



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**REDISEÑO DE PROCESOS APLICANDO BUSINESS
PROCESS MANAGEMENT PARA LA EMPRESA COMET
SRL– NUEVO CHIMBOTE; 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTORA
REYES VARGAS, VICTORIA MELANIA
ORCID: 0000-0003-3907-3509**

**ASESOR
SUXE RAMÍREZ, MARÍA ALICIA
ORCID: 0000-0002-1358-4290**

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Reyes Vargas, Victoria Melania

ORCID: 0000-0003-3907-3509

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Suxe Ramírez, María Alicia

ORCID: 0000-0002-1358-4290

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ingeniería de
sistemas, Escuela Profesional de Ingeniería, Chimbote, Perú

JURADO

Castro Curay José Alberto

ORCID :0000-0003-0794-2968

Ocaña Velásquez Jesús Daniel

ORCID: 0000-0002-1671- 429X

Torres Ceclén Carmen Cecilia

ORCID: 0000-0002-8616-7965

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

MGTR. ING. CIP. CASTRO CURAY JOSÉ ALBERTO

PRESIDENTE

MGTR. ING. CIP. JESÚS DANIEL OCAÑA VELASQUEZ

SECRETARIO

MGTR. ING. CIP. TORRES CECLÉN CARMEN CECILIA

MIEMBRO

DRA. ING. CIP. SUXE RAMÍREZ MARÍA ALICIA

ASESOR

DEDICATORIA

A mis padres, Mercedes y Leoncio, las personas más importantes de mi vida, mi ejemplo de lucha y perseverancia a seguir, de quienes recibí el apoyo incondicional, consejos y valores, principal cimiento para la construcción de mi carrera profesional, haciendo que mis deseos y superación crezcan cada vez más.

A si mismo agradecer a mi esposo Juan por la paciencia y comprensión y, a mi pequeño hijo Matías por su ternura y amor, los amo con todo mi corazón por ser mis compañeros, mi fuerza, motor y motivo para seguir esforzándome a cumplir mis metas trazadas en mi vida.

Victoria Melania Reyes Vargas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi principal fuente de fé, mi maestro y guía, agradecer por la salud y el día a día que me brinda, por permitir disfrutar de mi familia, por apoyarme en cada decisión y mi proyecto para llevar a cabo mis logros.

Agradecimiento a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, a la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas, la cual me permitió formarme, a los docentes que me dieron su paciencia, exigencia y apoyo que fueron partícipes en el proceso de mi formación como futuro profesional.

De manera muy especial al docente Mgtr. María Alicia Suxe Ramírez, por su comprensión, dialogo, asesorías, clases brindadas y desarrollo del presente trabajo, bajo su asesoramiento nos ha permitido llenarnos de conocimiento y mejorar nuestra redacción, por su entrega como docente.

A los representantes de la empresa Comet SRL, Nuevo Chimbote, que me dieron la oportunidad de realizar mi trabajo en su empresa, brindándome tiempo e información sin obstaculizar el proceso del trabajo de investigación.

Victoria Melania Reyes Vargas.

RESUMEN

En la presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación: Desarrollo de modelos y aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones, de la escuela profesional de ingeniería de sistemas, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo como objetivo general: Rediseñar los Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019; para Mejorar la gestión de procesos de negocio , la metodología de investigación para la empresa en estudio estuvo enmarcada en tipo Descriptivo, de enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental de corte transversal, tuvo como población 62 trabajadores y una muestra de 20 trabajadores, para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos el cuestionario mediante la técnica de encuesta, nos mostraron los siguientes resultados, se pudo observar en la dimensión 1 en la Tabla Nro. 6: se puede observar que el 90.00% de los trabajadores expresaron No tienen sus procesos bien definidos, y organizados, en la dimensión 2: En la Tabla Nro. 20 se puede observar que el 100.00% Si Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa donde indica que tiene relación a la hipótesis planteada de Rediseñar los Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019, Mejora los procesos del negocio, Alcance de estudio investigación: la presente investigación se beneficiará directamente a la parte estratégica y operativa de la empresa, con esto se concluyó que el análisis con la metodología BPM mejoro los procesos.

Palabras clave: Business, Management, Process.

ABSTRACT

In the present thesis was developed under the line of investigation Redesign of Processes Applying Business Process Management for the Company Comet SRL- Nuevo Chimbote; 2019, of the professional school of systems engineering, of the Catholic University Los Angeles Chimbote; Its general objective was: To redesign the Processes Applying Business Process Management for Comet Company SRL- Nuevo Chimbote; 2019; To improve the management of business processes, the research methodology for the company under study was framed in a descriptive type, with a quantitative approach, and a non-experimental cross-sectional design. Its population was 62 workers and a sample of 20 workers. data collection instruments were used the questionnaire through the survey technique, we showed the following results, it could be observed in dimension 1 in Table No. 5: it can be seen that 90.00% of workers expressed No have their Well-defined, organized processes, in dimension 2: In Table No. 19 it can be seen that 100.00% If you believe that it is necessary to redesign the processes of the company where it indicates that it is related to the hypothesis of Redesign Processes Applying Business Process Management for the Company Comet SRL- Nuevo Chimbote; 2019, Improves business processes, Scope of research study: the present research will directly benefit the strategic and operational part of the company, with this it was concluded that the analysis with the BPM methodology improved the processes.

Palabras clave: Business, Management, Process.

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	
xi ÍNDICE DE GRÁFICOS	

xii

I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	4
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	5
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	7
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Rubro de la empresa	10
2.2.2. La empresa Investigada	11
2.2.3. Objetivos organizacionales	11
2.2.4. Organigrama	12
2.2.5. Estructura organizacional existente.	13

viii

2.2.5. Infraestructura tecnológica existente.	15
2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC).	16
2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación.	16
2.2.6. Tecnología de la investigación	23
2.2.7. Software, Modelador De Procesos Bizagi.	29
III. HIPÓTESIS	
.....	34
3.1. Hipótesis General	34
3.2. Hipótesis	34
	específicas
.....	34
IV. METODOLOGÍA	
.....	35
4.1 Tipo y nivel de la investigación	35
4.3. Población y Muestra	35
4.4 Definición operacional de las variables en estudio	37
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	40
4.5.1. Técnica	40
4.5.2. Instrumentos.....	40
4.6. Plan de análisis.....	41
4.7. Matriz de consistencia	42
Objetivos específicos	42
Hipótesis	42
	específicas
.....	42
4.8. Principios	45
	éticos
.....	45
V. RESULTADOS	
..	46

5.1.	Resultados
.....	46
5.1.1. Resultados De Dimensión 1: Estado actual de la empresa	46
5.1.2. Resultados De Dimensión 2: Necesidad de aplicar BPM.	57
5.1.3 Resultados general de Dimensiones.	66
5.2. Análisis de Resultado.....	68
5.3. Propuesta de mejora	71
VI. CONCLUSIONES	
.....	97
VII. RECOMENDACIONES	
.....	99
VIII. REFERENCIAS	
BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS	104
ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	105
ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO	106
ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO	108
ÍNDICE DE TABLAS	
Tabla Nro. 1: Estructura organizacional existente	13
Tabla Nro. 2: Infraestructura tecnológica existente.....	15
Tabla Nro. 3: Número de trabajadores de la empresa.....	36
Tabla Nro. 4: Matriz de operacional de la variable Business Process Management .	37
Tabla Nro. 5 :Matriz de consistencia	43
Tabla Nro. 6 :Estado actual de la empresa	47
Tabla Nro. 7:cumplen los procesos.....	48
Tabla Nro. 8 : Políticas de la empresa.....	49
Tabla Nro. 9: Tiempos establecidos de los procesos	50
Tabla Nro. 10:Identifican de sus procesos	51
Tabla Nro. 11:Planifica su objetivo	52
Tabla Nro. 12: Trabajo Operativo.....	53
Tabla Nro. 13: Mercado competitivo	54
Tabla Nro. 14:Procesos Ágiles	54

Tabla Nro. 15:: Documentan los Procesos	55
Tabla Nro. 16: Control y medición	57
Tabla Nro. 17: experiencia y satisfacción de negocio	58
Tabla Nro. 18: Evidencia de no conformidades	59
Tabla Nro. 19: BPM.....	60
Tabla Nro. 20: Rediseño de procesos.....	61
Tabla Nro. 21: BPM agiliza los procesos.....	62
Tabla Nro. 22: Rediseño de procesos mejora la comunicación.....	63
Tabla Nro. 23: Los procesos logran objetivos	64
Tabla Nro. 24: Resultados general Dimensiones.....	66
Tabla Nro. 25: Funciones de empleados de la empresa Comet.....	73
Tabla Nro. 26: Procesos Administrativos	81
Tabla Nro. 27: Descripción de procesos pago de los proveedores	82
Tabla Nro. 28: Proceso de pago de salario	88
Tabla Nro. 29: Proceso de pago de salario	89
Tabla Nro. 30: Almacén	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1 Organigrama de la empresa Comet SRL.	12
Gráfico Nro. 2 Instituto Nacional de Estadísticas e Informática	18
Gráfico Nro. 3 Ciclo De Vida Bpm.	25
Gráfico Nro. 4 Introducción a los 7 pasos del BPM	27
Gráfico Nro. 5 Interfaz de procesos	30
Gráfico Nro. 6 Paleta de Bizagi.	31
Gráfico Nro. 7 Diagrama de Procesos.	32
Gráfico Nro. 8 Diagrama de Procesos y sub procesos	33
Gráfico Nro. 9 Empresa Comet SRL	56
Gráfico Nro. 10 Empresa Comet SRL	65
Gráfico Nro. 11 Mapa de Proceso de la empresa Actual Comet SRL	72
Gráfico Nro. 12 Mapa de Proceso de la empresa Comet SRL	75
Gráfico Nro. 13 Rediseño de Proceso de la empresa COMET SRL	76
Gráfico Nro. 14 Rediseño de procesos estratégico	77
Gráfico Nro. 15 Rediseño de RR.HH	78
Gráfico Nro. 16 Caracterización de proceso Administrativo.	79

Gráfico Nro. 17 Caracterización de Proceso RR.HH	80
Gráfico Nro. 18: Sub procesos de la empresa Comet.	81
Gráfico Nro. 19 Diagrama de proceso pago proveedores	86
Gráfico Nro. 20 Diagrama de pago de salarios	92
Gráfico Nro. 21 proceso de almacén	94

I. INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica es un constante reto en las organizaciones empresariales estar al día con la incursión de estrategias que ayuden al aporte y la mejora de los procesos, debido a los constantes problemas por causas de deficiencias en sus gestiones empresariales, malos manejos entre otros factores negativos, esto ha hecho que día a día las empresas lleguen a crear un mercado competitivo, con el fin de llegar a sus objetivos y con ello el resultado propuesto, para poder mejorar y brindar sus productos y servicios y con ello llegar a la satisfacción de sus clientes (1).

En el Perú es un país sub desarrollado donde las empresas están avanzando con lentitud ante este mundo laboral, teniendo como una de las causas: la falta de compromiso de los trabajadores, así mismo la falta de aplicación de nuevas herramientas tecnológica, ya que ayuda a mejorar conocimiento para el manejo de su negocio (1).

La empresa Comet SRL se encuentra ubicada en Nuevo Chimbote, brinda servicio de infraestructura, ingeniería, electricidad, donde se realizan las manufacturas correspondientes, a pesar de ser una empresa consolidada en el mercado presenta problemas en el desarrollo de sus operaciones, en la que se ha visto en la necesidad de detectar algunos problemas que presenta la empresa.

La problemática que aborda la empresa se centra en la necesidad de hallar herramientas que conlleven a la mejora de sus procesos, en la que tienen que generar respuestas inmediatas, teniendo en cuenta que existe un mercado competitivo y elevado donde el nivel de crecimiento de negocio requiere cambios internos, en el que se ve reflejado las falencias y la mala praxis del negocio, al respecto se busca desarrollar el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Es necesario hacer un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, es una investigación que llega a realizar sin ninguna manipulación o alteración a las variables teniendo como propósito mejorar los procesos de negocio, llegando a obtener reducción de costos y optimización de los procesos, qué, ayudara a reducir la improvisación dentro de los procesos, para obtener mejor manera nos planteamos la siguiente interrogante: ¿De qué manera el rediseño de procesos aplicando business process management para la empresa comet srl– Nuevo Chimbote; 2019, mejorará los procesos de negocio de la empresa?

Para dar cumplimiento a lo antes mencionado se formula el siguiente objetivo general: Rediseñar los Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019, para mejorar los procesos de negocio de la empresa.

Partiendo de este objetivo planteamos los objetivos específicos:

1. Identificar los procesos actuales de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, con la finalidad de detectar las deficiencias de los procesos.
2. Realizar el análisis con metodología BPM para mejorar los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019.
3. Utilizar el software de gestión de procesos Bizagi para el modelamiento de los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, con el fin de mejorar el ordenamiento y eficiencia de los procesos de negocio.

Como Justificación Académica: Se usó los conocimientos desarrollados y adquiridos a través de los años de estudio en la universidad católica Los Ángeles De Chimbote, lo cual debe servir para que la empresa tenga un desarrollo en la mejora de sus procesos.

Como Justificación Económica: se mejora la optimización de recursos tiempo, mano de obra, costos, adquisición de repuestos, metodología de trabajo que posibilitan, menores costos y aumentar sus beneficios, demostrando cumplimiento y obteniendo prestigio y credibilidad de la empresa hacia los clientes.

Como Justificación Tecnológica: se brindó la optimización de los procesos y la mejora continua llegando a la satisfacción del cliente de la empresa Comet SRL.

Como Justificación Institucional: Se mejora la organización Interna al establecerse una comunicación más fluida con responsabilidad y objetivos establecidos.

Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos el cuestionario mediante la técnica de encuesta, nos mostraron los siguientes resultados, se pudo observar en la dimensión 1 en la Tabla Nro. 6: se puede observar que el 90.00% de los trabajadores expresaron No tienen sus procesos bien definidos, y organizados, en la dimensión 2: En la Tabla Nro. 20 se puede observar que el 100.00% Si Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa, llegando a la conclusión de que la identificación de procesos actuales de la empresa, permitió detectar las deficiencias de los procesos, donde el análisis con metodología BPM ,mejoró los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019.

Alcance de la Investigación: la presente investigación se beneficiará directamente a la parte estratégica de la empresa y operativa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Según Estévez E. (4), realizado en el año 2017, en su tesis titulada “La Administración de Procesos con Metodología BPM, creación de un instructivo de Implementación” tuvo como objetivo diseñar un método para implementar mejoramientos de procesos con metodología BPM (Business Process Management) que permita a cualquier tipo de organización mediana o grande guiarse con este instructivo para ejecutar su proyecto, teniendo como resultado los participantes auspiciantes y en general afectados por el programa deben estar en pleno conocimiento de las estrategias que define la organización y los promotores del programa BPM deben asegurarse que al menos una de ellas enfoque al programa, llegando a la conclusión que se puede llegar a mejorar y optimizar procesos en una empresa.

Según Acosta V. (5), realizada en el año 2017, en su tesis titulada “Una Metodología De Rediseño De Procesos De Negocios Basada En La Teoría De La Estructuración De Las Organizaciones”, tuvo como objetivo general establecer las relaciones de dependencia o complementariedad que puedan existir entre las mejores prácticas del rediseño de procesos de negocio tuvo como metodología BPM, como conclusión tuvo la reducción y subjetividad existente en el momento de aplicar las mejores prácticas de rediseño, método alguno que permita determinar si es conveniente en la mejora de un proceso determinado.

Según Carrasco H. y Ferruñan H. (6), realizada en el año 2017, en su investigación titulada: “Diseño de procesos aplicando Business Process Management para la empresa DHL @utos S.A.C”, realizada en el país de Perú, tuvo objetivo de constituir una excelente comunicación y celeridad en los movimientos operativos que se realizan dentro de la compañía, aparte de ofrecer complacencia en el tiempo, utilizó el método BPM aparte de estar encaminada al perfeccionamiento constante de procesos, teniendo como fundamento el Ciclo PHVA de Deming consistente en proyectar, crear, comprobar y proceder. Método que constó de 6 etapas: Establecimiento de dificultades y concepto del plan. La metodología de la investigación que tuvo fue cuantitativa, aplicada. Tuvo como conclusión que el BPM permitió la mejora de procesos de una organización, realizándose una buena investigación de los procesos presentes del evento en estudio, ubicando las dificultades de ellos y brindando ideas para mejorar los procesos críticos, expresando un plan de tareas para la ejecución de los sistemas.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Según Pittman. V. (2), realizada en el año 2018, en su informe de tesis titulado “Business Process Management del proceso de pedidos de la distribuidora de Licores”, para una empresa de licores en la ciudad de Lima, en la Universidad Cesar Vallejo, la cual tuvo como objetivo describir el nivel de Business Process Management del proceso de pedidos de la distribuidora de Licores, también tuvo como metodología diseño no experimental de corte transversal, de tipo cuantitativo, como resultados se obtuvieron El 26.0% de los colaboradores perciben que no están organizados y el 30.1% de los colaboradores del área de distribución consideran que no están organizados, donde la conclusión fue que esta desorganizado a un 74.0%. Este resultado se dio porque en el 2016 la empresa inicio con un proyecto de implementación de software de venta el cual lo ejecutaron sin ver la necesidad del negocio por eso no existe una herramienta de modelado o mejora de procesos, se

recomendaron empresa de Licores forme un equipo de Business Process Management, enfocado a mejorar el proceso, con herramientas óptimas, se concluye no se encuentra organizado, el área administrativa, ventas y despacho perciben que los procesos están desorganizados a un 72.4%. Este resultado se debe porque el proceso de pedidos no se encuentra completamente documentado.

Según Fernández A. y Ramírez L. (7); realizada en el año 2017, en su tesis titulada "Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones a&b tuvo como objetivo elaborar la propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, en la que tuvo tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental, de las que arrojó resultado del análisis de la productividad global en la empresa es 24.34% de un bidón, se evaluaron la productividad después de una posible implementación del plan de mejoras propuesto, para avaluar la mejora de los recursos empleados por la empresa modelo los procesos actuales, como conclusión y recomendación Se diseñó un plan de mejoras basado en gestión por procesos cuya implementación podría incrementar la productividad de la empresa. - Se evaluó la productividad que se obtendría después de una posible implementación del plan de mejora propuesto, encontrando que se incrementaría 22.18% aproximadamente.

Según Huamán J. y Villanueva G. (8); realizado en el año 2016 ,en su tesis titulado “Propuesta Business Process Management Para La Facultad De Ingeniería De La Upagu, 2016”,en la ciudad de Cajamarca tuvo como objetivo general diseñar propuesta basada BPM , tuvo como metodología de investigación de análisis ,fue de tipo descriptiva, y diseño no experimental, con población de 629 ,se tomaron 134 muestra, como conclusión y recomendación tuvo se elaboró por requerimiento Institucional en junio del 2015, acciones estratégicas definidas a nivel de Facultad se orientan a lograr la calidad en el proceso formativo, como conclusión tuvo :La propuesta de mejora de los procesos identificados como críticos para la Facultad de Ingeniería, parte de la arquitectura de procesos diseñada en la definición del entorno del negocio, del modelo de negocios, en donde, para cada caso se buscó la alineación de las mejoras propuestas con los objetivos estratégicos definidos por la Facultad.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Según García M. (3), realizado en el año 2018, en su tesis titulado” Modelado De Proceso De Negocios Basado En BPM Para El Área De Sistemas De Información De La Empresa Tcs - Lima; 2018;realizado en la Universidad ULADECH Chimbote, la propuesta de modelado de negocio basado en BPM en el área de sistemas para mejorar los procesos de calidad, su investigación fue descriptiva y de nivel cuantitativo, tuvo una población de 200 y muestra de 132 colaboradores, como resultados tuvo en la dimensión 1, el 58.56% de los colaboradores manifestaron que los procesos de negocios actuales en el área de estudio NO son apropiados para la mejora de los procesos de calidad, en la dimensión 2, el 71.89% del personal encuestado está de acuerdo con una mejora en los procesos de negocios en el área de sistemas de información, concluyendo que el plan de mejora se estableció el ordenamiento de los procesos del área de sistemas de información que contribuyan a la

mejora de otras áreas, ya que contempla los procesos necesarios para cumplir con los objetivos de la empresa, de manera más detallada.

Según López B. (9), realizado en el año 2017 ,en su tesis titulado” Reingeniería De Los Procesos Ejecutivos, Usando La Metodología BPM – Business Process Management En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Isidro; 2017.” n tuvo como objetivo realizar la Reingeniería de Procesos ejecutivos, usando la metodología BPM – Business Process Management en la Cooperativa de ahorro y crédito San Isidro, Con la finalidad de mejorar los procesos ejecutivos y operacionales, los resultados por Dimensión son; N° 01: Satisfacción de los procesos actuales, se muestra que el 69% del personal ejecutivo, considera que existe la necesidad de mejorar los procesos, N° 02: Necesidad de la Reingeniería de Procesos, muestra que el 92 %, considera que es necesario aplicar Reingeniería a los procesos ejecutivos y operacionales, la investigación fue cuantitativo y de diseño no experimental, tipo descriptiva y de corte transversal, la población de 30 Trabajadores seleccionados según la influencia e interacción con los procesos que forman parte de la investigación, como conclusión tuvo Que el análisis de procesos permitió la evaluación e identificación de los procesos actuales a fin de ordenarlos con respecto a las actividades reales y automatizadas

Según Garayar A. (10),realizado en el año 2015 ,en su informe titulado “Modelo BPM para mejorar la gestión del programa de tutoría en la escuela de ingeniería de computación y sistemas de una institución universitaria”, en la universidad Cesar Vallejo de la ciudad de lima, tuvo como objetivo demostrar que el modelo BPM Mejoro la gestión del programa de tutoría en la escuela de ingeniería de Computación y

sistemas de una institución universitaria, investigación el tipo de estudio es Aplicada con un alcance explicativo y el enfoque cuantitativo. tuvo como resultado se identificaron los objetivos y metas del rediseño de procesos, posteriormente se elaboraron diagramas y simulaciones de tiempo para los nuevos procesos de la Gestión de tutoría como conclusión tuvo Con el modelo BPM y el rediseño de procesos se mejora la gestión del programa de tutoría en la escuela de ingeniería de computación y sistemas de una institución universitaria.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Rubro de la empresa

Metal Mecánica. - En la industria del metal es una de las industrias básicas más importantes de los países industrializados, el planteamiento de la industria metalúrgica tiene una importancia notable en el desarrollo de otras industrias que se suministran de ella, como son la construcción de electrodomésticos, automóviles, maquinaria en general, construcción de edificios, y otras numerosas industrias fundamentales para la producción de bienes y servicios (11).

En cada uno de los países latinoamericanos en que llevamos a cabo investigaciones acerca de tecnológica del sector manufacturero, Desde los años 1920, época en que los talleres de mantenimiento de los ferrocarriles británicos radicados en Argentina brindaron la base para un desarrollo temprano de la capacidad tecnológica doméstica en distintos procesos que fueron involucrados con las distintas transformaciones de metales, como son la fundición, forja, soldadura, etc. En la que diversas firmas de Argentina, Brasil o México están haciendo sus primeras armas en el camino de la automatización, de la robotización, del diseño de nuevos productos con ayuda de computadora (CAD), han transcurrido que el crecimiento con el pasar de los años de la industria metalmecánica latinoamericana fue tomada a través de la gradual implantación de nuevas ramas. Este proceso -que involucra a millones de talleres industriales y de los operarios y técnicos de distintas especialidades de especialización - torneros, matriceros, fresadores, montadores, especialistas de diseño, programadores, etc. fue generando un sector metalmecánico, en verdad poco comparable a la industria metalmecánica de países desarrollados (12).

2.2.2. La empresa Investigada

Contamos con un área de trabajo de 11,000 m², nuestra infraestructura es moderna y amplia, compuesta por dos maestranzas y una fundición no ferrosa. Nos encontramos ubicados en la ciudad de Chimbote, nuestra planta principal en la Av. Brasil A-30 Los Álamos Nuevo Chimbote, compuesta por tres naves industriales de producción.

Nuestros servicios en el rubro de metal mecánica, está dedicado a proyectos, diseños, fabricaciones en general, manufacturas metalmecánicas, electromecánicas, automatización, montaje de plantas industriales y mantenimiento en general (13).

2.2.3. Objetivos organizacionales

Misión

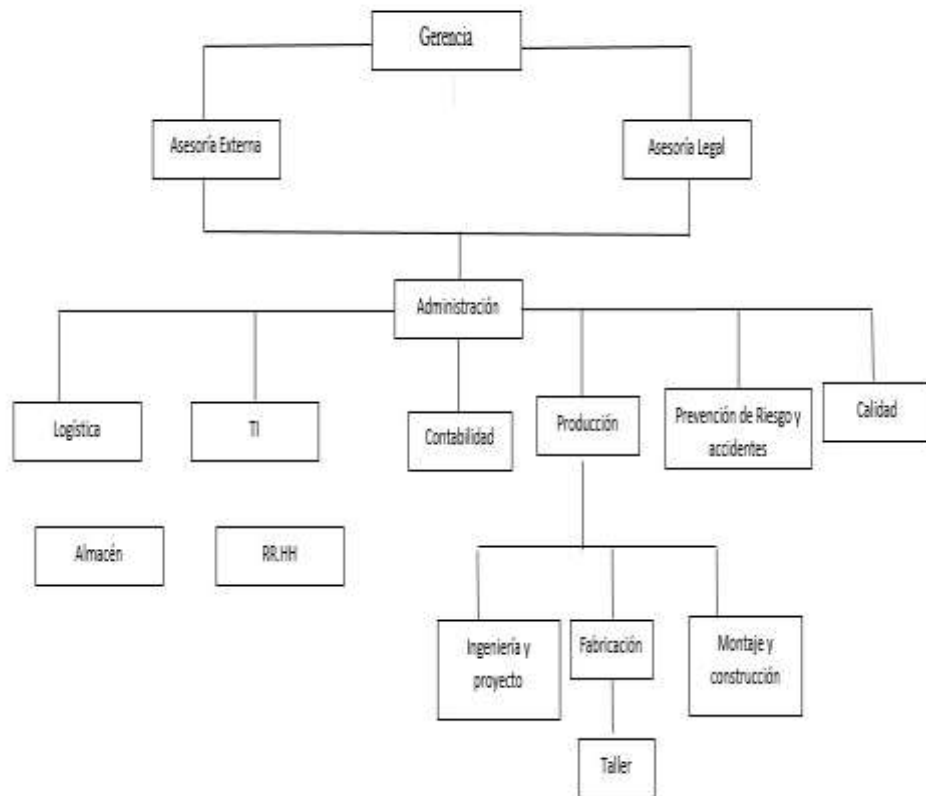
Convertirnos en aliados estratégicos de nuestros clientes, brindando un servicio óptimo y oportuno; enfatizando en el seguimiento y control de todos los procesos que aseguren la calidad total, creando un buen clima laboral, que permita el desarrollo de un equipo humano cada vez más competitivo e innovador (13).

Visión

Consolidarnos a nivel nacional con proyección a nivel internacional como líderes en nuestro rubro, respaldados por nuestro personal altamente profesional y competitivo en sus labores; y muy comprometidos en lograr la calidad total y la plena satisfacción de nuestros clientes (13).

2.2.4. Organigrama

Gráfico Nro. 1 Organigrama de la empresa Comet SRL.



Fuente: empresa Comet SRL (13).

2.2.5. Estructura organizacional existente.

Tabla Nro. 1: Estructura organizacional existente.

Estructura organizacional de Comet SRL.	Nombre	Cargo/Responsabilidades	Nro.
Gerencia	Angelina Patrocina Sandoval Mantilla (G.G) Lyncol Sandoval Tamariz(AP) Mackov Sandoval Tamariz(AP)	Los representantes legales quienes son líderes de la empresa encargados , de las estrategias y situación actual de la empresa	3
Asesoría Legal	Abogada	Encargada de llevar los procesos legales de la empresa .	1
Administradora	Marisa Durand Carranza	Encargada de llevar la economía y gestión de la empresa	1
contadora	Marisa Durand Carranza	Encargada de manejo de la contabilidad de la empresa	1
Logística		Personal encargado del abastecimiento e inventario del almacén	1
TI		Encargado de llevar acabo el manejo del	3
		sistema ,mantenimiento y red de la empresa	

RR.HH	Mariela Valdivia	Encargado de empleados y colaboradores de la empresa.	1
Prevención Y riesgo	Jairo Silva Torrez	Encargado de la prevención y seguridad	1
Calidad	Mariano Chávez Huingo	Encargado del área de manejo control de la fabricación	3
Fabricación		Área de manejo del taller y obreros	5
Almacén		Control de los productos de la empresa y inventario	1

Fuente: empresa Comet SRL (13).

2.2.5. Infraestructura tecnológica existente.

Tabla Nro. 2: Infraestructura tecnológica existente.

Computadoras de escritorios	Cantidad
Lenovo	3
Corei 7 hp probook	2
Computadoras personales	
COMPAQ Cq43	3
2Laptop Toshiba Satélite	4
Impresora	
EPSON L355	3
EPSON L 350	
Equipos de conexión de Red	
Switch TP-Link TI – fs1024 1	1
Reuter D-LINK D600 4	3

Fuente: elaboración propia.

2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

Hammer M. y Champy J. (14), en su libro Reingeniería indican que la reingeniería es “la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y

contemporáneas, tales como costos, calidad, servicio y rapidez O también

En su libro Reingeniería indican que la reingeniería es “la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas, tales como costos, calidad, servicio y rapidez (14).

2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación.

Es la unión de herramientas, conjuntas con soportes y conductos que son desarrollados y sustentados por una serie tecnológica

(telecomunicaciones, informática, programas, computadores e internet, comunicación, registro y recopilación de datos, en diferentes formas y datos, los contenidos en señales de naturaleza, con el fin de dar una mejora en calidad de vida a las personas en nuestra sociedad en que vivimos. Las TIC con el tiempo han tomado un papel fundamental en el cambio social y tecnológico en la que ha ido arrasando con todo lo social, cultural y económico , se estima las comunicaciones de información, va más allá de la comunicación oral, se puede trasladar lo que se habla y se escribe a un mismo tiempo para conservarse y comunicarse en tiempo real ; la escritura , que es el medio para difundir el conocimiento que ayuda a disminuir la ignorancia en general que repercute en todo los aspectos sociales, y hasta las nuevas tecnologías, que lograron la reproducción y expansión del sonido e imagen a través de múltiples medios como la radio, la televisión, el video, el computador (15).

Evolución de las TIC

Esta evolución de la informática comenzó a mediados del siglo XVIII (1751 a 1772), cuando nacieron las primeras corrientes tecnológicas en Francia y Alemania. Esto creó desarrollo científico y del dominio de

las fuerzas naturales mediante el surgimiento, conocimientos de nuevos conceptos, ideas, provenientes de múltiples disciplinas sociales y hasta de la futuro ,el sociólogo estadounidense Thorstein Veblen utilizó ampliamente el concepto de tecnología y fue quien acuñó la noción “determinismo tecnológico”, que está relacionada en dos hipótesis: primera, es la estratégica de una sociedad es la condición fundamental que afecta todos los esquemas de coexistencia social, como, por ejemplo, las instituciones, las formas de -interacción, el imaginario cultural y las cosmovisiones, y, segunda, las innovaciones tecnológicas representan la fuente individual del cambio de la sociedad que puedan modelar sus formas de pensar, a fin de satisfacer sus necesidades desde sus hogares o lugares de trabajo mediante .la tecnología ha impulsado la transformación social para que el ser humano goce de la bondad de aprender y producir conocimientos (15).

TIC en el Perú.

El desarrollo de las telecomunicaciones durante los últimos años ha resultado muy importante para el desarrollo de la sociedad en la información, tanto tecnologías como las comunicaciones por satélite, desarrollo de la telefonía inalámbrica, la fibra óptica, internet entre otras tecnologías, la cual posibilitan el desarrollo económico, social y cultural del país en el que ya se ve avances, pero aún queda mucho por hacer las empresas que están en el globo de innovación es la india, es uno de los países con más avances tecnológicos ,en el Perú hay un avance en nivel educativo donde se evidencia el nivel porcentual (16).

Gráfico Nro. 2 Instituto Nacional de Estadísticas e Informática

Perú: Hogares con Tecnologías de Información y Comunicación -TIC, según nivel de educación del jefe de hogar
 Trimestre: Abril-Mayo-Junio 2017 y 2018
 (Porcentaje sobre el total de hogares en cada nivel educativo)

Nivel educativo	Abr-May-Jun 2017	Abr-May-Jun 2018 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Primaria 1/	81,6	82,3	0,7
Secundaria	96,0	97,0	1,0
Superior no universitaria	99,1	99,2	0,1
Superior universitaria	99,3	99,0	-0,3

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (16).

Principales TIC existentes.

Las TIC han ayudado a liberar el acceso a la información permitiendo que las empresas optimicen sus procesos, llegando a tener mejores resultados en cuanto a trabajo y tiempo, llevando a cabo a que conozcan mejor a sus clientes teniendo buenas relaciones con sus proveedores y socios esto es muy importante y estratégicos. Además, han facilitado el trabajo a distancia y en equipo, disminuyendo los costos y contribuyendo a crear, renovar nuevos productos y servicios de manera rápido, eficaz y sencillo. Las TIC han facilitado la conexión e integración de mercados de manera que las empresas han ido creciendo junto a los avances tecnológicos, creando nuevas estrategias económica y social en general, de esta manera en que los intercambios de producción bienes y servicios son efectuados (17).

Internet. - El Internet es una red informática nos conectamos a través de una herramienta, está conectado por un conjunto que cada vez más incrementado, con personas software y ordenadores que son los que ayuda a que se ponga en marcha, funcionando de forma cooperativa, organizada en la cual la información interactúa de forma social, en internet proviene de dos palabras internet intercomunicaciones y red mundial, hoy en día el internet es fundamental para realizar trabajo

conectarnos mediante tablet celular Inter computadoras en pocas palabras es una red de red a nivel mundial (18).

Servicios de TIC. - son las tecnologías que se necesita básicamente para hacer una gestión como enviar un correo electrónico administrar información electrónica, conde se usan ordenadores y programas (18).

Búsqueda de información. -Es uno de los servicios estrella de la sociedad de la información, proporcionado para los llamados motores de búsqueda, como Google o Yahoo, que son herramientas que permiten extraer de los documentos de texto las palabras que mejor los representan. Estas palabras las almacenan en un índice y sobre este índice se realiza la consulta. Permite encontrar recursos (páginas web, foros, imágenes, vídeo, ficheros, etc.) asociados a combinaciones de palabras (19).

Ventajas de las TIC

- Mantiene en comunicación.
- Agiliza procesos internos y externo de una empresa.
- Se conecta a muchos dispositivos, Tablet, celular.
- Causa más socialidad en las personas.
- Mantiene informado.
- Ayuda a búsqueda de información.
- Nos informa día a día con las vanguardias de la tecnología.
- Mejora la calidad educativa y capacita a los profesionales (20).

Áreas de Aplicación de TIC:

Las TICS se aplican en las siguientes áreas de una empresa Administrativa: ayuda agilizar las áreas Contable, financiera, procedimientos, ERP.

Procesos productivos: se mejoran las entregas de los productos, prestación de servicio facturas y despacho.

Relaciones Externas: Mercadeo, mejora a conseguir muchos proveedores ya que en internet hay un amplio servicio.

Control y evaluación Gerencia: mejora y mantiene actualizado el sistemas de información para la evaluación. Ubicación, rastrea el lugar donde te encuentras (20).

Beneficios que Aportan las TIC

Hace algunos años exactamente veinte años “las nuevas tecnologías” tenían un papel importante de ser consideradas como fuente primordial para la comunicación, Kayen 1984 definía la computadora como “un medio eficaz para adoptar de manera dinámica cualquier característica de otro medio” (21).

Características de la Tecnología de Información y Comunicación.

TIC son tan variadas como las mismas TIC, pero en general se mencionarán las que los autores consideran fundamentales. Las características que permiten delimitar las tecnologías de información y comunicación que consideran que son las siguientes:

La potencia que permiten los aparatos al trabajar con una gran cantidad de diferente información y de forma simultánea.

La miniaturización de los componentes de los aparatos, lo que los vuelve más compactos y portátiles.

La presencia de fibra óptica como un medio rápido de transporte de la información en más redes, así como la comunicación inalámbrica entre los equipos digitalizados (21).

Inmaterialidad: en su materia prima, es la información en cuanto a su generación y procesamiento, de esa manera permite el acceso de grandes masas de datos en sus períodos cortos de tiempo, presentándola por una serie de tipos de códigos lingüísticos y su transmisión a lugares muy lejanos (21).

Interactividad: mejora la relación sujeto-maquina adaptada a las características de los usuarios.

Instantaneidad: facilita que se rompan las barreras temporales y espaciales de las naciones y las culturas.

Innovación: busca la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de sus predecesoras, llevando los parámetros de calidad en imagen y sonido a un nivel muy alto.

Digitalización de la imagen y sonido: lo que facilita su manipulación y distribución con parámetros más elevados de calidad y a costos menores de distribución, centrada más en los procesos que en los productos (21).

Automatización e interconexión: suelen funcionar independientemente, su combinación amplía sus posibilidades, así como su alcance (21).

Diversidad: las tecnologías que giran en torno a algunas de las características anteriormente señaladas y por la diversidad de funciones que pueden desempeñar. (21).

Equipamiento lógico En su conjunto se denomina software.

Es el grupo de programas, en pocas palabras es un soporte lógico y aplicaciones intangible del sistema para que los usuarios puedan interactuar con el hardware con el fin de realizar sus respectivas tareas de la actividad empresarial (22).

(Usuarios)

Es el grupo humano que da vida a la utilización de elementos del sistema informático ,llevando a efectuar sus tareas y enriqueciendo sus conocimientos, teniendo como necesidad el equipamiento físico, o hardware(computadora con todos sus componentes establecidos), en un taller, Según lo establecido de acuerdo al área, existen posibilidades de configuración de un sistema informático para un taller, tenemos que tener claras las actividades y recursos desarrolladas en la empresa para poder implementar y que el usuario necesario se desarrolle de acuerdo capacidad y eficacia del empleado teniendo en cuenta el manejo información que adquirida (23) .

2.2.6. Tecnología de la investigación

Rediseño

Cuando vamos a una empresa nos encontramos con un mapeo de procesos o actividades de una empresa, este mapeo de proceso es una radiografía de la situación en la que se encuentra dicha empresa, donde encontramos responsables de cada área esta designada, en la

visualizamos dificultades y debilidades, con ello hacemos un nuevo estudio de diseño al cual llamamos rediseño de procesos o también llamado modelado de proceso, modelamos los procesos defectuoso (24)

Gestión de Procesos

Los procesos como creaciones humanas, diseñar, describir, documentar, comprar, eliminar, rediseñar entre otras, los procesos no deben estar abandonados, se establece alguna forma de intervenir, tienen como objetivo cumplir con la estrategia de la organización con el fin de mejorar diversos aspectos, eficiencia, eficacia, atención, calidad, está básicamente enfocada a cambios positivos (25).

Beneficios que nos brinda Gestión de procesos:

- Conocer lo que hacemos
- Mejorar y describir los procesos
- Podemos aplicar métodos con el fin de llegar a la mejora continua. - Rediseñar procesos para una mejora de procesos o actividades de la empresa (25).

Procesos

Un proceso es un conjunto de actividades que tienen una entrada y salida que implican la participación de un grupo de personas y de recursos materiales para llegar a un objetivo ,previamente identificado ,el cual necesita de un estudio y análisis de forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) esto ayuda , apoya

la política ,estrategia y sirve para satisfacer a sus clientes y otros grupos de interés (26).

Business Process Management

con la globalización hay muchas demandas donde prima la exigencia para poder hacer frente a los exigentes cambios, que se presentan en las distintas organizaciones o empresas privadas y públicas, lograr mejorar la agilidad del negocio, eficacia, y eficiencia en la que comprende un todo integrado a través de procesos. Nace con las grandes necesidades que presenta una organización en el ámbito empresarial , es un disciplina con la finalidad de llegar a optimizar al máximo los procesos, la cual se podría decir que trabaja de punta a punta en una organización, con el fin de llegar o buscar resultados eficiente y eficaz, consistentes, abarcando técnica o metodologías que ayudan a mejorar, estrategias de negocios a través de los procesos, la cual se puede ejecutar, medir ,y controlar los procesos automatizados (27).

Ciclo de vida BPM

Gráfico Nro. 3 Ciclo De Vida BPM.



Fuente: synopsis (28).

Dimensiones de BPM:

- **Negocio:** dimensión de valor esencial en una empresa, para lo clientes (stakeholders) personas interesadas, empleados, administrativos, accionistas proveedores.
- **Procesos:** dimensión de transformación crea valor a través de las actividades, transforman los recursos y materiales en buen producto y servicio, mientras más se mejora la transformación mejora arduamente con éxito y crea valor (29).
- **Gestión:** la dimensión de capacitación pone a las persona y sistemas en movimiento es decir empuja los procesos de acción a los fines y objetivo del negocio para la gestión los procesos son herramientas automatización de la empresa, con BPM puede andar metas ,herramientas ,técnicas de desarrollo, gestión de proceso (29).

- **Catalizador:** la tecnología BPM, tiene que ver con los líderes o personas encargadas de los diferentes puestos que cumplen papeles fundamentales en sus diferentes puestos, a tecnología BPM es el nuevo habilitador que es llevado a los negocios, sus procesos y la gestión a nuevos niveles. La tecnología BPM es el ingrediente clave de BPM, es el catalizador en una nueva tendencia empresarial más rápida y más efectiva (29).

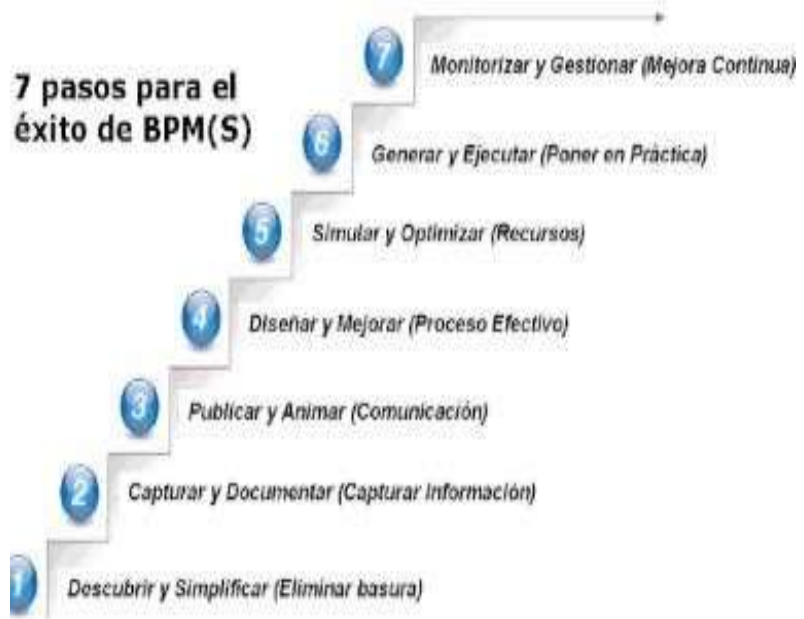
Los motores de Negocio BPM

Las competencias en las empresas aumentan cada vez más, con el fin de competir, generar ganancias y aportes económicos a su empresa, donde surgen nuevos retos y donde los motores son los objetivos planteados, BPM es una metodología muy útil y ágil la cual ayuda a mejorar los procesos y/o la categoría de negocio (30):

- **Globalización**, busca ventaja de costes y innovar.
- **Productividad**, generar un valor a los productos siendo eficaz y eficiente, llegando a la mejora continua
- **Innovación**, es algo nuevo donde se aplica al producto, servicio proceso de negocio y fabricación.
- **Rapidez**, mientras más rápido presentes tus productos abarca más el mercado.
- **Lo principal es el cliente**, los clientes tienen más probabilidades de elegir de acuerdo a sus necesidades de cada uno, son los que detectan el buen servicio o calidad que presenta la empresa (30).

7 pasos para el éxito del BPM un enfoque para conducir a la tecnología BPM y el éxito del negocio.

Gráfico Nro. 4Introducción a los 7 pasos del BPM



Fuente: Libro del BPM (31).

Negocio y TI: compartiendo la visión de los procesos

Anteriormente los procesos eran parte de un requerimiento de negocios y recreado por TI, convertida en una pieza independiente el proceso crea esfuerzo y modelización, es la que ayuda a integrar todas modelización convirtiendo los procesos o actividades en una ejecución alineada a sus objetivos. (31).

Capacidad de modelar tiene un BPM (Business Process Management).

Gracias a las actividades de una empresa o negocio, se puede decir que BPM tiene la capacidad múltiple de definir modelar, gestiona, simular un desarrollo y progreso en óptimas condiciones para luego dar fin a los procesos convenientes, para posterior mente medir la eficacia de los recursos aplicados a la gestión de cada proceso, el Business Process Management, es más que un gestor de procesos, más que una herramienta, cuando se realiza la

implementación puede llegar a ser muy satisfactorio generando ahorro tiempo de trabajo.

Hacer cambios de Procesos y Aplicaciones de manera rápida y sencilla.

-En un constante cambio tecnológico, el disminuir los costos de desarrollo, integración, implementación y mantenimiento de aplicaciones, sistemas y personal.

-Personal capacitado.

-Contar con organización ampliamente entrenados para desarrollar las gestiones por áreas o departamentos.

-Tener un constante monitoreo.

Modelado

Es una representación, modelar es desarrollar una descripción de un proceso, con ayuda de una representación gráfica llamado (diagrama de proceso).que te permite interactuar analizar las actividades correspondientes (32).

Modelado de procesos de negocios.

Tienen como modelado de procesos, son un conjunto de procesos integrados para una organización:

Proceso de Negocio

Un “Proceso de Negocio “progresión de actividades que se sigue para alcanzar un objetivo del negocio. Es el conjunto de actividades que sirven para crear valor para el cliente, sea este un cliente externo o interno (otra área del negocio) (32).

Tipos de Software

Bonita SOF Es un gestor de proceso de negocio BPM, incluye una serie de conjuntos de recursos y actividades relacionadas en sí, en la que transforman los recursos de entrada en elemento de salida., es un gestor de proceso de software libre ,quiere decir que no paga licencia es económica, trabaja con código abierto para la gestión de proceso de negocio (33).

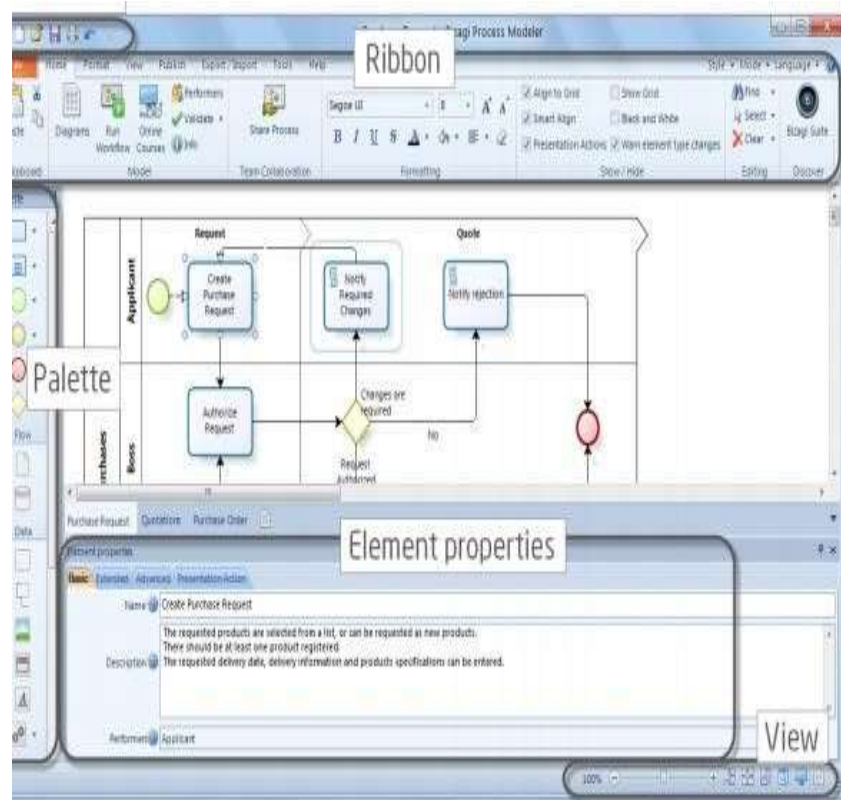
2.2.7. Software, Modelador De Procesos Bizagi.

Es el nuevo modelador de procesos que ayuda a optimizar las (actividades) de negocio y servicios de la empresa. Es una herramienta útil, eficaz en la cual se expresan los procesos de negocio en un diagrama de procesos de negocio (BPD) donde se aplica la planificación y gestión del flujo de trabajo de las organizaciones, -así como el modelado y la arquitectura en la que se diseña procesos y se plica (34).

Interfaz de Usuario

Su interfaz no es nada complicado de lo contrario es muy sencillo, es un modelador con una interfaz de proceso simple, barra de herramientas opciones y paleta (35).

Gráfico Nro. 5 Interfaz de procesos




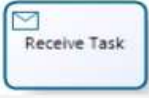



Fuente: Manual de Usuario Bizagi (35).

Paleta de Actividades

En la paleta de actividades de Bizagi encontramos una serie de elementos que nos ayudaran a mejorar nuestros procesos automatizando (35).

Gráfico Nro. 6 Paleta de Bizagi.

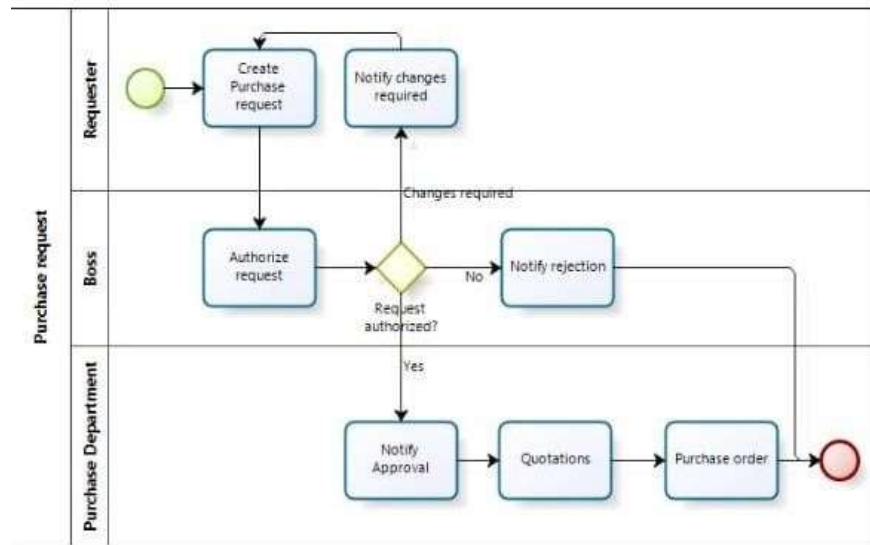
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Tarea	Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.	
Tarea de Usuario	Es una tarea de workflow típica donde una persona ejecuta con la asistencia de una aplicación de software.	
Tarea de Servicio	Es una tarea que utiliza algún tipo de servicio que puede ser Web o una aplicación automatizada.	
Tarea de Recepción	Es una tarea diseñada para esperar la llegada de un mensaje por parte de un participante externo (relativo al proceso).	
Tarea de Envío	Es una tarea diseñada para enviar un mensaje a un participante externo (relativo al proceso).	

Fuente: Manual de Usuario Bizagi (35).

Procesos en Bizagi.

son modelamiento de programa donde se puede diagramar y dentro de ello tenemos actividades, más conocidas como procesos en modelador de Bizagi donde se puede optimizar y suministrar todo lo que una empresa necesita.

Gráfico Nro. 7 Diagrama de Procesos.



Fuente: Portal web Bizagi (36).

Sub procesos de Bizagi.

En el modelador de Bizagi también podemos realizar sub procesos de Como hemos visto, las actividades pueden ser compuestas o no.

Dentro de BPM las actividades compuestas se son también llamadas Subprocesos, y las actividades atómicas son llamadas como tareas.

Tarea: Una tarea es utilizada en un diagrama cuando el trabajo en el proceso no es descompuesto en más detalle. Es ejecutada por una persona y/o una aplicación (35).

Gráfico Nro. 8 Diagrama de Procesos y sub procesos

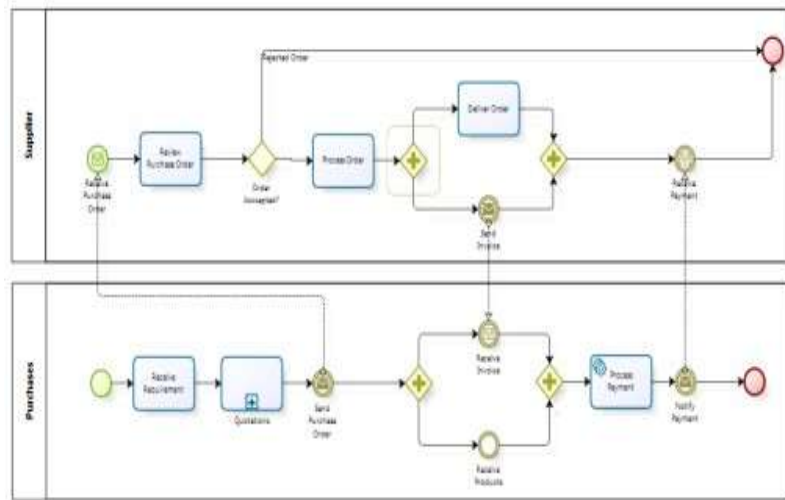


Diagrama 13. Proceso de Compras C

Fuente: Manual de Usuario Bizagi (35).

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Rediseñar los Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019, Mejora los procesos del negocio.

3.2. Hipótesis específicas

1. La identificación de los procesos actuales de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, permite detectar las deficiencias de los procesos.
2. El análisis con metodología BPM mejora los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019.
3. El software de gestión de procesos Bizagi mejora para el modelamiento de los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, y mejora el ordenamiento y eficiencia de los procesos de negocio.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación

Tipo descriptivo, son los que especifican las características, rasgos y/diagnóstico de grupos u objetos que están sujetos a un análisis, donde se mide y recoge datos importantes especificando sus rasgos (37) .

Enfoque o nivel cuantitativo, este enfoque de la investigación es trascendental, pues el tipo de estudio depende el método de investigación. Pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances (37).

4.2. Diseño de la investigación

Diseño no experimental, Es una investigación que se llega a realizar sin ninguna manipulación o alteración a las variables, así mismo, lo que hacemos en la investigación no experimental es mirar el comportamiento de los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para su posterior análisis (37).

Corte transversal el estudio transversal es conocido como encuesta de frecuencia o estudio de prevalencia. Donde examina la presencia o ausencia de un resultado, relacionados a los hechos que van ocurriendo en un tiempo determinado y en una población (37).

4.3. Población y Muestra

La población es la unión de diversos elementos del universo en general en donde se pretende realizar dicha investigación. (38).

Se Tiene como población 62 trabajadores de la empresa Comet SRL Nuevo Chimbote.

La muestra Afirmaron que se establece cómo análisis a las personas objetos, etc. de las cuales se habrán de recaudar toda la información correspondiente. Asimismo, estudios motivacionales se presenta cómo establecer el tamaño

adecuado de una muestra cuando pretendemos generalizar los resultados a una población, y como proceder (37).

La muestra fue 20 seleccionada trabajadores que son involucrados en los procesos y no se utilizó ninguna técnica probabilística.

Tabla Nro. 3: Número de trabajadores de la empresa.

Trabajadores	N°
Representante Legal /Trabajadores Y Obreros	62
Representante legales/trabajadores jefes de cada área/empleados estables	20

4.4 Definición operacional de las variables en estudio

Tabla Nro. 4: Matriz de operacional de la variable Business Process Management.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Definición Operacional
Business Process Management	Business. - Process Management, es un disciplina con la finalidad de llegar a optimizar al máximo los procesos, la cual se podría decir que trabaja de punta a punta en una organización (27).	- Situación actual de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Cree Ud. que sus procesos actuales están bien definidos. - Se cumple los procesos - Se cumple las políticas de la empresa. - La empresa cumple con los tiempos establecidos de los procesos. - Identifican claramente sus procesos, - Planifica acciones necesarias para alcanzar su objetivo de sus procesos. - Cree que tiene mayor trabajo operativo. - Cree Ud. que tiene un mercado competitivo - Cree que los procesos deben ser agiles 	ORDINAL	- Si - No

			- Documentan el curso de los procesos		
		- Necesidad de aplicar Business process Management	<ul style="list-style-type: none"> - Cree usted la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa - Necesita mejorar experiencia y satisfacción del negocio. - ¿Cree usted la empresa debe conservar información documentada como evidencia de no conformidades para posibles mejoras correctivas? - Sabe que significa las siglas BPM. - Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa. - Cree Ud. que BPM ayuda al manejo de rediseño de los procesos. 		

			- Cree usted que BPM ayudara agilizar su proceso en un menor tiempo.		
			- Cree Ud. que rediseñando los procesos mejorar la comunicación entre los trabajadores. - Los procesos logran los objetivos planificados		

Fuente: elaboración propia.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.5.1. Técnica

Técnica que vamos a usar es una estrategia de recolección de datos que vamos a realizar a dicha muestras, es necesario saber información para conocer las falencias de la empresa y poder resolver la problemática, el conocer las opiniones de cada trabajador es necesario para procesar y analizar dicha información y así poder llegar a resolver nuestro objetivo principal en este caso las encuestas fueron elaboradas y de tipos anónimas.

Encuesta de opinión consideradas por distintos autores como un diseño y de acuerdo en considerarlas así. En nuestra clasificación serían investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas, ya que muchas veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos. El proceso de una encuesta de opinión se comenta anexo, en el (37).

4.5.2. Instrumentos

Cuestionario Se aplicaron instrumentos(encuestas) al personal administrativo y trabajadores de la empresa, seleccionado de la población, los cuales conformaron la población; estos son. Cuestionario para el Rediseño de procesos aplicando Business Process Management, para la empresa Comet SRL,nuevo Chimbote;2019 ,que consta de 20 preguntas, entre las que resaltan, referida al rediseño de procesos aplicando Business Process Management,para la empresa Comet (37).

4.6. Plan de análisis

Los datos obtenidos fueron codificados y luego ingresados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2016. Además, se procedió a la tabulación de los mismos, Se realizó el estudio de la información obtenida de las preguntas en el cuestionario, se determinó el análisis de datos que sirvió para establecer las frecuencias y realizar el análisis de distribución de dichas frecuencias y con ello realizar los gráficos donde indico el porcentaje calculado de las tablas.

4.7. Matriz de consistencia

Tabla Nro. 5 :Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variabes	Metodología
¿Enunciado del problema? De qué manera, Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.	Rediseñar De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.	Rediseñar de los Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.	Business Process Management	Tipo: Descriptiva Nivel: Cuantitativa Diseño: No experimental y de corte transversal
Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019. ¿Mejorará la gestión de	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	1. Identificar los procesos actuales de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, con la finalidad de	1. La identificación los procesos actuales de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, permite detectar las deficiencias de los		

<p>procesos para el servicio que presta la empresa?</p>	<p>detectar las deficiencias de los procesos.</p> <p>2. Realizar el análisis con metodología BPM para mejorar los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019.</p> <p>3. Utilizar el software de gestión de procesos Bizagi para el modelamiento de</p>	<p>procesos.</p> <p>2. El análisis con metodología BPM y mejora los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019.</p> <p>3. El software de gestión de procesos Bizagi para el modelamiento de los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, y mejora el ordenamiento y eficiencia de los procesos de negocio.</p>		
---	---	---	--	--

	los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, con el fin de mejorar el ordenamiento y eficiencia de los procesos de negocio.			
--	---	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

4.8. Principios éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada Rediseñar los Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019; se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la Investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

Por otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de la o de las variables de investigación. Finalmente, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Resultados De Dimensión 1: Estado actual de la empresa

Tabla Nro. 6 :Estado actual de la empresa.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el estado actual de la empresa, sus procesos actuales están bien definidos, y organizados para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019

Alternativas	n	%
Si	2	10.00
No	18	90.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Cree Ud. que sus procesos actuales están bien definidos y organizados?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro.6 se puede observar que el 90.00% de los trabajadores encuestados expresaron que No tienen sus procesos bien definidos, y organizados mientras que 10.00% Si tienen sus procesos bien definidos.

Tabla Nro. 7: cumplen los procesos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas Se cumplen los procesos, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	3	15.00
No	17	85.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Se cumplen los procesos?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 7: se puede observar que el 85.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, No Se cumplen los procesos, mientras que 15.00% de los encuestados indicó que Si Se cumplen los procesos

Tabla Nro. 8 : Políticas de la empresa.

Distribución de frecuencias Se cumple las políticas de la empresa. de la empresa para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	18	90 .00
No	2	10 .00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Se cumple las políticas de la empresa?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 8 Se puede observar que el 90.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Se cumple las políticas de la empresa., mientras que 10.00% de los encuestados indicó que No Se cumple las políticas de la empresa.

Tabla Nro. 9: Tiempos establecidos de los procesos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas disposición de recursos (maquinarias) para brindar un buen servicio de calidad, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	15	75.00
No	5	25.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿La empresa cumple con los tiempos establecidos de los procesos?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 9: Se puede observar que el 75% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si cumple con los tiempos establecidos de los procesos mientras que 5% de los encuestados indicó que No: cumple con los tiempos establecidos del proceso.

Tabla Nro. 10:Identifican de sus procesos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas Identifican claramente sus procesos, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	15	75.00
No	5	25.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿identifica claramente sus procesos?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 10: se puede observar que el 75.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si identifican claramente sus procesos 25.00% de los encuestados indicó que No identifican claros sus procesos.

Tabla Nro. 11:Planifica su objetivo.

Distribución de frecuencias y respuestas Planifica acciones necesarias para alcanzar su objetivo de sus procesos, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	18	90.00
No	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Planifica acciones necesarias para alcanzar su objetivo de su proceso?

Aplicado Por Reyes, V;2019;

En la Tabla Nro. 11: se puede observar que el 90.00% Planifica acciones necesarias para alcanzar su objetivo de sus procesos, y el 10.00% de los encuestados indicó que No Planifica acciones necesarias para alcanzar su objetivo de sus procesos.

Tabla Nro. 12: Trabajo Operativo.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Cree que tiene mayor trabajo operativo, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	17	85.00
No	3	15.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Cree que tienen mayor trabajo operativo?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 12: se puede observar que el 85.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si Cree que tienen mayor trabajo operativo, y el 15.00% de los encuestados indicó que No Cree que tienen mayor trabajo operativo.

Tabla Nro. 13: Mercado competitivo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas Ud. cree que tienen un mercado competitivo, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	14	70.00
No	6	30.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Cree Ud. que tiene un mercado competitivo?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 13: se puede observar que el 70.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si Cree que tiene un mercado competitivo, otro 30% de los encuestados indicó No Cree que tiene un mercado competitivo.

Tabla Nro. 14:Procesos Ágiles

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Cree que los procesos deben ser ágiles se puede mejorar y optimizar., para el Rediseño De

Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Cree que los procesos deben ser ágiles se puede mejorar y optimizar?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 14: se puede observar que el 100.00% de los trabajadores encuestados expresaron que pueden ser ágiles se puede mejorar y optimizar., y el otro No Cree que los procesos deben ser ágiles se puede mejorar y optimizar 0%.

Tabla Nro. 15:: Documentan los Procesos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Documentan el curso de los procesos, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	12	60.00
No	8	40.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Documentan el curso de los procesos?

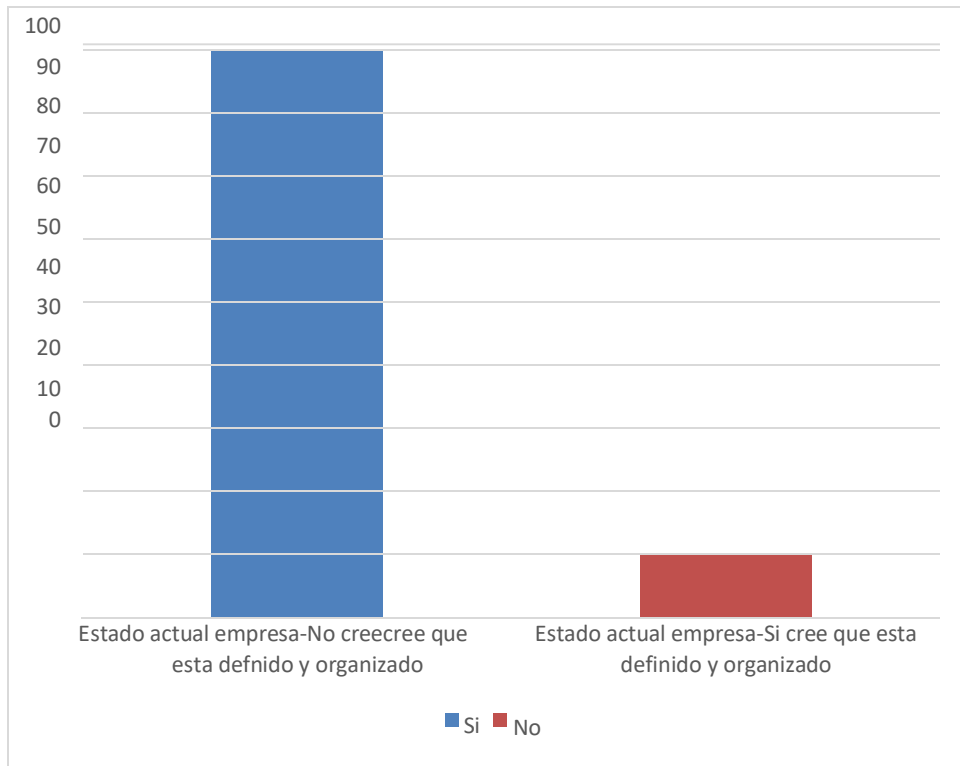
Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 15: se puede observar que el 60.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si se documentan los procesos y el otro 40.00% No se documentan los procesos.

Resumen de Dimensión 1: Estado actual de la empresa.

En la Dimensión 1 en la Tabla Nro. 6: sus procesos actuales están bien definidos, y organizados se puede observar que el 90.00% de los trabajadores encuestados expresaron que No tienen sus procesos bien definidos, y organizados mientras que 10.00%

Gráfico Nro. 9 Resumen de dimensión 1



Fuente: Tabla Nro. 6.

5.1.2. Resultados De Dimensión 2: Necesidad de aplicar BPM.

Tabla Nro. 16: Control y medición.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Cree usted la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa, para el Rediseño De Procesos

Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL–
Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativa	n	%
Si	18	90.00
No	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la
Empresa Comet SRL, para responder a la pregunta: ¿Cree usted la necesidad
de controlar y medir los procesos de la empresa?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 16: se puede observar que el 90.00% Si Cree en la necesidad
de controlar y medir los procesos de la empresa y el otro 10.00% No Cree
usted la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa.

Tabla Nro. 17: experiencia y satisfacción de negocio.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Necesita mejorar
experiencia y satisfacción del negocio, para el Rediseño

De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa
Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Necesita mejorar experiencia y satisfacción del cliente?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 17: se puede observar que el 100.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si Necesita mejorara experiencia y satisfacción del negocio y el otro 0.00% No Necesita mejorara experiencia y satisfacción del cliente

Tabla Nro. 18:Evidencia de no conformidades.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, ¿Cree usted la empresa debe conservar información documentada como evidencia de no conformidades para posibles mejoras correctivas? para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	18	80.00

No	2	20.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Cree usted la empresa debe conservar información documentada como evidencia de no conformidades para posibles mejoras correctivas?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 18: se puede observar que el 80.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si cree que la empresa debe conservar información documentada como evidencia de no conformidades para posibles mejoras correctivas? Y el otro 20% No Cree usted la empresa debe conservar información documentada como evidencia de no conformidades para posibles mejoras correctivas.

Tabla Nro. 19:BPM.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Sabe el significa las siglas BPM, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	7	35.00
No	13	65.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿sabe que significa las siglas BPM?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 19: se puede observar que el 65.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, No sabe el significado de las siglas BPM 35.00% Si sabe el significado de las siglas BPM.

Tabla Nro. 20:Rediseño de procesos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	-	-
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL, para responder a la pregunta: ¿Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 20: Se puede observar que el 100.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa 00% Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa.

Tabla Nro. 21: BPM agiliza los procesos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Cree usted que BPM ayudara agilizar su proceso en un menor tiempo, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	18	90.00
No	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Servicios Generales Jara E.I.R.L; para responder a la pregunta: ¿Se determinan, se comprenden y se cumple regularmente los requisitos del cliente??

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 21: se puede observar que el 90.00% Cree que BPM ayudara agilizar su proceso en un menor tiempo, Si y el otro 10.00% NO Cree usted que BPM ayudara agilizar su proceso en un menor tiempo.

Tabla Nro. 22:Rediseño de procesos mejora la comunicación.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Cree Ud. que rediseñando los procesos mejorar la comunicación entre los trabajadores. para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	15	75.00
No	5	25.00
Total	20	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Cree ud que rediseñando los procesos mejorar la comunicación entre los trabajadores?

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 22: se puede observar que el 75.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si Cree Ud. que rediseñando los procesos mejorar la comunicación entre los trabajadores y el otro 25.00% No Cree que rediseñando los procesos mejorar la comunicación entre los trabajadores.

Tabla Nro. 23: Los procesos logran objetivos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, Los procesos logran los objetivos planificados. Para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

Alternativas	n	%
Si	16	80.00
No	4	20.00
Total	20	100.00

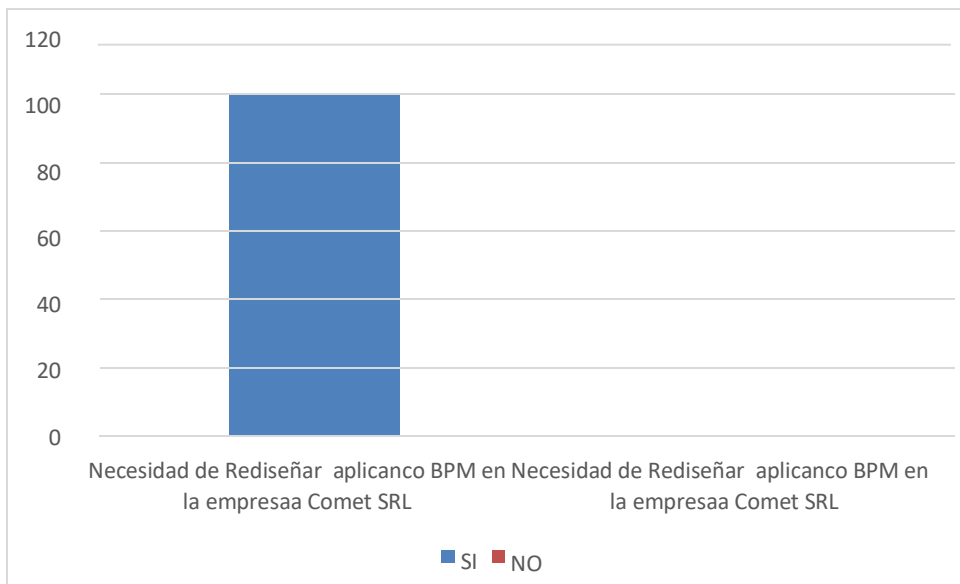
Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para responder a la pregunta: ¿Los procesos logran los objetivos planificados,

Aplicado Por Reyes, V;2019.

En la Tabla Nro. 23: se puede observar que el 75.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Los procesos logran los objetivos planificados.25.00% No Los procesos logran los objetivos planificados.

Dimensión 2: En la Tabla Nro. 20: se puede observar que el 100.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa 00% Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa.

Gráfico Nro. 10 Resumen Dimensión 2



Fuente: Tabla Nro.20

5.1.3 Resultados general de Dimensiones.

Tabla Nro. 24:Resultados general Dimensiones.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas, con las dos dimensiones definidas: estado actual de la empresa y necesidad de rediseñar los procesos actuales, para el Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

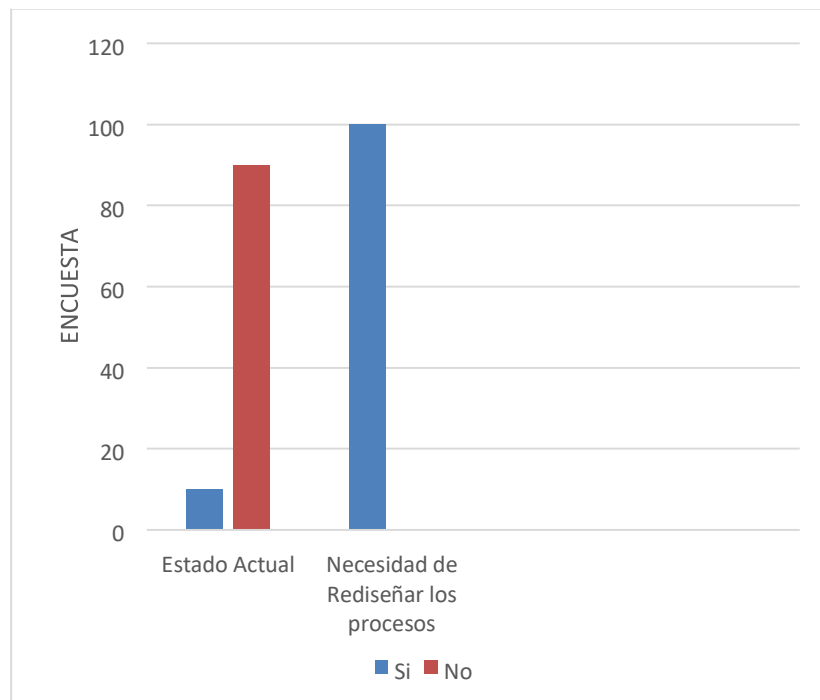
Dimensión	Si		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
Estado actual de la empresa	2	10%	18	90%	20	100%
Necesidad de rediseñar los procesos	20	100%	-	-	20	100%

Fuente: Origen del instrumento aplicado a los gerentes y trabajadores de la Empresa Comet SRL; para medir las dimensiones determinadas en la investigación.

Se puede observar que resultados de las dos dimensiones, que con respecto a la primera dimensión que el mayor porcentaje de encuestados No se encuentra definidos ni satisfecho con los procesos actuales; de tal manera, en la segunda dimensión el alto porcentaje consideran que es necesario Rediseñar los procesos de negocios aplicando Business Process Management para la Empresa Comet.

Resumen general de las dimensiones:

Gráfico Nro. 11 Resumen de las dimensiones



Fuente: Tabla Nro.20

Comparando con el estudio relacionado de Pittman A. (2), en el año 2018, donde indica en informe de tesis titulado "Business process management del proceso de pedidos de la distribuidora de Licores" para una empresa de licores en la ciudad de Lima, en la Universidad Cesar Vallejo, se concluyó el análisis con metodología BPM, mejoró los procesos de la empresa .

5.2. Análisis de Resultado.

La presente investigación tuvo como objetivo general Rediseñar los Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.para mejorar los procesos de negocio de la empresa. a fin de mejorar sus procesos de negocio de la empresa en consecuencia, se ha tenido que realizar la aplicación del instrumento que nos permitirá conocer la percepción de los trabajadores y administradores frente a las dos dimensiones que se han definido para esta investigación. En consecuencia, luego de la interpretación de los resultados realizada en la sección anterior se puede realizar los siguientes análisis de resultados.

En la Dimensión 1 en la Tabla Nro. 6: sus procesos actuales están bien definidos, y organizados se puede observar que el 90.00% de los trabajadores encuestados expresaron que No tienen sus procesos bien definidos, y organizados mientras que 10.00% de los encuestados índico tiene relación a la hipótesis de Pittman A. (2), donde indica en informe de tesis titulado” Business Process Management del proceso de pedidos de la distribuidora de Licores” en el año 2018, para una empresa de licores en la ciudad de Lima, en la Universidad Cesar Vallejo, l a cual tuvo como objetivo describir el nivel de Business Process Management del proceso de pedidos de la distribuidora de Licores, también, como resultados se obtuvieron El 26.0% de los colaboradores perciben que no están organizados y el 30.1% de los colaboradores del área de distribución consideran

que no están organizados, donde la conclusión fue que esta desorganizado a un 74.0, también concuerda con la hipótesis de

García C. (3), en su tesis titulada "Modelado De Proceso De Negocios Basado En BPM Para El Área De Sistemas De Información De La Empresa Tcs - Lima; 2018; realizado en la Universidad ULADECH Chimbote en el año 2018, realizar la propuesta de modelado de negocio basado en BPM en el área de sistemas para mejorar los procesos de calidad, como resultados tuvo en la dimensión 1, el 58.56% de los colaboradores manifestaron que los procesos de negocios actuales en el área de estudio NO son apropiados para la mejora de los procesos de calidad, esto coincide con el autor Díaz D. (17). Las TIC han ayudado a liberar el acceso a la información permitiendo que las empresas optimicen sus procesos, llegando a tener mejores resultados en cuanto a trabajo y tiempo, llevando a cabo a que conozcan mejor a sus clientes teniendo buenas relaciones con sus proveedores y socios esto es muy importante y estratégicos. Además, han facilitado el trabajo a distancia y en equipo, disminuyendo los costos y contribuyendo a crear, renovar nuevos productos y servicios de manera rápido, eficaz y sencillo, estos resultados se obtuvieron porque existe una cantidad de trabajadores que no están contentos con los procesos actuales debido a faltas de herramientas y comunicación.

Dimensión 2: En la Tabla Nro. 20 se puede observar que el 100.00% de los trabajadores encuestados expresaron que, Si Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa 00% Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa, Según García C (3). En su tesis titulado "Modelado De Proceso De Negocios Basado En BPM Para El Área De Sistemas De Información De La Empresa Tcs - Lima; 2018; realizado en la Universidad ULADECH Chimbote en el año 2018 , realizar la propuesta de modelado de negocio basado en BPM en el área de sistemas para mejorar los procesos de calidad, como resultados tuvo en la dimensión 2, el 71.89% del personal encuestado está de acuerdo con una mejora en los procesos de negocios en el área de sistemas de información, también concuerda

con la hipótesis de López M (9) realizada en el año 2017 ,en su tesis titulado” Reingeniería De Los Procesos Ejecutivos, Usando La Metodología BPM – Business Process Management En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Isidro; 2017.” tuvo como conclusión Que el análisis de procesos permitió la evaluación e identificación de los procesos actuales a fin de ordenarlos con respecto a las actividades reales y automatizadas, Hammer M. y Champy J. (14), en su libro Reingeniería indican que el rediseño de procesos es un modo de alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas, tales como costos, calidad, servicio y rapidez ,estos resultados se obtuvieron por casi todos los trabajadores cree que existe la necesidad de rediseñar los procesos actuales, debido a que hay nuevas herramientas y metodología que pueden ayudar a mejorar el negocio como es el BPM.

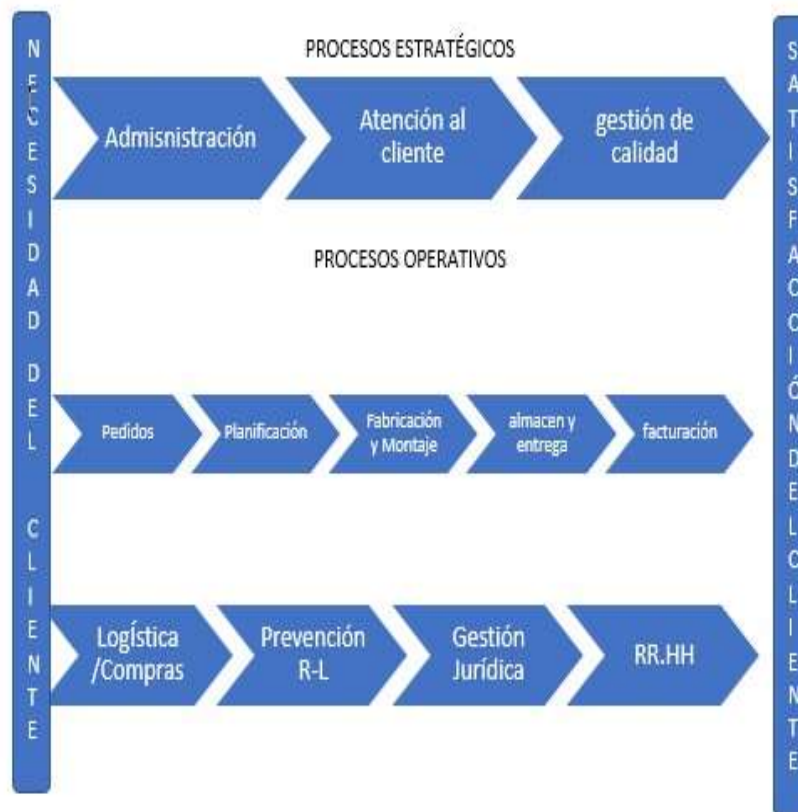
5.3. Propuesta de mejora

Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

- Identificar
- Analizar
- Modelar en el software Bizagi

Primera Fase del Ciclo De Vida teniendo en cuenta que la primera fase de BPM es **RECOCOCIMIENTO DE OBJETIVOS DE LOS PROCESOS**. para mejorar los procesos del Negocio de la empresa definiremos las funciones y responsabilidades, tareas y/o actividades encomendadas de los diferentes puestos o cargo que integran la estructura organizacional de la Empresa. Comet SRL:

Gráfico Nro. 12 Mapa de Proceso de la empresa Actual Comet SRL



Fuente: Comet (13).

Tabla Nro. 25:Funciones de empleados de la empresa Comet.

Funciones de los empleados de la empresa Comet SRL.	Nombre	Cargo/Responsabilidades	Nro.
Gerencia	Angelina Patrocina Sandoval Mantilla (G.G) Lyncol Sandoval Tamariz(AP) Mackov Sandoval Tamariz(AP)	Los representantes legales quienes son líderes de la empresa encargados , de las estrategias y situación actual de la empresa	3
Asesoría Legal	Abogada	Encargada de llevar los procesos legales de la empresa .	1
Administradora	Marisa Durand Carranza	Encargada de llevar la economía y gestión de la empresa	1
contadora	Marisa Durand Carranza	Encargada de manejo de la contabilidad de la empresa	1
Logística		Personal encargado del abastecimiento e inventario del almacén	1
TI		Encargado de llevar acabo el manejo del	3

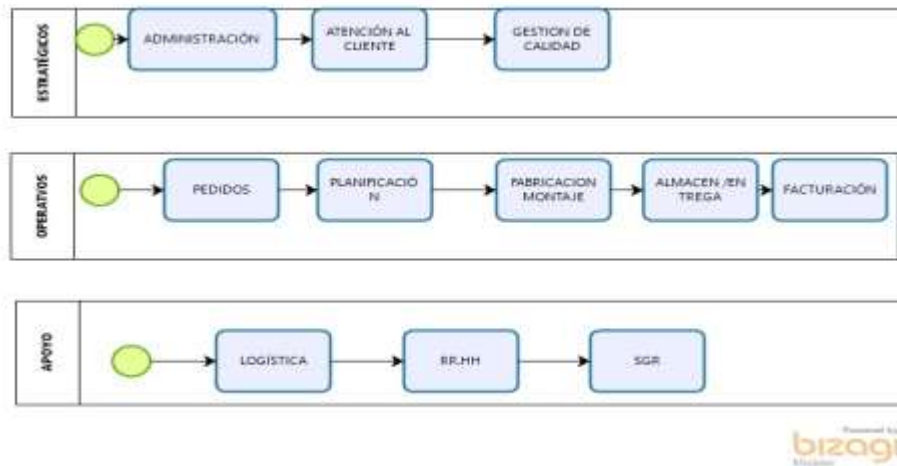
		sistema ,mantenimiento y red de la empresa	
RR.HH	Mariela Valdivia	Encargado de empleados y colaboradores de la empresa.	1
Prevención Y riesgo	Jairo Silva Torrez	Encargado de la prevención y seguridad	1
Calidad	Mariano Chávez Huingo	Encargado del área de manejo control de la fabricación	3
Fabricación		Área de manejo del taller y obreros	5
Almacén		Control de los productos de la empresa y inventario	1
TOTAL DE EMPLEADOS/CON CARGO Y RESPONSABILIDADES			20

Fuente Comet (13).

Aquí mostramos el mapa de proceso actual de la empresa donde se encuentra dividido en tres macro procesos que son procesos estratégicos, proceso operativo,

procesos de apoyo, siendo los procesos más importantes que enmarco a la empresa Comet SRL, las cual fueron analizadas y estudiadas para la cual proceder a realizar el rediseño de sus procesos. en lo siguiente rediseñamos el proceso estratégico una forma de gestionar y definir los objetivos de la empresa y la organización de sus procesos, teniendo en cuenta los problemas o las falencias de los procesos actuales, siendo el proceso que está más conectada con la dirección y gerencia, donde las tomas de decisiones tienen que ser acertadas.

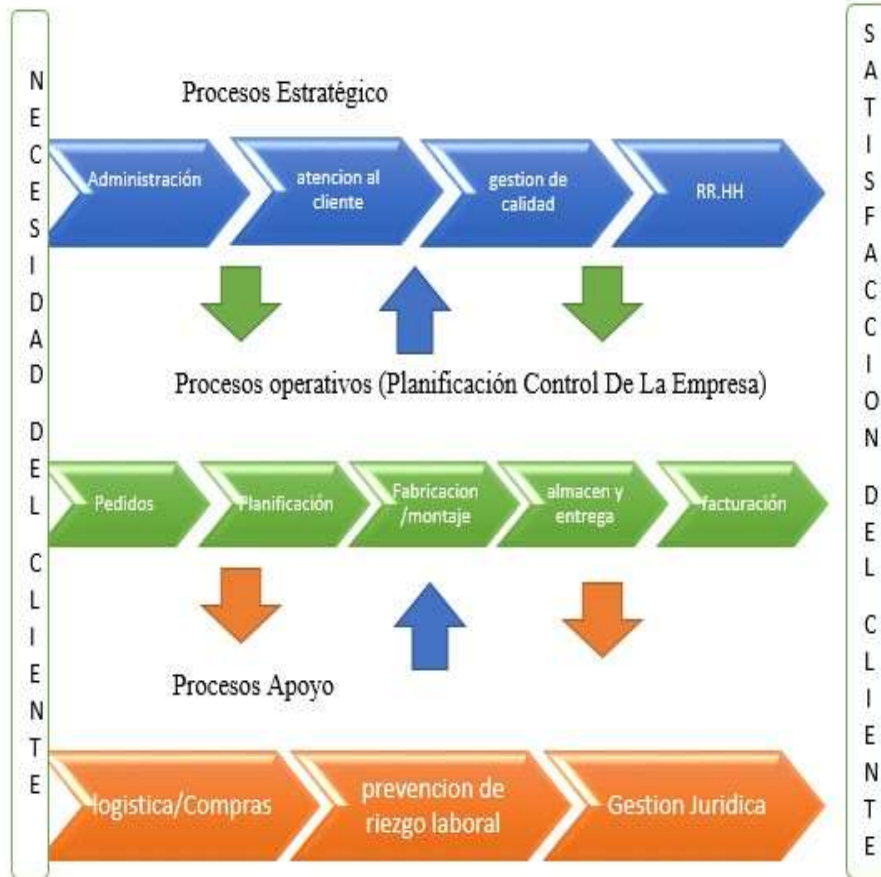
Gráfico Nro. 13 Mapa de Proceso de la empresa Comet SRL



Fuente : Comet (13).

Gráfico Nro. 14 Rediseño de Proceso de la empresa COMET SRL

MAPA DE PROCESOS REDISEÑADO DE LA EMPRESA COMET SRL



Fuente: elaboración propia.

Procesos definidos estratégico.

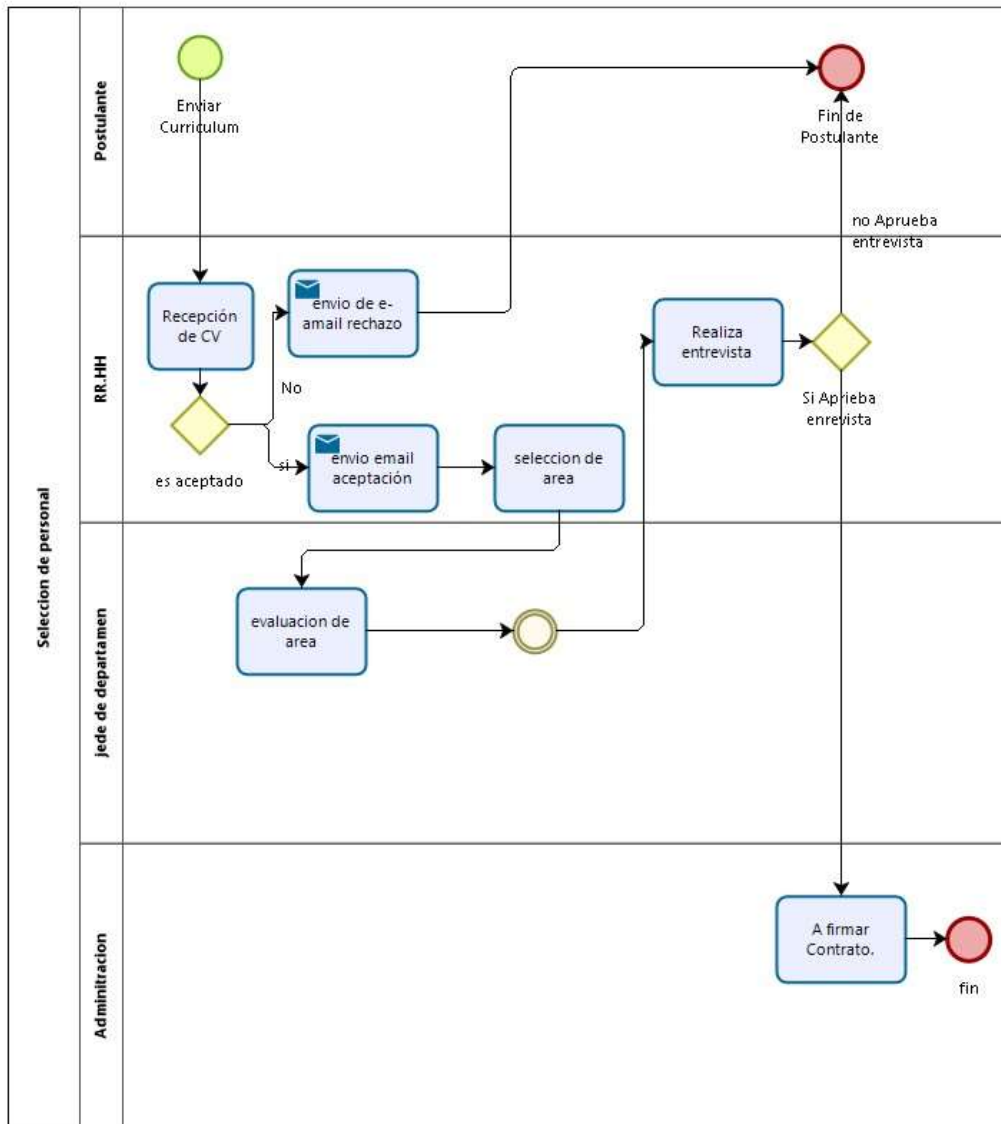
Dentro de los procesos encontramos procesos de administración ,proceso de Atención cliente, procesos de gestión de calidad y agrupamos el procesos de recursos humanos ,este proceso estaba en procesos de apoyo y creemos que los **RR. HH** debe estar en parte de procesos estratégicas del mapa de procesos de la empresa ya que está relacionado y alineado con la parte de la gerencia y la parte administrativa de la empresa, considerando que el grupo humano que son los trabajadores son parte fundamental para el crecimiento de la empresa.

Gráfico Nro. 15 Rediseño de procesos estratégico



Fuente: elaboración propia

Gráfico Nro. 16 Rediseño de RR.HH




Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: elaboración propia.

Caracterización de los procesos Estratégicos:

Gráfico Nro. 17 Caracterización de proceso Administrativo.

		COMET SRL		Código: COM-P-001
		Caracterización del Proceso de: Administrativo		Emisión: Mayo-2019
Objetivo(s) del proceso: Proceso Administrativo				
Producto del Proceso: personal altamente capacitado				
Alcance: evaluar al personal de trabajo y toma de decisiones administración y control interfuncionales para llegar a un objetivo.				
Responsable y Participantes: Admisnistradora (Marisa Durand Carranza)				
Indicadores de gestión		Infraestructura		Ambiente de Trabajo:
logística gestión financiera gestion de producción		1) equipo de oficina 2) hardware/software 3) material de oficina		1) Comodo 2) ventilado 3) competitividad sana
Procesos Proveedores	Entradas	Actividades		Resultados - Salidas
procesos internos	políticas de la empresa necesidades requerimientos	plan de compras y presupuesto de la empresa activo / contables seguimiento de factural		pago/ cobros programacion de contratos presupuestos y gastos
procesos internos	plan de mejoramiento	gestion facturas manuales seguimiento de facturas por pagar		procesos internos proveedores
procesos internos	auditoria	cumplimiento de metas /seguimiento de la produccion/Maquinaria		objetivos logrados procesos internos
procesos externos	auditoria	documentar		informe de la auditoria procesos externos

Fuente: elaboración propia

Gráfico Nro. 18 Caracterización de Proceso RR.HH

		COMET SRL		Código: COM-P-004 Emisión: Mayo-2019	
Caracterización del Proceso de:RR.HH					
Objetivo(s) del proceso: Reclutamiento de personal altamente competitivo					
Producto del Proceso: personal altamente capacitado					
Alcance: este proceso es aplicado a todos los cargos de la empresa obreros y trabajadores de la empresa comet.					
Responsable y Participantes: jefe de RR.HH					
Indicadores de gestión		Infraestructura y Dotación		Ambiente de Trabajo:	
1)reclutacion del talento humano 2)capacitacion y control del personal 3)		1)equipo de oficina 2) hardware/software 3)material de oficina		1)Comodo 2)ventilado 3)competitividad sana	
Procesos Proveedores	Entradas	Actividades		Resultados - Salidas	Procesos Clientes
proceso de administrativo	presupuestos	planificar las necesidaes de la empresa y capacitacion del personal		plan de cap	empleados
procesos estratégico	políticas de la empresa	seguimiento			administrar planillas de trabajadores
	capacitacion del empleado			plande vinculacion	todos los procesos
todos los procesos	necesidad de personal				
plan decapacitacion		ejecutar las capacitacion y realizar todos los procesos de la empresa		empleados cap	todos los empleados de la empresa
plan de vinculacion	gestion de talento humano	realizar los procesos del personal.		empleados vinculados	todos los porcesos

Fuente: elaboración propia.

Fase II del Modelado de BPM

Debe de considerarse:

En este modelado de procesos aplicaremos el software Bizagi, ya que es un software de licencia libre, con una interfaz que nos permite visualizar mejor los procesos logrando visualizar el rediseño.

- Solo modelaremos parte de los procesos estratégico y operativo: llamados también Sub procesos, encontrados en el macro proceso de los procesos estratégico y que vamos a desarrollarlo.

Gráfico Nro. 19: Sub procesos de la empresa Comet.



Fuente: elaboración Propia

Tabla Nro. 26: Procesos Administrativos.

Proceso:	pago de proveedores
-----------------	----------------------------

Responsable:

Administrativo

Fuente: elaboración propia.

Este es proceso de pago a proveedores, donde se utilizó la información brindada en la empresa Comet SRL de acuerdo la opinión de sus colaboradores.

Propósito:

Crear los pasos a seguir para una correcta gestión y funcionamiento del pago a proveedores.

Alcance:

Este procedimiento es netamente para el área administrativa,
Donde se desarrolla el proceso de pago a proveedores.

En el cual nos encontramos con:

- **Documentación:**
- Factura o Nota de débito.
- Trámite de pago de la empresa
- Boleta de Requisición de Inventario.

Tabla Nro. 27: Descripción de procesos pago de los proveedores.

Sucesión	Pagos de proveedores	Descripción
1	Responsables Administrador	recibir las facturas del producto

2	Responsables Administrador	Validar la factura con el monto de la factura. si el producto es el correcto
3	Responsables de administración	Ingresar información al sistema de factura del producto recibido se añade en la boleta.
4	Responsables AD.	registrar datos de cuentas por pagar a la factura del producto recibido
5	Responsables AD	Recibir y verificar la factura.
6	Responsables AD	Verifica firmas en factura y aprobación del producto. Verifica y constata la firma de la persona que recibió el producto. Verificar si el producto fue aprobado.

		Verificar si el monto es el correcto.
7	Responsables AD	¿Están correctas? Sí, continua con el proceso No, finaliza el proceso

8	Responsables AD	Verificar si existe alguna devolución del producto
9	Responsables AD	<p>¿Existe devolución?</p> <p>Sí, aplica nota de débito y se retira del sistema de cuenta por pagar No, sigue con el proceso</p>
10	Responsables AD	Clasificar las facturas de acuerdo a su fecha de caducidad.
11	Responsables AD	Colocar las facturas en la carpeta de cuentas por pagar clasificadas con su fecha de caducidad.
12	Administrador	Revisar los carpetas de cuentas por pagar.
13	Responsables Administradora	Confirmar la firma de la persona que recibió y el monto indicado correcto.
14	Responsables Administradora	Verificar la cantidad de fondos disponibles en la cuenta para realizar el pago correspondiente.
15	Responsables Administradora	¿Existen los fondos suficientes?
		<p>Sí, se continúa con el proceso.</p> <p>No, realiza la importancia del pago de las facturas vencidas.</p>

16	Responsables Administradora	Confirmar si existe o incluye descuento en la factura a realizar la transferencia.
17	Responsables Administradora	¿Existe descuento? Sí, continua con el proceso No, continua con el paso 19
18	Responsables Administradora	Aplicar descuento a las facturas.
19	Responsables Administradora	Realizar las transferencias de las facturas que se realizará el pago correspondiente.
21	Responsables Administradora	informar al cliente al Gerente General la confección de la transferencia para su autorización

Diseñamos los procesos para optimizarlo

Tabla Nro. 28: Proceso de pago de salario.

Proceso:	pago de salarios
Responsable:	Administrativo

Fuente: elaboración Propia

El este proceso es sobre el pago de salarios, donde se utilizó la información brindada en la empresa Comet SRL según las respuestas de los colaboradores involucrados en los procesos.

Propósito:

Establecer las actividades para el adecuado funcionamiento en el de pago de salarios.

Alcance:

Este procedimiento es netamente de para el área administrativa, en el cual se realizan los procesos de pago salarios.

Tabla Nro. 29: Proceso de pago de salario.

Sucesión	Responsables (Pagos de Salarios)	Descripción
1	Asistente Administrativo	Registrar las horas efectuados durante la quincena y el mes.
2	Asistente Administrativo	Registrar las horas extra. - Los colaboradores comunican un día después las horas extra.
3	Asistente Administrativo	Verificar las horas extra con el Jefe de taller.
4	Jefe de taller	Confirmar las horas extra. - Verificar que los colaboradores hayan trabajado en esas horas extra.
5	Jefe de taller	¿Están correctas? Sí, sigue a con el proceso. No, elimina la hora extra.
6	A. Administrativa	Ingresar en el sistema los horas y horas extra de cada colaborador.
7	A. Administrativa	Verificar que el monto del salario sea el correcto para cada colaborador. Verificar sos descuentos con ausencias.

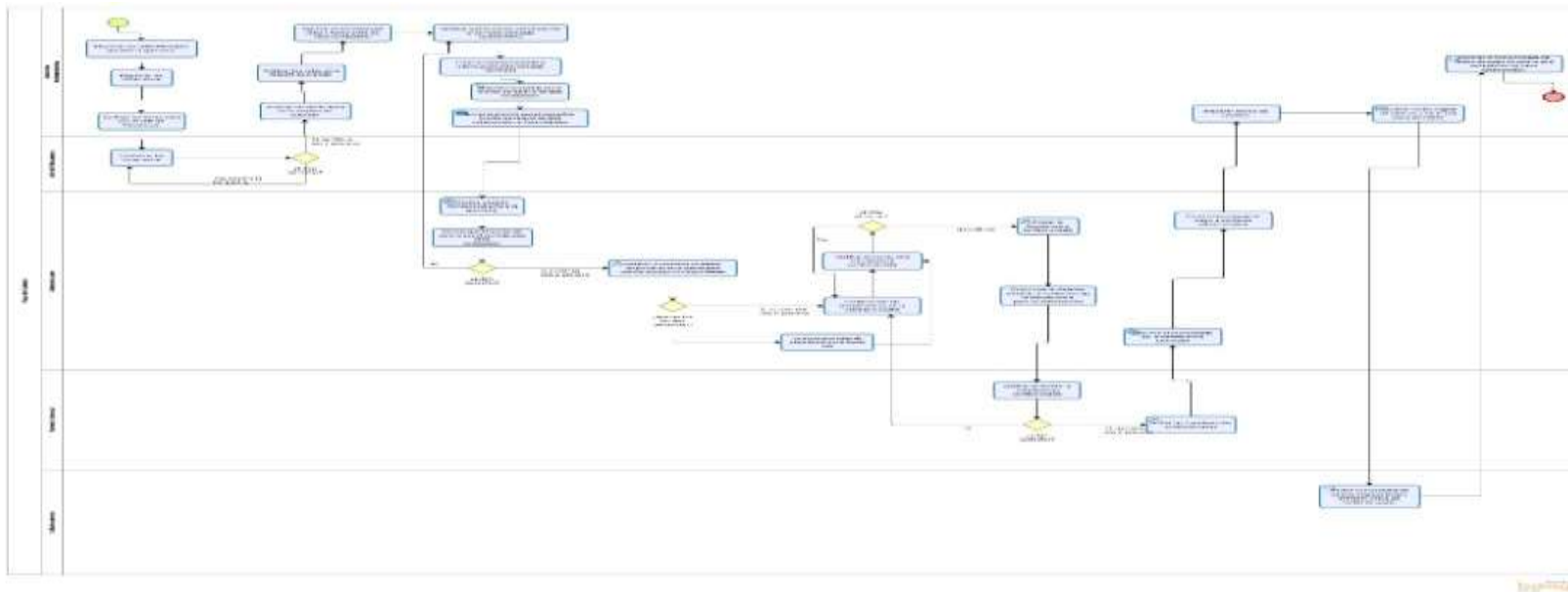
8	A. Administrativa	Crear la planilla mediante la información anteriormente verificada.
9	A. Administrativa	Imprimir la planilla con el monto del salario de cada colaborador.
10	A. Administrativa	Enviar la planilla con el respectivo monto de salario cada trabajador Administrador.
11	Administradora	Recibir planilla correspondiente a la quincena y mes.
12	Administradora	Revisar que el monto del salario sea el correcto para cada colaborador. Verificar las rebajas con respecto a vales o ausencias. Verificar aumento de salarios relacionado con horas extra.
13	Administradora	¿Están correctas? a. Sí, continúa con el proceso. b. No, se devuelve al paso 9

14	Administradora	chequear la cantidad de fondos disponibles en la cuenta para realizar el pago correspondiente.
15	Administradora	¿Existen los fondos suficientes? Sí, se sigue con el proceso. No, se programa pago de planilla para el próximo día
16	Administradora	Confeccionar las transferencias de la planilla completa.
17	Administradora	Verificar el monto de la transferencia confeccionada
18	Administradora	¿Está correcta? Sí, sigue con el proceso.
19	Administradora	Firmar la transferencia confeccionada.
20	Administradora	informar al Gerente General la transferencia para su autorización.
21	Gerente General	chequear el monto la transferencia autorizada.
22	Gerencia General	¿Está correcta? Sí, sigue con el proceso No, se devuelve al paso 18

23	Gerencia General	Firmar las transferencias confeccionadas
24	Administrador	Imprimir el comprobante de la transferencia ejecutada.
25	Administrador	Enviar comprobante de pago a asistente administrativa
26	Asistente Administrativo	Preparar recibo de salarios. <ul style="list-style-type: none"> - Detallar horas extra. - Detallar vales recibidos. - Especificar fecha de pago. Adjuntar comprante de pago.
27	Asistente Administrativo	Imprimir recibo original de salarios y sacar una copia del mismo
28	Jefe de Manufacturas	Recibir comprobante de salario original,
29	Asistente Administrativo	Archivar la copia firmada del recibo de pago de salario.

Fuente: elaboración propia.

Gráfico Nro. 21 Diagrama de pago de salarios



Fuente: elaboración propi

Tabla Nro. 30:Almacén.

Proceso:	Almacén
Responsable:	Operativo

Fuente: elaboración propia.

Este es proceso de almacén, donde se utilizó la información brindada en la empresa Comet SRL de acuerdo la opinión de sus colaboradores.

Propósito:

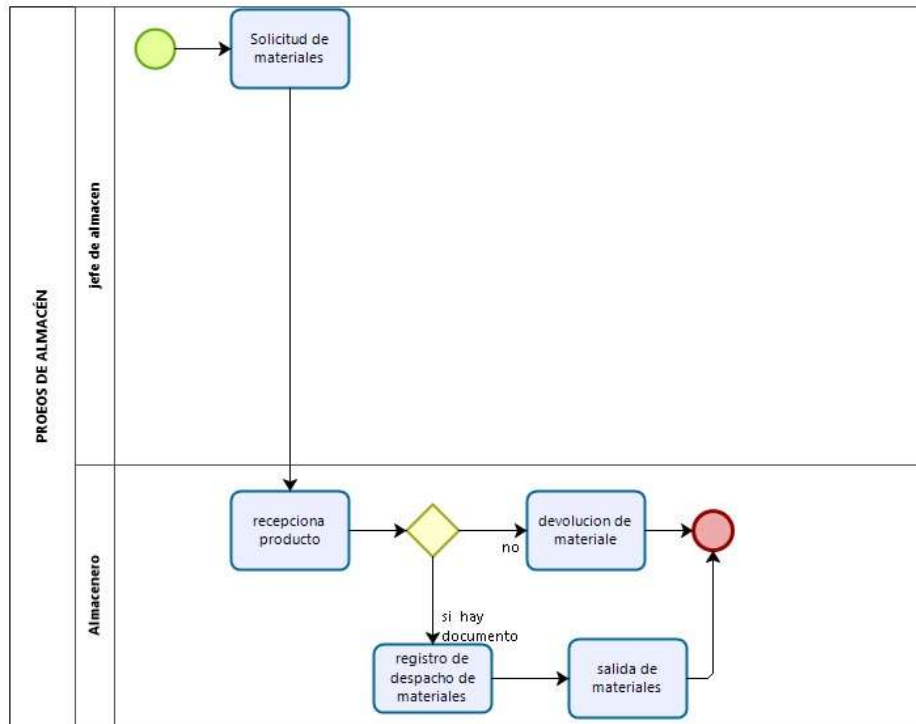
Almacenar todas las materias primas donde se lleva a cabo un control estricto de los productos o materia para una correcta gestión y funcionamiento del pago a proveedores.

Alcance:

Este procedimiento es netamente para el proceso operativo, donde se desarrolla el proceso de almacén.

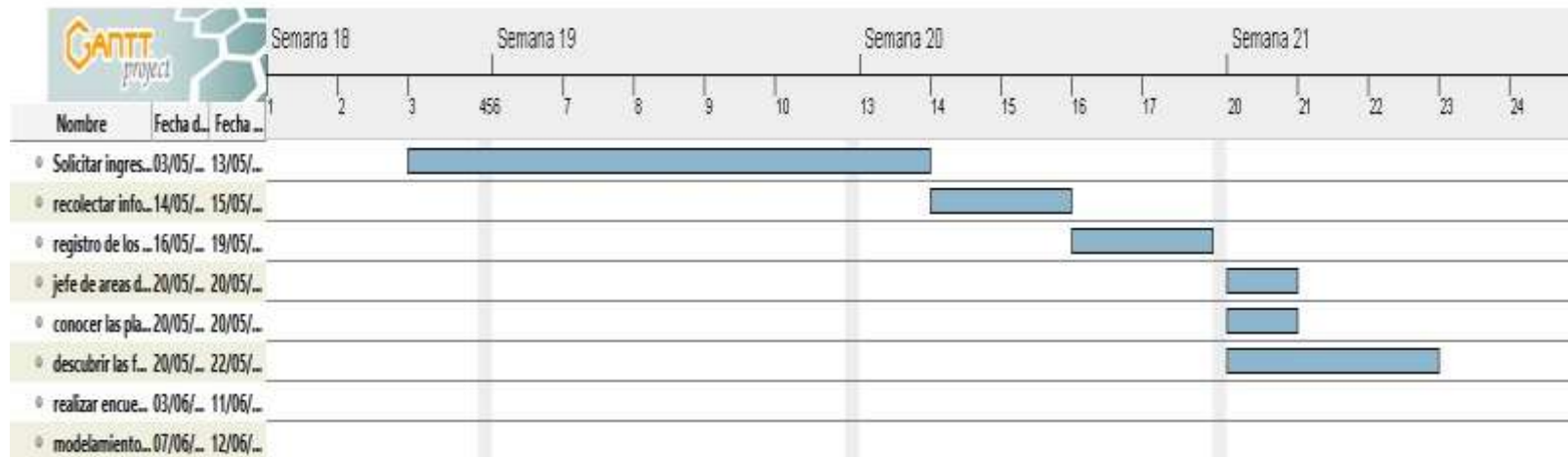
En el cual nos encontramos con:

- **Documentación:**
- Solicitud de materiales
- Registro de despacho
- Devolución de materiales
- Registro de devolución
- Materiales almacenados



Fuente: elaboración propia.

Diagrama de Gantt para la ejecución o implementación



Fuente:elaboración propia.

PRESUPUESTO.				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD NUMERICA	COSTO UNITARIO	TOTAL, PARCIAL	TOTAL
-1. RENUMERACIONES				
1.1. EVALUACIÓN DE AREA Y ANÁLISIS	01	1000.00		
1.2. INGERIO DE SISYTEMAS ESPECIALIZADO	01	3000.00		
1.3. REALIZAR INFORME		500.00		
1.3. MODELAR PROCESOS				
			4.500	4.500
2. BIENES DE INVERSION				
2.1. Impresora	01	350.00	350.00	
				350.00
3. BIENES DE CONSUMO				
3.1. Papel bond A-4 80	01 m	20.00		
	01	45.00		
3.2. Tóner para impresora 3.3.	02	2.00		
	02	1.00		
CD	02	5.00		
3.4. Lapicero	01	250.00		
3.6. MEMORIA EXTERNA				
		305.00		

TOTAL	5155.00
--------------	---------

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos, interpretados y analizados, se concluye que existe falencias en los procesos actuales de la empresa ya que los representantes legales y trabajadores se encuentran en la necesidad de rediseñar los procesos de la empresa Comet SRL, se puede deducir que se requiere rediseñar los procesos de la empresa. Esta interpretación coincide con lo propuesto en la hipótesis general planteada de la investigación donde se conjetura Rediseñar los Procesos Aplicando Business Process Management para la Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019, Mejora los procesos del negocio. Esta coincidencia permite concluir indicando que la hipótesis general queda aceptada.

Teniendo en cuenta las hipótesis específicas llegamos a la conclusión que:

1. La identificación de procesos actuales de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, permitió detectar las deficiencias de los procesos.
2. El análisis con metodología BPM, mejoró los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019.
3. El software de gestión de procesos Bizagi sirvió para el modelamiento de los procesos de la empresa Comet SRL – Nuevo Chimbote; 2019, el cual mejoró el ordenamiento y eficiencia de los procesos de negocio.

El aporte de esta investigación se resume en: El conocimiento adquirido práctica y teórica en la utilización de una metodología adecuada que ayude a visualizar, organizar optimizar la eficiencia y eficacia de los procesos, que el rediseño es aplicable para incorporar cualquier empresa y es adaptable al software.

Como valor agregado se realizó una capacitación final a todos los trabajadores incluyendo a los representantes legales de la empresa ya que ellos son el pilar de la empresa, con la finalidad de que la investigación el Rediseño los Procesos Aplicando Business Procesos Management sea utilizado de manera apropiada y factible con cualquier trabajador de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar seguimiento constante en cada área que le permita a detectar los problemas de los procesos.
2. analizar los problemas de la empresa y mejorar las falencias de los procesos con la ayuda de BPM, ya que cuenta con un ciclo de vida donde permite alinear sus procesos, para integrarlos.
3. apoyarse en un software de negocio que le permita elaborar, rediseñar, modelar y ejecutar sus procesos.
4. Se sugiere incluir indicadores para poder medir los procesos, y de esa manera optimizar.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguilera Castro A. Pensamiento & Gestión. [Online].; 2012 [cited 2018. Available from:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165762762012000100002.
2. Pittman Alhuay V. Businnes process management del proceso de pedido dela distribucion D'licores. tesis. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Lima; 2017.
3. García Caseres. Modelado De Proceso De Negocios Basado En Bpm Para El Área De Sistemas De Información De La Empresa Tcs - Lima; 2018. tesis pre grado. Chimbote: Universidad Uladech; 2018.
4. Esevez Cepeda E. La Administracion de Procesos Con Metodologia,BPM Creacion de Instructivo. tesis. Ecuador:., quito; 2017.
5. Acosta Carpio V. Una Metodologia de Rediseño de Procesos de Negocio basada en teoria de estructuracion de las organizaciones. tesis magistral en control de gestion. chile: Facultad de economia y negocio de Universidad de chile., chile; 2017.
6. Carrasco Chévez , Farroñay Llontop. “Diseño de procesos aplicando business process management para la empresa DHL @utos S.A.C.”. esis de pre grado. Lambayeque – Peru: Universidad Pedro Ruiz Gallo; 2017.
7. Fernandez Cabrera A, Ramirez Olascoaga L. Propuesta De Un Plan De Mejoras,Basado En Gestion Por Procesos Para Incrementar La Productividad De La Empresa A Y B. tesis de pre grado. Chiclay: Universidad Señor de SIPAN, Chiclayo; 2017.
8. Huaman Cruzado S, Villanueva Muñoz P. Propuesta Business Process Management Para La Facultad De Ingeniería De La Upagu, 2016. Universidad , cajamarca ; 2016.
9. Lopez Morales H. Reingeniería De Los Procesos Ejecutivos, Usando La Metodología Bpm – Business Process Management En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Isidro; 2017. tesis pre grado. Chimbote: Univeridad Uladech, ancash; 2017.
- 10 Garayar Tito AM. Modelo BPM para mejorar la gestión del programa de. tesis

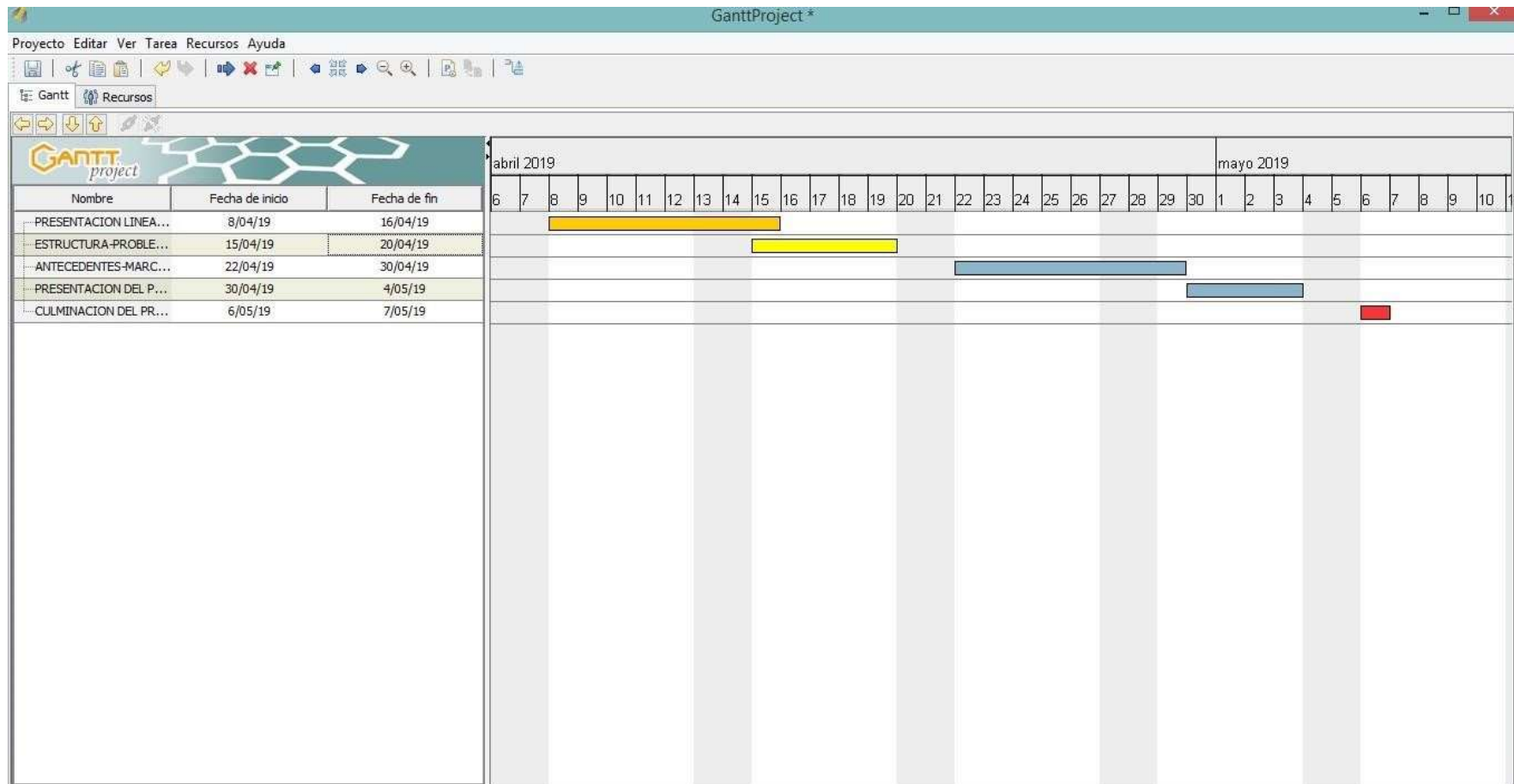
- . Maestra en Gestión de Tecnologías de la Información. Lima: universidad Cesar Vallejo, Lima; 2015.
- 11 Sánchez N, Ignacio G. Importancia y Estado Actual del sector. valencia.
- .
- 12 Katz M. Desarrollo y crisis de la capacidad tecnológica latinoamericana El Caso De La Industria Metalmeccanica Buenos Aires: Cepal; 1986.
- 13 consorcio metal mecánico Comet SRL. http://www.comet.com.pe/Portal_Comet/. [Online]. nuevo Chimbote; 2019. Available from: http://www.comet.com.pe/Portal_Comet/.
- 14 Hammer MM, Champy JA. Reingeniería. 1st ed. NSA, editor. Colombia: Carbajal S.A.; 1994.
- 15 AVILA DIAS D. Hacia una reflexión histórica de las TIC. HALLAZGO. 2013 . Enero-junio; vol.10(19).
- 16 Instituto Nacional De estadísticas. Evolución del acceso a las Tecnologías de Comunicación de Hogares. Informe tecnico. Instituto Nacional De estadísticas, Perú; 2017-2018.
- 17 Díaz S. D. Tecnologías de Información y Comunicaciones y su rol en la invación. Documental. Chile: Universidad de Chile, Departamento de Administración, Facultad de Economía y Departamento de Administración, Facultad de Economía.; 2015.
- 18 Gorgona S.. Teoria de Redes De Computadora. pdf..
- .
- 19 Masegosa fanego RM. Busqueda De Información. pdf..
- .
- 20 Pontes Pedrajas. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias . (2005), Vol. 2, Nº 1, pp. 2-18. (2005), Vol. 2, Nº 1, pp. 2-18; Vol. 2(ISSN 1697011X): p. pp. 2-18.
- 21 Castro S, Guzmán B, Casado D. Las Tic en los procesos de enseñanza Y aprendizaje. Laurus. 2007; , vol. 13,(núm. 23,).

- 22 Facultad De Ingenieria U.N.N.E. El Hardware evolucion y característica. PDF.-De . la universidad. U.N.N.E.
- 23 Strem V. Guia de Usuario Humware. [Online]. canada; 2017. Available from: . ftp://ftp.once.es/pub/utt/biblioteca/Manuales/VICTOR_STREAM2_V4.8.6.doc.
- 24 Wallese Oliveira J. [Online].; 2017. Available from: . <https://www.heflo.com/es/blog/mapeo-procesos/rediseño-de-procesos-bpm/>.
- 25 Bravo Carrasco J. Gestion de procesos(alineado con la estrategia): 4ta edición; . 2011.
- 26 Roig A. Evaluación de la qualitat a la Gestión Documental”. Ligall revista catalana. . 1998;: p. pp. 219-229.
- 27 Hitpass B. fundamentos y conceptos de implementacion. cuarta ed.; 2017.
- 28 synopsis. Business process management (BPM). [Online].; 2018. Available from: . <http://www.synopsis.ws/servicios/business-process-management>.
- 29 Kiran G, Lees M, Bruce W. Gerencia De Procesos de Negocios.
- 30 Garibella M, Michael L. Introducción al BPM para Dummies; 2008.
- 31 BPM c. El libro del BPM.conceptosconcepto enfoque y tecnología; 2011.
- 32 Brunnello M, Rocha. Modelado de procesos. ; 2011.
- 33 Alvarado Castillo A. Bonita Sof Gestor de Proceso de Negocio. colombia: . universidad Nacional De Colombia; 2011.
- 34 Woman D. Manual de procedimiento BPM. ; 2009.
- 35 Bizagi. Manual de Usuario Bizagi. [Online].; 2017 [cited 2018. Available from: . http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/Modeler_manual_d_el_usuario2204.pdf.

- 36 Ramos P. procesos en Bizagi Process Modeler. [Online]. [cited 2018 Octubre].
. Available from: <https://blog.horsesdeveloper.com/ejemplos-de-procesos-enbizagi-process-modeler/>.
- 37 Hernandez Sampieri R, Fernandez collado C. Metodologia de la investigacion. 5th .
ed. mexico; 2010.
- 38 Hurtado León , Toro Garrido. Paradigmas y métodos de investigación en tiempos .
de cambios Venezuela: CEC.SA; 2007.

ANEXOS

ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia

ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO

TITULO: Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la
Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019.

TESISTA: Victoria Reyes Vargas.

INVERSIÓN: S/. 480.00

FINANCIAMIENTO: Recursos propios

PRESUPUESTO.				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD NUMERICA	COSTO UNITARIO	TOTAL, PARCIAL	TOTAL
1. RENUMERACIONES				
1.1. Asesor	01	00.00	00.00	
1.2. Estadístico	01	200.00	20.00	
				20
2. BIENES DE INVERSION				
2.1. Impresora	01	250.00	250.00	
			250.00	250.00
3. BIENES DE CONSUMO				
3.1. Papel bond	01 m	10.00	10.00	
A-4 80	01	45.00	45.00	
3.2. Tóner	02	2.00 1.00	2.00 1.00	
para impresora	02	2.00	2.00	
3.3. CD	02			
3.4. Lapiceros				
3.5. Lápices				
			60.00	60.00
4. SERVICIOS				
4.1. Fotocopias		25.00	25.00	
4.2. Anillados		8.00	8.00	
4.2. Servicios de Internet	40hrs	40.00	40.00	
4.3. Pasajes locales		25.00	25.00	
			98.00	98.00
TOTAL				480.00

ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO

TITULO: Rediseño De Procesos Aplicando Business Process Management para la
Empresa Comet SRL– Nuevo Chimbote; 2019 **TESISTA:**

Victoria Reyes Vargas

PRESENTACIÓN:

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa.

DIMENSIÓN 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES DE LA EMPRESA COMET SRL.			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	Cree Ud. que sus procesos actuales están bien definidos.		
2	Identifican claramente los procesos los trabajadores		
3	La empresa hace seguimiento de los servicios que presta.		
4	Planifica acciones necesarias para alcanzar su objetivo de sus procesos.		
5	Utiliza alguna aplicación o erp para pagos y proveedores.		
6	Los procesos se generan eficaz y eficiente		
7	Cree que los procesos deben ser agiles		
8	Cree Ud. que tiene un mercado competitivo o hay competidores potenciales.		
9	La empresa cuenta con un MOF		

10	Cree que tiene mayor trabajo operativo		
----	--	--	--

DIMENSIÓN 2: NECESIDAD DE REDISEÑAR LOS PROCESOS APLICANDO BPM			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Cree usted la empresa debe conservar información documentada como evidencia de no conformidades para posibles mejoras correctivas?		
2	Sabe que significa las siglas BPM.		
3	Cree usted que es necesario rediseñar los procesos de la empresa.		
4	Cree Ud. que BPM ayuda al manejo de rediseño de los procesos.		
5	Cree Ud. que bpm ayuda al manejo de los procesos.		
6	Cree usted que bpm ayudara agilizar su proceso en un menor tiempo.		

7	Determinan los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora		
8	Los procesos logran los objetivos planificados		
9	los procesos mejorar la comunicación entre los trabajadores		
10	- Crees los trabajadores accederán información en tiempo real.		