



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
EDUCACIÓN**

**Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios
Internacionales**

TESIS

**BUSINESS PROCESS MANAGEMENT EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE OLAMSA
OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.**

AÑO 2017

Presentado por:

Bach. Anna Pegguibeth Rodriguez Gomez

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**PUCALLPA – PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A mis padres, Elsa y Bonomi quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo el apoyo en todo momento. Es por ellos, que soy lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por cada detalle y momento durante la realización de mi tesis. Gracias a Él por ser la base de mi moral, por cada día que desperté no solo con vida, sino que también me permitió continuar, con salud, fuerza y empeño.

Finalmente pero no menos importante a mis profesores que marcaron con sus enseñanzas mi futuro.

A todos con cariño.

RESUMEN

En el presente trabajo se propone relacionar la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) con los procesos administrativos de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., que tiene como propósito definir los componentes de tipo estratégico, cultural y estructural, de operaciones de conocimiento y de estructura de apoyo y soporte con los que se puede generar una arquitectura de conocimiento que permita explotar el conocimiento de la organización con la finalidad de optimizar los procesos administrativos, además de facilitar las relaciones y el acceso al flujo de información, tanto dentro de la organización, como fuera de ella.

El tipo de investigación es **aplicada**, debido que parte de los conocimientos adquiridos, además de la información de diferentes fuentes, todos ellos referidos a la Gestión de procesos de negocio, para ser aplicado en los casos de estudio específicos. El nivel de investigación es **descriptivo**, porque consiste en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades y procesos. El diseño de investigación es no experimental, porque no se manipulo ninguna de las variables en estudio: Business Process Management y los Procesos administrativos dentro de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., y solo se procedió a relacionarlas.

La muestra está conformado por el personal administrativo que en total son 34 colaboradores, donde se elaboró un cuestionario de preguntas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables en estudio. Posteriormente se procedió a realizar un análisis descriptivo de las tablas y gráficos, y la prueba de hipótesis.

Palabras claves: Gestión, Procesos, Negocio, Componentes, Arquitectura, Optimizar, Flujo de información.

ABSTRACT

In the present work it is proposed to relate the Business Process Management (BPM) with the administrative processes of the company Olamsa Oleaginosas Amazónicas SA, whose purpose is to define the strategic, cultural and structural components of knowledge and structure operations support and support with which you can generate a knowledge architecture that allows you to exploit the knowledge of the organization in order to optimize administrative processes, in addition to facilitating relationships and access to the flow of information, both within the organization, like outside of her.

The type of research is applied, because part of the knowledge acquired, in addition to information from different sources, all of them referred to the management of business processes, to be applied in specific case studies. The level of research is descriptive, because it consists of getting to know the predominant situations and attitudes through the exact description of the activities and processes. The research design is non-experimental, because none of the variables under study were used: Business Process Management and Administrative Processes within the company Olamsa Oleaginosas Amazonas S.A., and they were only related.

The sample is made up of administrative staff, a total of 34 collaborators, where a questionnaire of questions was elaborated according to the dimensions and indicators of the variables under study. Subsequently, a descriptive analysis of the tables and graphs and hypothesis testing was carried out.

Keywords: Management, Processes, Business, Components, Architecture, Optimize, Information flow.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	1
EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación del estudio.....	6
1.5. Limitaciones	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Procesos.....	15
2.2.2. Administración	15
2.2.3. Procesos administrativos	16
2.2.4. Fases del proceso administrativo.....	17
2.2.5. La naturaleza del proceso administrativo	19
2.2.6. Business Process Management.....	20
2.2.7. Beneficios del Business Process Management.....	20
2.2.8. Etapas de ciclo de vida del Business Process Management.....	22
2.2.9. Tres dimensiones del Business Process Management.....	23
2.3. Definición de términos	26
2.4. Hipótesis	30
2.4.1. Hipótesis general	30
2.4.2. Hipótesis específicas	30
2.5. Variables	31
2.5.1. Definición conceptual de la variable	31
2.5.2. Definición operacional de la variable.....	31

2.5.3. Operacionalización de la variable	32
CAPÍTULO III.....	33
METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	33
3.1.1. Tipo de investigación	33
3.1.2. Nivel de investigación	33
3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación.....	34
3.2.1. Diseño de la investigación	34
3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	34
3.3. Población y muestra.....	35
3.3.1. Población.....	35
3.3.2. Muestra.....	35
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	35
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	36
3.5.1. Validez del instrumento.....	36
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	36
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	37
3.6.1. Plan de recolección de datos	37
3.6.2. Procesamiento de datos	37
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS	38
4.1. Análisis de tablas y gráficos	38
4.1.1. Análisis descriptivo del cuestionario.....	38
4.1.2. Análisis estadístico	42
4.2. Prueba de hipótesis.....	74
4.2.1. Correlación de Pearson de la hipótesis general	74
4.2.2. Correlación de Pearson de la hipótesis específica #1	76
4.2.3. Correlación de Pearson de la hipótesis específica #2	78
4.2.4. Correlación de Pearson de la hipótesis específica #3	80
CAPÍTULO V	82
DISCUSIÓN.....	82
5.1. Las arquitecturas de negocio, de procesos y de gestión de BPM	82
.....	82
5.2. Características de una administración basada en BPM.....	83
5.3. Plan de capacitación del BPM	84
5.4. Retroalimentación del BPM como técnica administrativa para	84
mejorar la efectividad laboral del personal.....	84
5.5. Pasos para la propuesta del BPM	85
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre las diferentes áreas	3
Tabla 2. Variables, dimensiones e indicadores	32
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos	36
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad	36
Tabla 5. Recojo de información para el procesamiento de los datos... ..	37
Tabla 6. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a las variables Business Process Management en los Procesos Administrativos.....	38
Tabla 7. PREG 01 ¿Cómo califica el crecimiento de los ingresos brutos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	42
Tabla 8. PREG 02 ¿Cómo califica la innovación de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	43
Tabla 9. PREG 03 ¿Cómo califica la productividad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	44
Tabla 10. PREG 04 ¿Cómo califica el incremento de la fidelidad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	45
Tabla 11. PREG 05 ¿Cómo califica la satisfacción del cliente de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	46
Tabla 12. PREG 06 ¿Cómo califica los niveles de eficiencia del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	47
Tabla 13. PREG 07 ¿Cómo califica los recursos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	48
Tabla 14. PREG 08 ¿Cómo califica los servicios de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	49
Tabla 15. PREG 09 ¿Cómo califica los sistemas de control que maneja OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	50
Tabla 16. PREG 10 ¿Cómo califica la adaptación continua de los procesos por parte del personal en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	51
Tabla 17. PREG 11 ¿Cómo califica el flujo de trabajo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	52
Tabla 18. PREG 12 ¿Cómo califica las reglas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	53
Tabla 19. PREG 13 ¿Cómo califica el rendimiento en tiempo real de los procesos en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	54
Tabla 20. PREG 14 ¿Cómo califica la planeación estratégica en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	55
Tabla 21. PREG 15 ¿Cómo califica la integración de las áreas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	56
Tabla 22. PREG 16 ¿Cómo califica las estrategias en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	57
Tabla 23. PREG 17 ¿Cómo califica la visión de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	58
Tabla 24. PREG 18 ¿Cómo califica la confiabilidad que ofrece OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	59
Tabla 25. PREG 19 ¿Cómo califica el sistema estructurado organizativo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	60

Tabla 26. PREG 20 ¿Cómo califica las metas de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	61
Tabla 27. PREG 21 ¿Cómo califica los objetivos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	62
Tabla 28. PREG 22 ¿Cómo califica los planes de trabajo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	63
Tabla 29. PREG 23 ¿Cómo califica la estructura organizativa de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	64
Tabla 30. PREG 24 ¿Cómo califica la administración de los recursos humanos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	65
Tabla 31. PREG 25 ¿Cómo califica la motivación al personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	66
Tabla 32. PREG 26 ¿Cómo califica el liderazgo del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	67
Tabla 33. PREG 27 ¿Cómo califica la comunicación del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	68
Tabla 34. PREG 28 ¿Cómo califica el trabajo en equipo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	69
Tabla 35. PREG 29 ¿Cómo califica el comportamiento individual y del grupo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	70
Tabla 36. PREG 30 ¿Cómo califica las normas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	71
Tabla 37. PREG 31 ¿Cómo califica las medidas de prevención en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	72
Tabla 38. PREG 32 ¿Cómo califica las acciones de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	73
Tabla 39. Resumen del modelo, entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	74
Tabla 40. Correlación, entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	75
Tabla 41. Coeficiente interpretación	75
Tabla 42. Resumen del modelo, entre el negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	76
Tabla 43. Correlación, entre el negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	77
Tabla 44. Coeficiente interpretación	77
Tabla 45. Resumen del modelo, entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	78
Tabla 46. Correlación, entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	79
Tabla 47. Coeficiente interpretación	79
Tabla 48. Resumen del modelo, entre gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	80
Tabla 49. Correlación, entre gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	81
Tabla 50. Coeficiente interpretación	81
Tabla 51. Dirigido al personal de Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama de la empresa OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A.	4
Gráfico 2. Organización del procesos administrativo.....	17
Gráfico 3. Ciclo de los procesos administrativo.....	18
Gráfico 4. Ciclo de vida del BPM.....	22
Gráfico 5. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a la variable Business Process Management.....	40
Gráfico 6. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a la variable Procesos administrativos	41
Gráfico 7. PREG 01 ¿Cómo califica el crecimiento de los ingresos brutos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	42
Gráfico 8. PREG 02 ¿Cómo califica la innovación de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	43
Gráfico 9. PREG 03 ¿Cómo califica la productividad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	44
Gráfico 10. PREG 04 ¿Cómo califica el incremento de la fidelidad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	45
Gráfico 11. PREG 05 ¿Cómo califica la satisfacción del cliente de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	46
Gráfico 12. PREG 06 ¿Cómo califica los niveles de eficiencia del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	47
Gráfico 13. PREG 07 ¿Cómo califica los recursos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	48
Gráfico 14. PREG 08 ¿Cómo califica los servicios de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	49
Gráfico 15. PREG 09 ¿Cómo califica los sistemas de control que maneja OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	50
Gráfico 16. PREG 10 ¿Cómo califica la adaptación continua de los procesos por parte del personal en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	51
Gráfico 17. PREG 11 ¿Cómo califica el flujo de trabajo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	52
Gráfico 18. PREG 12 ¿Cómo califica las reglas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	53
Gráfico 19. PREG 13 ¿Cómo califica el rendimiento en tiempo real de los procesos en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	54
Gráfico 20. PREG 14 ¿Cómo califica la planeación estratégica en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	55
Gráfico 21. PREG 15 ¿Cómo califica la integración de las áreas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	56
Gráfico 22. PREG 16 ¿Cómo califica las estrategias en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	57
Gráfico 23. PREG 17 ¿Cómo califica la visión de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	58

Gráfico 24. PREG 18 ¿Cómo califica la confiabilidad que ofrece OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	59
Gráfico 25. PREG 19 ¿Cómo califica el sistema estructurado organizativo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	60
Gráfico 26. PREG 20 ¿Cómo califica las metas de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	61
Gráfico 27. PREG 21 ¿Cómo califica los objetivos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	62
Gráfico 28. PREG 22 ¿Cómo califica los planes de trabajo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	63
Gráfico 29. PREG 23 ¿Cómo califica la estructura organizativa de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	64
Gráfico 30. PREG 24 ¿Cómo califica la administración de los recursos humanos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	65
Gráfico 31. PREG 25 ¿Cómo califica la motivación al personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	66
Gráfico 32. PREG 26 ¿Cómo califica el liderazgo del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	67
Gráfico 33. PREG 27 ¿Cómo califica la comunicación del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	68
Gráfico 34. PREG 28 ¿Cómo califica el trabajo en equipo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	69
Gráfico 35. PREG 29 ¿Cómo califica el comportamiento individual y del grupo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	70
Gráfico 36. PREG 30 ¿Cómo califica las normas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	71
Gráfico 37. PREG 31 ¿Cómo califica las medidas de prevención en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	72
Gráfico 38. PREG 32 ¿Cómo califica las acciones de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	73
Gráfico 39. Arquitecturas del BPM	82
Gráfico 40. Organización tradicional	85
Gráfico 41. Organización con BPM	85

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	95
Anexo 2. Cuestionario de preguntas	96
Anexo 3. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos.....	98

INTRODUCCIÓN

El presente documento hace referencia a un problema real de la empresa OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A. y brinda una solución metódica, moderna y rápida a un problema crítico en la empresa sobre la base de una solución BPM (Business Process Management), la cual es complementada con los procesos administrativos para asegurar la gestión y la calidad del desarrollo de la empresa en la región.

La empresa de estudio es una empresa dedicada al procesamiento de frutos frescos de palma (RFF). Realiza los procesamientos de fruto de palma para obtener aceite crudo de palma, aceite crudo de palmiste y harina de palmiste.

El presente documento es resultado del estudio de procesos de negocios BPM (Business Process Management) aplicado en los procesos administrativos de la empresa OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A. Para lo cual se revisaron un conjunto de conceptos y metodologías que convergen en una adecuada gestión.

Se considera a la gestión de procesos, como un tema de suma importancia para la estrategia organizacional y por lo tanto, es necesario su conocimiento para quienes deseen implantar éste enfoque en sus organizaciones. Asimismo, es importante poder entender el impacto de los procesos administrativos en las organizaciones y así poder contribuir al alineamiento organizacional de las tecnologías de información y comunicaciones.

Cabe resaltar que el presente documento está orientado a la gestión de procesos administrativos y presenta poca información en cuanto al lado tecnológico. Sin dejar de reconocer, por supuesto, la importancia de las tecnologías de información y el cambio que éstas originaron y generarán en el futuro. No obstante, se puso énfasis en la parte de gestión de procesos administrativos, puesto que es un prerequisite entender cómo se manejan la

gestión por procesos administrativos, antes de la implantación de cualquier desarrollo o herramienta tecnológica.

La investigación presenta los siguientes capítulos:

El planteamiento de investigación, se traza la problemática existente, y se formula el problema general y específico, para realizar los objetivos, y posteriormente se justifica y explica las limitaciones de la investigación.

Marco teórico, se comienza con los antecedentes relacionado a nuestro estudio, se define las bases teóricas y la definición de términos, asimismo las hipótesis de la investigación, la definición conceptual y operacional de las variables.

Metodología, se analiza el tipo, nivel y diseño de investigación, así como la población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de datos, así como la validez y confiabilidad del instrumento.

Resultados, se realiza el análisis de las tablas y gráficos a través de sus indicadores y dimensiones, posteriormente se ejecuta la prueba de hipótesis de acuerdo a la correlación de Pearson.

Discusión de resultados, se explica la arquitectura de negocio, procesos y gestión de BPM, características de la administración con BPM, plan de capacitación del BPM, retroalimentación del BPM como técnica administrativa para mejorar la efectividad laboral del personal y pasos para la propuesta del BPM.

Finalmente, tenemos las **conclusiones**, **recomendaciones**, **referencias bibliográficas** y **anexos**.

CAPÍTULO I

EL PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En 1991 ONUDD-UNOPS inicia un innovador proyecto de desarrollo alternativo, "Desarrollo Rural", para promover la producción de aceite de palma en la comunidad de Neshuya, a 60 km de Pucallpa.

El interés por la Palma Aceitera en el Perú, data desde 1969 cuando a solicitud del gobierno peruano, llega a nuestro país la Misión Técnica del Instituto de Recherches pour les Huils et Oleagineux – IRHO de Francia, con el objetivo de evaluar e informar respecto de las posibilidades de establecer dicho cultivo en el Perú. Los resultados de dicha evaluación concluyeron que la amazonia peruana reúne las condiciones agroclimáticas adecuadas para el desarrollo de la palma aceitera.

Inicialmente se realizó con el proyecto de colonización Tingo María-Tocache-Campanilla, cuando a partir de una plantación piloto, se crea en la provincia de Tocache en el departamento de San Martín, la Empresa para el Desarrollo y Explotación de la Palma Aceitera Sociedad Anónima – EMDEPALMA S.A, de propiedad del Estado.

EMDEPALMA S.A suspendió sus operaciones en los primeros años de la década del noventa cuando el gobierno decide mediante Resolución Suprema No. 404-93-PCM de fecha 8 de setiembre de 1993, incorporarla al proceso de privatización de empresas del Estado. En 1979

se inicia Industrias del Espino S.A, siendo este el complejo agroindustrial más moderno y exitoso del país.

Finalmente, con los nuevos impulsos en la lucha internacional contra el narcotráfico y, superado el problema del terrorismo, la cooperación internacional, con fondos provenientes de Las Naciones Unidas, el Fondo Contravalor Perú-Canadá y con el apoyo decidido del Gobierno Regional de Ucayali y la Dirección Regional Agraria, se inicia a partir de 1991 un nuevo proyecto agroindustrial de palma aceitera que contemplaba la instalación de 1,350 hectáreas en la región Ucayali.

La iniciativa comprendió también la conformación de la organización de productores de palma en un “Comité Central de Palmicultores de Ucayali” – COCEPU, constituida en marzo del año 1992, con el objetivo de desarrollar el cultivo e industrialización del aceite de palma en le Región Ucayali.

El proyecto instaló 1,100 hectáreas de plantaciones de palma de las 1,350 hectáreas originalmente consideradas, las mismas que entraron en producción a partir del año 1996. Entre los años 1996 y 1997 se construyó la planta de extracción de aceite de palma con una capacidad de 6 TM de RFF/hora, en la localidad de Neshuya, administrada por la empresa Oleaginosas Amazónicas S.A. OLAMSA de propiedad de COCEPU, esta planta ingresó en operación comercial en el año 1997 procesando 2,999 toneladas de fruta fresca, con un rendimiento del 18%; rendimiento base de la operación de la planta extractora.

La inversión aplicada en los primeros años para armar la plataforma agroindustrial ascendió a 4,2 millones dólares, confluyendo la cooperación internacional, el estado y los productores en la misma perspectiva.

La empresa OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A. está conformada por 11 áreas, divididas entre División, Jefatura y Cargo u Ocupación.

Tabla 1. Relación entre las diferentes áreas

N°	DIVISION	JEFATURA	CARGO U OCUPACION
1	ADMINISTRACION Y FINANZAS	CONTABILIDAD	TESORERA
			ASISTENTE DE CONTABILIDAD
			JEFE DE CONTABILIDAD
		ANALISTA DE CONTABILIDAD	
		COMERCIALIZACION Y COBRANZAS	ASISTENTE DE PLANILLA RFF
			ASISTENTE DE COMERCIALIZACION Y COBRANZAS
		ADMINISTRACION Y FINANZAS	JEFE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
			ASISTENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
		LOGISTICA Y SERVICIOS	ASISTENTE DE LOGISTICA Y SERVICIOS
			JEFE DE LOGISTICA Y SERVICIOS
		TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	JEFE DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
ASISTENTE DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION			
RECURSOS HUMANOS	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS		
	JEFE DE RECURSOS HUMANOS		
2	DIRECTORIO	CONTROL INTERNO	AUDITOR INTERNO
3	GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	ASISTENTE DE GERENCIA Y PRESIDENCIA
			GERENTE GENERAL
			RECEPCIONISTA

Fuente: Área de Tecnología de la Información-OLAMSA, 2016

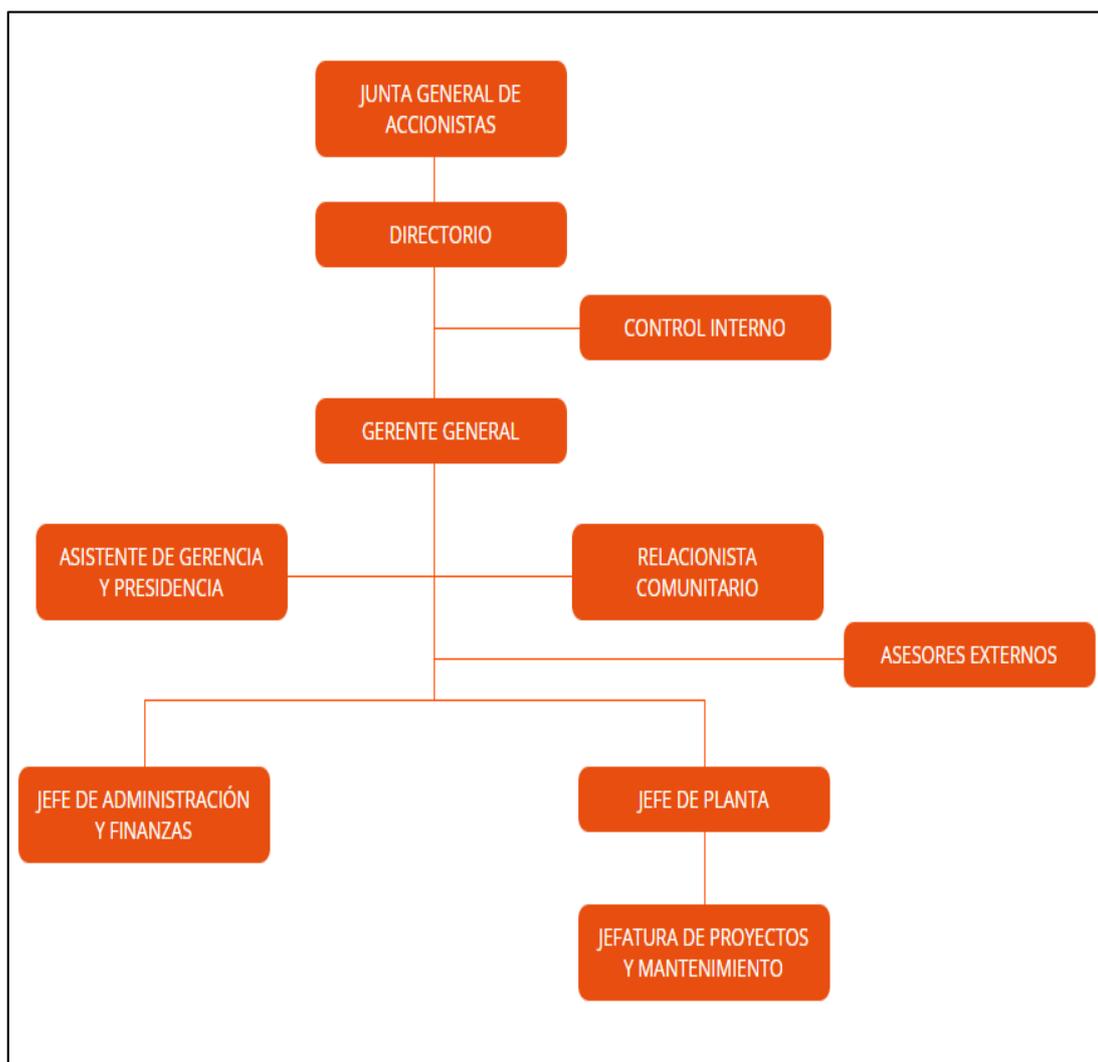
Visión de la empresa OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A.

OLAMSA aspira en constituirse en el más grande complejo agroindustrial de la Región Ucayali, líder en la industrialización de aceite de palma y derivados con manejo económico y ambiental integrado.

Misión de la empresa OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A.

Lograr que OLAMSA sea una empresa competitiva, transparente y empática con el medio ambiente, involucrada con el bienestar económico de los socios, que actuarán como agentes de cambio y gestores del progreso regional y nacional.

Gráfico 1. Organigrama de la empresa OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A.



Fuente: OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A, 2016.

La empresa OLAMSA Oleaginosas Amazónicas S.A, cuenta con un gran potencial de recursos físicos para poder ser competitivo en el medio empresarial, pero no los utilizan o no lo saben administrar debidamente. Ya que no se cuenta con un Proceso Administrativo adecuado y las Áreas están en forma independientes donde no tienen relación alguna entre sí, ocasionando un malestar tanto para las personas internas como externas (trabajadores y clientes), ya que al no contar con un proceso administrativo adecuado genera molestia al no obtener una respuesta rápida y un buen servicios a los clientes ocasionando reclamos y pérdida de tiempo de parte de la empresa ocasionando perdida de dinero para la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
- b) Determinar la relación que existe entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
- c) Determinar la relación que existe entre la gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

1.4. Justificación del estudio

Teórica, el presente trabajo permitió enriquecer los conceptos que se tienen hasta el momento, tanto de los procesos administrativos como el de gestión de procesos de negocios, siendo esta última una evolución y mejora de la primera; para lo cual se presenta el estudio de la Metodología de Gestión de procesos de negocio.

Metodológica, la investigación es importante metodológicamente porque propone un estudio del proceso administrativo de una empresa desarrollada con la Metodología de Gestión de Procesos de Negocio (BPM), haciendo énfasis en la gestión de procesos, a través de la mejora continua, para resolver los casos anteriormente planteados, según el objetivo y alcance de la investigación.

Práctica, desde el punto de vista práctico, sugiero la aplicación de los procesos administrativos en la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A. a través de la metodología de procesos de negocio BPM con la mejora continua de los procesos, para lograr la generación y transmisión del conocimiento lo que conlleva a una mayor productividad del capital humano, capital intelectual, y a la optimización de los procesos de negocio clave de la empresa.

Importancia, la elaboración de esta investigación es la búsqueda de una solución inteligente respecto al problema planteado con anterioridad entre tanto es una necesidad de la empresa.

La importancia de esta investigación está en la técnica de procesos de negocios BPM, que permitan automatizar los procesos administrativos y ayuden a juzgar cualitativa y cuantitativamente las ventajas y desventajas de dicha metodología.

1.5. Limitaciones

Tiempo limitado por motivos laborales y académicos para realizar un estudio e investigación minuciosa de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

- **Investigaciones nacionales**

La investigación: *“Modelo de gestión del conocimiento aplicado a la gestión de procesos de negocio”*, tiene como objetivo general proponer un modelo de gestión del conocimiento aplicado a la gestión de procesos de negocio. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Con respecto al modelo propuesto se concluye que Integra la GC y BPM, siendo elementos clave para el éxito del mismo la estrategia, los procesos y la tecnología de la organización para generar valor al negocio. B) El modelo propuesto genera la Arquitectura de Conocimiento, la cual permite la optimización de los procesos de negocio para que se realicen con eficacia y eficiencia, mediante el manejo adecuado del conocimiento organizacional. C) El modelo se centra en la integración mediante las iniciativas estratégicas con los procesos de negocio, soportados por la tecnología de información, que facilitan alineamiento con las metas y objetivos organizacionales (Alarcón Matta, 2007).

La investigación: *“Gestión por procesos (BPM) usando mejora continua y reingeniería de procesos de negocio”*, tiene como objetivo general proponer la aplicación del enfoque de gestión por procesos (BPM) en sus fases de diseño (modelamiento) y análisis (simulación), para la

mejora continua y mejora radical de procesos. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Existen gran variedad de metodologías y herramientas que permiten mejorar la calidad de los procesos estratégicos de las empresas, y que es muy importante que antes de seleccionar cualquiera de ellas, la empresa, Área o entidad debe conocer su realidad, prioridades y objetivos a largo plazo. Y Luego recién revisar las metodologías y herramientas analizando sus puntos fuertes y débiles, y como ésta podría ayudar a solucionar sus problemas o a cubrir sus necesidades (Agip Valverde & Andrade Sánchez, 2007).

La investigación: *“Análisis, diseño e implementación de un sistema BPM para la oficina de gestión de médicos de una clínica”*, tiene como objetivo general analizar, diseñar e implementar un sistema para automatizar y gestionar los procesos realizados en la Oficina de Gestión de Médicos de la Clínica Alfa utilizando BPM. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Una vez realizado el caso de negocio se demuestra que una solución BPM puede ser aplicada dentro de la OGM de la Clínica Alfa obteniendo un retorno de la inversión en menos de un año. De la viabilidad del proyecto y de los costos y beneficios cuantitativos mostrados en el caso de negocio se concluye que este es factible económicamente y rentable para la clínica, siendo una solución complementaria a los sistemas transaccionales que podrían automatizar las funciones principales de la OGM. B) Una vez elaborado el prototipo de sistema BPM para la Clínica Alfa se ha podido automatizar y monitorear los procesos principales que maneja el área, obteniéndose información de sus costos, los tiempos de sus actividades, la eficiencia y eficacia con la que se desempeñan los trabajadores del área y otros involucrados en los procesos (García Céspedes, 2013).

La investigación: *“Sistema BPM para el proceso de compra de repuestos de equipos de una empresa del rubro minero-construcción”*, tiene como objetivo general optimizar el flujo de atención de pedidos, desde la generación del pedido, aprobación del pedido, verificación de cotizaciones, aprobación de cotizaciones, generación de órdenes de compra, culminando

en la recepción del repuesto solicitado y evaluación de desempeño del proveedor. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) El presente trabajo demuestra que el uso de la tecnología BPM facilita en gran medida la comprensión de los procesos de negocio, pues se logra la articulación de la estrategia, los procesos y la tecnología de una organización. Visualizando panorámicamente todo los procesos de negocio tenemos la oportunidad de lograr mejoras muy significativas en ellos sin descuidar en ningún momento otros procesos referenciados que pueden verse impactados considerablemente ante un cambio. B) El software ofrecido como solución a la gestión de pedidos de repuestos para maquinaria pesada, se enfoca de manera precisa y objetiva, como respuesta a una necesidad de orden y planificación. Desde la perspectiva de procesos, la presente solución mejora notablemente los flujos de procesos afectados directamente por la adquisición de piezas de repuestos, logrando una mejor integración de los mismos dentro de la Gerencia de Logística y Almacenes. (Aguirre Tolentino & Apaza Alfaro, 2015).

La investigación: *“Solución informática basada en el modelo de arquitectura SOA para la empresa agencia de Transportes Garrincha S.R.L. utilizando servicios web y BPMN”*, tiene como objetivo general automatizar los procesos que comprenden el área de compras, ventas y almacén, en la empresa de Transportes Garrincha S.R.L. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Al realizar la investigación bibliográfica necesaria, se observó que hay extensa literatura teórica acerca del tema de arquitectura orientada a servicios (SOA) y notación de gestión de procesos de negocio (BPMN), pero relativamente poca información de realizar una implementación desde cero. (Altamirano Briceño & Mena León, 2015).

La investigación: *“Desarrollo de una solución para automatizar los procesos de atención de reclamos de una entidad financiera, utilizando un sistema de gestión por procesos de negocio BPMS”*, tiene como objetivo general implementar una solución para automatizar los procesos de atención de reclamos de una entidad financiera, utilizando un sistema de

gestión de procesos de negocio BPMS con la finalidad de controlar la trazabilidad de los procesos y obtener reporte de productividad del área. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Se ha logrado implementar la automatización de tres procesos de atención de reclamos del Banco “ALFA” en una máquina virtual facilitada por la especialidad de ingeniería informática, utilizando el software BPMS de AuraPortal. B) Se ha planteado un nuevo esquema de trabajo llevado a cabo en la UGS (Unidad de gestión de soluciones), logrando integrar información requerida para la atención de reclamos, proveniente de los sistemas de RENIEC, de datos personales, de datos crediticios, y de transacciones y pagos en establecimientos, en una única plataforma BPMS (Calle Pintado, 2013).

La investigación: *“Sistema de asignación y control de expedientes en el área de fiscalización de la ONP, alineado a DBR y BPM, utilizando BonitaSoft”*, tiene como objetivo general desarrollar un sistema para asignar y controlar los expedientes, en el área de Fiscalización de la Oficina de Normalización Previsional, alineado a DBR y BPM utilizando BPM BonitaSoft. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) El SACE, basado en estándares internacionales como DBR y BPM, contribuyó a que el proceso de asignación y control de expedientes sea de calidad. Los resultados demuestran que el SACE a través de BPM BonitaSoft permitió tener un mejor control y monitoreo del proceso. B) El SACE contribuyó en la medición de los tiempos de revisión de los expedientes. También, aportó en la detección de cuello de botella en el proceso de asignación y control de expedientes, luego la Subdirección de Inspección y Fiscalización tomará las decisiones siguiendo los lineamientos de DBR (Hernández Avalos & Pachas Quispe, 2014).

La investigación: *“Mejora de los procesos de gestión de incidencias y cambios aplicando ITIL en la Facultad de Administración – USMP”*, tiene como objetivo general mapear los procesos de Gestión de incidencias y Gestión de cambios e Implementar las mejores prácticas de ITIL en la gestión de incidencias y cambio. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Se logró mapear los procesos iniciales de gestión de

incidencias y gestión de cambios del área de informática con las buenas prácticas de ITIL, como resultado de este análisis fueron identificados las deficiencias y oportunidades de mejora de los procesos, para ello se cuestionó cada una de las actividades que se venían realizando en cada uno de los procesos, los cuales posteriormente serían eliminados o redefinidos (Evangelista Casas & Uquiche Chircca, 2014).

▪ **Investigaciones internacionales**

La investigación: *“Guía de implementación de arquitecturas orientadas a servicios (SOA) y soluciones de administración de procesos (BPM)”*, tiene como objetivo general proveer a los estudiantes de la universidad con un una guía de implementación de SOA y BPM teniendo en cuenta temas como diseño, gobernabilidad, granularidad y extensibilidad de la forma tal que el estudiante se encuentre en la capacidad de implementarlo en una u otra tecnología una vez salga a enfrentarse en el mundo laboral. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Las estrategias de SOA y BPM son lo que está moviendo el mercado en este momento se debe entender que son estrategias que van más allá del mundo de la tecnología. Son estrategias que cambian la forma de operar de las empresas, por eso es importante que sean agnósticas a la tecnología, una herramienta no puede entregarle los límites de funcionamiento a una organización, todo lo contrario debería servir como habilitadora de nuevas capacidades organizacionales, como factor determinante de competencia en un mercado que cada vez se hace más voraz (Gómez Galvis, 2010).

La investigación: *“Modelado e implementación de un proceso de negocio BPM mediante herramientas SOA de software libre”*, tiene como objetivo general modelar un subconjunto del proceso de negocio BPM asociado a la selección y contratación de profesores de cátedra de la Pontificia Universidad Javeriana e implantarlo mediante el uso de herramientas BPM - SOA de software libre dejando documentada esta experiencia mediante una guía práctica que sea útil para las PYMES.

Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) La curva de aprendizaje para el uso de las herramientas expuestas en este trabajo es alta. Se espera que esta guía pueda facilitar el proceso de implementación de un desarrollo BPM-SOA que aproveche las facilidades del bus, ya que una vez el software se encuentre en producción, será más fácil alcanzar y desarrollar buenas prácticas de gestión para las empresas y sus directivos (Romero Melgarejo, 2012).

La investigación: “*TBA (Toolguide for BPM Agility)*”, tiene como objetivo general elaborar un software como una herramienta metodológica auto contenida, para refinar y guiar el diseño de procesos de negocio (BPM) de la cadena de valor de las medianas empresas en el sector financiero colombiano, que se caracteriza por ser un sector cuyos procesos se encuentran muy bien definidos dada la madurez del mercado al que pertenece. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Es inverosímil que un campo como lo es BPM, con una antigüedad de casi 3 décadas en el dominio de TI, cuente con tanto interés en las soluciones informáticas de hoy en día, es aún más inconcebible que después de tanto tiempo en el foco de interés de muchos investigadores siga siendo un concepto intrínseco, el estudio que se realiza en este trabajo de grado logra desenredar un poco el mundo de BPM y lo explora en uno de sus cimientos, tan fundamental que puede hacer la diferencia entre el éxito o fracaso de un proyecto BPM, el diseño de procesos de negocio (Lemus González, 2011).

La investigación: “*Automatización de procesos de negocio en la pequeña y mediana empresa mediante herramientas libres BPM*”, tiene como objetivo general implementar una solución de bajo costo, en contraste con la adquisición de una BPMS comercial, para la automatización de un proceso de negocio de una pequeña o mediana empresa del sector de servicios, utilizando herramientas libres BPM. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) El trabajo permitió evidenciar la agilidad que brindan las suites BPM en proyectos de automatización de procesos de negocio (enmarcados en un proceso de mejoramiento continuo y plasmado

en el ciclo de vida BPM), en contraste con la utilización de sistemas orientados a áreas organizacionales, al procedimiento y a transacciones. B) En síntesis, BPM puede aportar de manera directa a las características particulares de las PYMES, haciéndolas reaccionar de una mejor manera a los cambios en el mercado, los cuales terminan viéndose reflejados en los procesos de este tipo de organizaciones. En términos de agilidad, flexibilidad y mantenibilidad, los sistemas BPM ofrecen una menor complejidad en estos aspectos, pues reflejan el negocio sin capas intermedias, lo que permite que al realizar un mejoramiento en el mismo, se repercuta en sus procesos y consecuentemente en sus sistemas (Jiménez Benavides, 2011).

La investigación: *“Seguimiento de solicitudes estudiantiles en la Facultad de Ingeniería mediante un gestor de procesos de negocio (BPM)”*, tiene como objetivo general automatizar los procesos de las solicitudes estudiantiles y gestionar las resoluciones del Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ingeniería. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) Se estudió los diferentes componentes de la nomenclatura de BPMN 2.0 para la modelación de los procesos planteados para la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Cuenca. Para obtener los mejores resultados de la implementación de los procesos se hizo uso de una metodología propuesta en otro trabajo de tesis. Por consiguiente tanto la nomenclatura de BPMN y la metodología utilizada se pudo realizar una implementación ordenada y optimizada de los procesos. B) Una vez que se identificó los procesos a implementar, también se procedió a estudiar una metodología para el análisis y diseño de los procesos, ya que sin esta metodología el desarrollo de los mismos no se hubiera logrado (Maldonado Vélez & Rivera Carpio, 2016).

La investigación: *“Estudio de las metodologías de automatización de procesos de negocios mediante tecnología BPM (Business Process Management) y su aplicación en el proceso de atención de Dpto. de Servicio Técnico de las Empresa Almacenes Juan Eljuri”*, tiene como objetivo general realizar un estudio de las metodologías para la

automatización de procesos de negocios mediante tecnología BPM (Business Process Management) y su aplicación en el proceso de atención de requerimiento del Dpto. de Servicio Técnico de la empresa “Almacenes Juan Eljuri”. Obteniéndose como conclusiones lo siguiente: A) el análisis de los procesos de negocios y de la importancia que tienen sobre la estructura de negocio de una organización, están permitiendo a las organizaciones actuales adquirir una nueva metodología empresarial de definiciones e implantaciones de procesos basados en su estrategia de negocio y en los resultados esperados para mejorar su relación con el consumidor (Chogollo Bernal, 2011).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Procesos

Conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo (Guzmán Campos, 2013).

Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Chiavenato, 2000).

2.2.2. Administración

La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización (M.George & R. Jones, 2006, pág. 5).

Abarca toda la organización al relacionarla con su entorno. Consiste en aplicar en la práctica la acción de planear, organizar, integrar

recursos, dirigir, controlar y coordinar para alcanzar los objetivos organizacionales (Rodríguez Valencia, 2006).

2.2.3. Procesos administrativos

Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral (Guzmán Campos, 2013).

“Procesos de llevar a cabo las cosas a través y con la gente operando en grupos organizados”... “Una serie de partes separadas, o funciones que constituyen un proceso total”... “Las funciones fundamentales (planeación, organización, ejecución y control) son los medios por los cuales administra el gerente” (Rodríguez Valencia, 2006).

Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral (Bustos Farias, 2003, pág. 1).

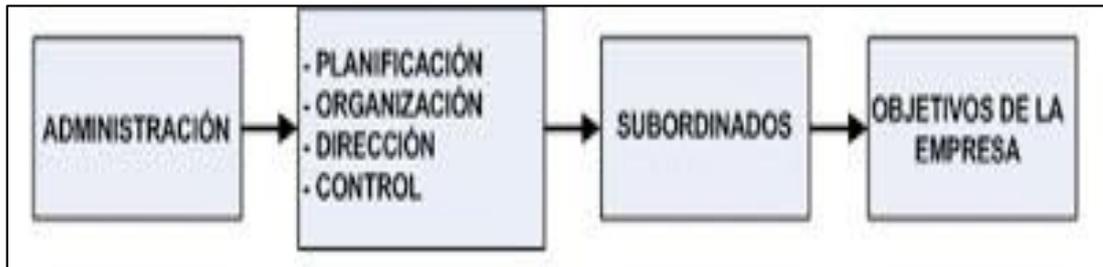
Está compuesto por 2 etapas:

- **Mecánica:** Comprende a la planeación (trata más o menos de que cosas se van a realizar en la empresa, se realizan planes, programas, presupuestos, etc.) y la organización (de cómo se va a realizar y se cuenta con los organigramas, recursos, funciones...) (Bustos Farias, 2003, pág. 2).
- **Dinámica:** Aquí está la dirección que se encarga de ver que se realicen las tareas y para ello cuenta con la supervisión, liderazgo, comunicación, y motivación y por último, encontramos al control que es el encargado de decir cómo se ha realizado, que se hizo, como se hizo, y compara los estudios (Bustos Farias, 2003, pág. 2).

2.2.4. Fases del proceso administrativo

Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera:

Gráfico 2. Organización del procesos administrativo



Fuente: (Chiavenato, 2000)

De acuerdo a (Valera, 2011), las fases del ciclo de los procesos administrativos son las siguientes:

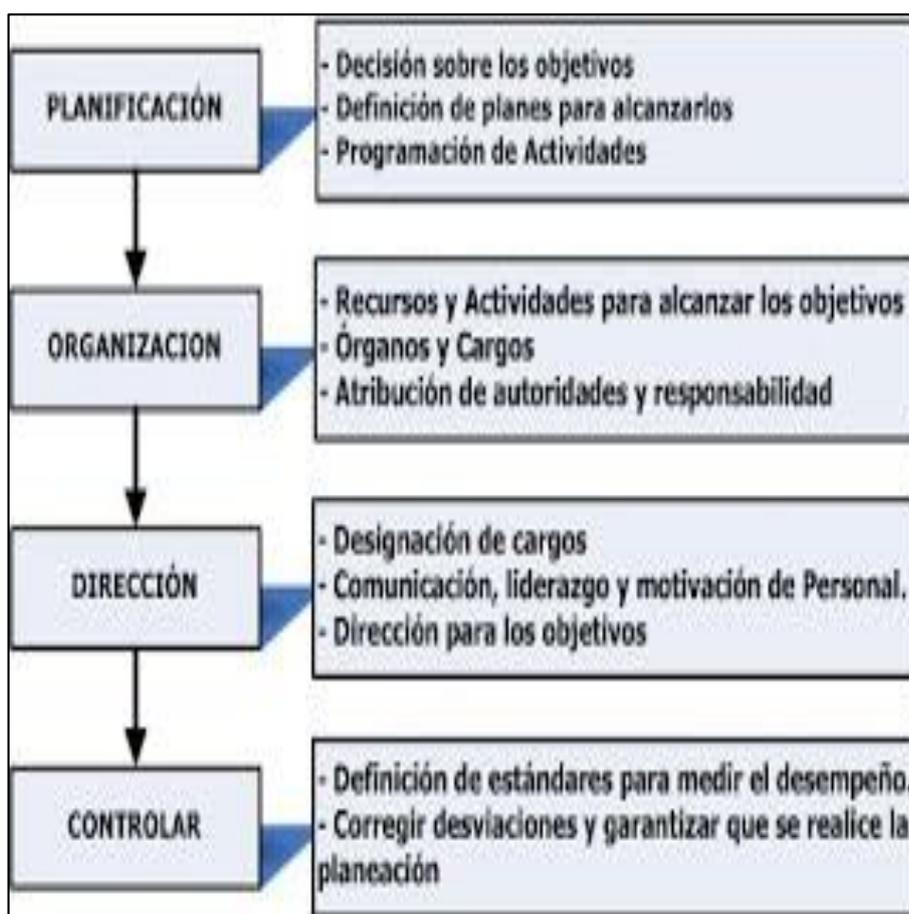
Planificación, es el diseño de un futuro deseado, en ella se discuten, analizan y se plantean reglas y metas para lograr objetivos determinados. Es decir, es la fijación de objetivos, estrategias y políticas organizacionales que se dan en una empresa considerando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (Análisis FODA) que posee nuestro negocio.

Organización, es la creación de un sistema organizado para el logro de metas y objetivos, definiendo dentro de ello responsabilidades y obligaciones. En otras palabras, es el arreglo ordenado de los recursos y funciones que se estiman necesarias para cumplir nuestro objetivo, es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones de la empresa.

Dirección, es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones. En la dirección se analizan temas como la Motivación, Liderazgo, Comunicación, Comportamiento individual y grupo, entre otros.

Control, es la medición del desempeño ejecutado que es comparando continuamente con los objetivos y metas fijadas; al detectar errores o desvíos se toman las medidas necesarias para corregirlos, este es un proceso muy ligado a la Planeación, el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente. En el Control se analizan temas como las Normas, Medidas, Acciones, entre otros.

Gráfico 3. Ciclo de los procesos administrativo



2.2.5. La naturaleza del proceso administrativo

Planeación

- Contribución de los objetivos.
- Extensión de la planeación.
- Eficacia de los planes.

Organización

- Objetivos cuantificables.
- Claro concepto de actividades o actividades involucradas.
- Área clara y concisa de la autoridad o de la decisión.

Dirección

- Propósito de la empresa.
- Factores productivos.
- Naturaleza del factor humano.

Control

- Establecer estándares.
- Medición
- Corrección.
- Retroalimentación (Chiavenato, 2000).

2.2.6. Business Process Management

Se llama Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management o BPM) a la metodología empresarial cuyo objetivo es mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, que deben modelar, automatizar, y optimizar de forma continua.

BPM es un concepto muy sencillo, es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales; es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso (Rodríguez Gonzales, 2016).

Es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes (Garimella, Lees, & Williams, 2012).

2.2.7. Beneficios del Business Process Management

- Beneficios para la organización.
- Beneficios para los miembros de la organización bmp.
- Se convierte en un instrumento fundamental para el logro de la Formulación Estratégica de la Organización.
- Presenta una visión sistémica de la organización y sus procesos, lo que facilita y mejora su dirección y gobernabilidad.

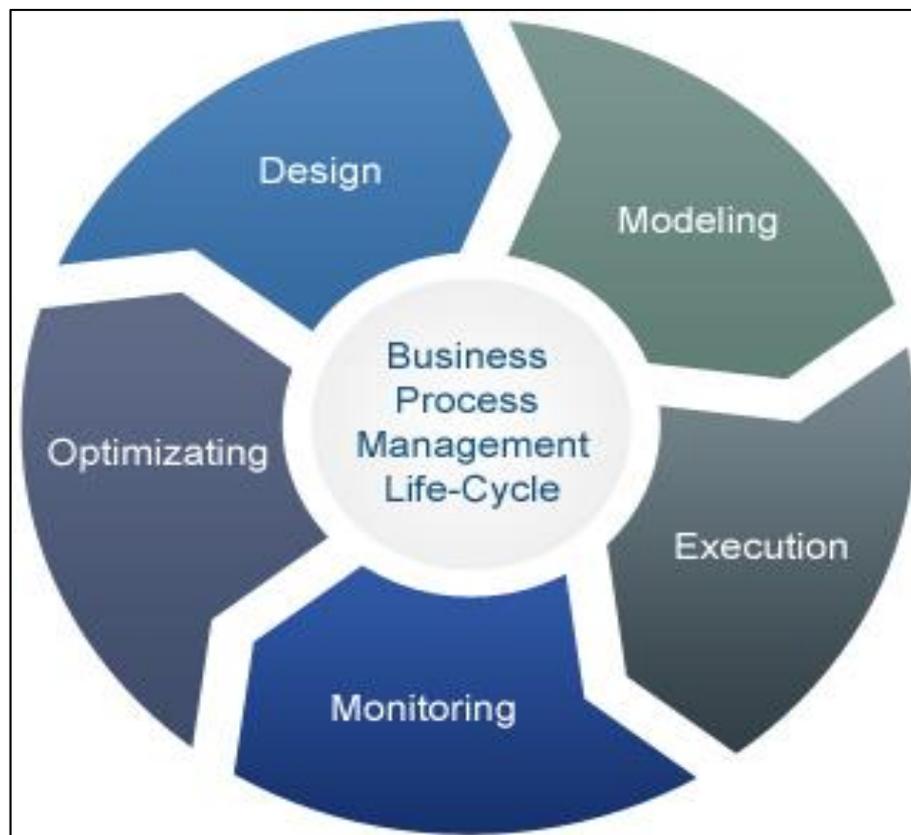
- Mejora la interacción con los clientes, satisface sus requerimientos y facilita el camino hacia la superación de sus expectativas.
- Dirige la organización a la diferenciación y el posicionamiento competitivo creando procesos con un know how único y sostenible en el tiempo.
- Proporciona agilidad para adaptarse a los cambios del mercado y el entorno.
- Permite integrar y articular los Sistemas de Gestión con la Estructura de Procesos.
- Facilita y propicia la medición, evaluación y control de los procesos que permite identificar puntos críticos y soluciones que se traducen en mejoramiento continuo.
- Permite gestionar adecuadamente los recursos, acorde con los requerimientos de los procesos.
- Permite determinar e implementar los requerimientos tecnológicos y organizacionales para la ejecución de los procesos según los objetivos estratégicos.
- Crea procesos independientes de las personas que los manejan y ejecutan, proporcionando objetividad, solidez, y continuidad.
- Cimenta y propicia el camino hacia la automatización (Garimella, Lees, & Williams, 2012).

2.2.8. Etapas de ciclo de vida del Business Process Management

Management

Las actividades o tareas que se desarrollan en BPM se organizan en etapas, cada una con un enfoque específico. La primera es una etapa previa: Visión, y otras cinco son cruciales para el proceso: Diseño, Modelamiento, Ejecución, Monitoreo y Optimización.

Gráfico 4. Ciclo de vida del BPM



Diseño, se identifican procesos existentes y se re-estructuran o eliminan y se diseñan nuevos que sean teóricamente efectivos. Se representan flujos de proceso, actores, alertas y notificaciones, escalaciones, Acuerdos de Nivel de Servicio, Procedimientos de Operación Estándar y mecanismos de entrega de tareas.

Modelamiento, toma el diseño teórico e introduce combinaciones de variables a tener en cuenta (costos, eficiencia, indicadores de rendimiento). También incluye análisis.

Ejecución, personas y herramientas de software comienzan a automatizar y cambiar los procesos actuales y comienzan a funcionar los nuevos. Se documentan los resultados para generar conocimiento, se realizan las compras en infraestructura tecnológica necesarios, se entrena al personal, se establecen metas y se pone en marcha el diseño ya planteado, se producen resultados tangibles.

Monitoreo, se hace seguimiento de los procesos individualmente, se evalúa su rendimiento, se analizan resultados y se comparan con los anteriores. Los a tractores organizacionales o jefes son encargados de motivar y corregir a los que realizan las tareas.

Optimización, se toma información de la etapa de modelamiento y datos de desempeño de la etapa de monitoreo y se comparan, identificando los cuellos de botella en los procesos (capacidad o agilidad que se ve limitada por uno o más recursos) y las oportunidades de ahorro potenciales y de mejoramiento. Luego se aplican estas mejoras al diseño. Si la optimización no es buena, se realiza una re-ingeniería del proceso (re-estructurar los procesos de una manera más drástica) (CLUB-BPM, 2009).

2.2.9. Tres dimensiones del Business Process

Management

De acuerdo a la apreciación de (Garimella, Lees, & Williams, 2012), las dimensiones son las siguientes:

El negocio: la dimensión de valor

La dimensión de negocio es la dimensión de valor y de la creación de valor tanto para los clientes como para los “stakeholders” (personas

interesadas en la buena marcha de la empresa como empleados, accionistas, proveedores, etcétera).

BPM facilita directamente los fines y objetivos de negocio de la compañía: crecimiento sostenido de los ingresos brutos y mejora del rendimiento mínimo; aumento de la innovación; mejora de la productividad; incremento de la fidelidad y satisfacción del cliente y niveles elevados de eficiencia del personal.

BPM incorpora más capacidad que nunca para alinear actividades operacionales con objetivos y estrategias. Concentra los recursos y esfuerzos de la empresa en la creación de valor para el cliente. BPM también permite una respuesta mucho más rápida al cambio, fomentando la agilidad necesaria para la adaptación continua.

El proceso: la dimensión de transformación

La dimensión de proceso crea valor a través de actividades estructuradas llamadas procesos. Los procesos operacionales transforman los recursos y materiales en productos o servicios para clientes y consumidores finales. Esta “transformación” es el modo en que funciona un negocio; el elixir mágico de la empresa.

Mientras más efectiva sea esta transformación, con mayor éxito se crea valor. La ciencia aplicada de procesos y transformación abarca la historia de la gestión industrial moderna — desde los gurús de calidad como Deming, Juran, Shingo, Crosby y Peters, y recientemente las prácticas de Lean y Six Sigma. BPM incorpora estas metodologías de forma completa y las acelera con sistemas de definición, medida, análisis y control mejorados de forma espectacular.

Mediante BPM, los procesos de negocio son más efectivos, más transparentes y más ágiles. Los problemas se resuelven antes de que se conviertan en asuntos más delicados. Los procesos producen menos errores y estos se detectan más rápido y se resuelven antes.

- **Efectividad de los procesos**

Los procesos efectivos son más coherentes, generan menos pérdidas y crean un valor neto mayor para clientes y “stakeholders”. BPM fomenta de forma directa un aumento en la efectividad de los procesos mediante la automatización adaptativa y la coordinación de personas, información y sistemas.

A diferencia de los métodos y las herramientas del pasado, BPM no impone la efectividad a través de sistemas de control rígidos e improductivos centrados en dominios funcionales. En su lugar, BPM permite la respuesta y adaptación continuas a eventos y condiciones del mundo real y en tiempo real.

- **Transparencia de los procesos**

La transparencia es la propiedad de apertura y visualización, y es crítica para la efectividad de las operaciones. Tiempo atrás, la transparencia eludía a las empresas, cuyos procesos están a menudo codificados en sistemas arcanos, ininteligibles para los simples mortales. BPM descubre estas cajas negras y revela los mecanismos internos de los procesos de negocio. Con BPM, puede visualizar de forma directa todos los elementos del diseño de los procesos como el modelo, flujo de trabajo, reglas, sistemas y participantes así como su rendimiento en tiempo real, incluyendo eventos y tendencias. BPM permite a las personas de negocios gestionar de forma directa la estructura y flujo de los procesos y realizar el seguimiento de los resultados así como de las causas.

- **Agilidad en los procesos**

De todas las demandas de las operaciones empresariales, quizás la más acuciante sea la necesidad de cambio, es decir, la capacidad de adaptación a eventos y circunstancias cambiantes manteniendo al mismo tiempo la productividad y rendimiento globales. BPM proporciona agilidad en los procesos al minimizar el tiempo y el esfuerzo necesarios para traducir necesidades e ideas empresariales en acción. BPM permite a las personas

de negocios definir procesos de forma rápida y precisa a través de los modelos de proceso. Les posibilita realizar análisis de futuro en escenarios empresariales. Les otorga derecho para configurar, personalizar y cambiar flujos de transacciones modificando las reglas de negocio. Directamente convierte diseños de procesos en ejecución, integrando sistemas y construyendo aplicaciones sin necesidad de código y sin fisuras. Además, cada plataforma BPM viene equipada con componentes tecnológicos que facilitan y aceleran el desarrollo sin código y la integración.

La gestión: la dimensión de capacitación

La gestión es la dimensión de capacitación. La gestión pone a las personas y a los sistemas en movimiento y empuja a los procesos a la acción en pos de los fines y objetivos del negocio. Para la gestión, los procesos son las herramientas con las que se forja el éxito empresarial. Antes de BPM, construir y aplicar estas herramientas engendraba una mezcla poco manejable de automatización de clase empresarial, muchas herramientas de escritorio aisladas, métodos técnicos manuales y fuerza bruta.

Con BPM, puede aunar todos los sistemas, métodos, herramientas y técnicas de desarrollo de procesos y la gestión de procesos en un sistema estructurado, completo, con la visibilidad y los controles necesarios para dirigirlo y afinarlo. ¿Quién no desearía esto?

2.3. Definición de términos

Administrador, es una persona que obtiene resultados a través de otras personas. Un administrador es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales. Más específicamente, un administrador desempeña ciertas funciones básicas para que la organización se encamine hacia la consecución de dichas metas.

Base de datos, es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido; una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. Actualmente, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital, siendo este un componente electrónico, por tanto se ha desarrollado y se ofrece un amplio rango de soluciones al problema del almacenamiento de datos.

BPM - Gestión de Procesos de Negocio (en inglés: Business Process Management o BPM), es una metodología corporativa y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de optimización de procesos (CLUB-BPM, 2009).

BPMS - (Business Process Management Suite), como su nombre indica, es el software que soporta BPM. BPMS tiene un enfoque eminentemente práctico, ya que en su implantación lo que se hace es introducir en el sistema los planteamientos teóricos para que el propio sistema se encargue de optimizarlos, automatizarlos (en la medida de lo posible), controlar su cumplimiento y proporcionar los análisis necesarios para su mejora continua.

Controles, referido a los elementos INTANGIBLES del proceso. Son mecanismos que gobiernan el CÓMO, CUÁNDO y DÓNDE se realizan los procesos.

Determinan qué acción tomar cuando ocurren ciertos eventos o condiciones.

- Objetivos.
- Sistemas de monitoreo y control.

- Procedimientos, instrucciones, métodos de trabajo.
- Plan de producción, ventas, compras, mantenimiento, etc.
- Especificaciones (estándares).
- Capacitación y entrenamiento.
- Legislación.
- Programas de control automáticos.

Data Warehouse, en el contexto de la informática, un almacén de datos (del inglés data warehouse) es una colección de datos orientada a un determinado ámbito (empresa, organización, etc.), integrado, no volátil y variable en el tiempo, que ayuda a la toma de decisiones en la entidad en la que se utiliza. Se trata, sobre todo, de un expediente completo de una organización, más allá de la información transaccional y operacional, almacenado en una base de datos.

Entradas, elementos que desencadenan la realización del proceso. La entrada es lo que va ser transformado para obtener la salida del proceso, las entradas pueden ser materiales y/o información. Deben cumplir los requerimientos del proceso. Las entradas, también deben tener especificaciones, para poder determinar si son de calidad.

Eficacia, mide que tanto se alcanza los objetivos planteados.
 $EFICACIA = \text{Salidas Obtenidas} / \text{Salidas Programadas}$.

Eficiencia, mide que tan bien se utilizan los recursos. $EFICIENCIA = \text{Recursos Programados} / \text{Recursos Utilizados}$.

Efectividad, es el grado en que se logran los objetivos.
 $EFECTIVIDAD = (EFICACIA) * (EFICIENCIA)$.

Indicador, es un criterio que juzga o mide el desempeño de un proceso. Lo que no se puede medir, no se puede controlar. Lo que no se puede controlar, no se puede mejorar.

Inteligencia de negocios, al conjunto de estrategias y aspectos relevantes enfocados a la administración y creación de conocimiento sobre el medio, a través del análisis de los datos existentes en una organización o empresa.

Modelado de procesos, un modelo es una representación de una realidad compleja. Realizar el modelado de un proceso es sintetizar las relaciones dinámicas que en él existen, probar sus premisas y predecir sus efectos en el cliente. Constituye la base para que el equipo de proceso aborde el rediseño y mejora y establezca indicadores relevantes en los puntos intermedios del proceso y en sus resultados.

Monitoreo, es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

Proveedor, persona, puesto, proceso u organización que provee al proceso de las entradas requeridas. El proveedor debe cumplir con las especificaciones de las entradas, demandadas por el proceso. El proveedor transfiere valor al proceso cuando cumple con las especificaciones de las entradas.

Reglas del negocio, las Reglas del Negocio o Conjunto de Reglas de Negocio (Business Rules, por su descripción en inglés) describe las políticas, normas, operaciones, definiciones y restricciones presentes en una organización y que son de vital importancia para alcanzar los objetivos.

Recursos, Referido a los elementos TANGIBLES del proceso: Personal, Materia Prima e Insumos, Maquinaria, Equipos, Herramientas, Repuestos, Energía e Infraestructura.

Salidas, Son los elementos producidos (bienes y servicios) por el proceso. Las salidas deben cubrir los requerimientos y expectativas del

cliente del proceso. Las salidas deben contar con especificaciones que permitan determinar si son o no de calidad. “Flujo de salida”: unidades producidas en un intervalo de tiempo. Las salidas de un proceso pueden ser las entradas de otro proceso.

Simulación, es una técnica numérica para conducir experimentos en una computadora digital. Estos experimentos comprenden ciertos tipos de relaciones matemáticas y lógicas, las cuales son necesarias para describir el comportamiento y la estructura de sistemas complejos del mundo real a través de largos períodos.

Técnicas, es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado y efectivo, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
- b) Existe relación entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
- c) Existe relación entre la gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Procesos administrativos, conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral (Guzmán Campos, 2013).

Business Process Management, es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes (Garimella, Lees, & Williams, 2012).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Una vez definido las dimensiones de estudio, y sus indicadores, se procedió a la elaboración del cuestionario de preguntas, orientado al personal de la empresa OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZONICAS S.A., con la finalidad de construir tablas y gráficos para una adecuada interpretación de los resultados obtenidos.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 2. Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)	Conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes (Garimella, Lees, & Williams, 2012).	NEGOCIO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento de los ingresos brutos. ▪ Innovación. ▪ Productividad. ▪ Incremento de la fidelidad. ▪ Satisfacción del cliente. ▪ Niveles de eficiencia del personal. 	CUESTIONARIO ANÁLISIS DOCUMENTAL
		PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos. ▪ Servicios. ▪ Sistemas de control. ▪ Adaptación continua de los procesos. ▪ Flujo de trabajo. ▪ Reglas. ▪ Rendimiento en tiempo real. 	
		GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación estratégica. ▪ Integración. ▪ Estrategias. ▪ Visión. ▪ Confiabilidad. ▪ Sistema estructurado organizativo. 	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral (Guzmán Campos, 2013).	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metas. ▪ Objetivos. ▪ Planes de trabajo. 	
		ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizativa. ▪ Administración de recursos humanos. 	
		DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación. ▪ Liderazgo. ▪ Comunicación. ▪ Trabajo en equipo. ▪ Comportamiento individual y del grupo. 	
		CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas. ▪ Medidas de prevención. ▪ Acción. 	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es la **Aplicada**, ya que parte de los conocimientos adquiridos, además de la información de diferentes fuentes, todos ellos referidos a la Gestión de procesos de negocio, para ser aplicado en los casos de estudio específicos. Asimismo está interesada en la aplicación de los conocimientos a la solución de un problema práctico inmediato.

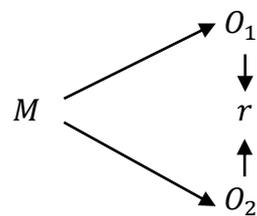
3.1.2. Nivel de investigación

Es **descriptivo**, porque consiste en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades y procesos. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las dos variables. Aquí la investigadora no es mera tabuladora, sino que recoge los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analiza minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

3.2. Diseño y descripción del ámbito de la investigación

3.2.1. Diseño de la investigación

Se aplicó el diseño **NO EXPERIMENTAL**, porque no se manipulo ninguna de las variables en estudio: Business Process Management y los Procesos administrativos dentro de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., para efectos de la aplicación se simboliza con O_1 y O_2 , mediante el siguiente esquema:



Dónde:

- M: Muestra.
- O_1 : Variable 1: Business Process Management.
- O_2 : Variable 2: Procesos administrativos.
- r : Relación entre las variables.

3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación

Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., es una empresa agroindustrial establecida en el departamento de Ucayali, dedicada a la industrialización de aceite de palma y derivados, ubicada en el Km 60., se encuentra conformada por 3 áreas: Administración y finanzas, Directorio y Gerencia general.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Está conformado por el personal administrativo de la empresa **OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A**, que en total son 34 colaboradores.

3.3.2. Muestra

Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, teniendo en cuenta el muestreo **NO PROBABILÍSTICO**, por conveniencia. El tamaño de la muestra es 34 colaboradores que fueron encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La **encuesta**, se define como un conjunto de técnicas destinadas a reunir información cualitativa o cuantitativa de manera sistemática, sobre determinados temas relativos a la muestra de estudio, a través de contactos directos o indirectos con el grupo de individuos que integran la población estudiada.

El **análisis documental**, consiste en analizar la información registrada en materiales duraderos que se denominan documentos. Se consideran dos tipos básicos de documentos: escritos y visuales.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del instrumento

En el ANEXO 3 se estimó la opinión de dos expertos, que miden la relación de las preguntas con las variables de estudio, otorgando niveles de calificación 18 y 18, con un promedio de 18, alcanzando un nivel de **ACEPTABILIDAD**, teniendo en consideración los parámetros establecidos con el reglamento interno de la Universidad Alas Peruanas, tales como: lenguaje apropiado, organización lógica del instrumento, adecuado para cumplir con los objetivos, basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios y la relación entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

Con el **Alfa de Cronbach** se estimó el coeficiente de confiabilidad para el cuestionario de preguntas orientado a las variables en estudio: Business Process Management y los procesos administrativos.

A través del SPSS se evaluó la varianza de cada pregunta, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	34	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.998	32

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1. Plan de recolección de datos

Tabla 5. Recojo de información para el procesamiento de los datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra de estudio.
Secundaria	Análisis documental	Fichas (Textuales y de resumen)	Se recolecto para la documentación.

3.6.2. Procesamiento de datos

A través del SPSS se procesó cálculos estadísticos, interpretando los indicadores establecidos en el cuestionario de preguntas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos

4.1.1. Análisis descriptivo del cuestionario

Tabla 6. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a las variables Business Process Management en los Procesos Administrativos

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT						
DIMENSIÓN: NEGOCIO						
PREG 01	¿Cómo califica el crecimiento de los ingresos brutos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	10	8	11	3	2
PREG 02	¿Cómo califica la innovación de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	9	7	8	6	4
PREG 03	¿Cómo califica la productividad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	6	9	9	8	2
PREG 04	¿Cómo califica el incremento de la fidelidad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	8	6	10	4	6
PREG 05	¿Cómo califica la satisfacción del cliente de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	4	5	12	6	7
PREG 06	¿Cómo califica los niveles de eficiencia del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	7	6	9	7	5
DIMENSIÓN: PROCESO						
PREG 07	¿Cómo califica los recursos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	3	5	6	12	8
PREG 08	¿Cómo califica los servicios de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	8	7	9	5	5
PREG 09	¿Cómo califica los sistemas de control que maneja OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	3	5	7	10	9
PREG 10	¿Cómo califica la adaptación continua de los procesos por parte del personal en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	4	8	9	6	7
PREG 11	¿Cómo califica el flujo de trabajo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	3	6	9	8	8

PREG 12	¿Cómo califica las reglas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	8	9	10	3	4
PREG 13	¿Cómo califica el rendimiento en tiempo real de los procesos en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	12	7	9	4	2
DIMENSIÓN: GESTION						
PREG 14	¿Cómo califica la planeación estratégica en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	11	8	4	6	5
PREG 15	¿Cómo califica la integración de las áreas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	8	9	9	4	4
PREG 16	¿Cómo califica las estrategias en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	8	9	10	5	2
PREG 17	¿Cómo califica la visión de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	4	6	9	10	5
PREG 18	¿Cómo califica la confiabilidad que ofrece OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	3	7	8	11	5
PREG 19	¿Cómo califica el sistema estructurado organizativo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	9	8	6	7	4
VARIABLE 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
PREG 20	¿Cómo califica las metas de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	5	10	11	6	2
PREG 21	¿Cómo califica los objetivos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	4	6	7	8	9
PREG 22	¿Cómo califica los planes de trabajo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	5	4	8	9	8
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
PREG 23	¿Cómo califica la estructura organizativa de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	7	8	9	6	4
PREG 24	¿Cómo califica la administración de los recursos humanos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	9	7	10	5	3
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
PREG 25	¿Cómo califica la motivación al personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	3	6	8	8	9
PREG 26	¿Cómo califica el liderazgo del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	1	6	7	11	9
PREG 27	¿Cómo califica la comunicación del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	7	5	6	12	4
PREG 28	¿Cómo califica el trabajo en equipo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	3	4	11	10	6
PREG 29	¿Cómo califica el comportamiento individual y del grupo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	3	5	10	9	7
DIMENSIÓN: CONTROL						
PREG 30	¿Cómo califica las normas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	7	6	8	6	7
PREG 31	¿Cómo califica las medidas de prevención en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	5	5	4	12	8
PREG 32	¿Cómo califica las acciones de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?	4	6	7	9	8

Gráfico 5. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a la variable Business Process Management

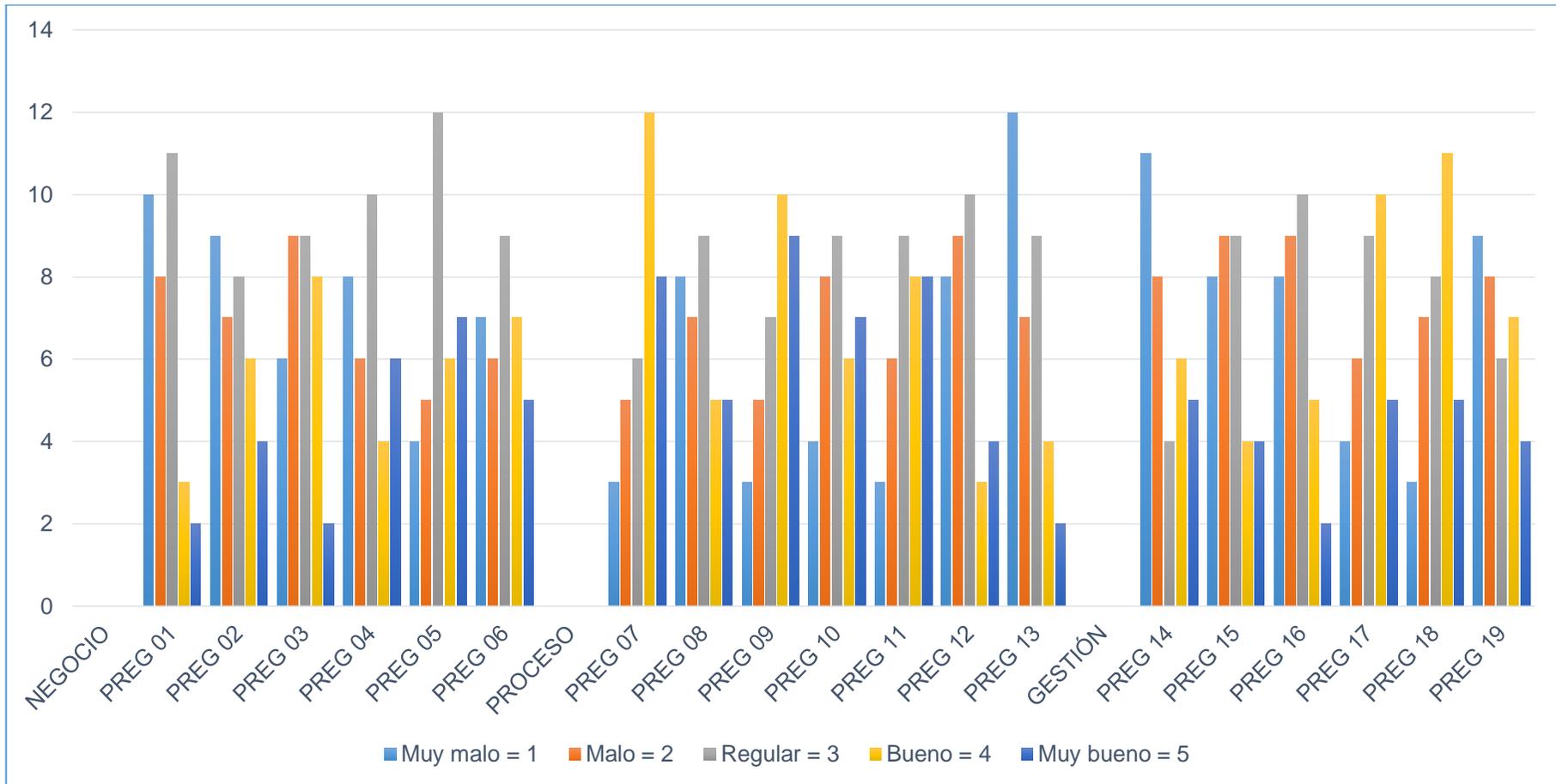
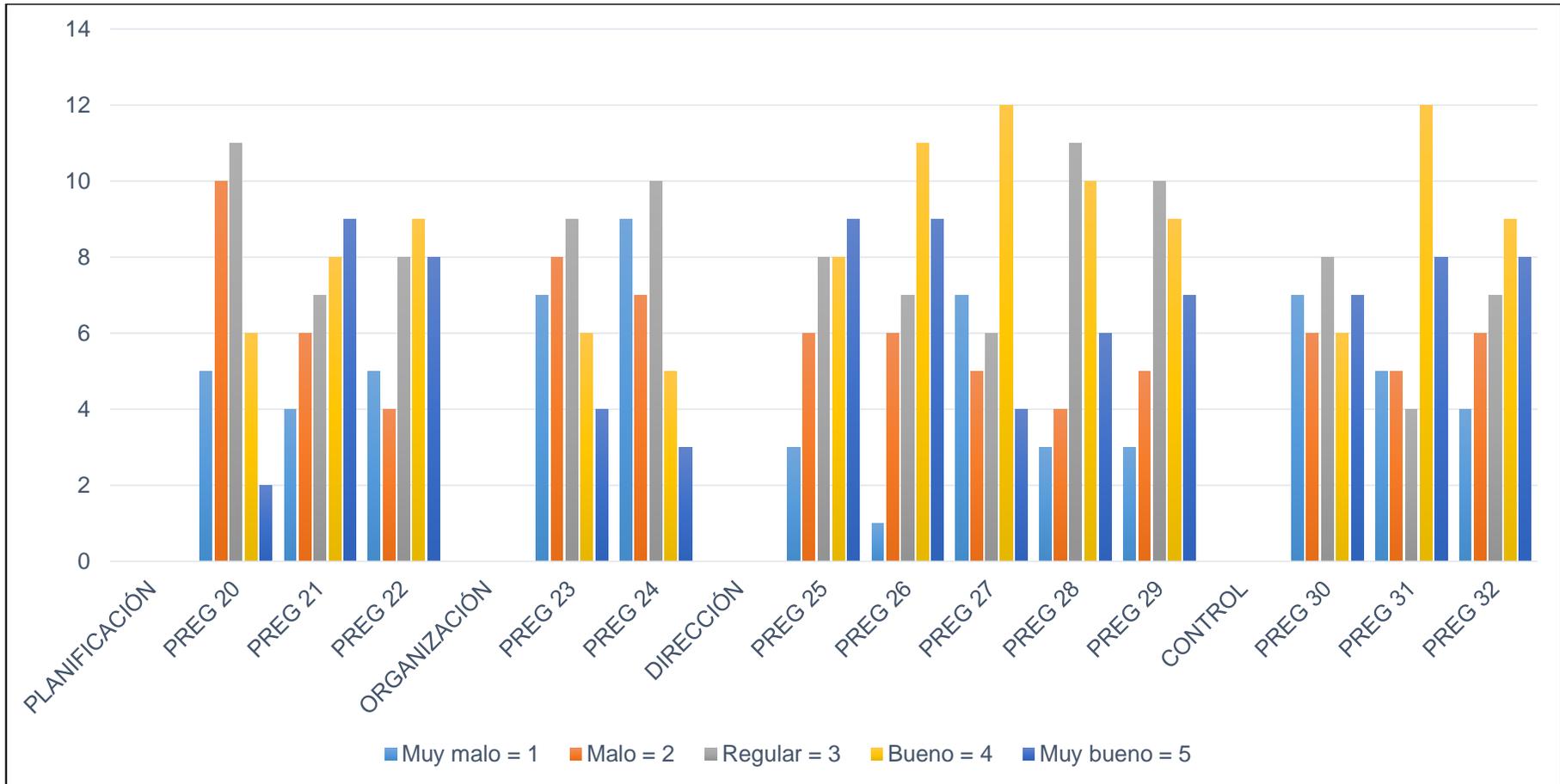


Gráfico 6. Resultados obtenidos de la encuesta relacionado a la variable Procesos administrativos

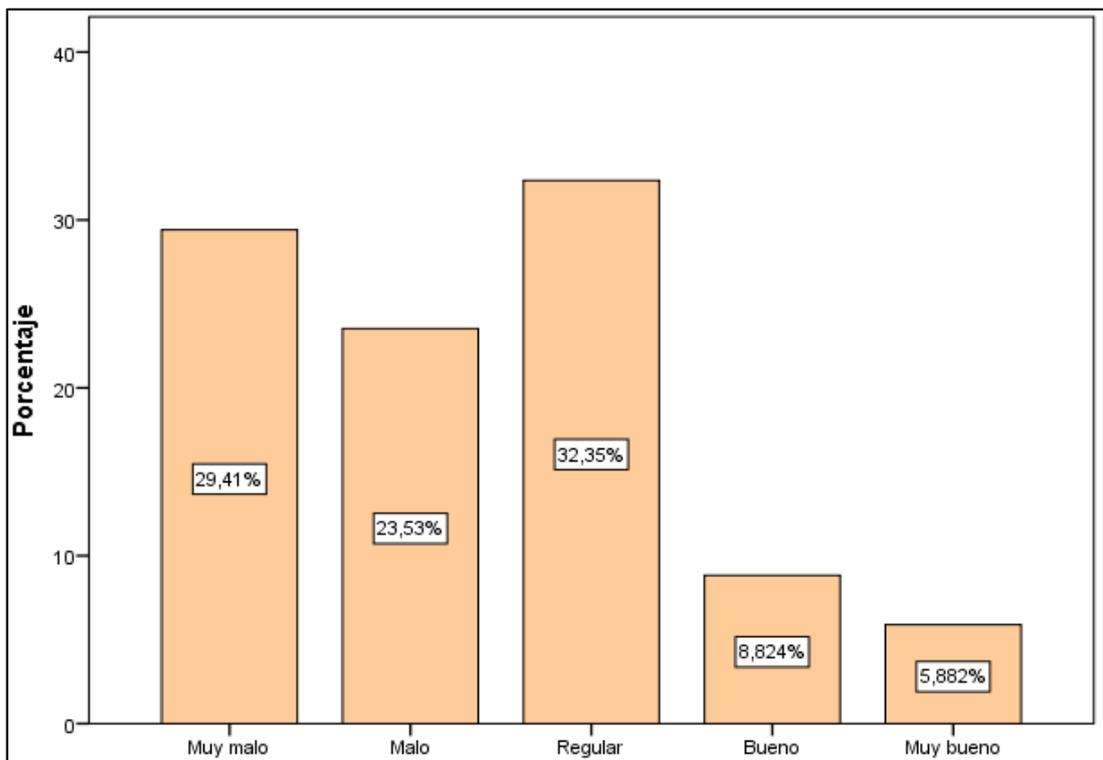


4.1.2. Análisis estadístico

Tabla 7. PREG 01 ¿Cómo califica el crecimiento de los ingresos brutos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	10	29.4%
	Malo	8	23.5%
	Regular	11	32.4%
	Bueno	3	8.8%
	Muy bueno	2	5.9%
	Total	34	100.0%

Gráfico 7. PREG 01 ¿Cómo califica el crecimiento de los ingresos brutos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

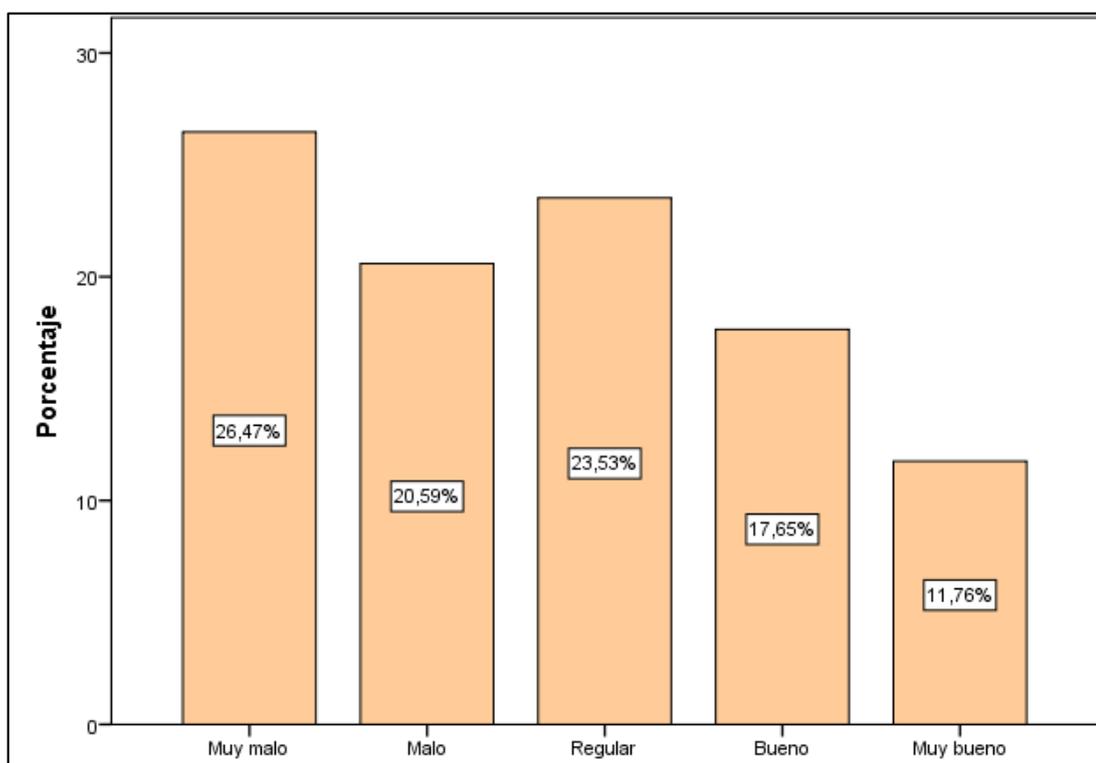


Interpretación: El 32.35% del personal califica Regular el crecimiento de los ingresos brutos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A, el 29.41% Muy malo, el 23.53% Malo, el 8.824% Bueno y el 5.882% Muy Bueno.

Tabla 8. PREG 02 ¿Cómo califica la innovación de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	9	26.5%
	Malo	7	20.6%
	Regular	8	23.5%
	Bueno	6	17.6%
	Muy bueno	4	11.8%
	Total	34	100.0%

Gráfico 8. PREG 02 ¿Cómo califica la innovación de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

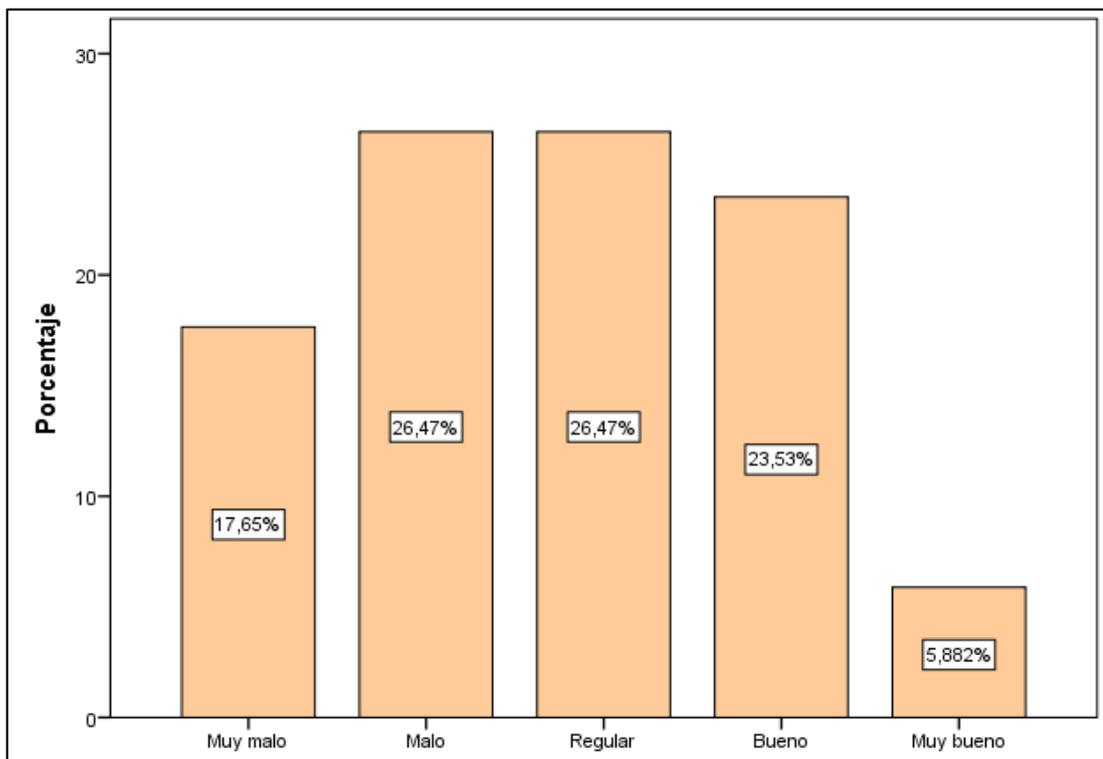


Interpretación: El 26.47% del personal califica Muy malo la innovación de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A, el 23.53% Regular, el 20.59% Malo, el 17.65% Bueno, el 11.76% Muy bueno.

Tabla 9. PREG 03 ¿Cómo califica la productividad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	6	17.6%
	Malo	9	26.5%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	8	23.5%
	Muy bueno	2	5.9%
	Total	34	100.0%

Gráfico 9. PREG 03 ¿Cómo califica la productividad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

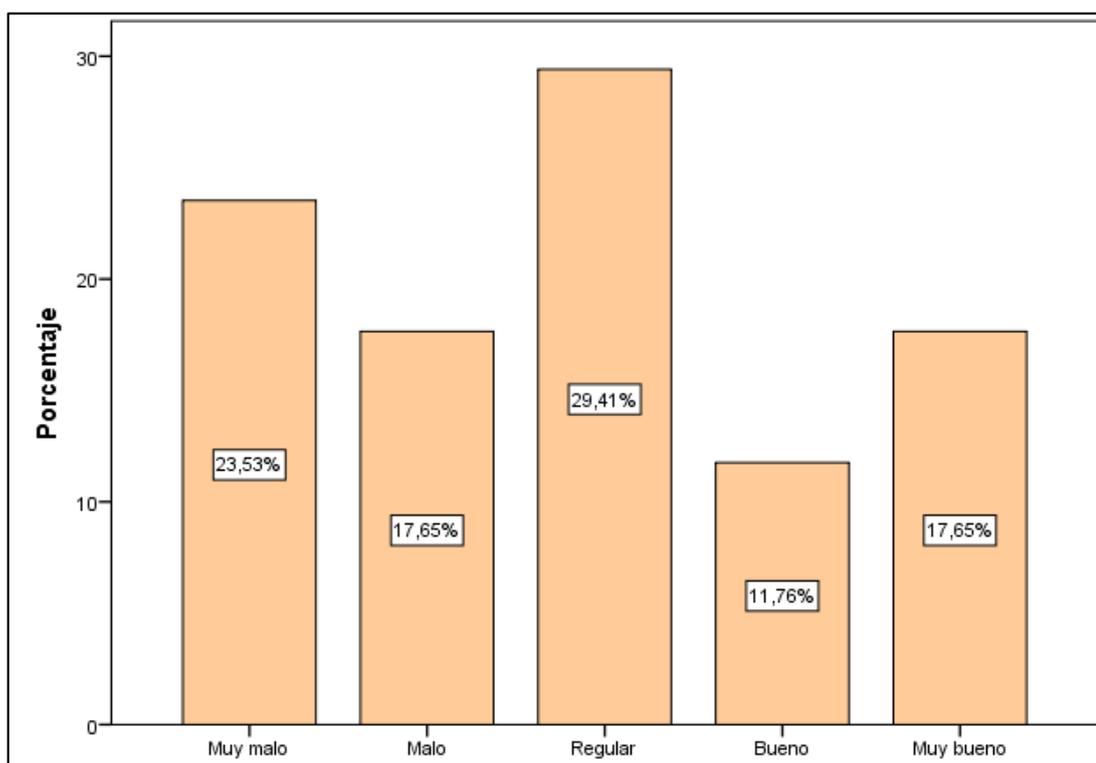


Interpretación: El 26.47% del personal califica Malo, la productividad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A, el 26.47% Regular, el 23.53% Bueno, el 17.65% Muy malo, el 5.882% Muy bueno.

Tabla 10. PREG 04 ¿Cómo califica el incremento de la fidelidad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	8	23.5%
	Malo	6	17.6%
	Regular	10	29.4%
	Bueno	4	11.8%
	Muy bueno	6	17.6%
	Total	34	100.0%

Gráfico 10. PREG 04 ¿Cómo califica el incremento de la fidelidad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

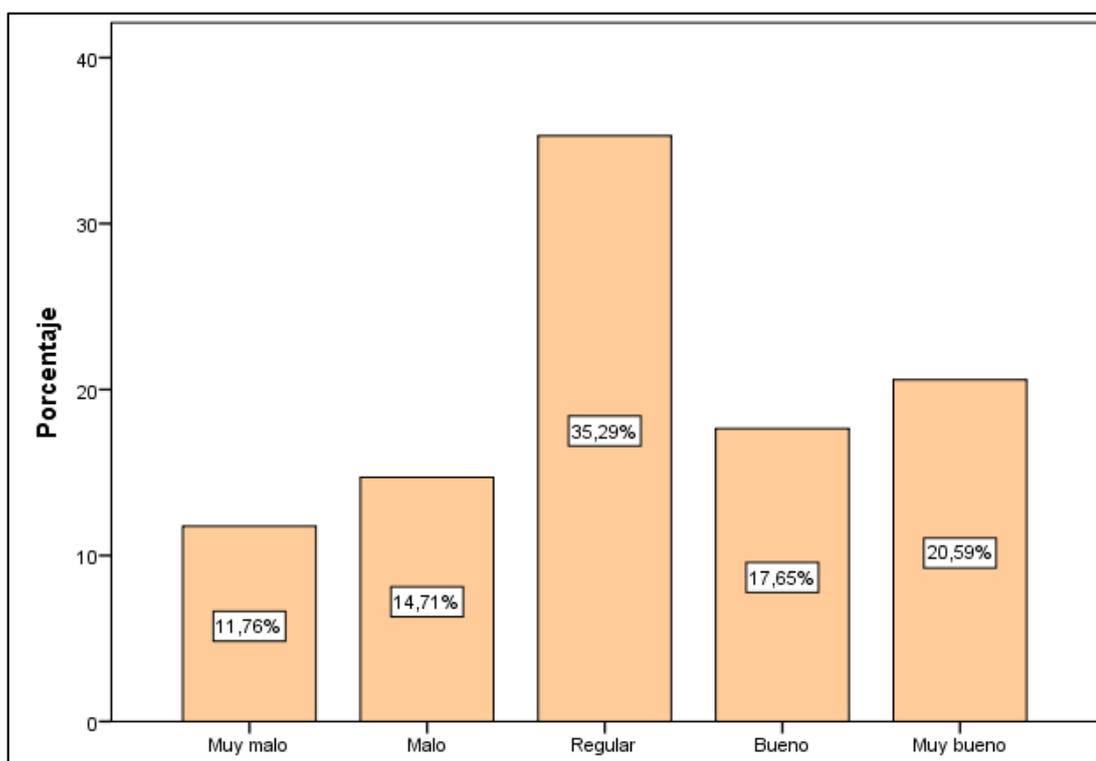


Interpretación: El 29.41% del personal califica Regular, el incremento de la fidelidad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Muy malo, el 17.65% Malo, el 17.65% Muy bueno, el 11.76% Bueno.

Tabla 11. PREG 05 ¿Cómo califica la satisfacción del cliente de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	4	11.8%
	Malo	5	14.7%
	Regular	12	35.3%
	Bueno	6	17.6%
	Muy bueno	7	20.6%
	Total	34	100.0%

Gráfico 11. PREG 05 ¿Cómo califica la satisfacción del cliente de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

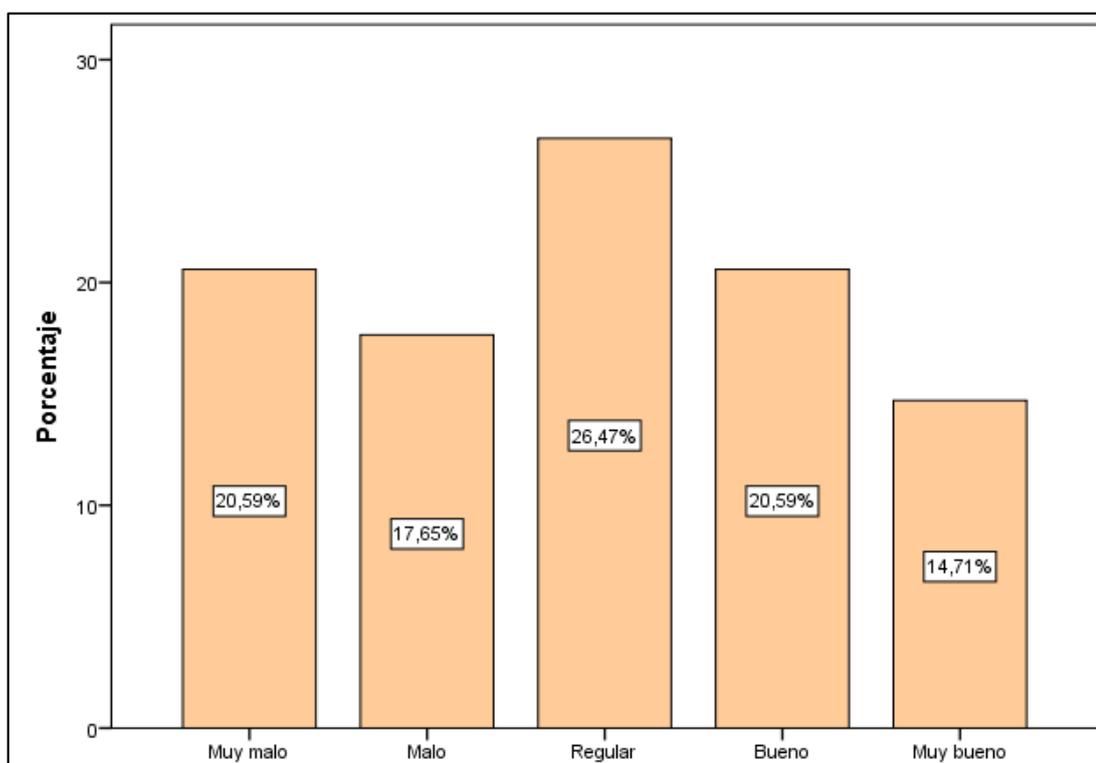


Interpretación: El 35.29% del personal califica Regular, la satisfacción del cliente de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 20.59% Muy bueno, el 17.65% Bueno, el 14.71% Malo, el 11.76% Muy malo.

Tabla 12. PREG 06 ¿Cómo califica los niveles de eficiencia del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	7	20.6%
	Malo	6	17.6%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	7	20.6%
	Muy bueno	5	14.7%
	Total	34	100.0%

Gráfico 12. PREG 06 ¿Cómo califica los niveles de eficiencia del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

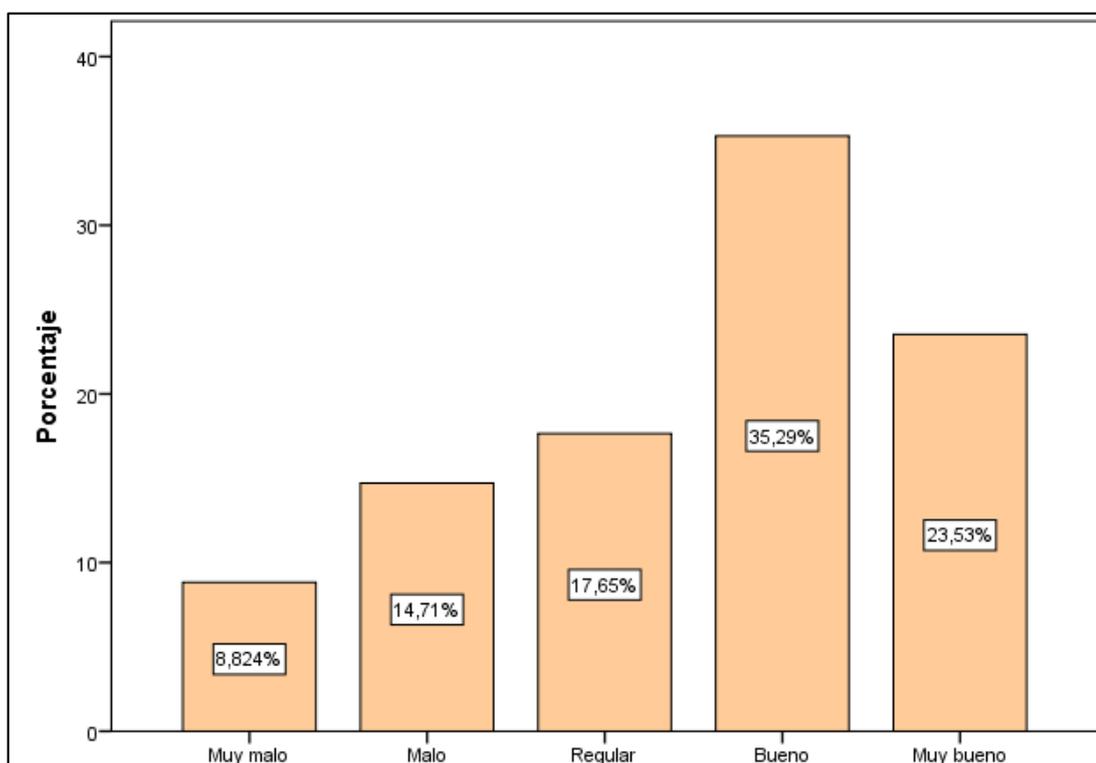


Interpretación: El 26.47% del personal califica Regular, los niveles de eficiencia del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 20.59% Muy malo, el 20.59% Bueno, el 17.65% Malo, el 14.71% Muy bueno.

Tabla 13. PREG 07 ¿Cómo califica los recursos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	8.8%
	Malo	5	14.7%
	Regular	6	17.6%
	Bueno	12	35.3%
	Muy bueno	8	23.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 13. PREG 07 ¿Cómo califica los recursos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

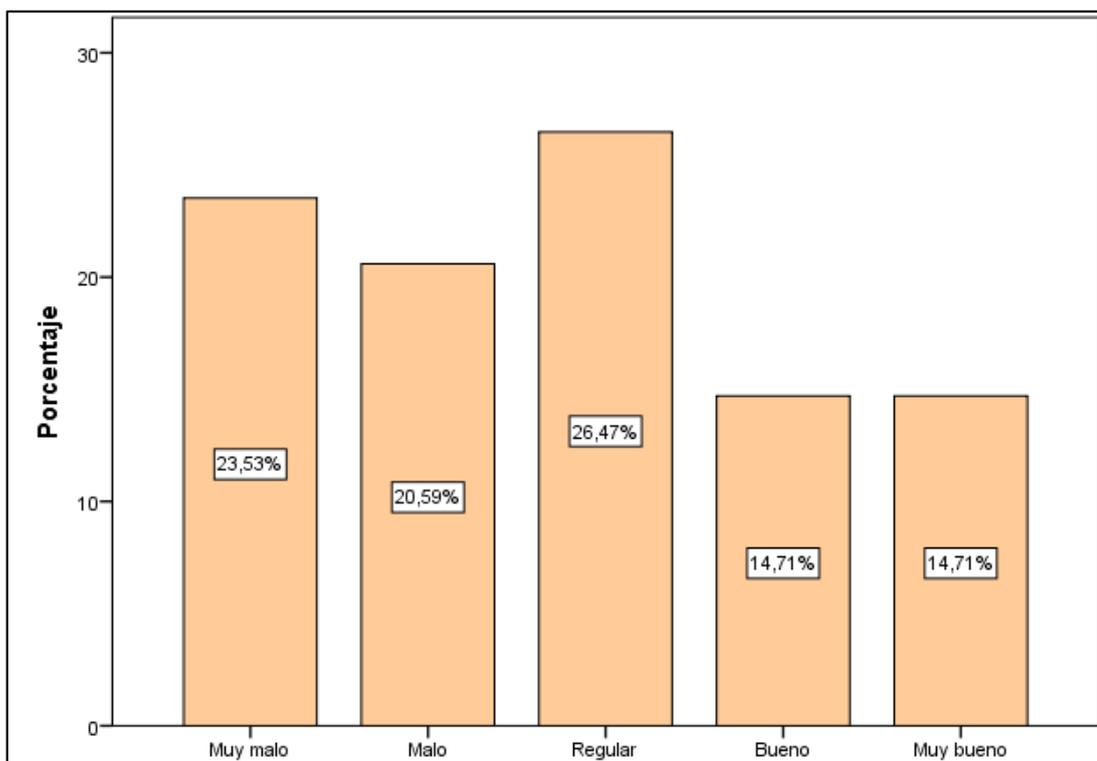


Interpretación: El 35.29% del personal califica Bueno, los recursos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Muy bueno, el 17.65% Regular, el 14.71% Malo, el 8.824% Muy malo.

Tabla 14. PREG 08 ¿Cómo califica los servicios de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	8	23.5%
	Malo	7	20.6%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	5	14.7%
	Muy bueno	5	14.7%
	Total	34	100.0%

Gráfico 14. PREG 08 ¿Cómo califica los servicios de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

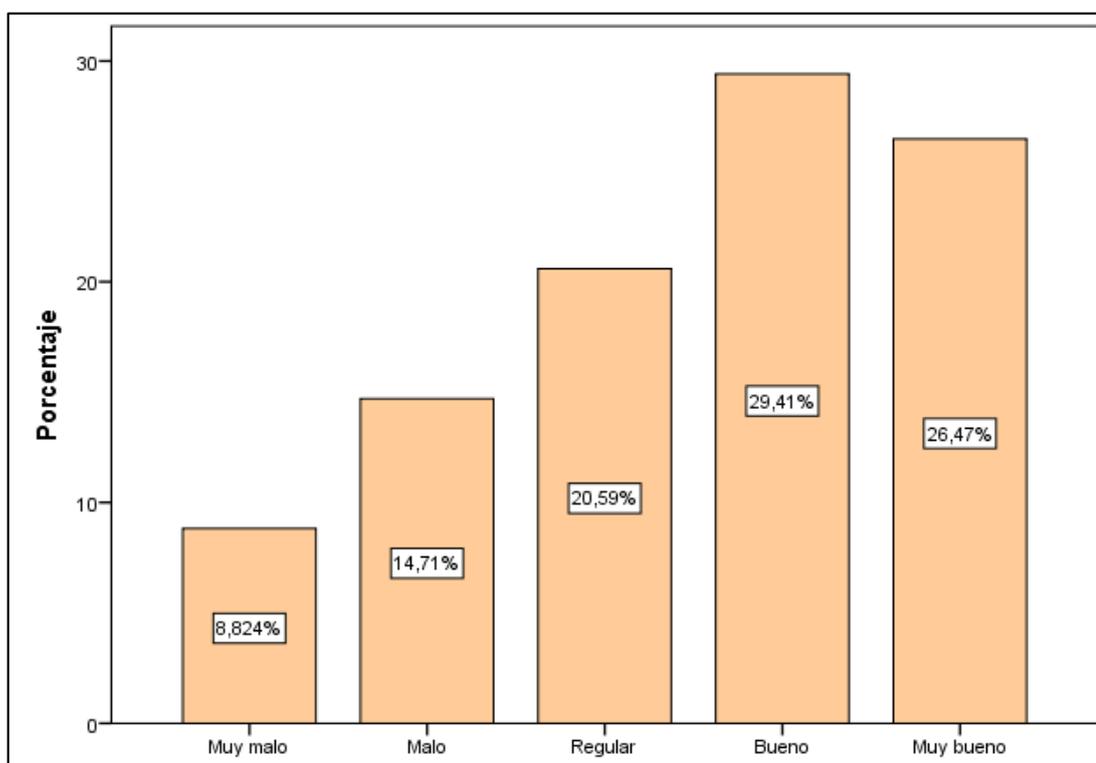


Interpretación: El 26.47% del personal califica Regular los servicios de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Muy malo, el 20.59% Malo, el 14.71% Bueno, el 14.71% Muy bueno.

Tabla 15. PREG 09 ¿Cómo califica los sistemas de control que maneja OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	8.8%
	Malo	5	14.7%
	Regular	7	20.6%
	Bueno	10	29.4%
	Muy bueno	9	26.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 15. PREG 09 ¿Cómo califica los sistemas de control que maneja OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

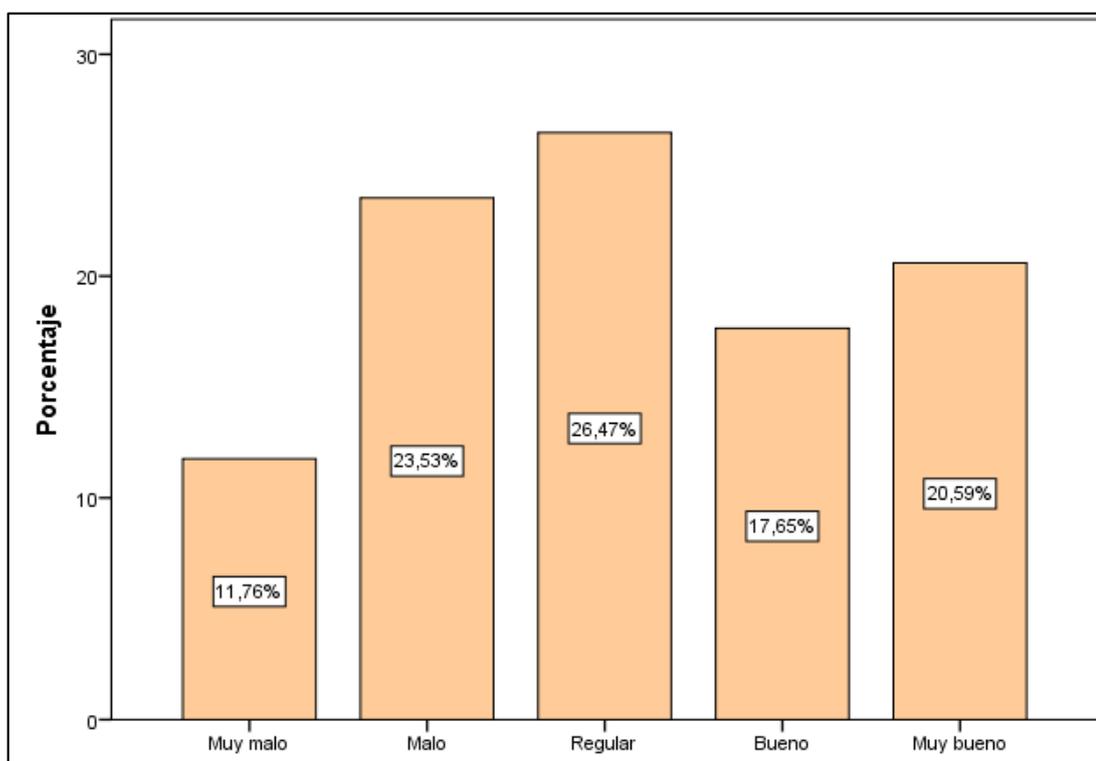


Interpretación: El 29.41% del personal califica Bueno, los sistemas de control que maneja OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Muy bueno, el 20.59% Regular, el 14.71% Malo, el 8.824% Muy malo.

Tabla 16. PREG 10 ¿Cómo califica la adaptación continua de los procesos por parte del personal en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	4	11.8%
	Malo	8	23.5%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	6	17.6%
	Muy bueno	7	20.6%
	Total	34	100.0%

Gráfico 16. PREG 10 ¿Cómo califica la adaptación continua de los procesos por parte del personal en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

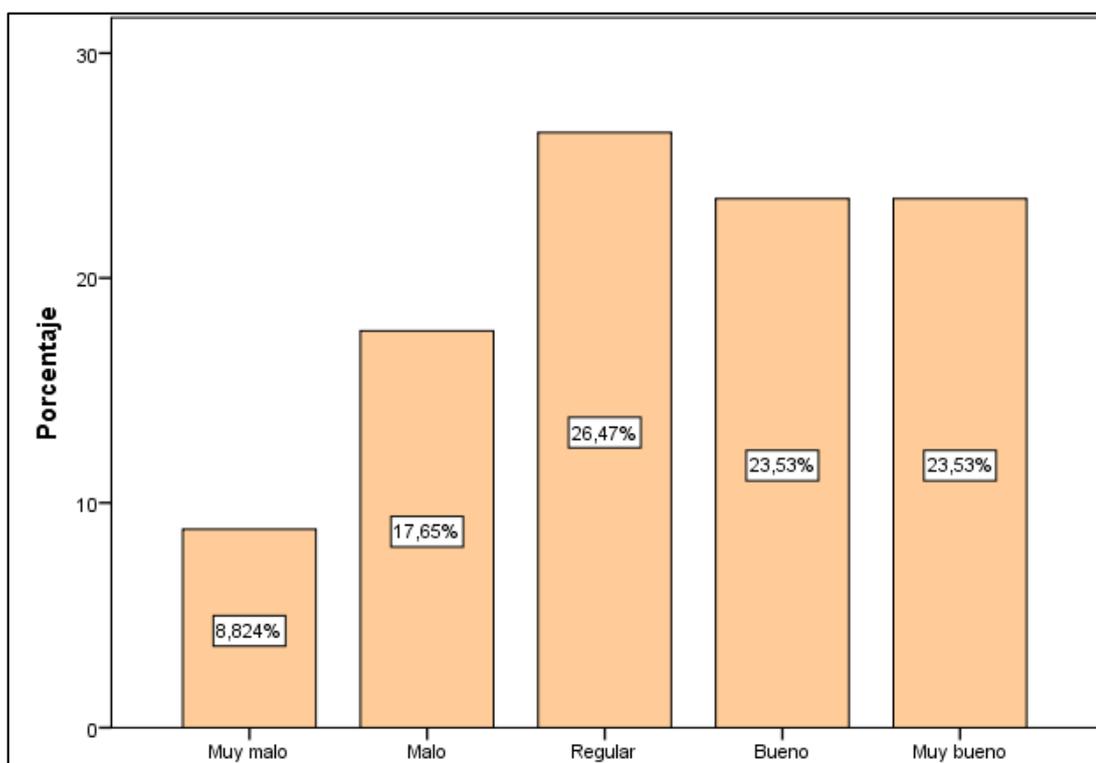


Interpretación: El 26.47% del personal califica Regular, la adaptación continua de los procesos por parte del personal en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Malo, el 20.59% Muy bueno, el 17.65% Bueno, 11.76% Muy malo.

Tabla 17. PREG 11 ¿Cómo califica el flujo de trabajo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	8.8%
	Malo	6	17.6%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	8	23.5%
	Muy bueno	8	23.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 17. PREG 11 ¿Cómo califica el flujo de trabajo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

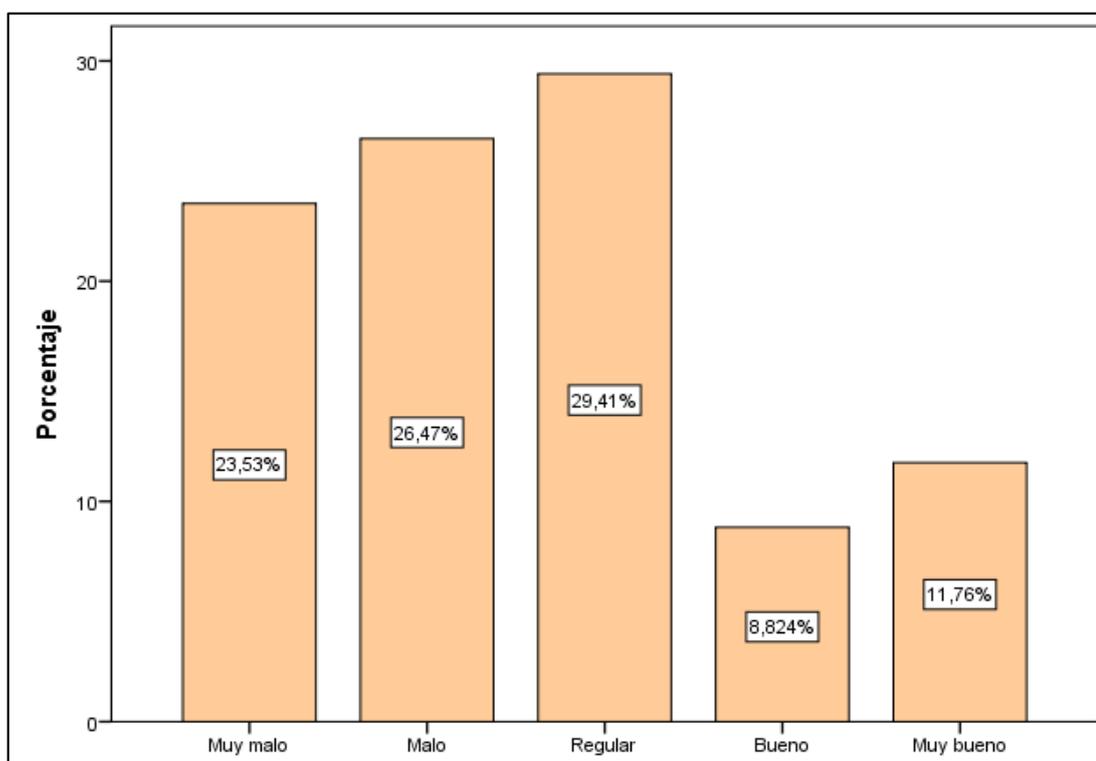


Interpretación: El 26.47% del personal califica Regular, el flujo de trabajo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Bueno, el 23.53% Muy bueno, el 17.65% Malo, el 8.824% Muy malo.

Tabla 18. PREG 12 ¿Cómo califica las reglas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	8	23.5%
	Malo	9	26.5%
	Regular	10	29.4%
	Bueno	3	8.8%
	Muy bueno	4	11.8%
	Total	34	100.0%

Gráfico 18. PREG 12 ¿Cómo califica las reglas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

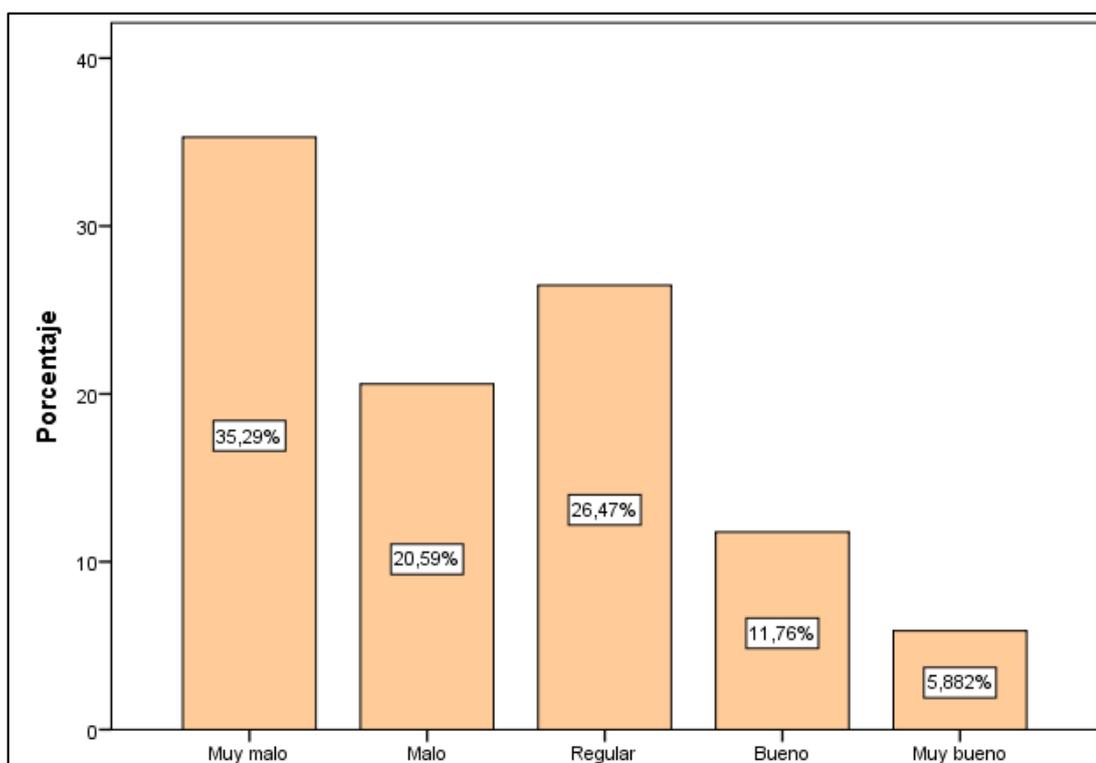


Interpretación: El 29.41% del personal califica Regular las reglas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Malo, el 23.53% Muy malo, el 11.76% Muy bueno, el 8.824% Bueno.

Tabla 19. PREG 13 ¿Cómo califica el rendimiento en tiempo real de los procesos en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	12	35.3%
	Malo	7	20.6%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	4	11.8%
	Muy bueno	2	5.9%
	Total	34	100.0%

Gráfico 19. PREG 13 ¿Cómo califica el rendimiento en tiempo real de los procesos en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

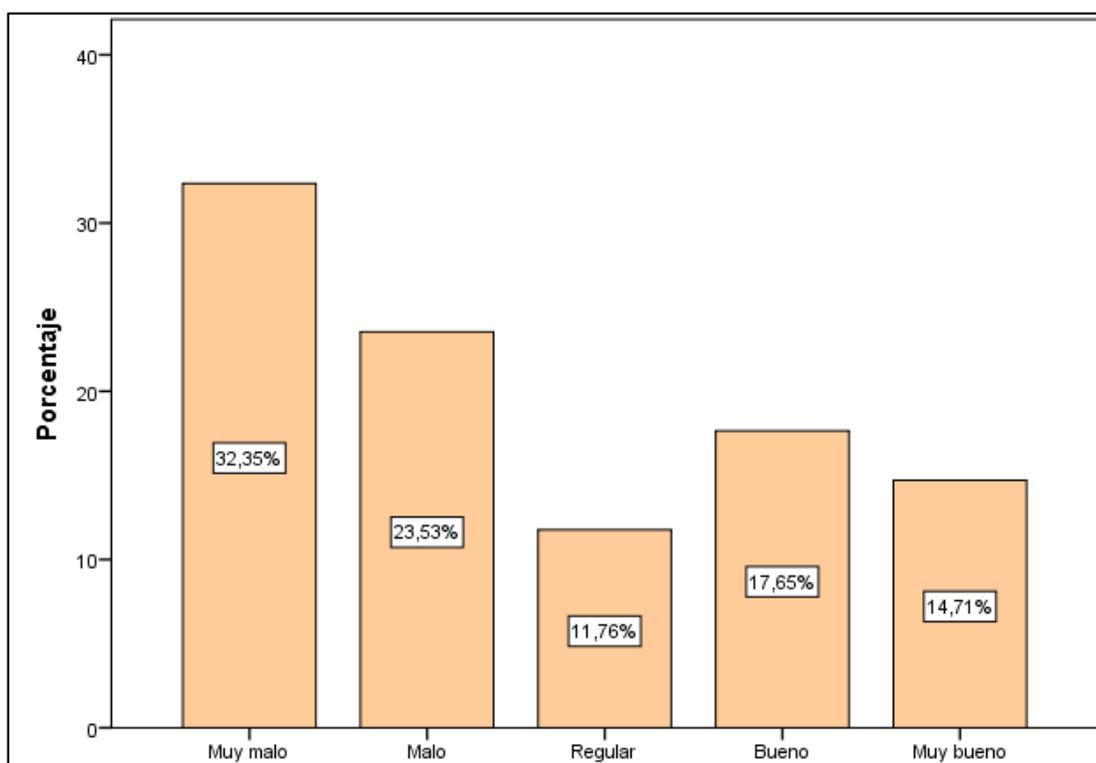


Interpretación: El 35.29% del personal califica Muy malo, el rendimiento en tiempo real de los procesos en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Regular, el 20.59% Malo, 11.76% Bueno, el 5.882% Muy bueno.

Tabla 20. PREG 14 ¿Cómo califica la planeación estratégica en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	11	32.4%
	Malo	8	23.5%
	Regular	4	11.8%
	Bueno	6	17.6%
	Muy bueno	5	14.7%
	Total	34	100.0%

Gráfico 20. PREG 14 ¿Cómo califica la planeación estratégica en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

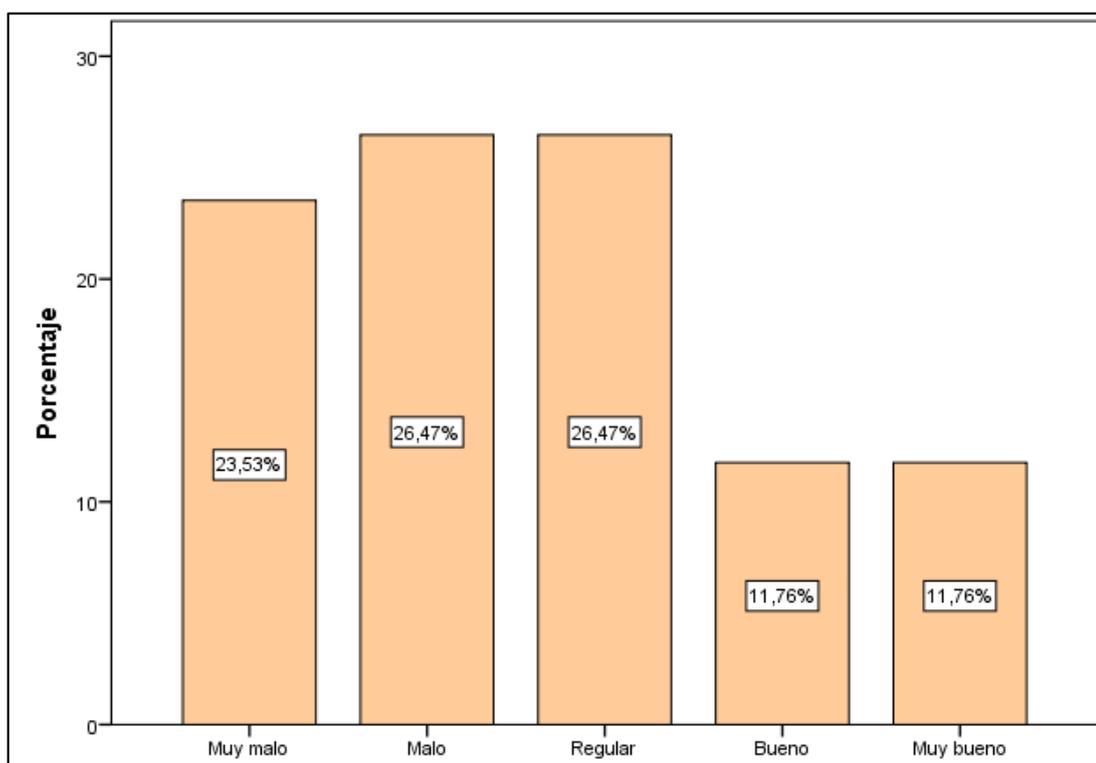


Interpretación: El 32.35% del personal califica Muy malo, la planeación estratégica en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Malo, el 17.65% Bueno, el 14.71% Muy bueno, el 11.76% Regular.

Tabla 21. PREG 15 ¿Cómo califica la integración de las áreas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	8	23.5%
	Malo	9	26.5%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	4	11.8%
	Muy bueno	4	11.8%
	Total	34	100.0%

Gráfico 21. PREG 15 ¿Cómo califica la integración de las áreas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

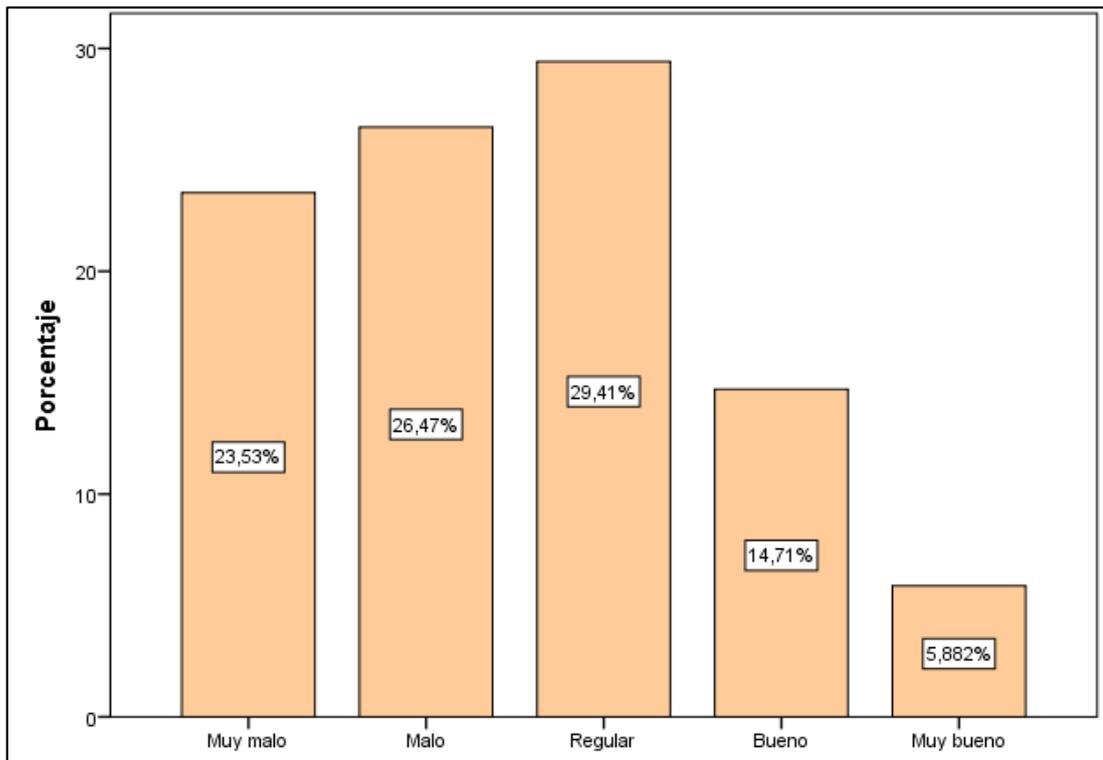


Interpretación: El 26.47% del personal califica Malo, la integración de las áreas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Regular, el 23.53% Muy malo, el 11.76% Bueno, el 11.76% Muy bueno.

Tabla 22. PREG 16 ¿Cómo califica las estrategias en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	8	23.5%
	Malo	9	26.5%
	Regular	10	29.4%
	Bueno	5	14.7%
	Muy bueno	2	5.9%
	Total	34	100.0%

Gráfico 22. PREG 16 ¿Cómo califica las estrategias en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

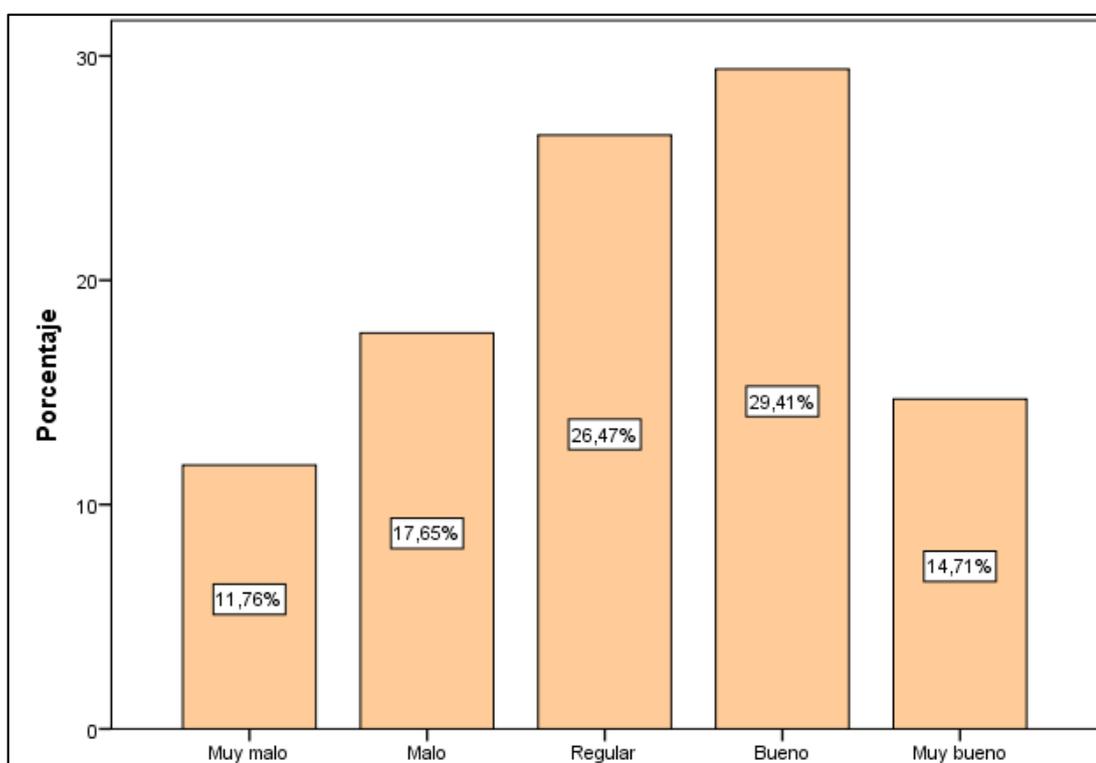


Interpretación: El 29.41% del personal califica Regular, estrategias en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Malo, el 23.53% Muy malo, el 14.71% Bueno, el 5.882% Muy bueno.

Tabla 23. PREG 17 ¿Cómo califica la visión de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	4	11.8%
	Malo	6	17.6%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	10	29.4%
	Muy bueno	5	14.7%
	Total	34	100.0%

Gráfico 23. PREG 17 ¿Cómo califica la visión de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

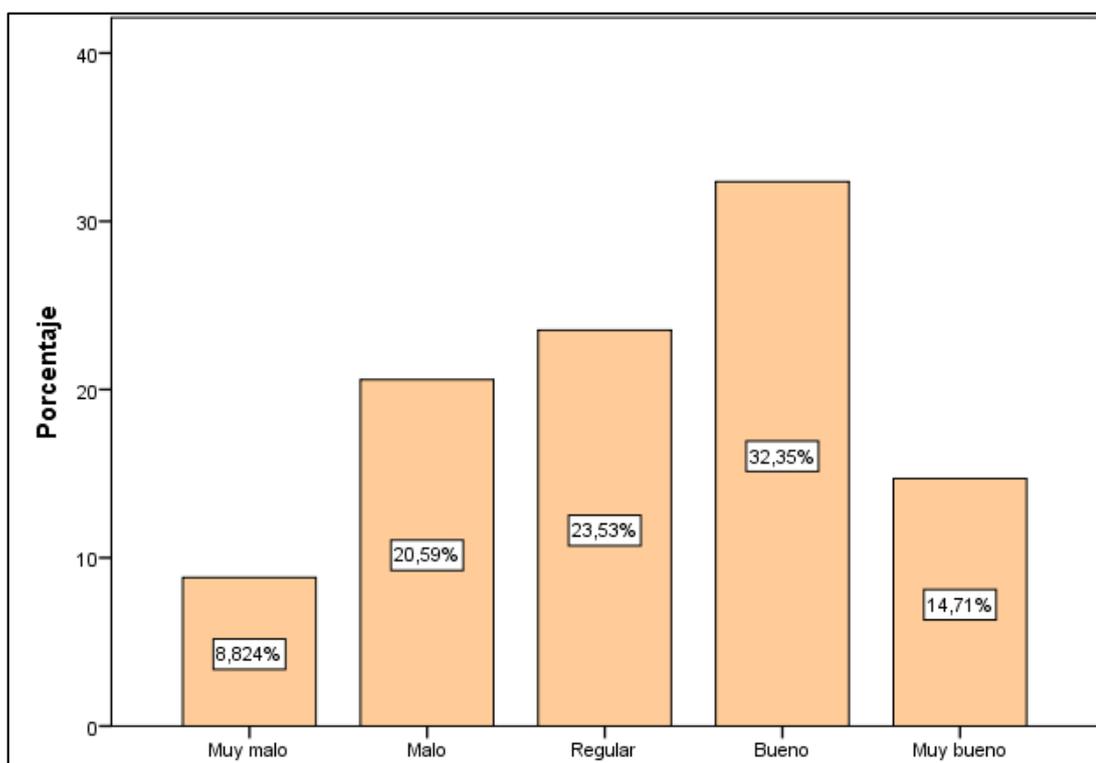


Interpretación: El 29.41% del personal califica Bueno, la visión de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Regular, el 17.65% Malo, el 14.71% Muy bueno, el 11.76% Muy malo.

Tabla 24. PREG 18 ¿Cómo califica la confiabilidad que ofrece OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	8.8%
	Malo	7	20.6%
	Regular	8	23.5%
	Bueno	11	32.4%
	Muy bueno	5	14.7%
	Total	34	100.0%

Gráfico 24. PREG 18 ¿Cómo califica la confiabilidad que ofrece OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

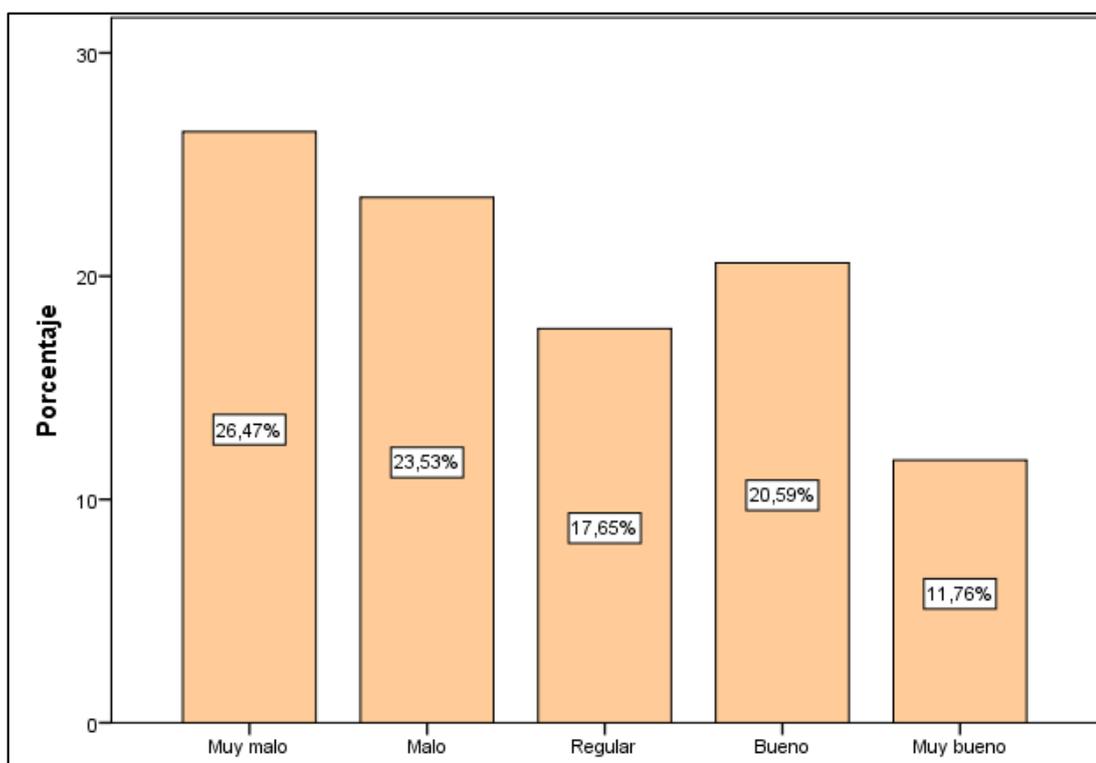


Interpretación: El 32.35% del personal califica Bueno, la confiabilidad que ofrece OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Regular, el 20.59% Malo, el 14.71% Muy bueno, el 8.824% Muy malo.

Tabla 25. PREG 19 ¿Cómo califica el sistema estructurado organizativo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	9	26.5%
	Malo	8	23.5%
	Regular	6	17.6%
	Bueno	7	20.6%
	Muy bueno	4	11.8%
	Total	34	100.0%

Gráfico 25. PREG 19 ¿Cómo califica el sistema estructurado organizativo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

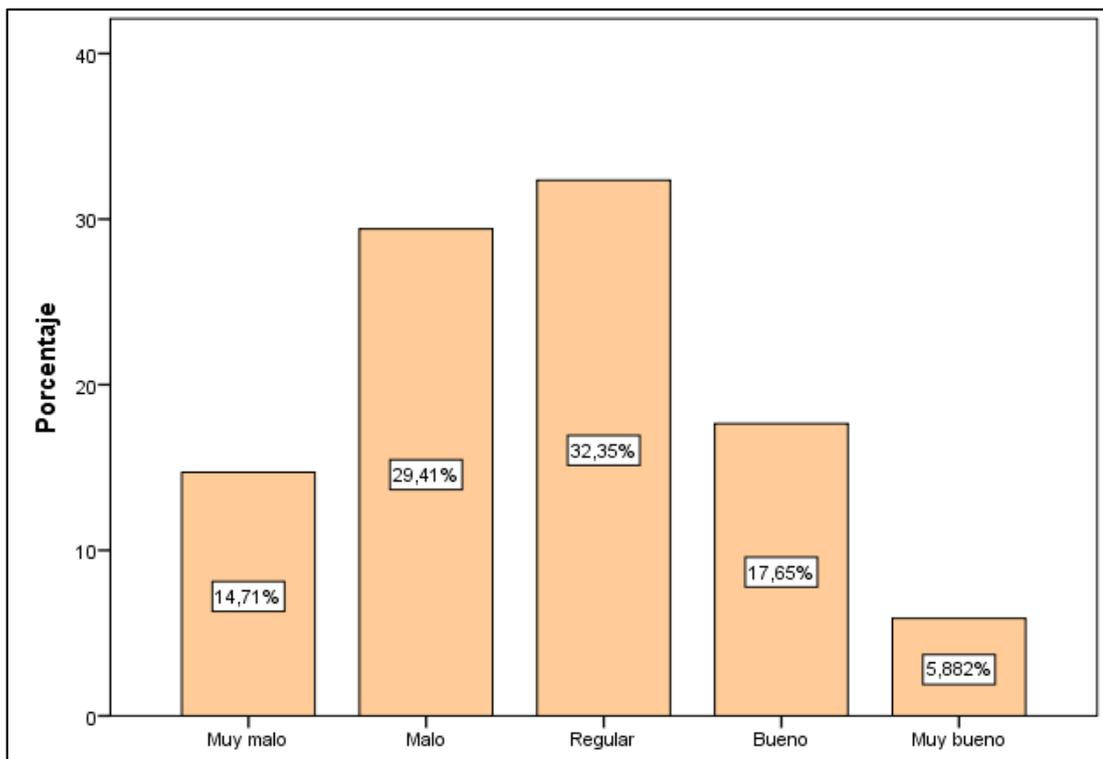


Interpretación: El 26.47% del personal califica Muy malo, el sistema estructurado organizativo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Malo, el 20.59% Bueno, el 17.65% Regular, el 11.76% Muy bueno.

Tabla 26. PREG 20 ¿Cómo califica las metas de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	5	14.7%
	Malo	10	29.4%
	Regular	11	32.4%
	Bueno	6	17.6%
	Muy bueno	2	5.9%
	Total	34	100.0%

Gráfico 26. PREG 20 ¿Cómo califica las metas de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

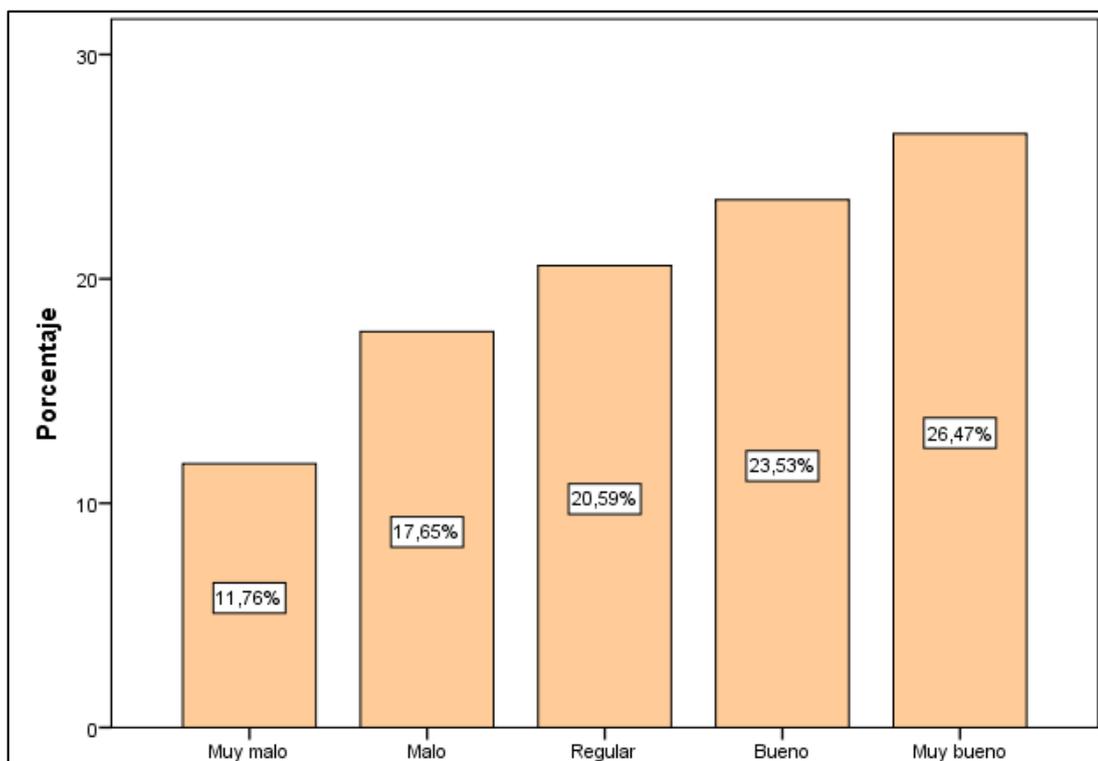


Interpretación: El 32.35% del personal califica Regular, las metas de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 29.41% Malo, el 17.65% Bueno, el 14.71% Muy malo, el 5.882% Muy bueno.

Tabla 27. PREG 21 ¿Cómo califica los objetivos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	4	11.8%
	Malo	6	17.6%
	Regular	7	20.6%
	Bueno	8	23.5%
	Muy bueno	9	26.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 27. PREG 21 ¿Cómo califica los objetivos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

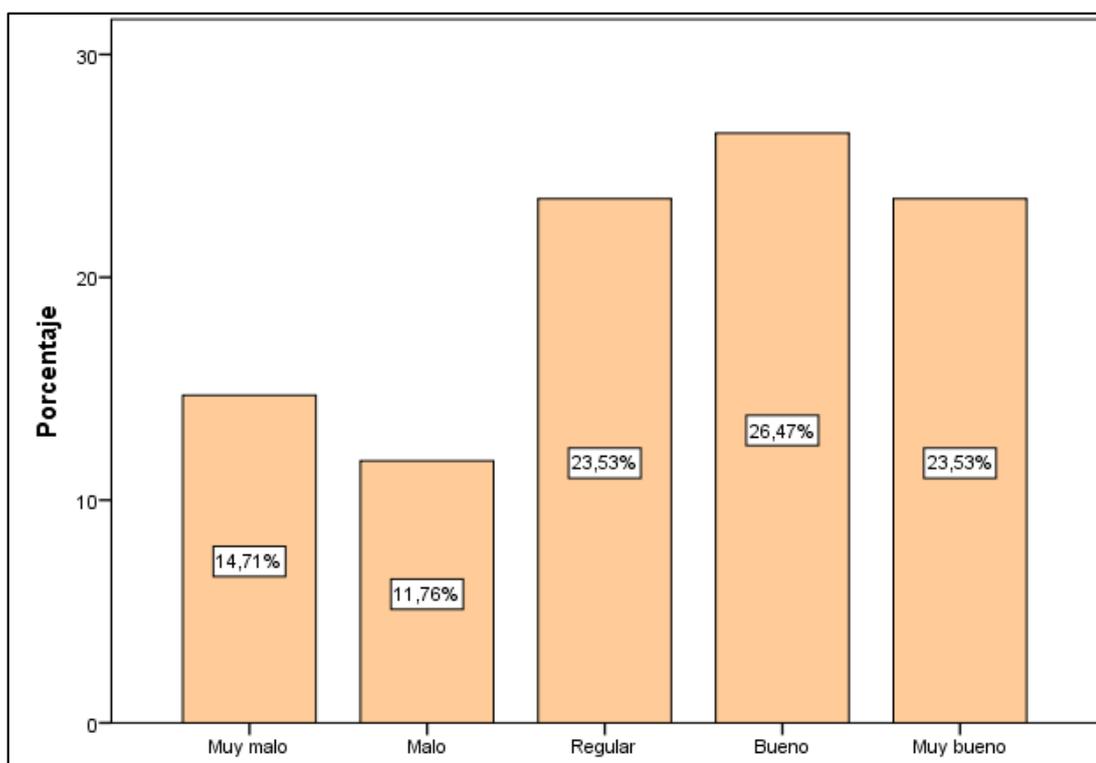


Interpretación: El 26.47% del personal califica Muy bueno, los objetivos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Bueno, el 20.59% Malo, el 17.65% Malo, el 11.76% Muy malo.

Tabla 28. PREG 22 ¿Cómo califica los planes de trabajo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	5	14.7%
	Malo	4	11.8%
	Regular	8	23.5%
	Bueno	9	26.5%
	Muy bueno	8	23.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 28. PREG 22 ¿Cómo califica los planes de trabajo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

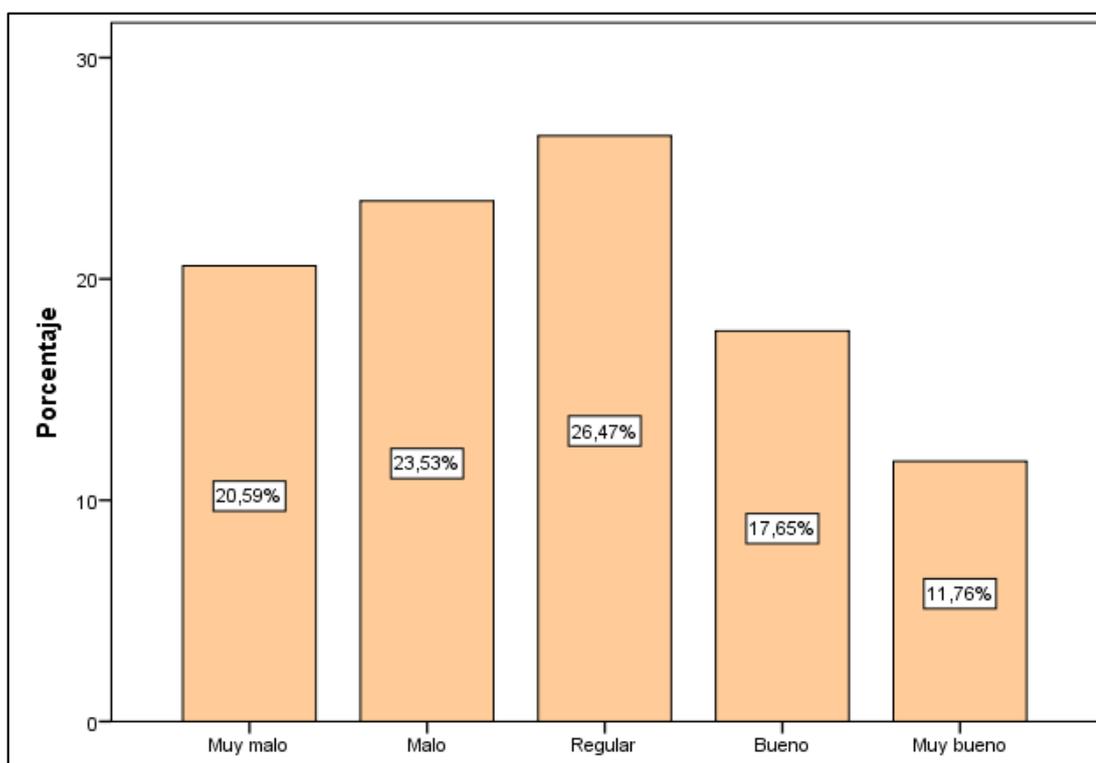


Interpretación: El 26.47% del personal califica Bueno los planes de trabajo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Regular, el 23.53% Muy bueno, el 14.71% Muy malo, el 11.76% Malo.

Tabla 29. PREG 23 ¿Cómo califica la estructura organizativa de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	7	20.6%
	Malo	8	23.5%
	Regular	9	26.5%
	Bueno	6	17.6%
	Muy bueno	4	11.8%
	Total	34	100.0%

Gráfico 29. PREG 23 ¿Cómo califica la estructura organizativa de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

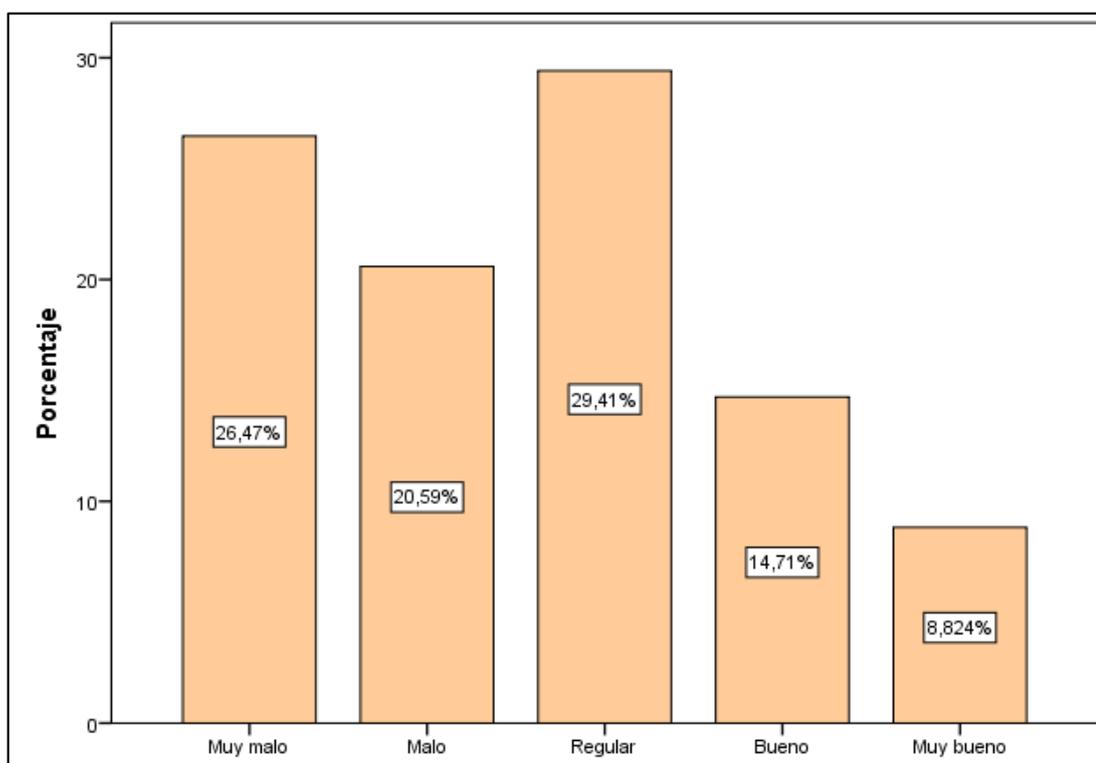


Interpretación: El 26.47% del personal califica Regular la estructura organizativa de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Malo, el 20.59% Muy malo, el 17.65% Bueno, el 11.76% Muy bueno.

Tabla 30. PREG 24 ¿Cómo califica la administración de los recursos humanos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	9	26.5%
	Malo	7	20.6%
	Regular	10	29.4%
	Bueno	5	14.7%
	Muy bueno	3	8.8%
	Total	34	100.0%

Gráfico 30. PREG 24 ¿Cómo califica la administración de los recursos humanos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

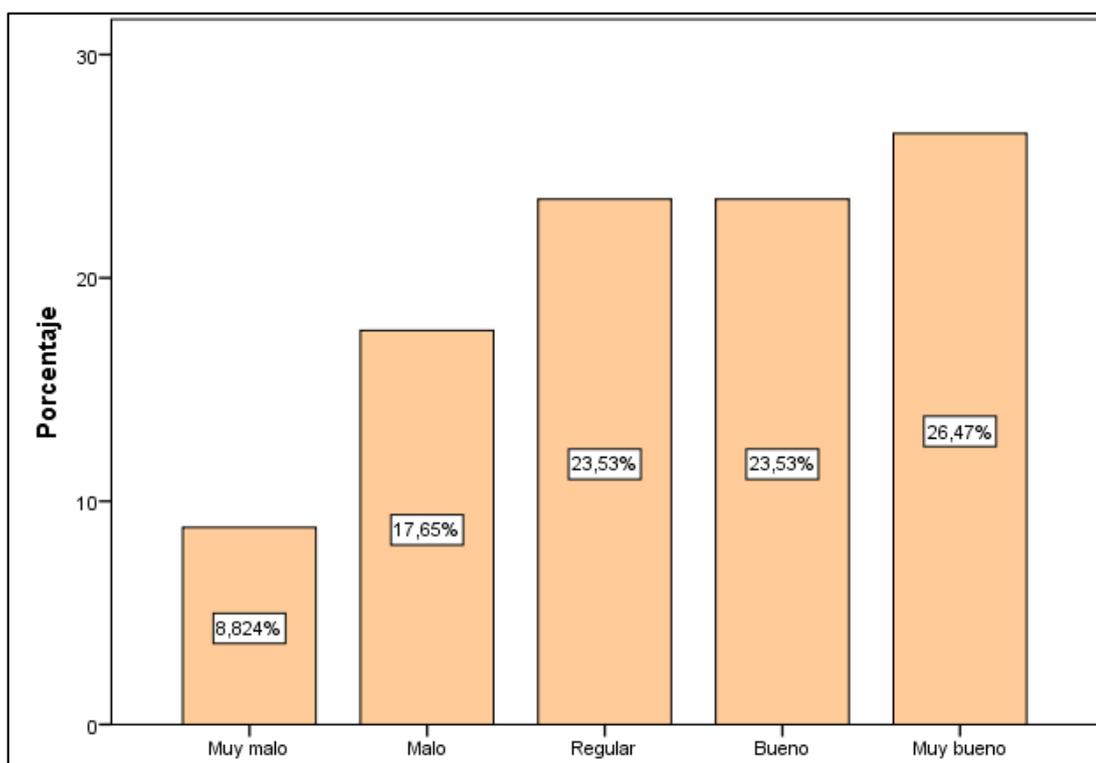


Interpretación: El 29.41% del personal califica Regular, la administración de los recursos humanos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Muy malo, el 20.59% Malo, el 14.71% Bueno, el 8.824% Muy bueno.

Tabla 31. PREG 25 ¿Cómo califica la motivación al personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	8.8%
	Malo	6	17.6%
	Regular	8	23.5%
	Bueno	8	23.5%
	Muy bueno	9	26.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 31. PREG 25 ¿Cómo califica la motivación al personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

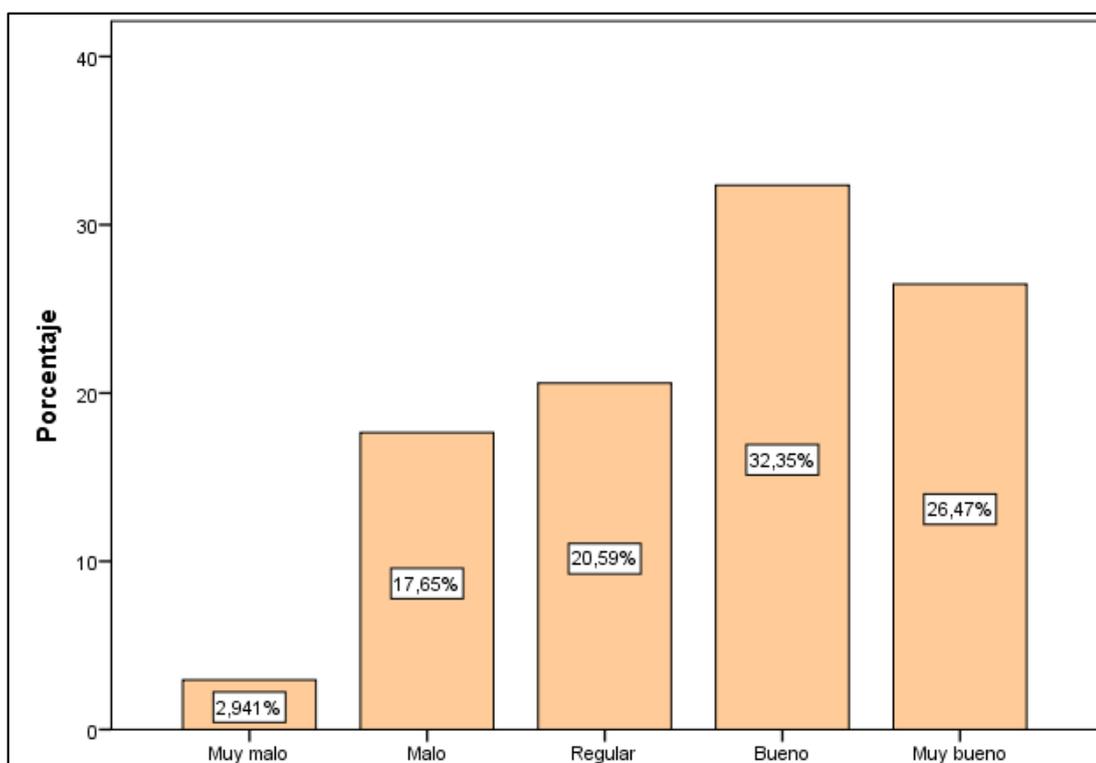


Interpretación: El 26.47% del personal califica Muy bueno, la motivación al personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Regular, el 23.53% Bueno, el 17.65% Malo, el 8.824% Muy malo.

Tabla 32. PREG 26 ¿Cómo califica el liderazgo del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	1	2.9%
	Malo	6	17.6%
	Regular	7	20.6%
	Bueno	11	32.4%
	Muy bueno	9	26.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 32. PREG 26 ¿Cómo califica el liderazgo del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

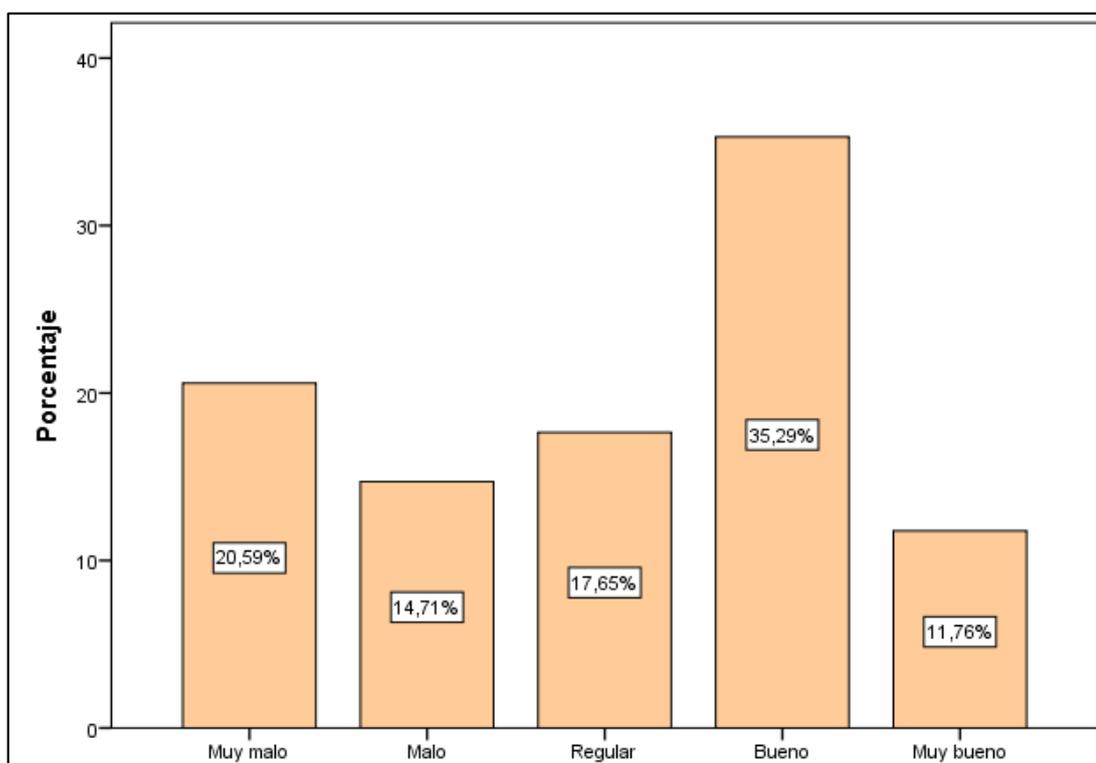


Interpretación: El 32.35% del personal califica Bueno, el liderazgo del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Muy bueno, el 20.59% Regular, el 17.65% Malo, el 2.941% Muy malo.

Tabla 33. PREG 27 ¿Cómo califica la comunicación del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	7	20.6%
	Malo	5	14.7%
	Regular	6	17.6%
	Bueno	12	35.3%
	Muy bueno	4	11.8%
	Total	34	100.0%

Gráfico 33. PREG 27 ¿Cómo califica la comunicación del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

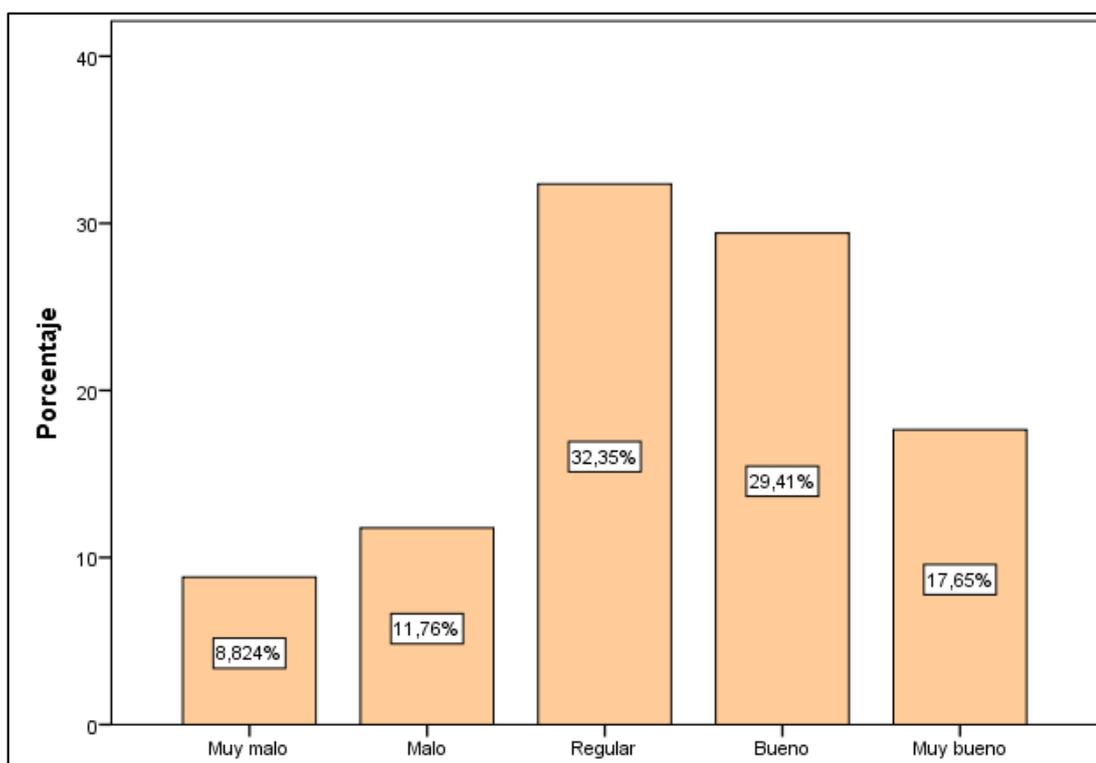


Interpretación: El 35.29% del personal califica Bueno, la comunicación del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 20.59% muy malo, el 17.65% Regular, el 14.71% Malo, el 11.76% Muy bueno.

Tabla 34. PREG 28 ¿Cómo califica el trabajo en equipo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	8.8%
	Malo	4	11.8%
	Regular	11	32.4%
	Bueno	10	29.4%
	Muy bueno	6	17.6%
	Total	34	100.0%

Gráfico 34. PREG 28 ¿Cómo califica el trabajo en equipo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

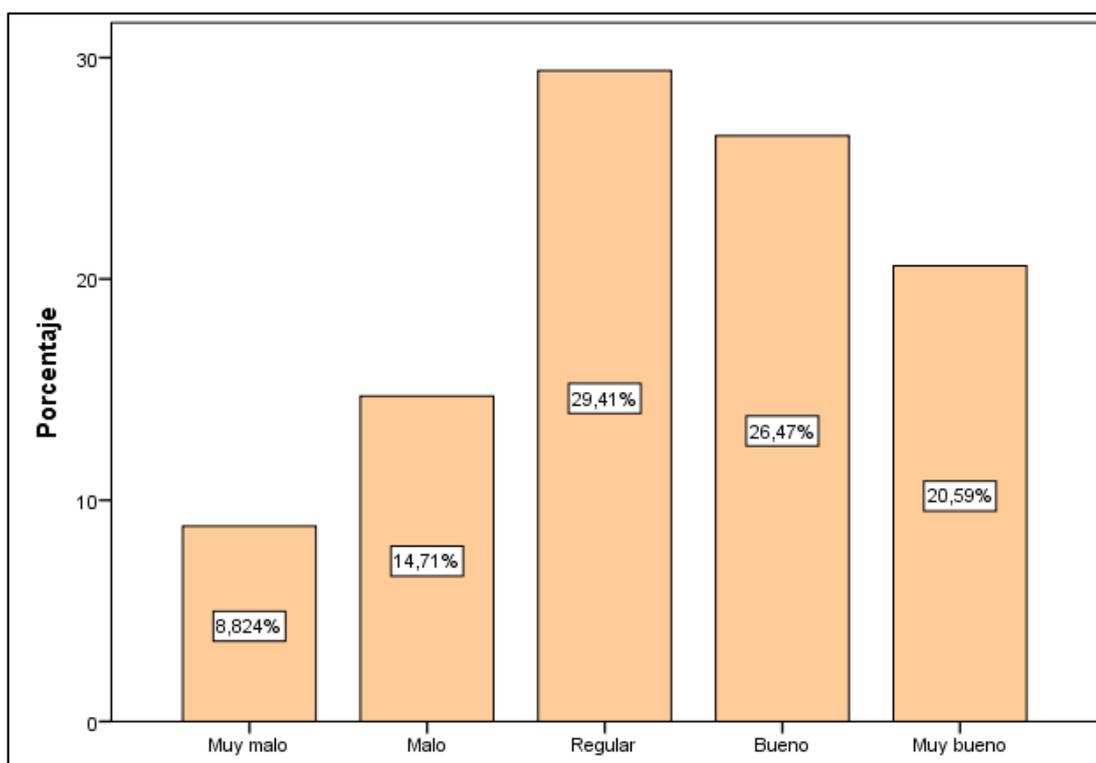


Interpretación: El 32.35% del personal califica Regular, el trabajo en equipo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A, el 29.41% Bueno, el 17.65% Muy bueno, el 11.76% Malo, el 8.824% Muy malo.

Tabla 35. PREG 29 ¿Cómo califica el comportamiento individual y del grupo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	3	8.8%
	Malo	5	14.7%
	Regular	10	29.4%
	Bueno	9	26.5%
	Muy bueno	7	20.6%
	Total	34	100.0%

Gráfico 35. PREG 29 ¿Cómo califica el comportamiento individual y del grupo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

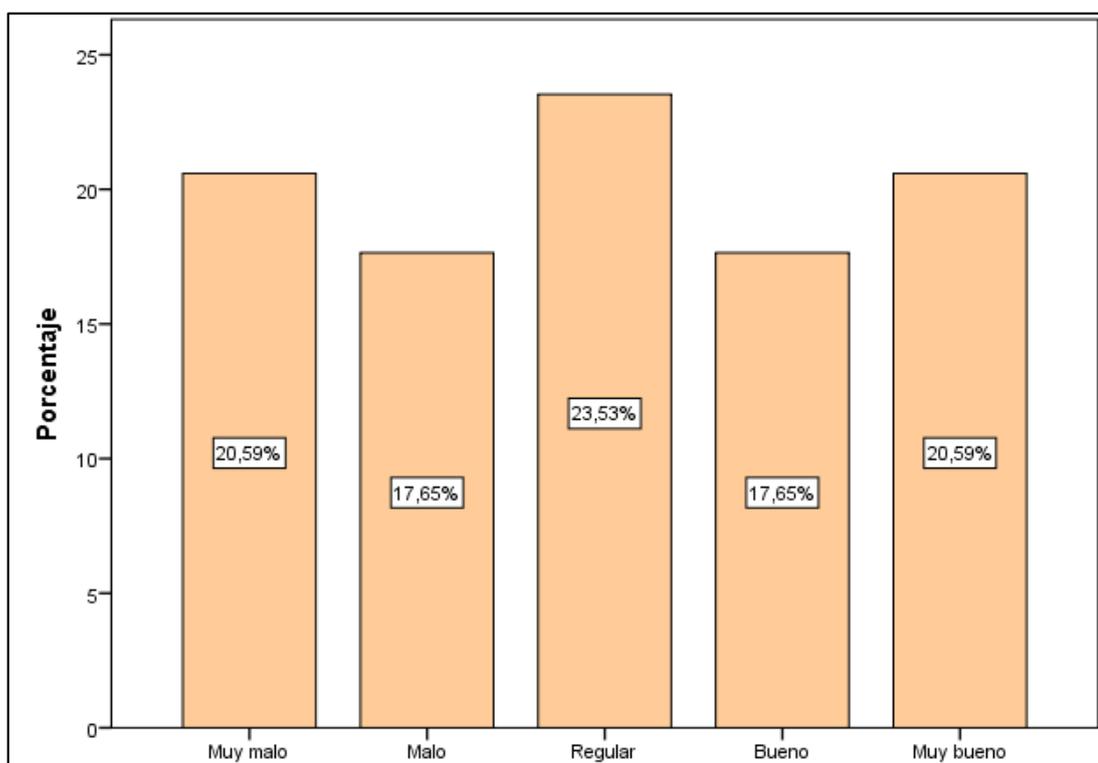


Interpretación: El 29.41% del personal califica Regular, el comportamiento individual y del grupo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 26.47% Bueno, el 20.59% Muy bueno, el 14.71% Malo, el 8.824% Muy malo.

Tabla 36. PREG 30 ¿Cómo califica las normas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	7	20.6%
	Malo	6	17.6%
	Regular	8	23.5%
	Bueno	6	17.6%
	Muy bueno	7	20.6%
	Total	34	100.0%

Gráfico 36. PREG 30 ¿Cómo califica las normas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

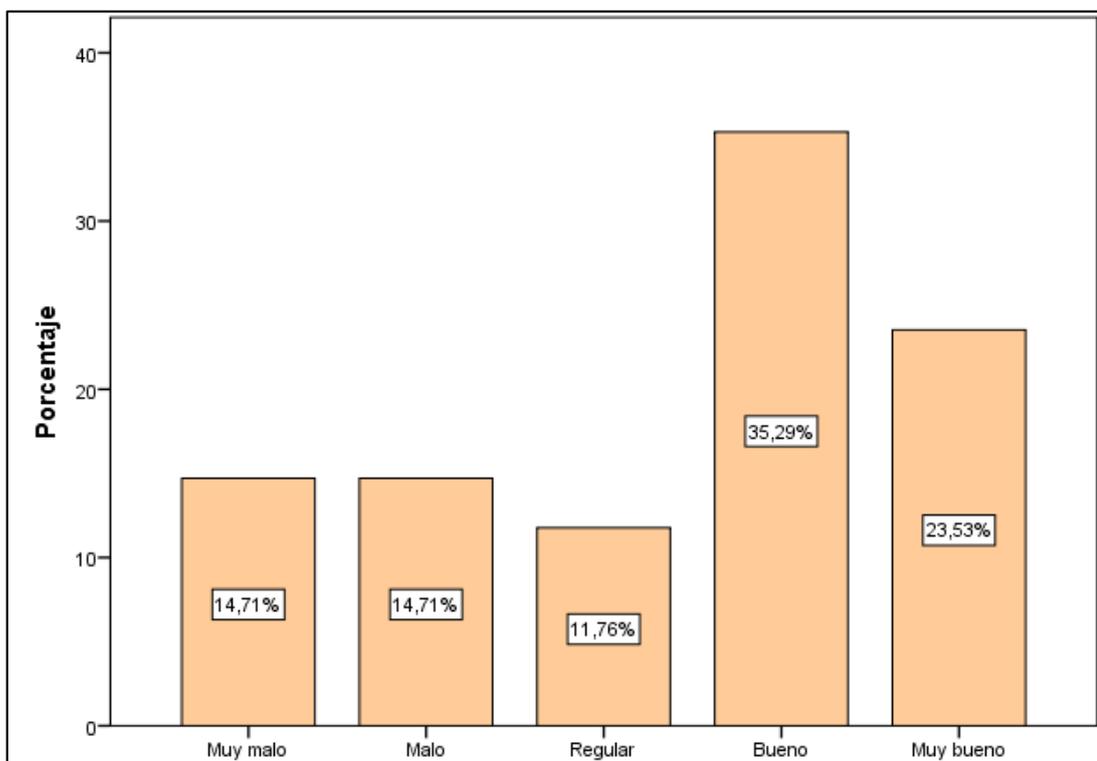


Interpretación: El 23.53% del personal califica Regular, las normas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 20.59% Muy malo, el 20.59% Muy bueno, el 17.65% Malo, el 17.65% Bueno.

Tabla 37. PREG 31 ¿Cómo califica las medidas de prevención en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	5	14.7%
	Malo	5	14.7%
	Regular	4	11.8%
	Bueno	12	35.3%
	Muy bueno	8	23.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 37. PREG 31 ¿Cómo califica las medidas de prevención en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

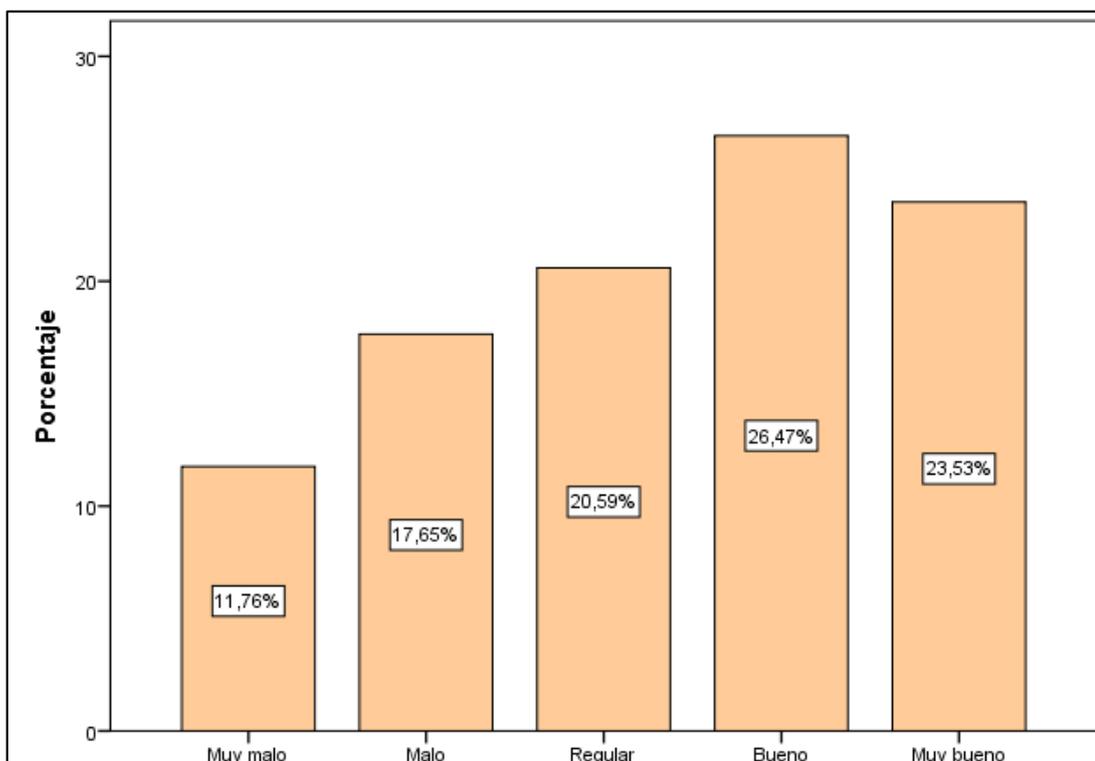


Interpretación: El 35.29% del personal califica Bueno, las medidas de prevención en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Muy bueno, el 14.71% Muy malo, el 14.71% Malo, el 11.76% Regular.

Tabla 38. PREG 32 ¿Cómo califica las acciones de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	4	11.8%
	Malo	6	17.6%
	Regular	7	20.6%
	Bueno	9	26.5%
	Muy bueno	8	23.5%
	Total	34	100.0%

Gráfico 38. PREG 32 ¿Cómo califica las acciones de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?



Interpretación: El 26.47% del personal califica Bueno, las acciones de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A. el 23.53% Muy bueno, el 20.59% Regular, el 17.65% Malo, el 11.76% Muy malo.

4.2. Prueba de hipótesis

A través del software estadístico SPSS se procedió a relacionar las variables en estudio con la finalidad de validar nuestra prueba de hipótesis general, asimismo se procedió a relacionar sus dimensiones, con el propósito de validar las hipótesis específicas.

4.2.1. Correlación de Pearson de la hipótesis general

Ha: Existe relación entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Ho: No existe relación entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

En la tabla siguiente se procede a realizar un resumen estadístico, entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Tabla 39. Resumen del modelo, entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,990 ^a	0,981	0,980	0,17801

a: Predictores (Constante), negocio

Es decir, el coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico, cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o probar una hipótesis.

Siguiendo con la interpretación estadística de los resultados, se elabora en la tabla siguiente las correlaciones entre las variables en estudio.

Tabla 40. Correlación, entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

RELACIÓN		PROCESOS ADMINISTRATIVOS	BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
Correlación de Pearson	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1,000	,990
	BUSINESS PROCESS MANAGEMENT	,990	1,000
Sig. (unilateral)	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	.	,000
	BUSINESS PROCESS MANAGEMENT	,000	.
N	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	34	34
	BUSINESS PROCESS MANAGEMENT	34	34

En la tabla anterior se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.990, el cual se encuentra dentro del rango de aceptabilidad, tal como se demuestra en la siguiente escala de valores:

Tabla 41. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se debe tomar en consideración que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%.

Decisión estadística: Como $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una **RELACIÓN MUY ALTA**, de acuerdo al R^2 0.981, es decir se encuentran asociados en un 98.1%, lo que indica que la hipótesis alterna se acepta y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. Correlación de Pearson de la hipótesis específica #1

Ha: Existe relación entre negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Ho: No existe relación significativa entre el negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

En la tabla siguiente se procede a realizar un resumen estadístico, entre las dimensiones: negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Tabla 42. Resumen del modelo, entre el negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,974 ^a	0,948	0,947	0,29116

a: Predictores (Constante), negocio

Es decir, el coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico, cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o probar una hipótesis.

Siguiendo con la interpretación estadística de los resultados, se elabora en la tabla siguiente las correlaciones entre las dimensiones en estudio.

Tabla 43. Correlación, entre el negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

RELACIÓN		DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	DIMENSIÓN: NEGOCIO
Correlación de Pearson	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	1,000	0,974
	DIMENSIÓN: NEGOCIO	0,974	1,000
Sig. (unilateral)	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	.	0,000
	DIMENSIÓN: NEGOCIO	0,000	.
N	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN	34	34
	DIMENSIÓN: NEGOCIO	34	34

En la tabla anterior se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.974, el cual se encuentra dentro del rango de aceptabilidad, tal como se demuestra en la siguiente escala de valores:

Tabla 44. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se debe tomar en consideración que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%.

Decisión estadística: Como $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una **RELACIÓN ALTA**, de acuerdo al R^2 0.948, es decir se encuentran asociados en un 94.8%, lo que indica que la hipótesis alterna se acepta y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.3. Correlación de Pearson de la hipótesis específica #2

Ha: Existe relación entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Ho: No existe relación entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

En la tabla siguiente se procede a realizar un resumen estadístico, entre las dimensiones: procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Tabla 45. Resumen del modelo, entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,981 ^a	0,963	0,961	0,25092

a: Predictores (Constante), procesos

Es decir, el coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico, cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o probar una hipótesis.

Siguiendo con la interpretación estadística de los resultados, se elabora en la tabla siguiente las correlaciones entre las dimensiones en estudio.

Tabla 46. Correlación, entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

RELACIÓN		DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	DIMENSIÓN: PROCESOS
Correlación de Pearson	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	1,000	0,981
	DIMENSIÓN: PROCESOS	0,981	1,000
Sig. (unilateral)	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	.	0,000
	DIMENSIÓN: PROCESOS	0,000	.
N	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	34	34
	DIMENSIÓN: PROCESOS	34	34

En la tabla anterior se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.981, el cual se encuentra dentro del rango de aceptabilidad, tal como se demuestra en la siguiente escala de valores:

Tabla 47. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se debe tomar en consideración que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%.

Decisión estadística: Como $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una **RELACIÓN ALTA**, de acuerdo al R^2 0.963, es decir se encuentran asociados en un 96.3%, lo que indica que la hipótesis alterna se acepta y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.4. Correlación de Pearson de la hipótesis específica #3

Ha: Existe relación entre la gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Ho: No existe relación entre la gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

En la tabla siguiente se procede a realizar un resumen estadístico, entre las dimensiones: gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Tabla 48. Resumen del modelo, entre gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,975 ^a	0,950	0,949	0,28760

a: Predictores (Constante), gestión

Es decir, el coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico, cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o probar una hipótesis.

Siguiendo con la interpretación estadística de los resultados, se elabora en la tabla siguiente las correlaciones entre las dimensiones en estudio.

Tabla 49. Correlación, entre gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

RELACIÓN		DIMENSIÓN: DIRECCIÓN Y CONTROL	DIMENSIÓN: GESTIÓN
Correlación de Pearson	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN Y CONTROL	1,000	0,975
	DIMENSIÓN: GESTIÓN	0,975	1,000
Sig. (unilateral)	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN Y CONTROL	.	0,000
	DIMENSIÓN: GESTIÓN	0,000	.
N	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN Y CONTROL	34	34
	DIMENSIÓN: GESTIÓN	34	34

En la tabla anterior se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.975, el cual se encuentra dentro del rango de aceptabilidad, tal como se demuestra en la siguiente escala de valores:

Tabla 50. Coeficiente interpretación

0	Relación Nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación Moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta

Se debe tomar en consideración que la Correlación de Pearson, trabaja con un nivel de significancia igual al 5%.

Decisión estadística: Como $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Existe una **RELACIÓN ALTA**, de acuerdo al R^2 0.950, es decir se encuentran asociados en un 95%, lo que indica que la hipótesis alterna se acepta y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Las arquitecturas de negocio, procesos y gestión de BPM

De acuerdo a Garimella, Lees, & Williams (2012), entendemos que las arquitecturas mencionadas son críticas para obtener el éxito del Business Process Management.

Con la idea del BPM dentro de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., se tiene la capacidad de desarrollar y efectuar procesos de negocio más ágiles que los actuales. Sin embargo, la tecnología desarrollada debe contener una arquitectura empresarial completa, porque las áreas de trabajo deben estar interconectadas, sin ello se arriesga a ir en direcciones equivocadas, dando vueltas sin encontrar solución alguna a la problemática.

Gráfico 39. Arquitecturas del BPM



- **Arquitectura de negocio**, es la estructura general de las empresas, que se diseñan con la finalidad de aplicar estrategias y planes estratégicos que cumplan los objetivos empresariales.
- **Arquitectura de procesos**, son aquellos métodos, normas y procedimientos, con que el personal de la empresa realiza sus actividades, transformando la materia prima en recursos disponibles para el mercado, con el propósito de añadirle un valor y tenga aceptación de los clientes.
- **Arquitectura de gestión**, tiene que ver con las acciones empresariales, comportamiento del personal y los reportes que emite el sistema; con lo cual se proporciona el flujo de información, para conseguir los objetivos empresariales del BPM.

5.2. Características de una administración basada en BPM

- El cliente siempre será el centro de atención.
- El personal trabaja de manera conjunta, compartiendo responsabilidades y autoridad.
- La empresa posee capacidad de adaptación a los cambios.
- Se espera que el personal se manejan por sí mismos, dirigiendo su enfoque hacia el cliente.
- Los gerentes de las áreas, generan energías, proveen conexiones y otorgan facultades a sus equipos de trabajo para la toma de decisiones.

5.3. Plan de capacitación del BPM

Tabla 51. Dirigido al personal de Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

Tema	Contenido específico	Dinámica	Facilitador	Tiempo inversión
BPM	<ul style="list-style-type: none"> - Antecedentes. - Definición. - Importancia. - Beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clases. - Expositivas. - Ejercicios. - Videos audiovisuales. 	Máster en dirección de empresa	09 Horas Sábados 7:00 am – 12:00 pm 1:00 pm – 5:00 pm
Observación: Al finalizar la capacitación los participantes obtendrán mayores conocimientos acerca del BPM y los beneficios que trae la aplicación de esta.				

5.4. Retroalimentación del BPM como técnica administrativa para mejorar la efectividad laboral del personal

Después que la gerencia haya propuesta esta técnica, deberá de esperar un lapso de tiempo mayor a un año para determinar si la técnica está dando resultado, lo cual puede hacerse por medio de un test al personal y clientes, con el objetivo de que la gerencia pueda determinar si con la implementación ha obtenido beneficios favorables a la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., ya que muchas veces cuando se trata de cambios estos tardan para poder ver los resultados. Es por eso que la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., deberá de hacer comparaciones de lo actual con años anteriores para poder verificar mediante las evaluaciones al personal que den su punto de vista si a ellos les ha ayudado en alguna manera para la realización de sus labores, y si se les toman en cuenta su participación en la toma de decisiones.

Para los clientes podrán determinar si están recibiendo un mejor servicio en el tiempo estipulado. Así la gerencia podrá saber que la aplicación de la técnica es rentable.

5.5. Pasos para la propuesta del BPM

PASO 1: COMPROMISO DE LA GERENCIA

La gerencia debe comprometerse a realizar cambios oportunamente de aquellos métodos obsoletos sobre las actividades que realiza el personal, con lo cual, conseguirá tener personal facultado para realizar un trabajo efectivo.

Los cambios se realizan mediante la concientización de los beneficios que trae consigo la propuesta del Business Process Management en la empresa para obtener mejores resultados, tanto en el ambiente laboral y la satisfacción de los clientes.

Gráfico 40. Organización tradicional

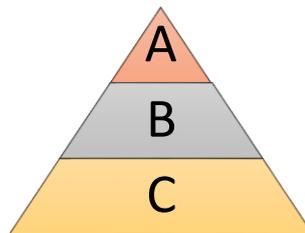
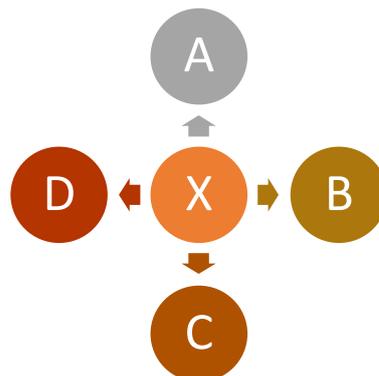


Gráfico 41. Organización con BPM



Luego de concientizar a los directivos de la necesidad del BPM, es necesario la existencia de un cambio de las actitudes en la medida que sus conductas refleje un cambio sincero y sobretodo exista la disposición de querer realizarlo, a la vez el compromiso debe estar en función de los directivos transmitiendo poco a poco la responsabilidad del personal en los diferentes niveles organizacionales de la empresa.

PASO 2: COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

Los directivos deben tener en consideración que el personal de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., adquieren compromisos sinceros en la medida que ellos sean ejemplo, es decir siendo personas abiertas a escuchar y tomar en cuenta la opinión de ellos.

De tal manera el personal se compromete a asumir responsabilidades que antes no tenían, y realizarán con entusiasmo las tareas asignadas; porque se considera que el estilo gerencial estará apoyado de acuerdo a una cultura de facultamiento. Cuando los directivos estén conscientes de que se cuenta con personal comprometido, se piense en capacitarlo hacia el Business Process Management.

PASO 3: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Después que la alta gerencia esté consciente de la necesidad de cambio de actitud, y esto se refleje en el compromiso de los empleados es entonces que se debe ver la necesidad de capacitar al personal como elemento fundamental para el facultamiento en la toma de decisiones.

La capacitación se realiza de manera gradual iniciando en el nivel directivo ya que ellos impulsan el cambio organizacional de la empresa, posteriormente se debe ir capacitando a los niveles intermedios, hasta llegar al personal operativo. Dicho proceso es de manera gradual, porque es un proceso lento en los cuales se necesita cambiar valores y orientarlo hacia el BPM.

A la vez la idea que debe manejar los directivos para capacitar al personal operativo, está en función de la necesidad que los empleados tienen para que se les enseñe sobre las actividades que se piensan son gerenciales, entre ellas se encuentran: la toma de decisiones, fijación de objetivos, elaboración de planes, evaluaciones del desempeño, trabajo en equipo.

PASO 4: CONFIANZA Y MOTIVACIÓN

Luego de una adecuada capacitación, es primordial que la gerencia para motivar a su personal tome en cuenta la relación directa que existe entre confianza y motivación, en la medida que se brinde confianza se incrementará la motivación del personal, ya que cuando los empleados perciben que se les ha depositado confianza para tomar decisiones por si solos, sentirán que se están enfrentando a nuevos retos, lo cual se traduce en un incremento en la motivación por querer alcanzar un logro en la motivación.

Para que los empleados de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., sientan confianza en sí mismos es necesario que el jefe les demuestre que confía en ellos, elogiando el trabajo realizado o mencionando sus conocimientos y habilidades, así como también promoviendo el crecimiento personal fundamentado en la autonomía que se les otorgue.

PASO 5: COMPARTIR INFORMACIÓN

Para el facultamiento de la toma decisiones de los empleados, es necesario que la gerencia comparta información que bajo el modelo de administración tradicional se considera restringida, tal como: La situación financiera de la empresa, situación en el mercado, análisis de la competencia. Por lo que es indispensable que los empleados a todo nivel cuenten con información actualizada para garantizar una toma de decisiones acertada, a la vez se necesitará compartir información con otros equipos en otras áreas funcionales complementarias. Entre otras

herramientas para compartir información que se tendrán en cuenta están: las reuniones donde se exponen los resultados de cada área y la forma en como los alcanzaron y memorándum informativos.

PASO 6: CREAR AUTONOMÍA

La alta gerencia está totalmente consiente que a la hora que a los empleados les toque tomar decisiones no deben intervenir en ello; ya que ellos necesitan libertad para aplicar sus propios criterios. No obstante se debe estar preparado para aceptar errores que se puedan suscitar y no verlos como un problema, sino como áreas de oportunidad en las cuales hay que trabajar.

Para que la gerencia pueda crear autonomía es necesario que cuente con el personal capacitado lo cual minimiza el riesgo de toma decisiones inadecuadas.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se arribó al finalizar este estudio son las siguientes:

1. En términos generales, existe una **RELACIÓN MUY ALTA** debido a la influencia del Business Process Management en los Procesos Administrativos de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., de acuerdo al coeficiente de Spearman (0.990), concluyendo que si aplicamos el Business Process Management mejora los Procesos Administrativos de la empresa.
2. En términos específicos, existe una **RELACIÓN MUY ALTA** debido a la influencia de la dimensión negocio de la variable Business Process Management en la dimensión planificación de la variable Procesos Administrativos, de acuerdo al coeficiente de Spearman (0.974), concluyendo que si aplicamos la negociación mejora la planificación dentro de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
3. En términos específicos, existe una **RELACIÓN MUY ALTA** debido a la influencia de la dimensión procesos de la variable Business Process Management en la dimensión organización de la variable Procesos Administrativos, de acuerdo al coeficiente de Spearman (0.981), concluyendo que si aplicamos los procesos mejora la organización dentro de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
4. En términos específicos, existe una **RELACIÓN MUY ALTA** debido a la influencia de la dimensión gestión de la variable Business Process Management en las dimensiones dirección y control, de acuerdo al coeficiente de Spearman (0.975), concluyendo que si aplicamos la gestión mejora la dirección y control dentro de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda plantear la propuesta del Business Process Management para mejorar la eficiencia, eficacia y la productividad de los procesos administrativos dentro de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
2. Se recomienda realizar auditorías una vez cada 6 meses, con el propósito de verificar que procesos productivos se están cumpliendo y cuales fallan identificando oportunamente los posibles problemas y buscar soluciones inmediatas, de acuerdo a la organización en el plan de trabajo institucional de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
3. Se recomienda que el encargado de la producción tenga habilidades de solicitud con el personal, así como técnicas de comunicación, con la finalidad que coordine y controle el avance de los equipos productivos internos de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.
4. Se recomienda a los trabajadores de la empresa Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A., tener de conocimiento la misión, visión y objetivos de la empresa, eso conlleva a lograr las metas establecidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agip Valverde, J., & Andrade Sánchez, F. (2007). *Gestión por procesos (BPM) usando mejora continua y reingeniería de procesos de negocio*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Aguirre Tolentino, E., & Apaza Alfaro, F. (2015). *Sistema BPM para el proceso de compra de repuestos de equipos de una empresa del rubro minero-construcción*. Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Alarcón Matta, J. (2007). *Modelo de gestión del conocimiento aplicado a la gestión de procesos de negocio*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Altamirano Briceño, C., & Mena León, M. (2015). *Solución informática basada en el modelo de arquitectura SOA para la empresa agencia de transportes Garrincha S.R.L. utilizando servicios web y BPMN*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Bustos Farias, E. (2003). *Proceso administrativo*. Obtenido de Gestión y proyectos:
<http://www.lettrak.com.co/alejandro/material/adm/planeacion.pdf>
- Calle Pintado, L. (2013). *Desarrollo de una solución para automatizar los procesos de atención de reclamos de una entidad financiera, utilizando un sistema de gestión por procesos de negocio BPMS*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. México.
- Chogllo Bernal, J. (2011). *Estudio de las metodologías de automatización de procesos de negocios mediante tecnología BPM (Business Process Management) y su aplicación en el proceso de atención de Dpto. de Servicio Técnico de las Empresa Almacenes Juan Eljuri*. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

- CLUB-BPM. (2009). Obtenido de <http://www.club-bpm.com/Noticias/opiex20110001.htm>
- Evangelista Casas, J., & Uquiche Chircca, L. (2014). *Mejora de los procesos de gestión de incidencias y cambios aplicando ITIL en la Facultad de Administración – USMP*. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- García Céspedes, C. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema BPM para la oficina de gestión de médicos de una clínica*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Garimella, K., Lees, M., & Williams, B. (2012). *BPM (Gerencia de Procesos de NEgocio)*. Bogotá - Colombia.
- Gómez Galvis, J. (2010). *Guía de implementación de arquitecturas orientadas a servicios (SOA) y soluciones de administración de procesos (BPM)*. Bogotá - Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Guzmán Campos, A. (06 de Noviembre de 2013). *El proceso administrativo según varios autores*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- Hernández Avalos, F., & Pachas Quispe, G. (2014). *Sistema de asignación y control de expedientes en el área de fiscalización de la ONP, alineado a DBR y BPM, utilizando BonitaSoft*. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Jiménez Benavides, W. E. (2011). *Automatización de procesos de negocio en la pequeña y mediana empresa mediante herramientas libres BPM*. Bogotá - Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Lemus González, C. (2011). *TBA (Toolguide for BPM Agility)*. Bogotá - Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- M.George, J., & R. Jones, G. (2006). *Los administradores y la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Maldonado Vélez, I., & Rivera Carpio, J. (2016). *Seguimiento de solicitudes estudiantiles en la Facultad de Ingeniería mediante un gestor de procesos de negocio (BPM)*. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Rodríguez Gonzales, W. (2016). *Solución basada en procesos utilizando el enfoque BPM para mejorar la gestión productiva en la empresa de calzados K-Sport*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Leonardo Da Vinci.
- Rodríguez Valencia, J. (2006). *Administración I*. Mexico: Cengage Learning.
- Romero Melgarejo, C. (2012). *Modelado e implementación de un proceso de negocio BPM mediante herramientas SOA de software libre*. Bogotá - Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Valera, O. (Mayo de 2011). *Administración empresarial - Planificación, Organización, Dirección, Control*. Obtenido de <http://blog.conducetuempresa.com/2011/05/la-administracion-dentro-de-las.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.: AÑO 2017

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN									
¿Cuál es la relación que existe entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.?	Determinar la relación que existe entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	Existe relación entre Business Process Management y los procesos administrativos en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.	<p>VARIABLE 1</p> <p>BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)</p> <p>DIMENSIÓN NEGOCIO</p> <p>Crecimiento de los ingresos brutos.</p> <p>Innovación.</p> <p>Productividad.</p> <p>Incremento de la fidelidad.</p> <p>Satisfacción del cliente.</p> <p>Niveles de eficiencia del personal.</p> <p>DIMENSIÓN PROCESO</p> <p>Recursos.</p> <p>Servicios.</p> <p>Sistemas de control.</p> <p>Adaptación continua de los procesos.</p> <p>Flujo de trabajo.</p> <p>Reglas.</p> <p>Rendimiento en tiempo real.</p> <p>DIMENSIÓN GESTIÓN</p> <p>Planeación estratégica.</p> <p>Integración.</p> <p>Estrategias.</p> <p>Visión.</p> <p>Confiableidad.</p> <p>Sistema estructurado organizativo.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN</p> <p>Metas.</p> <p>Objetivos.</p> <p>Planes de trabajo.</p> <p>DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</p> <p>Estructura organizativa.</p> <p>Administración de recursos humanos.</p> <p>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</p> <p>Motivación.</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Comunicación.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Comportamiento individual y del grupo.</p> <p>DIMENSIÓN CONTROL</p> <p>Normas.</p> <p>Medidas de prevención.</p> <p>Acción.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>APLICADA.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>DESCRIPTIVO.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Estará conformado por el personal administrativo de la empresa OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A, que en total son 34 colaboradores.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Se estimara siguiendo los criterios que ofrece la estadística, teniendo en cuenta el muestreo NO PROBABILÍSTICO, por conveniencia. El tamaño de la muestra es 34 colaboradores que deberán ser encuestados.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>NO EXPERIMENTAL</p> <p>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS:</p> <p>SPSS.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fuentes</th> <th>Técnicas</th> <th>Herramientas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>Análisis documental</td> <td>Resumen de autores</td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes	Técnicas	Herramientas	Primaria	Encuesta	Cuestionario	Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores
Fuentes	Técnicas	Herramientas											
Primaria	Encuesta	Cuestionario											
Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores											
<p>a) ¿Cuál es la relación que existe entre negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.?</p>	<p>a) Determinar la relación que existe entre negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.</p>	<p>a) Existe relación entre negocio y la planificación en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.</p> <p>b) Existe relación entre los procesos y la organización en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.</p> <p>c) Existe relación entre la gestión y la dirección y control en Olamsa Oleaginosas Amazónicas S.A.</p>											

Anexo 2. Cuestionario de preguntas



CUESTIONARIO SOBRE LAS VARIABLES EN ESTUDIO: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT – PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.

N° de cuestionario: _____

Fecha: _____

ESTIMADO: sírvase con el debido respeto, responder con honestidad el siguiente cuestionario de preguntas, es de señalar que dicho cuestionario es anónimo, y solo es para fines de investigación. Agradezco de antemano su aporte.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X), la aceptación de la pregunta

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

PREGUNTAS GENERALES

SEXO

- A. MASCULINO ()
B. FEMENINO ()

EDAD

- A. ENTRE 18 A 25 AÑOS ()
B. ENTRE 26 A 33 AÑOS ()
C. ENTRE 34 A 41 AÑOS ()
D. MÁS DE 42 AÑOS ()

INGRESOS MENSUALES

- A. ENTRE 600 A 1200 NUEVOS SOLES ()
B. ENTRE 1201 A 1800 NUEVOS SOLES ()
C. ENTRE 1801 A 2400 NUEVOS SOLES ()
D. DE 2401 A 3000 NUEVOS SOLES ()
E. MÁS DE 3001 NUEVOS SOLES ()

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT						
DIMENSIÓN: NEGOCIO						
PREG 01	¿Cómo califica el crecimiento de los ingresos brutos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 02	¿Cómo califica la innovación de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 03	¿Cómo califica la productividad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 04	¿Cómo califica el incremento de la fidelidad de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 05	¿Cómo califica la satisfacción del cliente de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 06	¿Cómo califica los niveles de eficiencia del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					

DIMENSIÓN: PROCESO						
PREG 07	¿Cómo califica los recursos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 08	¿Cómo califica los servicios de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 09	¿Cómo califica los sistemas de control que maneja OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 10	¿Cómo califica la adaptación continua de los procesos por parte del personal en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 11	¿Cómo califica el flujo de trabajo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 12	¿Cómo califica las reglas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 13	¿Cómo califica el rendimiento en tiempo real de los procesos en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
DIMENSIÓN: GESTION						
PREG 14	¿Cómo califica la planeación estratégica en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 15	¿Cómo califica la integración de las áreas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 16	¿Cómo califica las estrategias en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 17	¿Cómo califica la visión de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 18	¿Cómo califica la confiabilidad que ofrece OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 19	¿Cómo califica el sistema estructurado organizativo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
VARIABLE 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
PREG 20	¿Cómo califica las metas de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 21	¿Cómo califica los objetivos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 22	¿Cómo califica los planes de trabajo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
PREG 23	¿Cómo califica la estructura organizativa de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 24	¿Cómo califica la administración de los recursos humanos de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
PREG 25	¿Cómo califica la motivación al personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 26	¿Cómo califica el liderazgo del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 27	¿Cómo califica la comunicación del personal de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 28	¿Cómo califica el trabajo en equipo de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 29	¿Cómo califica el comportamiento individual y del grupo en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
DIMENSIÓN: CONTROL						
PREG 30	¿Cómo califica las normas establecidas en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 31	¿Cómo califica las medidas de prevención en OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					
PREG 32	¿Cómo califica las acciones de OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZÓNICAS S.A.?					

Anexo 3. Ficha de evaluación del instrumento de investigación juicio de expertos



I. DATOS PERSONALES N° 02:

1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: YUPANQUI VILLANUEVA ARTURO

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UAP

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZONICAS S.A. : AÑO 2017

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ANNA RODRIGUEZ GOMEZ

1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

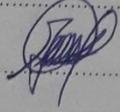
II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				18	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				17	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				17	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				17	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total						180
TOTAL						18

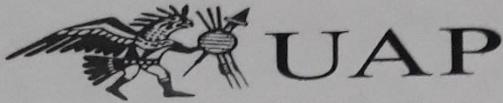
Valoración cuantitativa (total x0.4).....
 Valoración cualitativa
 Valoración de aplicabilidad

Leyenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Pucallpa 25/10/2017

Firma y Post – Firma del Experto: 

DNI: 40072478



I. DATOS PERSONALES N° 01:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: FRODDY CLAR FERRARI FERNANDEZ
 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UAP
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE OLAMSA OLEAGINOSAS AMAZONICAS S.A. : DICI 2014
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ANNA RODRIGUEZ GOMEZ
 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

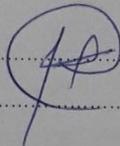
II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				17	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				18	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					19
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					20
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				17	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				17	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
Sub Total						180
TOTAL						18

Valoración cuantitativa (total x0.4).....
 Valoración cualitativa
 Valoración de aplicabilidad

Leyenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCOUPD 25/10/2017

Firma y Post – Firma del Experto: 

DNI: 40027799