administrativos comercial y logísticos, por tal razón el modelo BPM logra un impacto positivo sobre los procesos.

Por último la justificación social es consecuencia de los resultados que se obtienen a partir del trabajo de investigación y tendrán que ver con las medidas a optar por la organización para impulsar la percepción negativa que tienen los grupos de interés sobre la gestión de la productividad de la empresa Corporación Visión S.A.C., asimismo los resultados obtenidos sirven de base para otros investigadores que tengan un interés en indagar y/o complementar el tema tratado en la presente investigación. La investigación tiene como objeto general Determinar la relación del Modelo Business Process Management BPM y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020, así mismo se plantean los siguientes objetivos específicos; OE1 Determinar cómo se relaciona el Modelo BPM-Gestión y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020; OE2 Determinar cómo se relaciona el Modelo BPM-Procesos y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020 y OE3 Determinar cómo se relaciona el Modelo BPM-Negocios y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020.

De lo suscrito anteriormente se desprende la hipótesis general Existe relación del Modelo Business Process Management BPM con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020, del cual se plantean las siguientes hipótesis específicas HE1 Existe relación del Modelo BPM-Gestión con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020, HE2 Existe relación del Modelo BPM-Procesos con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020 y HE3 Existe relación del Modelo BPM-Negocios con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020.

II. Marco teórico

Para dar soporte al modelo de Business Process Management, se analiza la información de algunos antecedentes nacionales e internacionales respecto al modelo, a la organización y/o a los objetivos semejantes dentro del área de estudio, se han considerado los siguientes:

En el ámbito nacional Escobedo (2019), en su tesis magisterial identificó como la problemática a la deficiencia en el servicio de atención al usuario, la investigación es de enfoque cuantitativo, aplicado y pre experimental con corte longitudinal, la muestra se realizó con 50 encuestados, las técnicas e instrumentos fueron la observación y la ficha de recolección de datos. Los resultados se obtienen a través del medio descriptivo e inferencial, mediante el estadístico de Wilcoxon se obtiene una significancia P menor a 0.05, como conclusión se obtuvo que la gestión con BPM impacta significativamente en la calidad de servicio.

Un año anterior Alvarado (2018), identificó los problemas en deficiencias de los procesos productivos y ausencias de control de las actividades de todas las áreas funcionales, como objetivo general se pretende evidenciar que el BPM impacta positivamente sobre la productividad, considerando las dimensiones de cumplimiento de procesos y la calidad. La investigación es de enfoque cuantitativo, aplicada, de diseño pre experimental, como población se considera a las órdenes de producción (90 órdenes), se usa una ficha de datos para la recolección de los mismos el instrumento fue validado por medio del juicio de expertos. Los resultados descriptivos muestran el impacto positivo en el proceso de producción y los resultados inferenciales se obtienen a través de la prueba estadística de normalidad no paramétrico de Kolmogorov-Smirnov, se obtiene que la probabilidad es menor a la significancia P (<0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna.

En el mismo año Pittman (2018), en su tesis magisterial mencionó que los problemas identificados se dan en el proceso de pedidos debido a que los procesos no están establecidos ni documentados lo que conlleva a errores en los procesos operativos, clientes insatisfechos y pedidos rechazados. El objetivo

del autor es describir cómo impacta el Business Process management sobre los procesos de pedidos, la metodología consiste en un estudio básico de nivel descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental. La muestra asciende a 123 trabajadores de la distribuidora. Las dimensiones consisten en la tecnología, negocio y procesos. La técnica, instrumento o herramienta de recolección de datos son la encuesta que esta conformada por 20 preguntas que se hicieron a las áreas de despacho, administración y ventas, el cuestionario fue evaluado en las escalas de Likert. Los resultados obtenidos permiten concluir que el BPM permite la optimización de los procesos de pedidos impulsado las ventas y la confianza de los clientes.

Anteriormente Sánchez (2017), en su tesis magistral hizo mención que la realidad problemática consiste en el desconocimiento de los costos reales del proceso productivo de los transformadores y la falta de compromiso e involucramiento del personal en el manejo de los materiales, lo que conlleva a generar altos desperdicios, el objetivo es evidenciar como la aplicación de la metodología BPM impulsa los procesos del área de producción, siendo la investigación de tipo aplicada. Las pruebas realizadas tienen como resultado que la significancia es de 0.27, donde su valor es mayor que el error asumido de 0.05, por tanto la hipótesis alterna es rechazada y se acepta la hipótesis nula (H_0). De aquí se concluye y evidencia un impacto positivo en el área de producción posterior a la aplicación de las fichas de observación se pudo realizar una reducción de costos de hasta el 74%.

Por otro lado Huamán y Villanueva (2016), en su tesis de maestría planteó como objetivo proponer una gestión basada en el BPM para la facultad de ingeniería debido a un cambio en el sistema educativo universitario, las deficiencias encontradas son la poca capacidad de respuesta para la adaptabilidad del nuevo sistema y las no conformidades al integrar los procesos existentes. Inicialmente se realiza el alcance del negocio de la facultad de ingeniería y posteriormente alinear los procesos que componen el modelo de negocio. Se realiza el levantamiento de los procesos críticos y se definen reglas de negocio, finalmente dichos procesos fueron alisados y se formularon las

propuestas de mejora, por último se levantaron indicadores de gestión para evaluar el comportamiento de los procesos. La investigación es de tipo básico, no experimental con un enfoque cuantitativo y transversal.

El mismo año Díaz (2016), en su tesis magistral evidenció los problemas en exceso de tiempos en los procesos de gestión de maquinaria, la investigación plantea los objetivos de optimizar los procesos de gestión de maquinaria pesada, los resultados obtenidos llevan a una reducción de tiempos de los procesos en 55.63 % eliminando la mayor cantidad de cuellos de botella y mudas identificadas, por tal razón se concluye que la productividad obtenida en los subprocesos sin el modelo BPM es de 19% y con la implementación del modelo se puede obtener hasta 31% de unidades/ratio por semana.

Castillo (2016), hizo mención que el problema de la investigación radica en la ausencia de un modelo de gestión, la falta de los procesos sistematizados sin procedimiento ni políticas que garanticen la calidad de producto, por ello se plantea como objetivo la implementación de las BPM en los procesos productivos, la investigación es aplicada de enfoque cuantitativo, se aplica como instrumento de medición y el checklist, los resultados obtenidos son un incremento de 7.14% en la optimización de los procesos productivos y 4.17% en el cumplimiento de la calidad.

Por su parte Gonzales (2014), en su tesis magistral presentó los problemas identificados en la carencia de sistemas de gestión de clientes y la deficiente comunicación entre las áreas funcionales de las organizaciones, los objetivos propuestos consisten en la elaboración de procesos de negocio para una empresa que oferte Business Process Management a sus grupos de interés, la generación de un plan operacional para la prestación de servicios en base al BPM en la nube y el diseño de un plan de marketing que posicione a las empresas. Como resultado de la implementación se identifica a mayor precisión el mercado meta y el reconocimiento e implicancia del análisis FODA de la empresa, lo que permite una implementación viable de la gestión de procesos de negocio.

En el mismo año Morales (2014) en su tesis de especialización mencionó que dentro de la problemática identificada presenta deficiencias en los procesos administrativos y de negocios, entre ellas menciona las deficiencias por las gestión del talento humano, las comunicaciones entre los clientes internos y externos, por ello se plantea como objetivos el diseño de un sistema en Business Process management, identificar el proceso y aplicar las técnicas de modelamiento y diseño del software enfocado a los procesos. La investigación fue aplicada con un muestreo de tipo no probabilístico, la técnica e instrumentación utilizadas refieren a la observación y la encuesta, Los resultados de la aplicación permite una mayor integración en los procesos de gestión, se concluye que el BPM tiene un impacto positivo frente a las deficiencias identificadas inicialmente.

Aunadamente Huerta (2012), en su tesis magistral identificó la baja productividad y tiempos excesivos en los procesos productivos como los problemas de su tesis, de aquí que el autor propone como objetivo general el diseño de procedimientos para la gestión de los gastos de capital a través del BPM, el autor expone como la educación en informática de los colaboradores incrementa el desempeño laboral a su vez que genera un crecimiento profesional, las conclusiones se dan en 3 enfoques: la potencia, la sencillez y la flexibilidad de los colaboradores lo que en consecuencia se logra una reducción de los tiempos de procesos productivos en 20% e incremento de la productividad en 15%.

Anteriormente Gutiérrez (2009), en su tesis doctoral identificó los problemas en la deficiencia de la planificación de la producción, los objetivos planteados consisten en realizar el estudio de las causas raíces que generan los problemas, se plantea un rediseño de procesos en la textilería y la implementación de tecnología de la información que permitan realizar las simulaciones de los procesos. El método empleado para la resolución de los problemas identificados son la implementación de la reingeniería de procesos para el control de la calidad y la confiabilidad de las máquinas textiles. Se concluye que las tomas de decisiones deben estar enfocadas en la resolución de las causas raíces, de aquí se obtiene el 70% de productos aceptables y un ahorro en costos del 65%.

Por último Tristán (2005), en su tesis hizo mención que los problemas sobre los mantenimientos de la planta, las paradas de equipo, la disponibilidad se ve disminuida por la carencia de un plan de mantenimiento, se tuvo como objetivos establecer un plan de mantenimiento para el incremento de la productividad y el levantamiento de indicadores. Los factores a considerar para optimizar la productividad son la empresa y el colaborador. El colaborador debido a la falta de compromiso y desinterés por el mantenimiento base de los equipos y el factor empresa ya que no se realiza el mapeo de los procesos para identificar la deficiencia de los mismos, finalmente se realiza el Plan maestro que involucra todos los recursos de la empresa para la optimización de la productividad.

Una base teórica que refuerza el modelo de Business Process Management BPM Ramón (2013) definió que: Es una agrupación de métodos, tecnologías y herramientas que permiten diseñar, modelar, analizar y controlar los procesos de negocios operativos, este se apoya en sistemas de gestión por procesos con la implementación de softwares y/o tecnologías de la información. El Business Process Management es una filosofía de gestión enfocado en procesos, gestión, medición para generar ventaja competitiva y valor empresarial. El BPM Common Body of Knowledge (2014) menciona que: Es un método que permite diseñar, documentar, identificar, ejecutar, medir y controlar los procesos por medio manual como también por medio automatizado, con el objetivo de lograr los objetivos de las entidades.

Por otro lado el Club BPM (2011) lo mencionó como, el método de administración organizacional enfocada a los procesos de negocio. Revoluciona el enfoque tradicional respecto a los procesos en bases teóricas, la metodología actual permite el reconocimiento de los procesos operativos y estratégicos, la documentación de lo mismo y la creación de flujos y mapas de toda la empresa.

Referente a la guía a considerar para la implementación del BPM tenemos el Levantamiento de procesos, Hitpass (2013) mencionó en su libro que: El flujo de trabajo debe contar con una base de datos, datos recolectados de entrevistas, talleres y técnicas de modelamiento. Por tanto es primordial la definición clara y precisa de los precedentes y de los procesos posteriores, la redacción de los servicios enfocados al cliente y la relevancia desde la perspectiva de los objetivos empresariales. Por otro lado, el Club BPM (2011) indicó que: el

levantamiento del proceso agiliza la situación actual del proceso, permite identificar a través de gráficas, cuadros, esquemas, formatos la forma sintetizada y simple del proceso a estudiar. Respecto a la documentación del proceso, Hitpass (2013) mencionó que: los datos adquiridos, procesados y documentados de un proceso que representa la situación actual. La documentación se suscribe en fichas descriptivas, gráficas de flujo, procedimientos que aplican a la elaboración de un producto o servicio en relación a las políticas del tipo de negocio. Ramón (2013) definió como: la etapa de documentar los conocimientos o el know how adquirido asociado a requisitos y/o políticas de la organización, son enlaces para integrar los sistemas productivos de la organización.

Del análisis de la mejora Ramón (2013) suscribe que “El modelamiento de los procesos permite un mayor entendimiento del mismo, la simulación permite analizar los escenarios probables para entender y comprender los resultados y riesgos de los procesos”. Club BPM (2011) menciona que: en este apartado la alineación en relación a las metas y estrategias es menester para alcanzar la efectividad del proceso, la observación de los procesos y la alineación de la información generan una arquitectura de red. La integración de los procesos y la información es muy conveniente para el modelo de negocio.

De la puesta en funcionamiento del proceso Hitpass (2013) mencionó que: La flexibilidad de las organizaciones enfocado a la parte técnica permite la fluidez del modelo. Las estrategias en la comunicación y la administración del cambio son esenciales para alcanzar el éxito. El Club BPM (2011) lo describe como la implementación del proceso es el motor de la gestión por procesos de negocio, la integración de los procesos es el desafío que toda organización debe abordar para interconectar los diversos procesos. La práctica constante de la integración de los procesos mejora la gestión.

Los elementos principales del BPM son descritos por Ramón (2013) quién mencionó que los elementos en los que se fundamenta el BPM son: recursos humanos, la tecnología y los procesos. No obstante, según Johan Nelis, se agrega un elemento que viene a ser la gestión de proyectos. La implementación del BPM consiste en la realización de un proyecto, es decir es único, tiene un principio y un cierre, donde se compila todos los recursos en un periodo de tiempo determinado para lograr los objetivos propuestos.

Negocio (Dimensión de valor), sobre las dimensiones del BPM, Corporación 3D (2013) considera al negocio como la dimensión de valor, el artículo mencionó la relación de calidad y la generación de valor de los stakeholders o grupos de interés, ya sean los empleadores, empleados, proveedores y clientes. El BPM mediante esta dimensión plantea los objetivos del negocio de la organización realizando un crecimiento sostenido, incremento de la innovación y mejoras en la productividad. Se optimiza la relación con los clientes y proveedores, fidelizando y generando satisfacción al cliente externo elevando la eficiencia de los clientes internos. Incorpora mayor capacidad para la alineación de las actividades operacionales y estrategias corporativas.

Los procesos (Dimensión de transformación) Según Corporación 3D (2013), el artículo suscribe que: La transformación de materiales o recursos enfocados a la realización de productos, bienes o servicios pasan por procesos operacionales para cubrir la necesidad de los usuarios. El BPM aplica metodologías de mejora continua y herramientas operativas como Lean, esto con la intención de tener mayor efectividad de los procesos. Se crean sistemas de seguimiento y control enfocados a la reducción o eliminación de desperdicios, el BPM permite visualizar de forma inmediata a través del modelamiento, flujogramas de procesos y los involucrados en un tiempo real incluyendo los riesgos y tendencias.

La gestión (Dimensión de la capacitación) Según Corporación 3D (2013), indicó que: La gestión permite el movimiento y la integración de los recursos comprometidos en la organización, impulsa los procesos y procedimientos a la acción con bases a lograr los objetivos de la empresa. La gestión es la base de toda empresa para alcanzar el éxito. El BPM auna a los métodos, sistemas, técnicas y herramientas para dirigirlos y suavizarlos en un mejor sistema estructurado.

Las bases teóricas que respaldan a la variable 2 referido a la productividad citamos a Burga (2016) mencionó que: Es la obtención de bienes y servicios con el mejor resultado posible en relación a los recursos empleados, es un indicador numérico de los procesos operativos, administrativos evaluándose como eficientes o no. La productividad en sus variaciones muestra los niveles de los resultados en un tiempo determinado.

Pulido (2014) indicó que: La consecuencia de los procesos, incrementar la productividad conlleva a alcanzar niveles altos de eficiencia y eficacia de los recursos comprometidos. La productividad es la relación de producto de la eficiencia y la eficacia. Lo obtenido como resultados deben ser medidos en unidades como son el total de piezas obtenidas, total de ventas de productos o en beneficios, y los recursos empleados deben referir a las horas máquinas invertidas, mano de obra, factor tiempo u otros recursos que participan en el proceso.

Para las dimensiones de la Productividad, se cita a: La calidad, donde Editorial Vértice (2008), hizo mención que es el conglomerado de aspectos o atributos de un servicio o producto que va a ser percibido por el consumidor final, generando la expectativa y conformidad, ninguna empresa ha logrado satisfacer totalmente al usuario final. Las organizaciones privadas y/o públicas miden la calidad a través de la conformidad del público objetivo. Los niveles de excelencia se identifican si la demanda del grupo seleccionado o mercado responde con mayor aceptación del bien o servicio prestado por la organización.

En relación a la eficiencia, según Blasco (2006) en su libro titulado "Frontier Analyst" mencionó que: La eficiencia va relacionado con la optimización de los recursos empleados y los resultados obtenidos. Las empresas producen múltiples outputs en base al empleo de múltiples inputs, por tanto la eficiencia será considerada como una magnitud multidimensional, la dimensión se puede evaluar mediante indicadores en base al tiempo, materiales, equipos empleados entre otros recursos para la elaboración de Bs y Ss. Lean Manufacturing (2013), tradicionalmente la eficiencia consistía en incrementar el volumen de unidades producidas al menor costo por unidad, por otro lado no se consideraba una producción en relación a los requerimientos del mercado, ello conlleva a costos de inventario y de productos en proceso, Hoy en día el enfoque de eficiencia ha evolucionado a una producción según la necesidad del cliente o de un estudio de mercado más exigente para poder realizar una atención a tiempo o responder inmediatamente a los requerimiento de un cliente dando valor y controlando los recursos empleado en los procesos productivos.

Por otro lado la eficacia según Rey (2003) mencionó que: “En búsqueda de la eficacia del sistema de producción” suscribe que: Todos los factores que intervienen en el rendimiento para alcanzar las metas objetivos propuestas sobre las líneas de producción, los factores que degradan el proceso o que generan las perdidas, deben ser identificadas para obtener mayor valor en el rendimiento operacional real sobre la proyectada. La eficacia se considera como el cumplimiento de objetivos y metas trazados por las áreas o las organizaciones.

Por último la innovación García (2010) suscribió en su libro “Gestión de la innovación empresarial” lo siguiente: Una organización con innovaciones tiene presente los cambios de su entorno o mercado meta, realizan análisis constantemente para tomar decisiones sobre planes de contingencia, la organización esta en la capacidad de flexibilizar sus procesos con el fin de sostenerse en el tiempo, lo que lo conlleva a implementar metodologías nuevas o diseños según las necesidades del mercado cambiante.

Por otro lado Fernandez (2006) mencionó que: La innovación cuenta con estructura productiva, dimensión empresarial y aplicación de los recursos adecuados para generar un entorno locativo favorable, ya sean estos recursos tangibles o intangibles.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación por su finalidad la presente investigación es básica ya que busca el conocimiento teórico, es decir busca una relación de la productividad y el modelo BPM en la empresa Corporación Visión SAC. Según describió Ander-Egg, “Los procesos y procedimientos son críticos, reflexivos, controlados y sistemáticos, el concepto interpreta las acciones y fenómenos relacionados a un entorno real (...), es la búsqueda de acciones que permiten tener un entendimiento de la realidad o de hechos reales parciales o de una relación positiva o negativa.

Por otro lado Calderón (2010) mencionó que: La investigación de tipo básico se enfoca en aportar conocimientos mas no genera consecuencias prácticas o de utilidad. Recopila información del entorno o de una situación problemática para concluir en un conocimiento teórico científico dirigida a descubrir leyes y principios. En colaboración Gomero y Moreno (1997) indicó que: la investigación tipo básico pretende el conocimiento teórico, producir nuevos conocimientos es el objetivo, por tanto, tener un mayor dominio o entendimiento de la realidad es su campo de interés”.

Para el diseño de Investigación, Muñoz (2015) La lógica científica se desagrega en el método científico, el método se aplica para clarificar, construir definir, establecer los temas tratados. La precisión y rigurosidad de la información teórica es un menester para el tratado científico. El diseño para la investigación es no experimental en conformidad con, Cortés e Iglesias (2004) mencionaron que “Los tratados no experimentales, no manipula las variables a tratar”. La investigación es transversal, por lo que Cortés e Iglesias (2004) mencionaron que: “Los datos a recolectar se realizan en un momento único”.

El diseño es no experimental de nivel correlacional según lo aportado por Sánchez y Reyes (2002), quién hizo mención respecto a la recolección de más de 1 conjunto de datos de una población con la necesidad de determinar su relación. La investigación es cuantitativa, busca la recopilación y el análisis de los datos para dar respuesta a las formulaciones de los problemas de la investigación. Valderrama (2015), definió al enfoque cuantitativo como el tratado de proyecciones de planteamientos que permiten obtener referentes de la realidad problemática y respuesta a las formulaciones del problema.

3.2. Variables y operacionalización

Definición operacional

Variable 1: Business Process Management

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1 Modelo Business Process Management

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y Rango		
Gestión (Dimensión de capacitación)	Involucramiento	1	Escala numérica ordinal			
		2				
	Documentación	3				
		4			(5) Siempre	Alta
		5			(4) Casi Siempre	(65-85)
Procesos (Dimensión de transformación)	Evaluación	6	(3) Algunas veces	Media		
		7				
	Sistemas de control	8			(2) Muy pocas veces	Baja
		9				
	Sistemas productivos	10			(1) Nunca	(17-40)
		11				
Negocio (Dimensión del Valor)	Accionistas	12	Escala de Likert			
		13				
	Clientes	14				
		15				
		16				
Proveedores	17					

Variable 2: Productividad

Tabla 2: Operacionalización de la variable 2 La productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y Rango		
La Eficacia	Satisfacción del cliente	18	Escala numérica ordinal			
		19				
	Resultados	20				
		21			(5) Siempre	Alta
		22			(4) Casi Siempre	(71-95)
La eficiencia	Recursos empleados	23	(3) Algunas veces	Media		
		24				
	Calidad	25			(2) Muy pocas veces	(45-70)
		26				
	Capacidad productiva	27			(1) Nunca	Baja
		28				
Costos de producción	29		(19-44)			
	30					
La Innovación	Beneficios	31	Escala de Likert			
		32				
	Tecnología	33				
		34				
	Prestación de servicios	35				
		36				

3.3. Población, muestra y muestreo

La Población según Valderrama (2015) menciona que: la población es la agrupación limitada o ilimitada de componentes, personas u objetos, que presentan características semejantes, que se pueden percibir mediante la observación. Al conceptualizar o describir el universo se consideran los componentes que la constituyen y la temporalidad de la investigación. Para la investigación se ha tomado como población el total de trabajadores de la empresa Corporación Visión SAC, siendo esta un total de 48 trabajadores y la participación de clientes y proveedores estratégicos para la empresa.

Tabla 3: Población de la investigación

Población	Cantidad	Indicador
Operaciones	32	Encuesta
Administrativos	9	Encuesta
Comercial	7	Encuesta
Clientes	12	Encuesta
Provedores	10	Encuesta

La muestra según Bernal (2010), hizo mención al respecto que: Es la fuente de sustracción de los datos en relación al objeto de estudio, los datos obtenidos del muestreo se recopilan y analizan. El aporte de Castro (2003) menciona que: las muestras se dividen en dos tipos, siendo estas las probabilísticas y no probabilísticas, dentro de las probabilísticas se considera que todos los miembros están en la facultad de conformarla, las agrupaciones pueden darse a través del azar simple, muestra de azar sistemático y la estratificada. La no probabilística, la elección de los individuos a conformar la muestra se dará en relación al criterio del investigador lo que conlleva a que todos los individuos de la población puedan tener la misma opción de integrarse a la muestra, la muestra puede ser intencionada o accidentada.

En relación con los estudios sociales Ramírez (1999), señaló que “los autores coinciden en que la muestra puede ser el 30% de la población, ello representa un nivel considerable de representatividad”. Tomando lo citado por los autores, para la presente tesis la población es 70 personas y la muestra de 60.

Respecto al muestreo Valderrama (2015) mencionó en su libro que: La parte que representa la población se realiza a través del muestreo, se estiman los parámetros del grupo total, los parámetros son valores numéricos que atribuyen al objeto de estudio. Para la tesis aplica el muestre probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica, Sampieri (2010) mencionó que: La recolección de datos involucra un plan de procedimientos que guíe a recabar datos con objetivos específicos, los planes deben responder a las preguntas respecto a fuentes de recolección de datos, mediante observaciones, archivos, documentos, base de datos, entre otros.

En la presente tesis, la técnica efectuada fue la encuesta, por medio de la encuesta se compila la información requerida a través de las opiniones de la muestra, basándose en los resultados de la encuesta se puede concluir o determinar el conocimiento o idea respecto al tema a tratar. Según Behar (2008) las preguntas realizadas a los individuos de la muestra son las mismas". Del Instrumento de recolección de datos, la recolección de datos que se realiza a través del instrumento tiene como finalidad entender las variables a tratar. Los instrumentos son medios o herramientas que permiten realizar observaciones de los sucesos a estudiar.

Valderrama (2013) mencionó que los instrumentos o herramientas de medición son vías alternas que aplica el investigador para recabar y consignar los datos para posteriormente ser aplicado a pruebas estadísticas. Los instrumentos tienen relación estrecha con las técnicas de recolección. Valderrama (2015) hizo referencia respecto a los instrumentos como medios físicos que aplica el investigador para recabar y acumular la información, estos instrumentos hacen referencia a formularios, pruebas de aptitud como las escalas de Likert, Guttman, ficha de datos (...) por lo tanto, la elección del instrumento debe fundamentarse según la utilidad sobre las variables.

Por lo cual, el instrumento seleccionado fue un cuestionario, Behar (2008) mencionó que el cuestionario es un compilado de preguntas en relación a 1 o más variables". En el instrumento se formularon preguntas acordes con lo que

se pretende saber y de esa forma se obtuvieron los datos deseados. El cuestionario estuvo orientado con base a las variables, para la primera variable; Business Process Management; se formuló 17 ítems, para la segunda variable; La productividad; se formuló 19 ítems, con escala de respuesta en Likert.

Tabla 4: Instrumento de recolección de datos

Nombre del instrumento	Cuestionario de la empresa Corporación Visión SAC		
Autor	Mijail Yosip Gómez Dominguez		
Año	2020		
Tipo de instrumento	Cuestionario		
Objetivo	Determinar la relación del Modelo Business Process Management BPM y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020		
Población	Personal en General-proveedores y clientes		
Número de Items	36		
Aplicación	Directa		
Tiempo de Administración	15 minutos		
Normas de Aplicación	El sujeto marcará en cada Item de acuerdo a lo que considere respecto a su opinión		
Escala de Likert	Siempre	5	
	Casi siempre	4	
	Algunas Veces	3	
	Muy pocas veces	2	
	Nunca	1	
Niveles y rangos de las variables Business Process Management y la Productividad			
BAJO	(17-40)	(19-44)	
MEDIO	(41-64)	(45-70)	
ALTO	(65-85)	(71-95)	

Validez y Confiabilidad

La Validez, La Torre (2007) mencionó que la validez es el grado en el que se realiza la medición con precisión de las características o dimensiones que se pretende medir (...), la validez se da en distintos grados y es menester atribuir el tipo de validez de la prueba. Para la presente investigación se validó a través del juicio de expertos quienes revisaron y aprobaron el instrumento, los especialistas pertenecen a la escuela de ingeniería Industrial y a los programas de Pos-grado de La Universidad César Vallejo Perú, Lima Norte.

Tabla 5: Validación de expertos

DNI	Grado Académico	Apellidos y Nombres	Dictamen
08634346	Doctor	Bravo Rojas, Leónidas	Aplicable
10400346	Doctor	Malpartida Gutierrez, Jorge	Aplicable
08478538	Magister	Chicchon Mendoza. Oscar	Aplicable

La Confiabilidad, Valderrama (2015) menciona que un instrumento es fiable si se obtiene resultados sustanciales cuando este es aplicado a múltiples ocasiones (reproductibilidad y estabilidad). El instrumento aplicado se evalúa sobre una semejante muestra de sujetos, ya sea en más de una oportunidad distinta (repetibilidad) o por 02 o más observadores (confiabilidad inter-observador).

En resumen, el enfoque consiste en lograr una concordancia de los resultados en diferentes oportunidades de aplicación del instrumento. Se ha determinado la confiabilidad del instrumento aplicado en 36 preguntas conformado por 17 items de la variable 1 Business Process Management y 19 items de la variable 2 La productividad, mediante el software SPSS Statistics 22 logrando identificar a través del cálculo estadístico del coeficiente de Alfa de Cronbach, un valor de 0.944 lo que representa un grado de fiabilidad satisfactorio.

Tabla 6: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	60	100.0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de confiabilidad		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.944	36

3.5. Procedimientos

Para el procedimiento de la información se recurre a la utilización del instrumento de recolección de datos, en este caso el cuestionario, consiste en realizar 36 preguntas al personal, clientes y proveedores de la empresa Corporación Visión SAC, para obtener información, la misma que será procesada y así obtener un resultado el cual será analizado, se valida el instrumento mediante el “juicio de expertos”, además de la confiabilidad del instrumento con el uso del software estadístico SPSS, se verifican los resultados obtenidos, se procesan y son mostrados en los esquemas adecuados.

3.6. Método de análisis de datos

Para la presente investigación el análisis se realizó a través del método descriptivo e inferencial, se empleó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para obtener cálculos necesarios como el Alfa de Cronbach (confiabilidad del instrumento), la correlación de “Rho” de Spearman. Pedroza y Dicoovskyi (2007) señala que esta herramienta informática es un amplio sistema, además de flexible, de análisis de gestión de bases de datos y estadísticos en un contexto gráfico.

Del Análisis descriptivo, Valderrama (2003) La Estadística Descriptiva es el estudio que incluye la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica. Se hace uso de:

- Medidas de tendencia central: Media, Mediana y moda
- Medidas de variabilidad: Rango, desviación estándar, varianza y coeficiente de variabilidad.
- Gráficos: Dependerán de las variables. En las variables cuantitativas continuas o agrupadas en intervalos se utilizan histogramas y en las cuantitativas discretas se usa el gráfico de barras.

Para el análisis inferencial, Juárez (2012) mencionó que la estadística inferencial estima los atributos de la población y realiza una comparación de las variables y comprueba su relación. Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utiliza el coeficiente de alfa de Cronbrach, así mismo se aplica la correlación del Rho de Spearman para analizar la relación entre el Modelo Business Process Management y La productividad, de ello se verifica las hipótesis propuestas.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta los aspectos éticos siguientes:

- Utilización de la información: El respeto de manera categórica de los derechos de todos los sujetos involucrados en la investigación.
- Valor social: Los participantes encuestados no serán expuestos ante una ocurrencia o eventualidad que implique riesgo o peligro y se respeta la participación voluntaria
- Validez científica: Toda la información externa y de otro autor, posee las fuentes correspondientes, de tal forma que la validez teórica es correcta, sin alterar datos correspondientes al autor original.

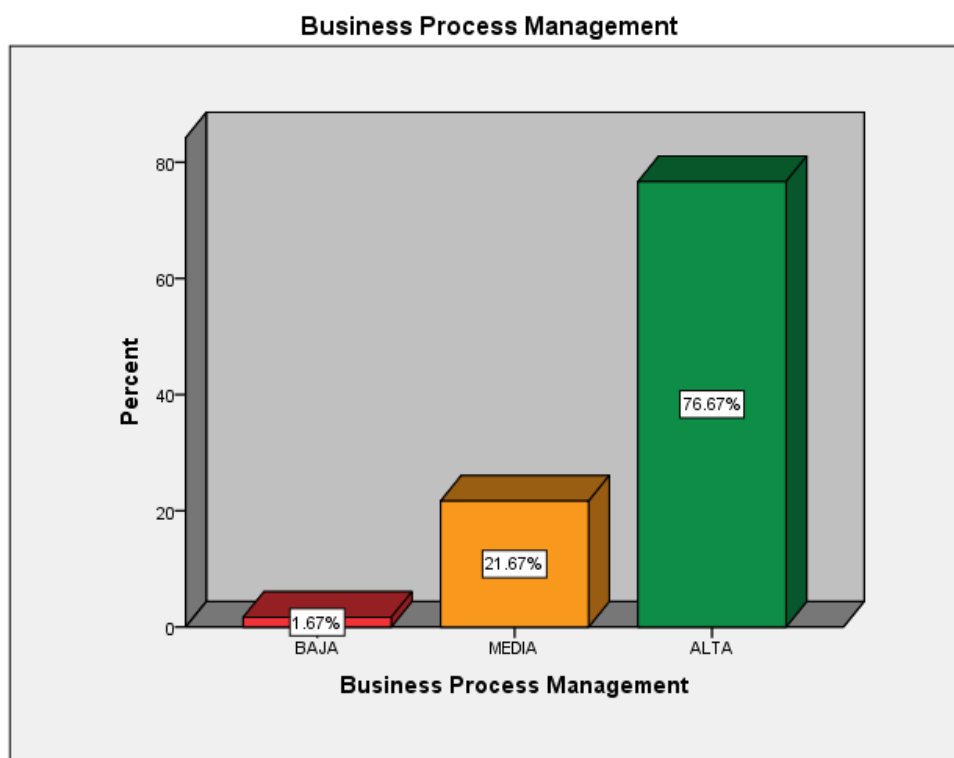
IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo: Se realiza el análisis descriptivo de las variables Business Process Management y la Productividad a través del SPSS22, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 7: Variable Business Process Management

Business Process Management					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAJA	1	1.67%	1.67%	1.67%
	MEDIA	13	21.67%	21.67%	23.33%
	ALTA	46	76.67%	76.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	

Figura 1: Business Process Management

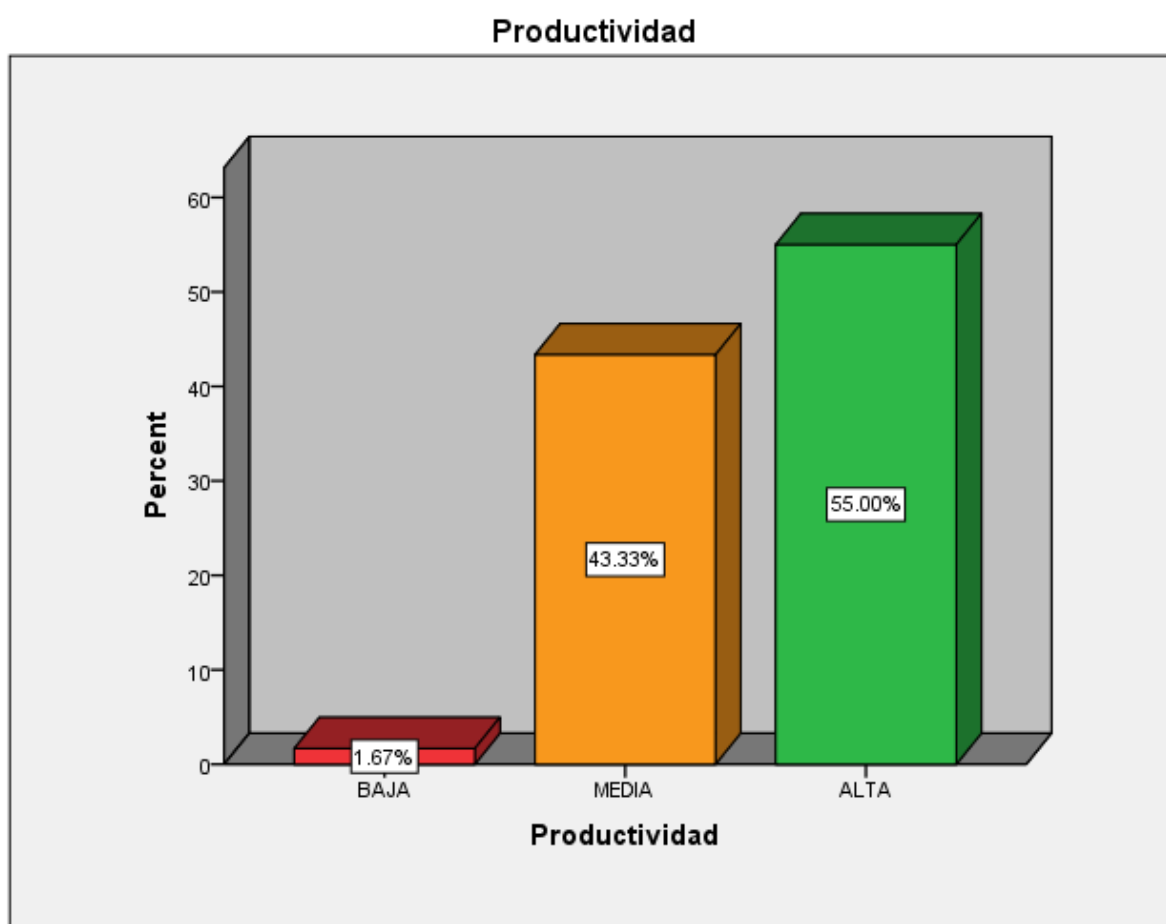


De la gráfica anterior se muestra según la encuesta realizada que existe una aprobación alta de 76.67%, una aprobación media de 21.67% y una aprobación baja de 1.67% sobre el Business Process Management por parte de los colaboradores y grupos de interés de la empresa Corporación Visión SAC.

Tabla 8: Variable Productividad

		Productividad			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAJA	1	1.67%	1.67%	1.67%
	MEDIA	26	43.33%	43.33%	45.00%
	ALTA	33	55.00%	55.00%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	

Figura 2: La productividad

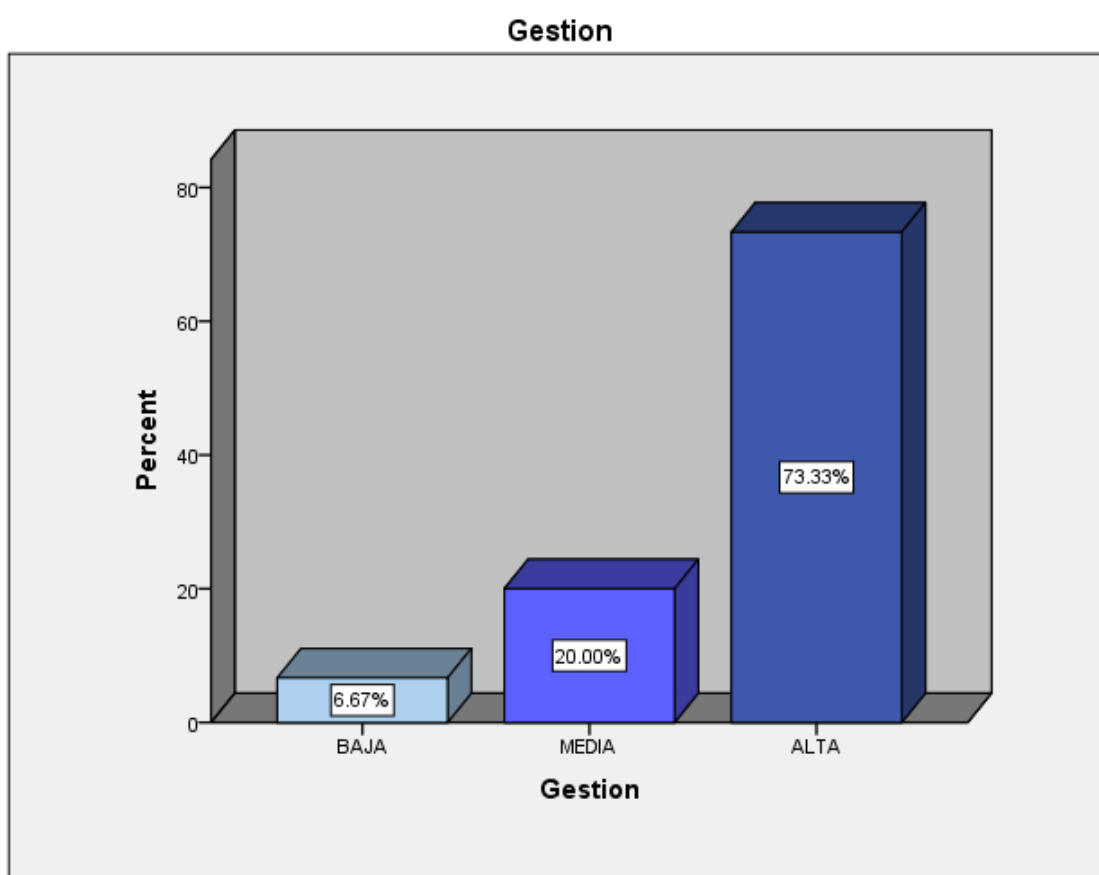


De la gráfica anterior se muestra según la encuesta realizada que existe una aprobación alta de 55.00%, una aprobación media de 43.33% y una aprobación baja de 1.67% sobre la productividad por parte de los colaboradores y grupos de interés de la empresa Corporación Visión SAC.

Tabla 9: Dimensión Gestión

		Gestión			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAJA	4	6.67%	6.67%	6.67%
	MEDIA	12	20.00%	20.00%	26.67%
	ALTA	44	73.33%	73.33%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	

Figura 3: Dimensión Gestión

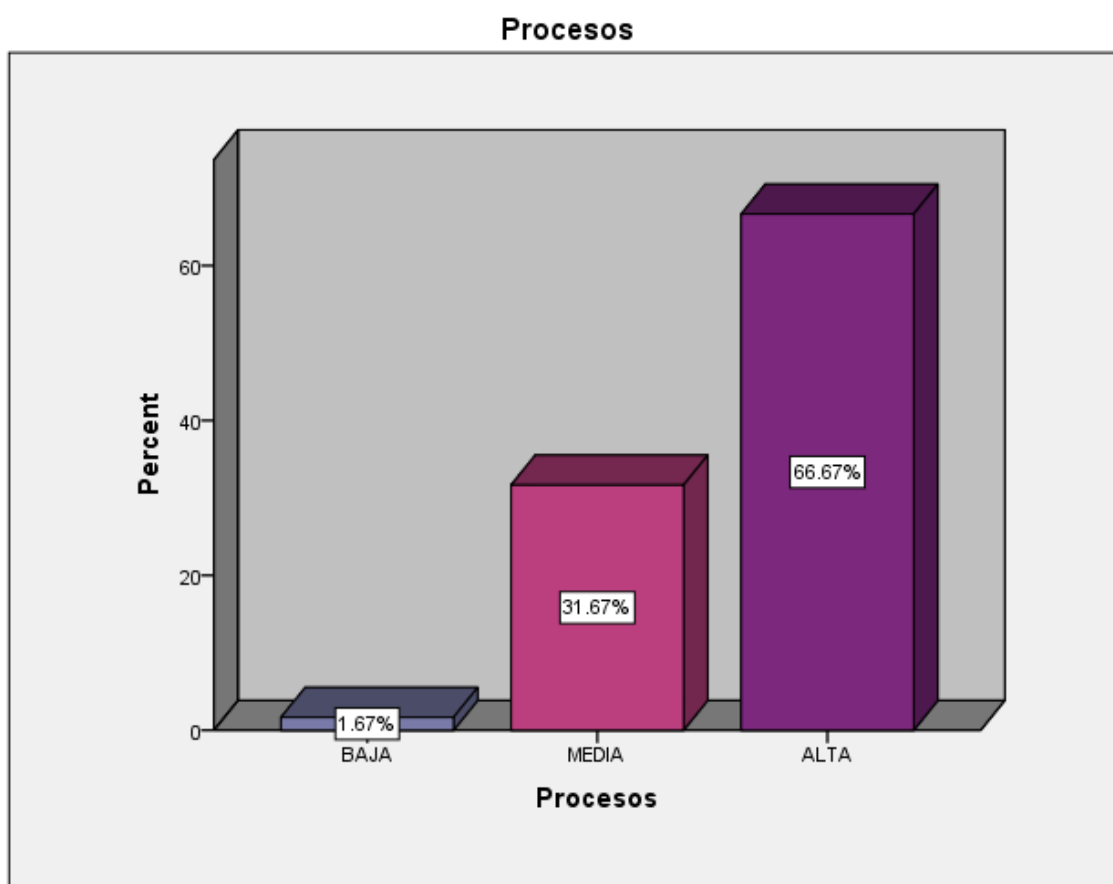


De la gráfica anterior se muestra según la encuesta realizada que existe una aprobación alta de 73.33%, una aprobación media de 20.00% y una aprobación baja de 6.67% sobre la Dimensión gestión por parte de los colaboradores y grupos de interés de la empresa Corporación Visión SAC.

Tabla 10: Dimensión Procesos

Procesos					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAJA	1	1.67%	1.67%	1.67%
	MEDIA	19	31.67%	31.67%	33.33%
	ALTA	40	66.67%	66.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	

Figura 4: Dimensión Procesos

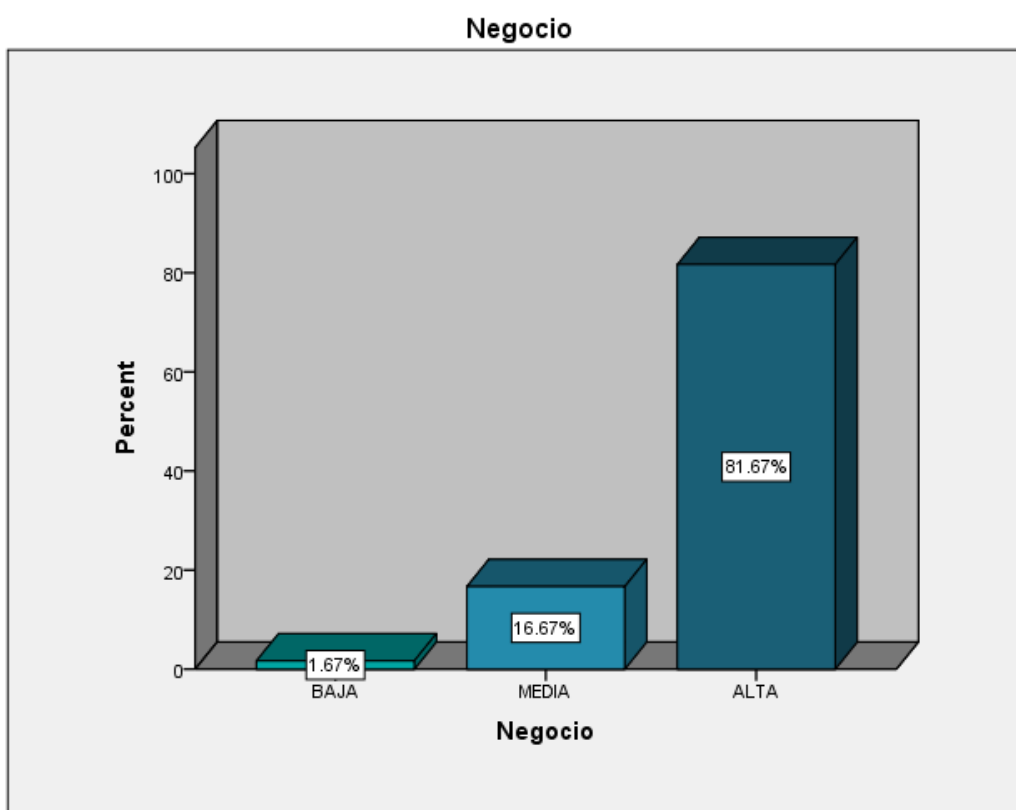


De la gráfica anterior se muestra según la encuesta realizada que existe una aprobación alta de 66.67%, una aprobación media de 31.67% y una aprobación baja de 1.67% sobre la Dimensión procesos por parte de los colaboradores y grupos de interés de la empresa Corporación Visión SAC.

Tabla 11: Dimensión Negocios

		Negocio			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAJA	1	1.67%	1.67%	1.67%
	MEDIA	10	16.67%	16.67%	18.33%
	ALTA	49	81.67%	81.67%	100.00%
Total		60	100.00%	100.00%	

Figura 5: Dimensión Negocios

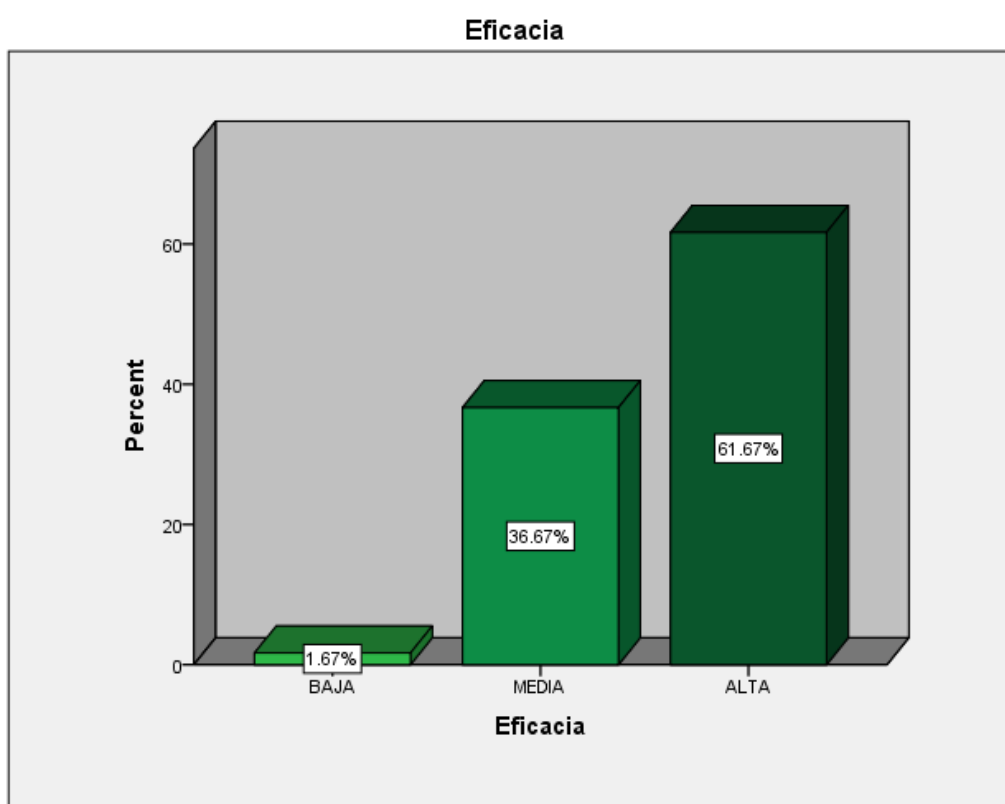


De la gráfica anterior se muestra según la encuesta realizada que existe una aprobación alta de 81.67%, una aprobación media de 16.67% y una aprobación baja de 1.67% sobre la Dimensión negocios por parte de los colaboradores y grupos de interés de la empresa Corporación Visión SAC.

Tabla 12: Dimensión Eficacia

		Eficacia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAJA	1	1.67%	1.67%	1.67%
	MEDIA	22	36.67%	36.67%	38.33%
	ALTA	37	61.67%	61.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	

Figura 6: Dimensión Eficacia

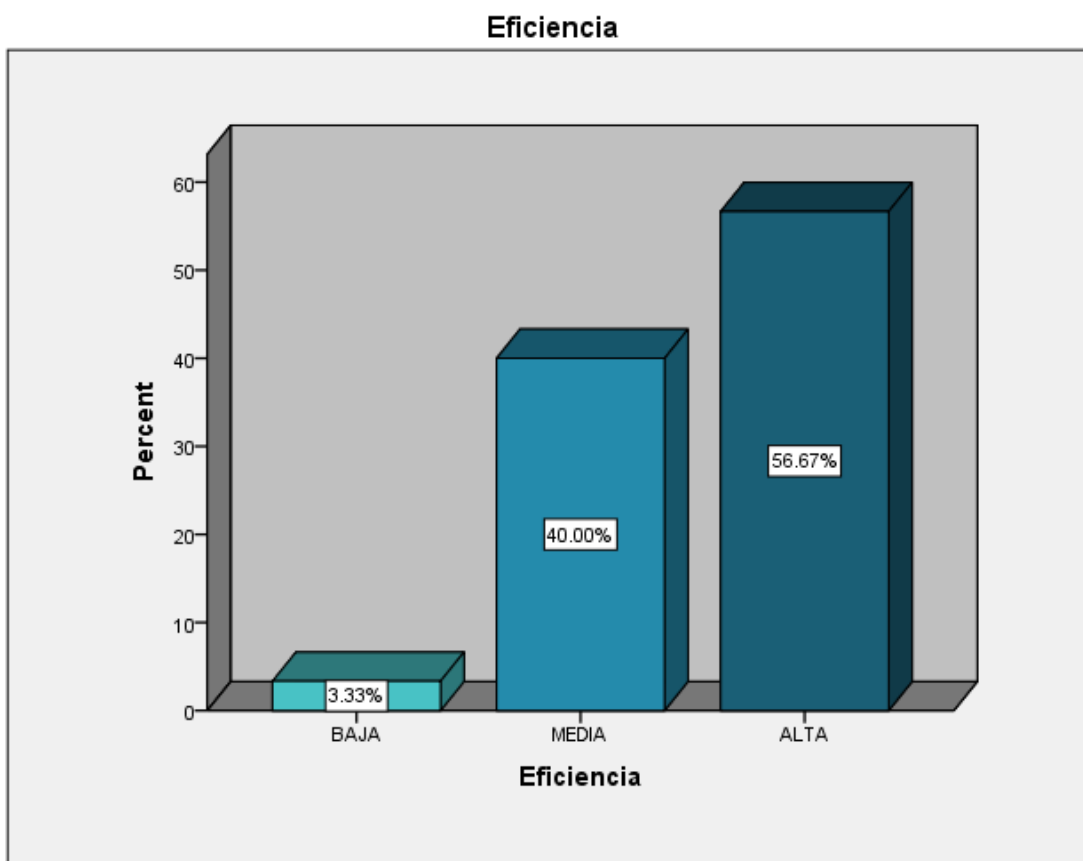


De la gráfica anterior se muestra según la encuesta realizada que existe una aprobación alta de 61.67%, una aprobación media de 36.67% y una aprobación baja de 1.67% sobre la Dimensión eficacia por parte de los colaboradores y grupos de interés de la empresa Corporación Visión SAC.

Tabla 13: Dimensión Eficiencia

		Eficiencia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	BAJA	2	3.33%	3.33%	3.33%
	MEDIA	24	40.00%	40.00%	43.33%
	ALTA	34	56.67%	56.67%	100.00%
	Total	60	100.00%	100.00%	

Figura 7: Dimensión Eficiencia

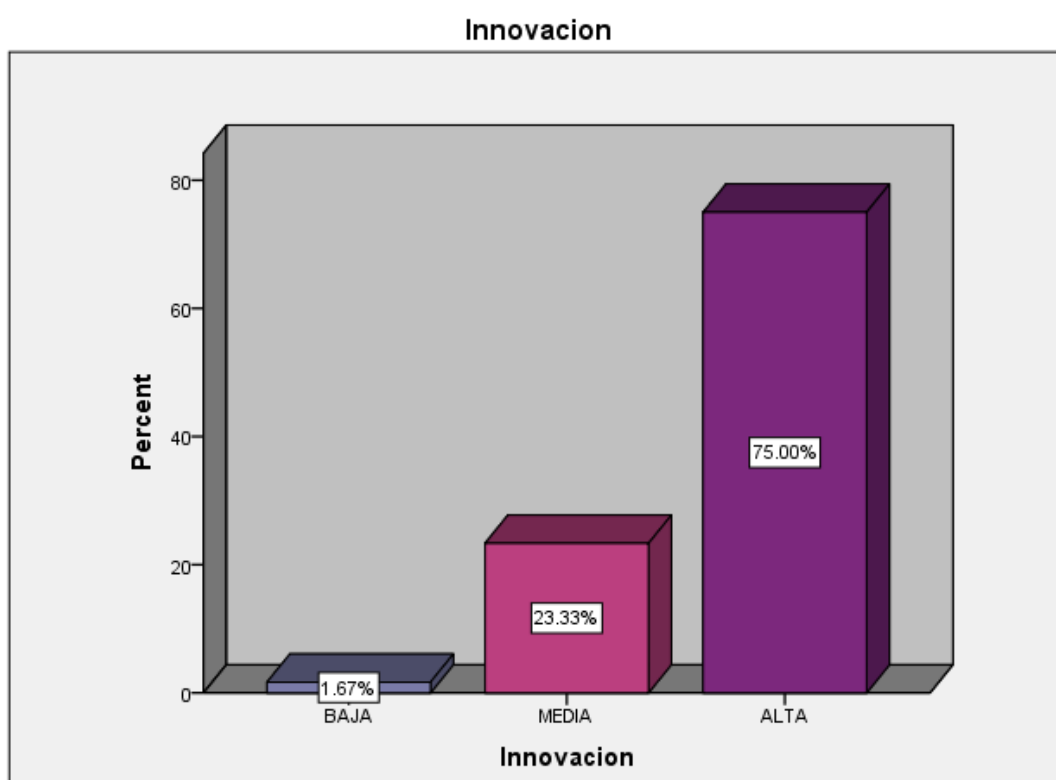


De la gráfica anterior se muestra según la encuesta realizada que existe una aprobación alta de 56.67%, una aprobación media de 40.00% y una aprobación baja de 3.33% sobre la Dimensión eficiencia por parte de los colaboradores y grupos de interés de la empresa Corporación Visión SAC.

Tabla 14: Dimensión Innovación

		Innovación			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAJA	1	1.67%	1.67%	1.67%
	MEDIA	14	23.33%	23.33%	25.00%
	ALTA	45	75.00%	75.00%	100.00%
Total		60	100.00%	100.00%	

Figura 8: Dimensión Innovación



De la gráfica anterior se muestra según la encuesta realizada que existe una aprobación alta de 75.00%, una aprobación media de 23.33% y una aprobación baja de 1.67% sobre la Dimensión innovación por parte de los colaboradores y grupos de interés de la empresa Corporación Visión SAC.

3.2. Validez de la hipótesis

Se realiza el análisis de contrastación de las hipótesis planteadas en la presente investigación, la interpretación de la correlación se evalúa según la siguiente escala:

Tabla 15: Intervalo de interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Universidad Autónoma de México

Hipótesis general

Hipótesis nula (H0): No existe una relación del Modelo Business Process Management BPM con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación del Modelo Business Process Management BPM con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Tabla 16: Nivel de correlación entre Business Process Management y la productividad

Correlations				
			Business Process Management	Productividad
Spearman's rho	Business Process Management	Correlation Coefficient	1.000	.621**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	60	60
	Productividad	Correlation Coefficient	.621**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla anterior muestra el valor de correlación de Rho de Spearman, siendo este 0.621, por tanto podemos decir que la correlación entre las variables Business Process Management y la productividad es positiva moderada. Por otro lado la significancia hallada es de 0.000 siendo menor a la significancia fijada de 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), de ello se afirma que en un 62.10 % el Business Process Management determina la productividad en la empresa Corporación Visión SAC. Lima, 2020.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H0): No existe una relación del Modelo BPM-Gestión con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación del Modelo BPM-Gestión con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Tabla 17: Nivel de correlación entre BPM-Gestión y la productividad

		Correlaciones		
			Gestion	Productividad
Rho de Spearman	Gestion	Coefficiente de correlación	1.000	,531**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Productividad	Coefficiente de correlación	,531**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

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

Interpretación:

La tabla anterior muestra el valor de correlación de Rho de Spearman, siendo este 0.531, por tanto podemos decir que la correlación entre la dimensión BPM-Gestión y la variable productividad es positiva moderada. Por otro lado la significancia hallada es de 0.000 siendo menor a la significancia fijada de 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), de ello se afirma que en un 53.10 % el BPM-Gestión determina la productividad en la empresa Corporación Visión SAC. Lima, 2020.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H0): No existe una relación del Modelo BPM-Procesos con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación del Modelo BPM-Procesos con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Tabla 18: Nivel de correlación entre BPM-Procesos y la productividad

Correlaciones			Procesos	Productividad
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	,577**
		Sig. (bilateral)		.000
	Productividad	N	60	60
		Coeficiente de correlación	,577**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

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

Interpretación:

La tabla anterior muestra el valor de correlación de Rho de Spearman, siendo este 0.577, por tanto podemos decir que la correlación entre la dimensión BPM-Procesos y la variable productividad es positiva moderada. Por otro lado la significancia hallada es de 0.000 siendo menor a la significancia fijada de 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), de ello se afirma que en un 57.70 % el BPM-Procesos determina la productividad en la empresa Corporación Visión SAC. Lima, 2020.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H0): No existe una relación del Modelo BPM-Negocios con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación del Modelo BPM-Negocios con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Tabla 19: Nivel de correlación entre BPM-Negocios y la productividad

Correlaciones				
			Negocio	Productividad
Rho de Spearman	Negocio	Coefficiente de correlación	1.000	,459**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Productividad	Coefficiente de correlación	,459**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

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

Interpretación:

La tabla anterior muestra el valor de correlación de Rho de Spearman, siendo este 0.459, por tanto podemos decir que la correlación entre la dimensión BPM-Negocios y la variable productividad es positiva moderada. Por otro lado la significancia hallada es de 0.000 siendo menor a la significancia fijada de 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), de ello se afirma que en un 45.90 % el BPM-Negocios determina la productividad en la empresa Corporación Visión SAC. Lima, 2020.

V. **Discusión:**

La evidencia empírica hallada, muestra descriptivamente los datos que el nivel “alto” de la variable Business Process Management es de 76.67% y el nivel “alto” de la variable productividad es el 55% de la totalidad, la menor aceptación se da en la escala “baja” en ambas variables, con el 1.67% de la totalidad. El nivel “medio” posee una mayor frecuencia de 43.33% en esta tendencia para la productividad. El valor del coeficiente es igual a 0,621 por tanto se establece que la correlación es positiva moderada entre las variables con un valor P (0,000) <0,05 que rechaza la hipótesis nula.

Estos resultados, tienen coincidencia con el estudio de Escobedo (2019) en el cual con una muestra de 50 encuestados, los resultados arrojaron que la correlación entre la gestión con Business Process Management y la calidad del proceso de atención tenían un nivel bueno según el valor de 0,887. Por tanto, logró establecer que la gestión Business process management se encuentra vinculada de manera positiva con la calidad de proceso de atención identificando así un nivel de significancia de 0.00.

Por ello, Huaman y Vilanueva (2016) mencionó la Business Process Management como un modelo de gestión enfocado en los resultados para mejorar la eficiencia en la adaptabilidad de los sistemas educativos que incluyen la integración de los procesos mediante el levantamiento e identificación de los procesos críticos y la propuesta de las reglas del negocio. Finalmente la integración de los procesos permite brindar un mejor servicio administrativa y académica de atención a los universitarios.

La evidencia empírica hallada, muestra descriptivamente los datos que el nivel “alto” de la dimensión BPM-Gestión es de 73.33% y el nivel “alto” de la variable productividad es el 55% de la totalidad, la menor aceptación se da en la escala “baja” para la variable productividad en 1.67% y para la dimensión Gestión en 6.67%. El nivel “medio” posee una mayor frecuencia de 43.33% en esta tendencia para la productividad. El valor del coeficiente es igual a 0,531 por tanto se establece que la correlación es positiva moderada entre la dimensión Gestión y la variable productividad con un valor P (0,000) <0,05 que rechaza la hipótesis nula y confirmándose la hipótesis planteada en la investigación.

Estos resultados, tienen coincidencia con el estudio de Alvarado (2018) en el cual con una muestra de 90 órdenes, los resultados arrojaron que el nivel de significancia P es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, confirmando así que efectivamente las Gestión del BPM tiene un impacto positivo sobre la productividad.

En concordancia con los resultados que obtuvo Morales (2014) quien mencionó que es primordial la gestión del talento humano y las comunicaciones entre los clientes internos y externos para el cumplimiento de los objetivos organizaciones, es estudio aplica una encuesta que permite identificar las deficiencias de gestión frente al modelo de negocio, los resultados son óptimos sobre una mayor integración entre los grupos de interés de la organización.

La evidencia empírica hallada, muestra descriptivamente los datos que el nivel "alto" de la dimensión BPM-Procesos es de 66.67% y el nivel "alto" de la variable productividad es el 55% de la totalidad, la menor aceptación se da en la escala "baja" en ambas, con el 1.67% de la totalidad. El nivel "medio" posee una mayor frecuencia de 43.33% en esta tendencia para la productividad. El valor del coeficiente es igual a 0,577 por tanto se establece que la correlación es positiva moderada entre la dimensión procesos y la variable productividad con un valor P (0,000) <0,05 que rechaza la hipótesis nula.

De acuerdo con Sánchez (2017), Su muestra estuvo representada por el estudio de 100 procesos, en la empresa Audax SA, en su análisis logró identificar de deficiencia en el manejo de los materiales sobre los procesos productivos, mediante el estudio del BPM-Procesos se identificó los procesos más críticos y los que a su vez tienen un mayor impacto sobre la productividad de la empresa. Para este caso el nivel de productividad es mayor al error asumido de 0.05 por tanto se acepta la hipótesis nula que consiste en el incremento del nivel de la productividad, lo que confirma que efectivamente existe una relación de los procesos respecto a la productividad deseada. Por tanto, el BPM-Procesos tiene como objetivo optimizar los procesos operativos enfocados en la satisfacción del cliente. Esto hace referencia a los procesos de los pedidos de la distribuidora D'Licores Pittman (2018) donde se implementa políticas y procesos de documentación frente a la dimensión de proceso, negocio y tecnología.

La evidencia empírica hallada, muestra descriptivamente los datos que el nivel “alto” de la dimensión BPM-Negocios es de 81.67% y el nivel “alto” de la variable productividad es el 55% de la totalidad, la menor aceptación se da en la escala “baja” en ambas, con el 1.67% de la totalidad. El nivel “medio” posee una mayor frecuencia de 43.33% en esta tendencia para la productividad. El valor del coeficiente de correlación es igual a 0,621 por tanto se establece que la correlación es positiva moderada entre la dimensión negocios y la variable productividad con un valor P (0,000) <0,05 que rechaza la hipótesis nula.

Los resultados coinciden con la tesis de Gonzales (2014), propuso un plan de negocios para proveer BPM en la nube, la que consiste en implementar la creación de procedimientos de negocio para una compañía de prestación de servicios, el modelo permite una reducción del 30% en su tiempo de respuesta hacia su grupo de interés. El plan de negocio permite organizar, clasificar los procesos de evaluación e identificación de los clientes a su vez permite un mayor acercamiento al usuario o consumidor final de ese modo brindar un mejor servicio a su mercado meta. El instrumento utilizado en la investigación es una encuesta bajo la escala de Likert. La disminución de los tiempos a través del plan de negocios enfocado en el modelo BPM impulsa la productividad de la compañía de servicios.

Del mismo modo, se relacionan con el estudio de Morales (2014) en su investigación denominada diseño de gestión de procesos de negocio para la solicitud de procura y bienes, el cual se enfoca en resolver deficiencias de procesos administrativos y de negocio a través de la innovación mediante la implementación de software enfocado a procesos. La técnica para el estudio fue la observación ya la encuesta dando como resultado la integración de los recursos comprometidos en el modelo de negocio, se identifica un impacto positivo respecto a las deficiencias identificadas inicialmente.

VI. Conclusiones

Según los resultados obtenidos por medio de las encuestas, se llega a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que las variables Business Process Management y la Productividad tienen una relación positiva moderada valorada sobre el coeficiente de correlación del Rho de Spearman, este se obtiene en el valor de 0.621 y la significancia P menor a 0.05, de este resultado se comprueba la hipótesis de la investigación y el rechazo de la hipótesis nula, concluyendo que el BPM podrá mejorar la productividad en la empresa Corporación Visión SAC.

Segunda: Se estableció que la dimensión BPM-Gestión y la Productividad tienen una relación positiva moderada valorada sobre el coeficiente de correlación del Rho de Spearman, este se obtiene en el valor de 0.531 y la significancia P menor a 0.05, de este resultado se comprueba la hipótesis de la investigación y el rechazo de la hipótesis nula, concluyendo que el BPM-Gestión podrá mejorar la productividad en la empresa Corporación Visión SAC.

Tercera: Se logró determinar que la dimensión BPM-Procesos y la Productividad tienen una relación positiva moderada valorada sobre el coeficiente de correlación del Rho de Spearman, este se obtiene en el valor de 0.577 y la significancia P menor a 0.05, de este resultado se comprueba la hipótesis de la investigación y el rechazo de la hipótesis nula, concluyendo que el BPM-Procesos podrá mejorar la productividad en la empresa Corporación Visión SAC.

Cuarto: Se determinó que la dimensión BPM-Negocios y la Productividad tienen una relación positiva moderada valorada sobre el coeficiente de correlación del Rho de Spearman, este se obtiene en el valor de 0.459 y la significancia P menor a 0.05, de este resultado se comprueba la hipótesis de la investigación y el rechazo de la hipótesis nula, concluyendo que el BPM-Negocios podrá mejorar la productividad en la empresa Corporación Visión SAC.

VII. Recomendaciones

Se realiza las siguientes recomendaciones con base en los resultados obtenidos:

Primera: Al cuerpo directivo se les recomienda el modelo Business Process Management como herramienta de gestión e integración de todos los procesos de negocio sobre la cadena de valor de la empresa para el impulso de la productividad.

Segunda: Al área de recursos humanos, se les recomienda motivar al personal de la empresa para generar una participación activa e involucramiento en el modelo de gestión, ya que son el eje principal para el logro de los objetivos organizacionales.

Tercera: Se recomienda a las jefaturas de cada área realizar seguimiento y control constante de los procesos administrativos, comerciales y productivos a fin de reducir y/o eliminar los desperdicios como son la muda, muri y mura a fin de alcanzar la eficiencia y eficacia propuesta por la empresa para cada área funcional.

Cuarta: Se recomienda al área de Ingeniería y desarrollo la implementación de tecnologías y/o softwares en los procesos de negocios, como son los CRM (Gestión de relación con los clientes), SRM (Gestión de relación con los proveedores) y ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales) para la integración de la información con los grupos de interés.

REFERENCIAS

- Arias, Fidias. El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. 5ta ed. Caracas, Editorial Episteme, CA., 2006, p. 67-83
- Asencio Casanova, L. A., & Zubiato Mori, W. A. (2013). Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el área de capacitaciones de la empresa d´mark s&s eirl-Cajamarca. Cajamarca.
- Bizagi, E. (2014). www.bizagi.com. Obtenido de <http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/cvsp/Practica%20procesos/Diagramas%20de%20flujo/BPMNbyExampleSPA.pdf>
- Carrasco, D. (2005). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Extraído de: <https://books.google.com.pe/books?id=pgThrQEACAAJ&dq=carrasco+diaz+metodologia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikpbPAjzVAhUK7CYKHR9bANYQ6AEIIDAA>. el 15 de abril del 2017.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Extraído de: [https://books.google.com.pe/books?id=5PXRPGAACAAJ&dq=Chiavenato+\(2007\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUEwjzqpCaj5zVAhXHRiYKHc9CBuwQ6AEIJDA](https://books.google.com.pe/books?id=5PXRPGAACAAJ&dq=Chiavenato+(2007)&hl=es&sa=X&ved=0ahUEwjzqpCaj5zVAhXHRiYKHc9CBuwQ6AEIJDA). el 05 de abril del 2017
- Club BPM (2011), Business Process Management, Madrid, ISBN: 978-84-614-8367-9
- Club BPM (2011), El libro del BPM y la transformación digital, España, ISBN: 9781520395524

Díaz, C. (2016). BPM y el rendimiento en el proceso de gestión de maquinaria pesada en la Corporación Peruana de viabilidad SAC Lima- 2015. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú)

Editorial Vértice, La calidad en el servicio al cliente, 2008, España, ISBN: 978-84-92533-71-8

Fernandez, Manuel; Sanchez, J. Eficacia organizacional Concepto, desarrollo y evaluación. Madrid: Diaz de Santos SA 1997, p.64-66, ISBN: 8479783125

Fernandez, E. E., Garnero, A. B., & Horenstein, N. (junio de 2014). www.researchgate.net. Obtenido de:
https://www.researchgate.net/publication/281287345_Modelado_de_Negocio_con_BP
MN_como_punto_de_partida_para_la_definicion_de_Requerimientos_y_Casos_de_Usos_del_Sistema_de_Informacion

Figuroa, Pau. Optimización de productos y procesos industriales, Barcelona, 2006 ISBN: 8496426637

Galviz, E. (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. Colombia. Extraído de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v24n2/v24n2a03.pdf>. El 18 de julio del 2017.

García, A., Conceptos de organización industrial, Barcelona, 1998, editorial Marcombo, ISBN: 8426711391

Gonzales, D. (2014). Desarrollo de un plan de negocios para proveer BPM como un servicio (BPMaaS) o BPM en la nube. (Tesis de Maestría, Universidad de Chile, Chile)

Gutierrez, H., Calidad total y productividad. 3ra ed., México: McGraw-Hill, 2010, p.21. ISBN: 9786071503152

Hernández, R., & Mendoza. (2018)., C.P. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. M´. En R. & Hernández, Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta (Pág. 714). México: McGraw-Hill Education.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014), Metodología de la Investigación. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Hitpass, B. (2013). BPM Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación, (2ª ed.). Chile: BHH Ltda.

Hillier, F; Liberman, G. (2010), Introducción a la investigación de operaciones. (9na ed.). España: Editorial McGraw-Hill Interamericana

Huertas, R., Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas, Barcelona, ISBN: 978844753947

Indicadores de eficacia y eficiencia de la formación e información [en línea], [fecha de consulta: 08/10/2016] disponible en:
http://www.conectapyme.com/documentacion/GIFPRL/recursos/contenido/pdf/Nivel_5.pdf

Juran, M., Gryma, Franc., Bingham, R., Manual de control de la calidad, New York, 2005. ISBN: 84-291-2652-X

López, J., Productividad, EEUU, 2012, ISBN: 978-1-4633-7481-5

Lusthaus, charles., Adrien, Marie., Anderson, Gary., Evaluación Organizacional, Washington D.C., 2002. ISBN: 0-88936-999-2

Madariaga, Francisco. Exposición adaptada a la fabricación repetitiva de familias de productos mediante procesos discretos, ISBN: 978-84-686-2814-1

Madariaga, F. Lean Manufacturing, ISBN: 9788468628165

Mankiw, N. (2017). "Macroeconomics". Editorial Cengage Learning, extraído de: [https://books.google.com.pe/books?id=ef83MQAACAAJ&dq=mankiw\(2017\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiaq8rZ3VAhWGVt4KHbVCDN4Q6AEIJzA](https://books.google.com.pe/books?id=ef83MQAACAAJ&dq=mankiw(2017)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiaq8rZ3VAhWGVt4KHbVCDN4Q6AEIJzA) A. El 15 de julio del 2017.

Miranda, Jorge y Toirac, Luis, Indicadores de productividad para la industria Dominicana, Revista Redalyc, Abril-Junio 2010
ISBN: 03787680

Muñoz, J. (2013). Influencia de la Reingeniería en el proceso de producción de la empresa Letreros Corporativos S.A. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima-Perú).

Nelis, J., (2014). Business Process Management, EEUU, ISBN: 978-0-415-64175-3

Oficina Internacional del trabajo. Introducción al estudio del trabajo. 4ta ed. Ginebra: Oficina Internacional del trabajo, 1996, p.273-279
ISBN: 109681860756

Olavarrieta, J. Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad para la pequeña y mediana empresa, Universidad Iberoamericana, 1999, México, Ed. 1ra, ISBN: 968-839-365-6

Ponce Herrera, K. C. (2016). Propuesta de Implementación de Gestión por Procesos para incrementar los Niveles de productividad en una empresa Textil. Lima.

- Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad*, (4ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana editores cv. Extraído de: <https://books.google.com.pe/books?id=UZiqcQAACAAJ&dq=calidad+y+productividad+humberto+gutierrez+pulido&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjx9mdrZ3VAhXD4D4KHZj1AHUQ6AEIKzAB>. El 11 de junio del 2107
- Rajadell, M., *Lean Manufacturing*, 2010, Madrid, Eds. Diaz de Santos, ISBN: 978-84-7978-967-1
- Smith Howard, F. P. (2003). *Business Process Management: The third wave. The Breakthrough that redefines competitive advantage for the next fifty years*, Florida – USA: Megahan-Kiffer.
- Torre, A. (2007). *Técnicas y métodos de Investigación*. Perú Estriado de: <https://books.google.com.pe/books?id=qGA402PCFNsC&pg=PA341&dq=La+torre+Se+entiende+por+validez+el+grado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjm5djCrJ3VAhVKOiYKHVbBDbsQ6AEILDAC#v=onepage&q=La%20torre%20Se%20entiende%20por%20validez%20el%20grado&f=false>. El 24 de mayo del 2017.
- Tristán, R. (2005). “Análisis de la productividad del departamento de mantenimiento de plantas de petroquímica Tula, S.A. de C.V.” Instituto Politécnico nacional de México. México. Extraído de: http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/1862/1040_2005_ESCA-ST_MAESTRIA_Tristan_Muniz_Roberto.pdf?sequence=1. el 19 de junio del 1017.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica*, (2ª ed.), Perú: Editorial San Marcos EIRL.

Van den Berg, M. and Van Steenburgen, M. (2002). *DYA©: Speed and Alignment of Business And ICT Architecture*. Sogeti Nederland.

Van der Marck, P. (2005). *Scoren met uw Waardecreatie (Scoring with your value proposition)*. At:

www.managementsite.nl/content/articles/298/298.asp.

Vo Oech, R. (1990). *A Whack in the Side of the Head*. Thorsons.

Walton, M. (1986). *The Deming Management Methods*. Berkley Publishing Group.

Ward, J. and Peppard, J. (2002). *Strategic Planning for Information Systems*. Jhon Wiley.

Weisbord, M. (1992). *Discovering Common Ground. How Future Search Conferences Bring People Together to Achieve Breakthrough Innovation. Empowerment, Shared Vision, and Collaborative Action*. Berrett-Koehler.

Wertheim, E. Love, A., Peck, C. and Little, L. (1998). *Skills for Resolving Conflict*. Eruditions Publishing.

Weske, M. (2010). *Business Process Management: Concepts, Languages and Architectures*. Springer.

Wheatley, M. J. (1994). *Leadership and the New Science*. Berrett Koehler

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Modelo Business Process Management y la productividad en la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Autor: Mijail Yosip Gómez Domínguez

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Business Process Management BPM			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles	
¿Cómo el Modelo Business Process Management BPM se relaciona con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020?	Determinar la relación del Modelo Business Process Management BPM y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020	Existe una relación del Modelo Business Process Management BPM con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020	Gestión	Involucramiento	1-2	Siempre	
				Documentación	3-4		
				Organización	5-6		■ (5)
				Producción	7-8		■ (4)
				Sistemas de control	9-10		■ (3)
			Procesos	Sistemas productivos	11-12	■ (2)	Muy pocas veces
				Accionistas	13-14	■ (1)	Nunca
				Negocio	Clientes	15-16	
					Proveedores	17-18	
				Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	Variable 2
Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles				
¿Cómo se relaciona el Modelo BPM-Negocios y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020?	Determinar como se relaciona el Modelo BPM-Negocios y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020	Existe una relación del Modelo BPM-Negocios con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020	Eficacia	Satisfacción del cliente	19-20	Siempre	
				Resultados	21-22		
				Ventas realizadas	23-24		■ (5)
				Recursos empleados	25-26		■ (4)
				Capacidad productiva	27-28		■ (3)
			Eficiencia	Costos de producción	29-30	■ (2)	Muy pocas veces
				Beneficios	31-32	■ (1)	Nunca
				Innovación	Tecnología	33-34	
					Prestación de servicios	35-36	
				Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	Variable 2
Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles				
¿Cómo se relaciona el Modelo BPM-Procesos y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020?	Determinar como se relaciona el Modelo BPM-Procesos y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020	Existe una relación del Modelo BPM-Procesos con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020	Eficacia	Satisfacción del cliente	19-20	Siempre	
				Resultados	21-22		
				Ventas realizadas	23-24		■ (5)
				Recursos empleados	25-26		■ (4)
				Capacidad productiva	27-28		■ (3)
			Eficiencia	Costos de producción	29-30	■ (2)	Muy pocas veces
				Beneficios	31-32	■ (1)	Nunca
				Innovación	Tecnología	33-34	
					Prestación de servicios	35-36	
				Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	Variable 2
Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles				
¿Cómo se relaciona el Modelo BPM-Gestión y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020?	Determinar como se relaciona el Modelo BPM-Gestión y la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020	Existe una relación del Modelo BPM-Gestión con la productividad de la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020	Gestión	Involucramiento	1-2	Siempre	
				Documentación	3-4		
				Organización	5-6		■ (5)
				Producción	7-8		■ (4)
				Sistemas de control	9-10		■ (3)
			Procesos	Sistemas productivos	11-12	■ (2)	Muy pocas veces
				Accionistas	13-14	■ (1)	Nunca
				Negocio	Clientes	15-16	
					Proveedores	17-18	
				Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	Variable 2
Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles				

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Modelo Business Process Management y la productividad en la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Nº	Items (Preguntas)	Niveles
Variable 1	Gestión (Dimensión de capacitación) Corporación 3D (2013), indica que: La gestión pone a las personas a los sistemas en movimiento y empuja a los procesos a la acción en pos de los fines y objetivos del negocio. Para la gestión los procesos son las herramientas con las que se forja el éxito empresarial	Involucramiento	1	¿Considera ud. Que para involucrar al personal en el modelo de gestión es necesario hacer una inducción del bpm?	
			2	¿Cree Ud que las actividades de integración permiten un involucramiento del personal con la empresa?	
Business Process Management	Ramón (2013) definió que: Es un conjunto de herramientas, métodos y tecnologías que se utilizan para analizar, diseñar, representar y controlar los procesos de negocio operacionales, apoyándose de metodologías de gestión por procesos con las tecnologías de la información. BPM también es una filosofía de gestión que tomando como foco los procesos, propone la medición, gestión y mejora de los mismos para la excelencia empresarial y mejora del rendimiento (p.137)	Documentación	3	¿La gestión documentaria que genera el bpm mejora el control de la productividad?	
			4	¿Considera ud que respetar las funciones respecto al puesto de trabajo permite lograr los resultados propuestos?	
		Organización	5	¿Cree ud. Que se toman acciones para la difusión de los objetivos organizacionales?	
			6		(5) Siempre
		Evaluación	6	¿Considera ud que la evaluación de la producción optimiza los recursos?	(4) Casi Siempre
			7	¿El BPM permite reconocer los puntos vulnerables de los procesos productivos?	(3) Algunas veces
					(2) Muy pocas veces
		Sistemas de control	8	¿La aplicación de cuadro de metas permite el control de la eficiencia y eficacia de la producción?	(1) Nunca
			9	¿Cree ud que el BPM permite idear sistemas para optimizar la calidad de producto o servicio?	
		Sistemas productivos	10	¿Considera ud que los procesos productivos están balanceados en relación a la fluidez del trabajo?	
			11	¿Se reconoce la precedencia de los procesos productivos según las líneas de producción?	
		Accionistas	12	¿Considera ud. Que existe un interés por el desarrollo del capital humano enfocado a la productividad?	
			13	¿Cree ud. Que la responsabilidad social y ambiental de la empresa es parte de un crecimiento sostenido?	
		Clientes	14	¿Los niveles de respuesta hacia el cliente se encuentran dentro del tiempo planificado?	
			15	¿Cree ud que es necesario la aplicación de medios digitales para optimizar el servicio post-venta?	
		Proveedores	16	¿Cree ud. Que registrar las especificaciones técnicas de los materiales e insumos y niveles de respuesta del proveedor aporta a la productividad?	
			17	¿Considera ud. Que los insumos siempre cuentan con las especificaciones técnicas requeridas?	
Variable 2	Eficacia Rey 2003, suscribe que: Todos los factores que intervienen en el rendimiento para el logro de los objetivos propuestos sobre las líneas de producción, los factores que degradan el proceso o que generan las pérdidas, deben ser identificadas para obtener mayor valor en el rendimiento operacional real sobre la proyectada.	Satisfacción del cliente	18	¿Cree ud que el BPM mejora los canales de comunicación con el cliente y permite la fidelización del mismo?	
			19	¿Cree ud. Que el cumplimiento de la trazabilidad logística impacta en la satisfacción del cliente?	
		Resultados	20	¿Considera ud. que se pueden obtener los resultados esperados según lo planteado mediante la gestión del BPM?	
		Ventas realizadas	21	¿Considera que el volumen de ventas permite impulsar estrategias de negociación con los clientes y proveedores?	
			22	¿Considera ud. Que en una venta siempre se obtiene el beneficio esperado en relación a lo negociado?	
Recursos empleados	23	¿Cree ud que los insumos y/o materiales empleados son los adecuados para los procesos productivos?			

Variable 2						
Productividad	Eficacia Rey 2003, suscribe que: Todos los factores que intervienen en el rendimiento para el logro de los objetivos propuestos sobre las líneas de producción, los factores que degradan el proceso o que generan las pérdidas, deben ser identificadas para obtener mayor valor en el rendimiento operacional real sobre la proyectada.	Satisfacción del cliente	18 ¿Cree ud que el BPM mejora los canales de comunicación con el cliente y permite la fidelización del mismo?			
			19 ¿Cree ud. Que el cumplimiento de la trazabilidad logística impacta en la satisfacción del cliente?			
Burga (2016) indicó que: Que la productividad es la medida de la eficiencia con que se transforman los recursos productivos en bienes y servicios. La productividad es un indicador cuantitativo del proceso de producción, pudiendo ser eficiente o ineficiente. La productividad alta o baja, mayor o menor, muestra niveles de eficiencia con alguna referencia temporal o espacial. Además, un dato de productividad no indica ningún nivel de eficiencia o ineficiencia (p.24)	Eficiencia Blasco (2006) en su libro titulado "Frontier Analyst" menciona que: La eficiencia va relacionado con la optimización de los recursos empleados y los resultados obtenidos. Las empresas producen múltiples outputs en base al empleado de múltiples inputs, por tanto la eficiencia será considerada como una magnitud multidimensional.	Resultados	20 ¿Considera ud. que se pueden obtener los resultados esperados según lo planteado mediante la gestión del BPM?			
			Ventas realizadas	21 ¿Considera que el volumen de ventas permite impulsar estrategias de negociación con los clientes y proveedores?		
		22 ¿Considera ud. Que en una venta siempre se obtiene el beneficio esperado en relación a lo negociado?				
		Recursos empleados	23 ¿Cree ud que los insumos y/o materiales empleados son los adecuados para los procesos productivos?			
			24 ¿Considera ud. Que se realiza una planificación y control de los procesos?			
		Calidad	25 ¿El nivel de cumplimiento de los procesos, productos y servicios se encuentra dentro de lo planificado?	(5) Siempre		
			26 ¿Considera que la relación de la calidad entre la organización, los clientes y proveedores es una estrategia fundamental?	(4) Casi Siempre		
		Capacidad productiva	27 ¿El capital humano posee las competencias para realizar las tareas asignadas?	(3) Algunas veces		
			28 ¿Se emplea en mantenimiento preventivo para optimizar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos?	(2) Muy pocas veces		
		Costos de producción	29 ¿Cree ud. Que realizar la evaluación de los costos de los procesos influye sobre la productividad?	(1) Nunca		
			30 ¿Existe un reconocimiento y precisión de los costos por actividades?			
		Innovación	Manual de Oslo (2005) describe la innovación como el desarrollo de un producto nuevo o sensiblemente mejorado (bien o servicio), o proceso, o un nuevo método de marketing, o un nuevo método organizativo en las prácticas de negocio, organización del trabajo o relaciones externas (p. 23)	Beneficios	31 ¿Considera ud que se puede obtener el beneficio esperado según lo proyectado con la gestión del BPM?	
					32 ¿Las capacitaciones tecnológicas tienen relación con las necesidades internas?	
				Tecnología	33 ¿Emplean sistema tecnológicos y/o automatización de la información para procesar las órdenes y pedidos?	
34 ¿El ERP y CRM satisfacen las necesidades de integración, comunicación e información según el BPM?						
Prestación de servicios	35 ¿Considera ud. Que existe una confidencialidad entre cliente y empresa en relación a los proyectos?					
	36 ¿Cree ud que Se considera la experiencia del cliente para la retroalimentación frente al servicio prestado por la empresa?					

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estudio: Modelo Business Process Management y la productividad en la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

La presente encuesta es anónima. .

Se requiere objetividad en las respuestas

Fecha: __/__/____

Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente

(5): Siempre. (4) Casi siempre. (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces. (1) Nunca

Dimensiones	Nº	Dimensiones / Ítems	5	4	3	2	1
Gestión (Dimensión de capacitación)	1	¿Considera ud. Que para involucrar al personal en el modelo de gestión es necesario hacer una inducción del bpm?					
	2	¿Cree Ud que las actividades de integración permiten un involucramiento del personal con la empresa?					
	3	¿La gestión documentaria que genera el bpm mejora el control de la productividad?					
	4	¿Considera ud que respetar las funciones respecto al puesto de trabajo permite lograr los resultados propuestos?					
	5	¿Cree ud. Que se toman acciones para la difusión de los objetivos organizacionales?					
Procesos (Dimensión de transformación)	6	¿Considera ud que la evaluación de la producción optimiza los recursos?					
	7	¿El BPM permite reconocer los puntos vulnerables de los procesos productivos?					
	8	¿La aplicación de cuadro de metas permite el control de la eficiencia y eficacia de la producción?					
	9	¿Cree ud que el BPM permite idear sistemas para optimizar la calidad de producto o servicio?					
	10	¿Considera ud que los procesos productivos están balanceados en relación a la fluidez del trabajo?					
Negocio (Dimensión del Valor)	11	¿Se reconoce la precedencia de los procesos productivos según las líneas de producción?					
	12	¿Considera ud. Que existe un interés por el desarrollo del capital humano enfocado a la productividad?					
	13	¿Cree ud. Que la responsabilidad social y ambiental de la empresa es parte de un crecimiento sostenido?					
	14	¿Los niveles de respuesta hacia el cliente se encuentran dentro del tiempo planificado?					
	15	¿Cree ud que es necesario la aplicación de medios digitales para optimizar el servicio post-venta?					
La Eficacia	16	¿Cree ud. Que registrar las especificaciones técnicas de los materiales e insumos y niveles de respuesta del proveedor aporta a la producti					
	17	¿Considera ud. Que los insumos siempre cuentan con las especificaciones técnicas requeridas?					
	18	¿Cree ud que el BPM mejora los canales de comunicación con el cliente y permite la fidelización del mismo?					
	19	¿Cree ud. Que el cumplimiento de la trazabilidad logística impacta en la satisfacción del cliente?					
	20	¿Considera ud. que se pueden obtener los resultados esperados según lo planteado mediante la gestión del BPM?					
La Eficiencia	21	¿Considera que el volumen de ventas permite impulsar estrategias de negociación con los clientes y proveedores?					
	22	¿Considera ud. Que en una venta siempre se obtiene el beneficio esperado en relación a lo negociado?					
	23	¿Cree ud que los insumos y/o materiales empleados son los adecuados para los procesos productivos?					
	24	¿Considera ud. Que se realiza una planificación y control de los procesos?					
	25	¿El nivel de cumplimiento de los procesos, productos y servicios se encuentra dentro de lo planificado?					
Innovación	26	¿Considera que la relación de la calidad entre la organización, los clientes y proveedores es una estrategia fundamental?					
	27	¿El capital humano posee las competencias para realizar las tareas asignadas?					
	28	¿Se emplea en mantenimiento preventivo para optimizar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos?					
	29	¿Cree ud. Que realizar la evaluación de los costos de los procesos influye sobre la productividad?					
	30	¿Existe un reconocimiento y precisión de los costos por actividades?					
Innovación	31	¿Considera ud que se puede obtener el beneficio esperado según lo proyectado con la gestión del BPM?					
	32	¿Las capacitaciones tecnológicas tienen relación con las necesidades internas?					
	33	¿Emplean sistema tecnológicos y/o automatización de la información para procesar las órdenes y pedidos?					
	34	¿El ERP y CRM satisfacen las necesidades de integración, comunicación e información según el BPM?					
	35	¿Considera ud. Que existe una confidencialidad entre cliente y empresa en relación a los proyectos?					
	36	¿Cree ud que Se considera la experiencia del cliente para la retroalimentación frente al servicio prestado por la empresa?					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Validez del experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Modelo Business Process Management y la productividad en la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Nº	Dimensiones / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Business Process Management							
	Dimensión 1: Gestión (Dimensión de la capacitación)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Considera ud. Que para involucrar al personal es necesario hacer una inducción del bpm?	x		x		x		
2	¿Cree Ud que las actividades de integración permiten un involucramiento del personal con la empresa?	x		x		x		
3	¿La gestión documentaria que genera el bpm mejora el control de la productividad?	x		x		x		
4	¿Considera ud que respetar las funciones respecto al puesto de trabajo permite lograr los resultados propuestos?	x		x		x		
5	¿Cree ud. Que se toman acciones para la difusión de los objetivos organizacionales?	x		x		x		
	Dimensión 2: Procesos (Dimensión de transformación)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Existe una evaluación de la producción para optimizar los recursos?	x		x		x		
7	¿El BPM permite reconocer los puntos vulnerables de los procesos productivos?	x		x		x		
8	¿Aplican cuadro de metas para el control la eficiencia y eficacia de la producción?	x		x		x		
9	¿Cree ud que el BPM permite idear sistemas para optimizar la calidad de producto o servicio?	x		x		x		
10	¿Los procesos productivos están balanceados en relación a la fluidez del trabajo?	x		x		x		
11	¿Se reconoce la precedencia de los procesos productivos según las líneas de producción?	x		x		x		
	Dimensión 3: Negocio (Dimensión de valor)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿Considera ud. Que existe un interés por el desarrollo del capital humano enfocado a la productividad?	x		x		x		
13	¿Cree ud. Que la responsabilidad social y ambiental de la empresa es parte del crecimiento sostenido?	x		x		x		
14	¿Los niveles de respuesta hacia el cliente se encuentran dentro del tiempo planificado?	x		x		x		
15	¿Aplican medios digitales para optimizar el servicio post-venta?	x		x		x		
16	¿Se tiene registrado los requerimientos técnicos y niveles de respuesta del proveedor?	x		x		x		
17	¿Los insumos cuentan con las especificaciones técnicas requeridas?	x		x		x		
	La Productividad	x		x		x		
	Dimensión 1: Eficacia	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Cree ud que el BPM mejora los canales de comunicación con el cliente y permite la fidelización del mismo?	x		x		x		
19	¿Cree ud. Que el cumplimiento de la trazabilidad logística impacta en la satisfacción del cliente?	x		x		x		
20	¿Se puede obtener los resultados esperados según lo planteado mediante la gestión del BPM?	x		x		x		
21	¿Considera que el volumen de ventas permite impulsar estrategias de negociación con los clientes y proveedores?	x		x		x		
22	¿Considera ud. Que en una venta siempre se obtiene el beneficio esperado en relación a lo negociado?	x		x		x		

Dimensión 2: Eficiencia		SI	NO	SI	NO	SI	NO
23	¿Los insumos y/o materiales son los adecuados para los procesos productivos?	x		x		x	
24	¿Se realizan una planificación y control de los procesos?	x		x		x	
25	¿El nivel de cumplimiento de los procesos, productos y servicios se encuentra dentro de lo planificado?	x		x		x	
26	¿Considera que la relación de la calidad entre la organización, los clientes y proveedores es una estrategia fundamental?	x		x		x	
27	¿El capital humano posee las competencias para realizar las tareas asignadas?	x		x		x	
28	¿Se emplea en mantenimiento preventivo para optimizar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos?	x		x		x	
29	¿Se realiza la evaluación de los costos en relación a la productividad?	x		x		x	
30	¿Existe un reconocimiento y precisión de los costos por actividades?	x		x		x	
Dimensión 3: Innovación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	¿Se obtiene el beneficio esperado según lo proyectado?	x		x		x	
32	¿Las capacitaciones tecnológicas tienen relación con las necesidades internas?	x		x		x	
33	¿Emplean sistemas tecnológicos y/o automatización de la información para procesar las órdenes y pedidos?	x		x		x	
34	¿El ERP y CRM satisfacen las necesidades de integración, comunicación e información según el BPM?	x		x		x	
35	¿Existe una confidencialidad entre cliente y empresa en relación a los proyectos?	x		x		x	
36	¿Se considera la experiencia del cliente para la retroalimentación frente al servicio?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay) Suficiencia: **SI HAY**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres: **MALPARTIDA**

DNI: 10400346

GUTIERREZ JORGE

Fecha: 14/12/2020

Especialista: Metodólogo (**x**) Temático (**x**)


Grado: Maestro () Doctor (**X**)

1. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

2. Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

3. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica de constructo

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



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 5: Validez del experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Modelo Business Process Management y la productividad en la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Nº	Dimensiones / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Business Process Management							
	Dimensión 1: Gestión (Dimensión de la capacitación)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Considera ud. Que para involucrar al personal es necesario hacer una inducción del bpm?	x		x		x		
2	¿Cree Ud que las actividades de integración permiten un involucramiento del personal con la empresa?	x		x		x		
3	¿La gestión documentaria que genera el bpm mejora el control de la productividad?	x		x		x		
4	¿Considera ud que respetar las funciones respecto al puesto de trabajo permite lograr los resultados propuestos?	x		x		x		
5	¿Cree ud. Que se toman acciones para la difusión de los objetivos organizacionales?	x		x		x		
	Dimensión 2: Procesos (Dimensión de transformación)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Existe una evaluación de la producción para optimizar los recursos?	x		x		x		
7	¿El BPM permite reconocer los puntos vulnerables de los procesos productivos?	x		x		x		
8	¿Aplican cuadro de metas para el control la eficiencia y eficacia de la producción?	x		x		x		
9	¿Cree ud que el BPM permite idear sistemas para optimizar la calidad de producto o servicio?	x		x		x		
10	¿Los procesos productivos están balanceados en relación a la fluidez del trabajo?	x		x		x		
11	¿Se reconoce la precedencia de los procesos productivos según las líneas de producción?	x		x		x		
	Dimensión 3: Negocio (Dimensión de valor)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿Considera ud. Que existe un interés por el desarrollo del capital humano enfocado a la productividad?	x		x		x		
13	¿Cree ud. Que la responsabilidad social y ambiental de la empresa es parte del crecimiento sostenido?	x		x		x		
14	¿Los niveles de respuesta hacia el cliente se encuentran dentro del tiempo planificado?	x		x		x		
15	¿Aplican medios digitales para optimizar el servicio post-venta?	x		x		x		
16	¿Se tiene registrado los requerimientos técnicos y niveles de respuesta del proveedor?	x		x		x		
17	¿Los insumos cuentan con las especificaciones técnicas requeridas?	x		x		x		
	La Productividad	x		x		x		
	Dimensión 1: Eficacia	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Cree ud que el BPM mejora los canales de comunicación con el cliente y permite la fidelización del mismo?	x		x		x		
19	¿Cree ud. Que el cumplimiento de la trazabilidad logística impacta en la satisfacción del cliente?	x		x		x		
20	¿Se puede obtener los resultados esperados según lo planteado mediante la gestión del BPM?	x		x		x		
21	¿Considera que el volumen de ventas permite impulsar estrategias de negociación con los clientes y proveedores?	x		x		x		
22	¿Considera ud. Que en una venta siempre se obtiene el beneficio esperado en relación a lo negociado?	x		x		x		

	Dimensión 2: Eficiencia	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	¿Los insumos y/o materiales son los adecuados para los procesos productivos?	x		x		x		
24	¿Se realizan una planificación y control de los procesos?	x		x		x		
25	¿El nivel de cumplimiento de los procesos, productos y servicios se encuentra dentro de lo planificado?	x		x		x		
26	¿Considera que la relación de la calidad entre la organización, los clientes y proveedores es una estrategia fundamental?	x		x		x		
27	¿El capital humano posee las competencias para realizar las tareas asignadas?	x		x		x		
28	¿Se emplea en mantenimiento preventivo para optimizar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos?	x		x		x		
29	¿Se realiza la evaluación de los costos en relación a la productividad?	x		x		x		
30	¿Existe un reconocimiento y precisión de los costos por actividades?	x		x		x		
	Dimensión 3: Innovación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31	¿Se obtiene el beneficio esperado según lo proyectado?	x		x		x		
32	¿Las capacitaciones tecnológicas tienen relación con las necesidades internas?	x		x		x		
33	¿Emplean sistemas tecnológicos y/o automatización de la información para procesar las órdenes y pedidos?	x		x		x		
34	¿El ERP y CRM satisfacen las necesidades de integración, comunicación e información según el BPM?	x		x		x		
35	¿Existe una confidencialidad entre cliente y empresa en relación a los proyectos?	x		x		x		
36	¿Se considera la experiencia del cliente para la retroalimentación frente al servicio?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay) Suficiencia: si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres: **Dr. Bravo**

DNI: 08634346

Rojas, Leonidas Manuel

Especialista: Metodólogo (x) Temático (x) Fecha: 15/12/2020

Grado: Maestro () Doctor (x)

1. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

2. Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

3. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica de constructo

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



Anexo 6: Validez del experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Modelo Business Process Management y la productividad en la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Nº	Dimensiones / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Business Process Management							
	Dimensión 1: Gestión (Dimensión de la capacitación)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Considera ud. Que para involucrar al personal es necesario hacer una inducción del bpm?	x		x		x		
2	¿Cree Ud que las actividades de integración permiten un involucramiento del personal con la empresa?	x		x		x		
3	¿La gestión documentaria que genera el bpm mejora el control de la productividad?	x		x		x		
4	¿Considera ud que respetar las funciones respecto al puesto de trabajo permite lograr los resultados propuestos?	x		x		x		
5	¿Cree ud. Que se toman acciones para la difusión de los objetivos organizacionales?	x		x		x		
	Dimensión 2: Procesos (Dimensión de transformación)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Existe una evaluación de la producción para optimizar los recursos?	x		x		x		
7	¿El BPM permite reconocer los puntos vulnerables de los procesos productivos?	x		x		x		
8	¿Aplican cuadro de metas para el control la eficiencia y eficacia de la producción?	x		x		x		
9	¿Cree ud que el BPM permite idear sistemas para optimizar la calidad de producto o servicio?	x		x		x		
10	¿Los procesos productivos están balanceados en relación a la fluidez del trabajo?	x		x		x		
11	¿Se reconoce la precedencia de los procesos productivos según las líneas de producción?	x		x		x		
	Dimensión 3: Negocio (Dimensión de valor)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿Considera ud. Que existe un interés por el desarrollo del capital humano enfocado a la productividad?	x		x		x		
13	¿Cree ud. Que la responsabilidad social y ambiental de la empresa es parte del crecimiento sostenido?	x		x		x		
14	¿Los niveles de respuesta hacia el cliente se encuentran dentro del tiempo planificado?	x		x		x		
15	¿Aplican medios digitales para optimizar el servicio post-venta?	x		x		x		
16	¿Se tiene registrado los requerimientos técnicos y niveles de respuesta del proveedor?	x		x		x		
17	¿Los insumos cuentan con las especificaciones técnicas requeridas?	x		x		x		
	La Productividad	x		x		x		
	Dimensión 1: Eficacia	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Cree ud que el BPM mejora los canales de comunicación con el cliente y permite la fidelización del mismo?	x		x		x		
19	¿Cree ud. Que el cumplimiento de la trazabilidad logística impacta en la satisfacción del cliente?	x		x		x		
20	¿Se puede obtener los resultados esperados según lo planteado mediante la gestión del BPM?	x		x		x		
21	¿Considera que el volumen de ventas permite impulsar estrategias de negociación con los clientes y proveedores?	x		x		x		
22	¿Considera ud. Que en una venta siempre se obtiene el beneficio esperado en relación a lo negociado?	x		x		x		

	Dimensión 2: Eficiencia	SI	NO	SI	NO	SI	NO
23	¿Los insumos y/o materiales son los adecuados para los procesos productivos?	x		x		x	
24	¿Se realizan una planificación y control de los procesos?	x		x		x	
25	¿El nivel de cumplimiento de los procesos, productos y servicios se encuentra dentro de lo planificado?	x		x		x	
26	¿Considera que la relación de la calidad entre la organización, los clientes y proveedores es una estrategia fundamental?	x		x		x	
27	¿El capital humano posee las competencias para realizar las tareas asignadas?	x		x		x	
28	¿Se emplea en mantenimiento preventivo para optimizar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos?	x		x		x	
29	¿Se realiza la evaluación de los costos en relación a la productividad?	x		x		x	
30	¿Existe un reconocimiento y precisión de los costos por actividades?	x		x		x	
	Dimensión 3: Innovación	SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	¿Se obtiene el beneficio esperado según lo proyectado?	x		x		x	
32	¿Las capacitaciones tecnológicas tienen relación con las necesidades internas?	x		x		x	
33	¿Emplean sistemas tecnológicos y/o automatización de la información para procesar las órdenes y pedidos?	x		x		x	
34	¿El ERP y CRM satisfacen las necesidades de integración, comunicación e información según el BPM?	x		x		x	
35	¿Existe una confidencialidad entre cliente y empresa en relación a los proyectos?	x		x		x	
36	¿Se considera la experiencia del cliente para la retroalimentación frente al servicio?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay) Suficiencia: EXISTE

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y Nombres: Mg. CHICCHON

DNI: 08478538

MENDOZA, OSCAR GUILLERMO

Especialista: Metodólogo (x) Temático ()

Fecha: 10 de Diciembre del
2020

Grado: Maestro (x) Doctor ()

1. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

2. Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

3. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica de constructo

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



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 7: Matriz de datos

Business Proces Management																	Productividad																	SV1	V1	SV2	V2	SD1V1	D1V1	SD2V1	D2V1	SD3V1	D3V1			
DM1					DM2					DM3							DM4					DM5							DM6																	
IND1	IND2	IND3	IND4	IND5	IND6	IND7	IND8	IND9		IND1	IND2	IND3	IND4	IND5	IND6	IND7	IND8	IND9	IND10		IND1	IND2	IND3	IND4	IND5	IND6	IND7	IND8	IND9	IND10																
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36											
E1	5	1	4	1	3	2	5	4	4	3	3	4	4	3	3	1	2	52	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	1	2	2	3	3	2	2	62	2	14	2	21	2	17	2	
E2	5	2	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	69	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	80	3	20	2	23	2	26	3
E3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	77	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	87	3	22	3	28	3	27	3	
E4	5	2	4	2	1	2	2	4	4	1	2	4	1	1	1	2	2	40	1	3	3	2	4	1	2	3	4	3	3	5	3	3	2	1	3	2	5	3	55	2	14	2	15	2	11	1
E5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	80	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	88	3	24	3	28	3	28	3
E6	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	73	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	83	3	21	3	27	3	25	3	
E7	5	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	59	2	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	67	2	16	2	20	2	23	2
E8	3	3	2	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	62	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	68	2	16	2	25	3	21	2
E9	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	3	24	3	29	3	30	3
E10	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	75	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	90	3	20	2	27	3	28	3
E11	4	5	5	4	3	3	5	5	2	4	4	4	2	4	4	5	2	66	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	4	4	5	73	3	21	3	24	3	21	2	
E12	3	2	3	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	52	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	64	2	14	2	19	2	19	2	
E13	5	4	4	5	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	59	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	70	2	21	3	19	2	19	2
E14	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	59	2	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	56	2	15	2	22	2	22	2	
E15	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	64	2	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	73	3	21	3	23	2	20	2
E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	3	25	3	30	3	30	3	
E17	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	3	4	4	65	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	72	3	22	3	22	2	21	2
E18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	81	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	87	3	24	3	27	3	30	3
E19	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	2	19	2	19	2	18	2	
E20	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	1	48	2	2	5	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	59	2	14	2	19	2	15	2
E21	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	79	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	83	3	22	3	30	3	27	3
E22	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	71	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	74	3	22	3	25	3	24	3	
E23	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	66	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	74	3	19	2	24	3	23	2	
E24	5	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	4	55	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1	1	54	2	19	2	19	2	17	2
E25	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	72	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	85	3	24	3	23	2	25	3
E26	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	74	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	72	3	23	3	28	3	23	2			
E27	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	57	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	70	2	15	2	19	2	23	2	
E28	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	4	2	70	3	5	5	5	5	3	3	2	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	4	4	79	3	21	3	27	3	22	2
E29	4	5	4	2	5	3	4	5	3	4	2	4	3	5	4	2	4	63	2	3	5	4	3	2	4	3	5	3	2	4	2	4	2	4	2	4	5	65	2	20	2	21	2	22	2	
E30	4	5	5	4	3	4	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	4	66	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	80	3	21	3	22	2	23	2	

V1: BUSINESS PROCESS				V2: PRODUCTIVIDAD			
1	Baja	17	40	1	Baja	19	44
2	Media	41	64	2	Media	45	70
3	Alta	65	85	3	Alta	71	95

D1V1: GESTIÓN				D1V2: EFICACIA			
1	Baja	5	12	1	Baja	5	12
2	Media	13	20	2	Media	13	20
3	Alta	21	25	3	Alta	21	25

D2V1: PROCESOS				D2V2: EFICIENCIA			
1	Baja	6	14	1	Baja	8	19
2	Media	15	23	2	Media	20	31
3	Alta	24	30	3	Alta	32	40

D3V1: NEGOCIOS				D3V2: INNOVACIÓN			
1	Baja	6	14	1	Baja	6	14
2	Media	15	23	2	Media	15	23
3	Alta	24	30	3	Alta	24	30

E31	4	5	5	4	3	4	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	4	66	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	82	3	21	3	22	2	23	2		
E32	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	76	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	86	3	23	3	27	3	26	3
E33	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	3	73	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	87	3	23	3	28	3	22	2	
E34	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	69	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	78	3	23	3	26	3	20	2
E35	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	71	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	81	3	21	3	26	3	24	3	
E36	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	72	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	87	3	22	3	26	3	24	3
E37	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	59	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	63	2	18	2	20	2	21	2
E38	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	65	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	71	3	20	2	23	2	22	2	
E39	5	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	65	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	72	3	22	3	21	2	22	2
E40	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	68	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	75	3	22	3	23	2	23	2	
E41	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	71	3	5	5	4	5	2	3	2	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	73	3	22	3	26	3	23	2
E42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	3	74	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	5	80	3	25	3	27	3	22	2
E43	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	77	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	79	3	22	3	27	3	28	3
E44	5	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	68	3	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	2	4	5	4	4	76	3	19	2	25	3	24	3
E45	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	70	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	71	3	22	3	22	2	26	3
E46	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	79	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	88	3	23	3	28	3	28	3
E47	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	3	5	1	5	5	5	72	3	5	5	4	5	4	2	2	2	5	2	2	4	2	5	5	2	4	4	5	69	2	24	3	24	3	24	3
E48	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	72	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4	81	3	21	3	28	3	23	2
E49	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	76	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	78	3	20	2	27	3	29	3
E50	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	78	3	20	2	26	3	24	3	
E51	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	72	3	5	4	4	4	3	3	5	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	78	3	21	3	27	3	24	3
E52	3	4	2	4	3	5	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	58	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	64	2	16	2	22	2	20	2
E53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	82	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	85	3	25	3	29	3	28	3
E54	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	75	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	78	3	23	3	28	3	24	3
E55	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	68	3	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	79	3	21	3	23	2	24	3
E56	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	72	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	78	3	23	3	25	3	24	3
E57	3	3	4	5	2	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	64	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	2	2	71	3	17	2	24	3	23	2
E58	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	5	3	2	60	2	5	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	73	3	20	2	20	2	20	2
E59	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	3	65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	78	3	19	2	22	2	24	3
E60	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	71	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	80	3	22	3	24	3	25	3
	0.54	0.97	0.59	0.81	0.88	0.68	0.73	0.51	0.72	0.77	0.76	0.57	0.92	0.90	0.76	0.78	0.88	12.8	25.0	0.77	0.44	0.53	0.42	0.75	0.67	0.76	0.58	0.53	0.45	0.62	0.65	0.84	0.82	0.74	0.68	0.73	0.83	0.93	86.47	0.19	3.79		4.18		4.81	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 23 de noviembre de 2020
Carta P. 841-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

UC
MIGUEL ALEJANDRO PAJARES ARROYO
GERENTE GENERAL
CORPORACION VISION SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GOMEZ DOMINGUEZ, MUAIL YOSIP; identificado con DNI N° 44551753 y con código de matrícula N° 6700252078; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Modelo Business Process Management y la productividad en la empresa Corporación Visión SAC,
Lima 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador GOMEZ DOMINGUEZ, MUAIL YOSIP asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Ortegón
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL URNA
CAMPUS LIMA NORTE



CARTA DE ACEPTACIÓN

Señores:

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte

De manera atenta manifestamos nuestro interés y conocimiento del Proyecto de Investigación titulado:

Modelo Business Process Management y la productividad en la empresa Corporación Visión SAC, Lima 2020

Elaborado por el ingeniero:

MIJAIL YOSIP GOMEZ DOMINGUEZ

En este sentido, nos comprometemos a participar en este proceso, ofreciendo la información y el apoyo necesario para la presente investigación a fin de aportar al desarrollo del mismo, el estudiante investigador entregará una copia de la investigación ya consolidada y totalmente aprobada por la universidad.

DATOS DE LA EMPRESA Y SU REPRESENTANTE LEGAL:

Nombres y apellidos del Gerente: Miguel Alejandro Pajares Arroyo

Razón Social: CORPORACION VISION SAC

RUC: 20538590895

Dirección de la empresa: Calle Marcos Farfán N° 3440 – Independencia- Lima

Celular: 967301612

Email: mpajares@corvi.com.pe

Lima, 26 de Noviembre del 2020

Corporación Visión SAC
RUC 20538590895
Calle Marcos Farfán 3440 Independencia
Lima 28 – PERU
T: 511 5222553 / Cel: 970090761
www.corvi.com.pe

