TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES

"IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO BPM PARA MEJORAR EL PROCESO DE INCORPORACIÓN DE NUEVOS COLABORADORES EN LA EMPRESA RETAIL BESIFRAH"

Tesis para optar el título profesional de:
INGENIERO DE SISTEMAS EMPRESARIALES

Presentado por:

Anyela Jimena Alanya Ramos (0000-0001-9921-3249)

Argenis Alexandra Moreno Rosales (0000-0002-5807-3144)

Asesor:

Luis Enrique Acosta Medina (0000-0002-0477-0657)

Lima- Perú

2023

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 29 de abril del 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**Ridder Oyanguren Ramirez**
Miembro 1	**Ana Sofia Quispe Ubilla**
Miembro 2	**Robert Roy Saavedra Jiménez**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"Implementación del método BPM para mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail Besifrah"

Presentado por el bachiller:
Anyela Jimena Alanya Ramos
Argenis Alexandra Moreno Rosales

Para optar al título profesional de
Ingeniero de Sistemas Empresariales

Asesorados por:
Luis Enrique Acosta Medina

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño del estudiante de la Carrera de **Ingeniero de Sistemas Empresariales** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesistas:	**Anyela Jimena Alanya Ramos y Argenis Alexandra Moreno Rosales**		
Nota (en letras):	**Dieciseis**		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

	
Ridder Oyanguren Ramirez	Luis Enrique Acosta Medina
Presidente del Jurado	*Asesor*
	
Ana Sofia Quispe Ubilla	Robert Roy Saavedra Jiménez
Miembro 1	*Miembro 2*

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 06 de mayo del 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Alanya Ramos, Anyela Jimena y Moreno Rosales, Argenis Alexandra; egresadas de la carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor Acosta Medina, Luis Enrique, declaramos que este informe final de tesis titulado: "IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO BPM PARA MEJORAR EL PROCESO DE INCORPORACIÓN DE NUEVOS COLABORADORES EN LA EMPRESA RETAIL BESIFRAH", sustentado para obtener el título de Ingeniero de Sistemas Empresariales es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

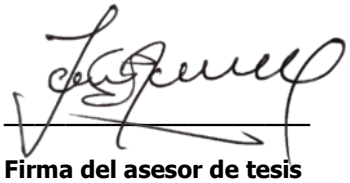


Firma tesista

DNI: 76231128



Firma tesista
DNI: 72455299



Firma del asesor de tesis

DNI:

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Implementación del método BPM para mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail Besifrah

Autores. Anyela Jimena Alanya Ramos; Argenis Alexandra Moreno Rosales

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2408068857).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Implementación del método BPM

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	7%	2%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

"Implementación del método BPM para mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH"

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo ejecutar la implementación del método BPM con el fin de mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH. Se identificaron deficiencias en el proceso, incluida la falta de organización y comunicación entre los colaboradores que ejecutan el proceso, así como la carencia de herramientas digitales y claridad respecto a las tareas a seguir para ejecutarlo de manera efectiva. Para abordar la situación se tuvo que realizar un análisis mediante una encuesta a los colaboradores del proceso con la finalidad de evaluar cuáles eran específicamente los puntos críticos. El estudio tuvo un diseño preexperimental, de tipo aplicada con enfoque cuantitativo. Como resultado, se observó que seguir el enfoque del método BPM generó impactos significativos en las tres dimensiones del proceso de incorporación de nuevos colaboradores. Se evidenció que la satisfacción y compromiso de los colaboradores involucrados en el proceso aumentó de un 52% al 96%, respaldado por una mejora de 47% en la capacidad para monitorear y dar seguimiento a los nuevos integrantes. Asimismo, se observó un aumento del 38% en la percepción favorable respecto a la distribución de tareas entre los participantes del proceso, pasando del 56% al 94%. En conclusión, el método BPM no solo ha demostrado ser una metodología altamente efectiva, sino que también ha contribuido de manera contundente en potenciar y optimizar el proceso de incorporación de colaboradores, garantizando así un ingreso exitoso y satisfactorio.

Palabras Clave: BPM, proceso de incorporación, mejora

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

The objective of this research was to implement the implementation of the BPM method to improve the process of incorporating new collaborators in the Retail company BESIFRAH. Deficiencies in the process are identified, including the lack of organization and communication between the collaborators who execute the process, as well as the lack of digital tools and clarity regarding the tasks to follow to execute it effectively. To address the situation, an analysis had to be carried out through a survey of the process collaborators in order to evaluate which specifically the critical points were. The study had a pre-experimental design, applied with a quantitative approach. As a result, it will be observed that following the BPM method approach generated significant impacts in the three dimensions of the process of incorporating new collaborators. It is evident that the satisfaction and commitment of the collaborators involved in the process increased from 52% to 96%, supported by a 47% improvement in the ability to monitor and follow up on new members. Likewise, an increase of 38% was observed in the favorable perception regarding the distribution of tasks among the participants in the process, going from 56% to 94%. In conclusion, the BPM method has not only proven to be a highly effective methodology but has also contributed significantly to enhancing and optimizing the employee incorporation process, thus guaranteeing a successful and satisfactory entry.

Keywords: BPM, incorporation process, improvement

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INTRODUCCIÓN

En un contexto empresarial internacional y competitivo la administración del capital humano se transforma en un factor crítico para el triunfo de cualquier empresa (Gaspar, 2021). En este sentido resulta importante que el área cuente con sus procesos debidamente implementados y optimizados al máximo (Maldonado-Mosquera, 2023)

Como parte de los procesos para administrar el talento humano sobresalen diversas actividades cruciales siendo el proceso de incorporación uno de los más relevantes, puesto que de ello también dependerá en gran medida que los colaboradores se mantengan comprometidos con el desarrollo de la empresa (Dessler, 1988, como se cita en Bautista, 2018 (Bautista, 2018). En el caso de llevarse a cabo de manera deficiente puede afectar considerablemente su satisfacción y compromiso, repercutiendo en última instancia en su rendimiento laboral (Kirchner & Stull, 2022; Cesário & Chambel, 2019).

Por ejemplo, en un informe de State of the American Workplace publicado en la plataforma de Gallup indica que sólo el 12% de empleados consideran que el proceso de incorporación que llevan a cabo sus organizaciones es excelente y que el 88% no está contento con el proceso (Mora, 2020). Así como, en una publicación desde la web de Click Boarding se comentó que el 69% de empleados pueden permanecer hasta 3 años trabajando en la misma empresa cuando experimentan un proceso organizado y estructurado de onboarding (Bahr, 2020).

Desde la perspectiva de párrafos anteriores, se identificó que es precisamente el caso de la retail BESIFRAH dedicada a la venta de productos de bisutería y accesorios para mujeres, puesto que se observó elementos deficientes en su actual proceso de incorporación de nuevos colaboradores generando disfunciones en su procedimiento en general.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Las razones que contribuyen a la problemática de tener un proceso deficiente en la empresa BESIFRAH son cinco, tales como la falta de comunicación entre las partes involucradas, la incapacidad de proporcionar de manera oportuna los recursos, herramientas, información introductoria y capacitaciones necesarias, la necesidad de cubrir frecuentemente vacantes, capacitar a nuevos colaboradores en un proceso acelerado, y la falta de formación en gestión del talento humano entre los gerentes y supervisoras de tiendas.

Asimismo, la deficiente incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH genera efectos significativos, por ejemplo, la insatisfacción de los colaboradores que resulta en un bajo compromiso y desmotivación lo que a su vez podría afectar negativamente el rendimiento laboral y la productividad. El problema también se traduce en el incremento de los costos asociados a la desvinculación del colaborador a corto plazo, afectando la cohesión del equipo y la cultura organizativa. Así como también perjudica la reputación de la empresa como empleador por dar la sensación de que la experiencia de incorporación es negativa, lo que dificulta la atracción de talento.

Por ende, la retail BESIFRAH al encontrarse actualmente en constante crecimiento ha reconocido la importancia de contar con un proceso eficiente operativamente y optimizado para mejorar la experiencia y garantizar una transición efectiva y positiva para los nuevos integrantes de la familia BESIFRAH.

En este contexto, el propósito principal de la investigación es reconocer las deficiencias en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la Retail BESIFRAH e implementar mejoras empleando el método BPM y aprovechando la transformación digital que experimenta la compañía. La implementación de la metodología BPM es considerada una herramienta que permitirá optimizar los procedimientos, eliminar redundancias y agilizar el flujo de trabajo contribuyendo así a la eficacia y competitividad

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de la empresa en el sector minorista. Para llevar a cabo el proyecto se requiere la colaboración de los actores del proceso de incorporación junto con el gerente de tecnología quien evaluará la viabilidad de nuevas soluciones tecnológicas.

Siendo la pregunta principal de la investigación: ¿De qué manera la implementación del método BPM permitirá mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH?

Por el momento no se ha registrado estudios previos que hayan analizado específicamente la mejora del proceso de incorporación de nuevos miembros en una retail mediante la implementación de BPM; sin embargo, hay investigaciones similares referidas lo cual menciona BPM y el efecto de aplicar la metodología y proceso de incorporación en las organizaciones.

Entre los antecedentes internacionales, destaca la investigación de Abu Ziden & Chin Joo (2020) titulada "Exploring Digital Onboarding for Organisations: A Concept Paper". Su objetivo principal fue confirmar y proponer que el uso de tecnología podría mejorar el problema de la mala incorporación en las organizaciones, que a menudo se traduce en un alto índice de insatisfacción entre los nuevos empleados y una falta de compromiso. Para lograrlo, llevaron a cabo una exhaustiva revisión de la literatura sobre el tema, con el fin de definir un proceso de incorporación general e identificar las brechas existentes en dicho proceso. Como resultados obtenidos indicaron que, con la aplicación del Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM), las organizaciones podrían lograr una eficacia significativa en el proceso de incorporación digital.

Asimismo, sobresale la investigación de Elahi & Bilal (2020) titulada "Improving parent-teacher meeting process through business process management life-cycle", la cual tuvo como objetivo revisar y mejorar el proceso de reuniones entre padres y docentes en

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

escuelas privadas de Pakistán. La metodología BPM se empleó junto con herramientas de calidad para asignar responsabilidades de acuerdo con los roles, lo que ayudó a comprender y documentar el proceso desde una perspectiva de alto nivel. El estudio se llevó a cabo con la participación de dos grupos focales, integrados por 6 padres de 4 escuelas privadas. Se siguieron las 5 etapas de desarrollo de la gestión de procesos, incluyendo el diseño, elaboración del modelado, la ejecución, el monitoreo y la optimización, aprovechando las recomendaciones de otros estudios para la mejora continua. Los resultados fueron positivos, logrando reducir las quejas por parte de los padres y aumentar la participación entre padres y profesores.

A esto se añade, el artículo de Aguirre (2022) titulado "Aproximación metodológica para la innovación y transformación digital de los procesos de negocio. Un caso de estudio", la cual tuvo como objetivo ofrecer un enfoque metodológico a una empresa colombiana del ámbito eléctrico para innovar y transformar los procesos. Se empleó una metodología que comprende las fases de coordinación estratégica, evaluación de proceso, innovación y transformación digital en la que contaron con herramientas de enfoque BPM y Design Thinking. Con esta metodología se logró mejorar la experiencia del cliente, optimizar el proceso de programación de inspectores y reduciendo el consumo de papel. Finalmente, el estudio llegó a la conclusión de que el método BPM posibilita la comprensión de métodos y técnicas para la transformación de procesos.

Además, se tiene un artículo titulado: "Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM". Este artículo tiene la investigación de tipo aplicada teniendo como objetivo generar conocimiento derivado de la investigación fundamental. Asimismo, las técnicas de recolección de datos fueron las fichas de observación y encuestas. La metodología aplicada demostró ser efectiva para la automatización de procesos y digitalización, contribuyendo al mejoramiento continuo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

y la innovación en la UNEMI. Sugirió replicar esta metodología en otras organizaciones, ajustándola a sus necesidades específicas y considerando diferentes herramientas BPMS. El resultado fue la eliminación de sobre-procesos, reducción del esfuerzo duplicado y la transformación de seis procedimientos en cuatro subprocesos. A través de la adopción de plantillas digitales configuradas en las solicitudes, se redujeron significativamente los reprocesos relacionados con comunicación, solicitud de información y registros manuales con errores. El estudio subraya la importancia de una metodología completa en el contexto de la transformación digital y destaca la relevancia de la orientación a procesos en cada organización (Granda Campoverde & Bermeo Valencia, 2022).

Por otro lado, entre los antecedentes nacionales existen investigaciones tales como de Gonzales (2020) titulada "BPM en el proceso de compra y mejora del servicio de la línea de repuestos Iveco de la empresa Motored". Este trabajo de maestría tuvo como objetivo demostrar que la metodología BPM eleva la calidad del servicio que brinda la compañía Motored. El autor propuso una investigación con método explicativo y diseño cuasiexperimental. Como resultado se verificó la relación entre BPM y la reducción de pedidos con quiebre de stock, reducción de entrega de repuestos y cambio en el inventario de repuestos. Posterior a la implementación del BPM la empresa logró interrelacionar los procesos de la logística de entrada.

En el mismo sentido, en la tesis de Doctorado de Cahuana (2020) titulado "Método de gestión basado en Business Process Management (BPM) y Lean Six Sigma para optimizar la productividad del sector metalmecánico de la Región Puno, caso: empresa INNOVA, 2018-2019" se desarrolló una propuesta enfocada en la identificación y mejora de los procesos críticos de gestión de producción. A través del análisis realizado con la herramienta BPM, se logró un mapeo eficiente de los procesos, generando una visión clara del sistema. Posteriormente, se aplicaron soluciones mediante Lean Six Sigma y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

BPM con el fin de perfeccionar y mejorar los procesos, identificando puntos críticos. Los resultados obtenidos mostraron mejoras en diversas áreas, la reducción de desperdicios y periodos no productivos, así como la elevación de la excelencia del servicio proporcionado por la organización.

De igual manera, Quiroz-Flores et al. (2022)desarrolló un artículo de nivel nacional titulado "Management Model under the BPM Approach and DT Tools to Increase the Level of Sales in a Peruvian Nanostore", la cual tuvo como propósito reformular la operación comercial de las Mypes utilizando la metodología BPM y herramientas de Transformación Digital con el fin de incrementar las ventas, las cuales antes de la aplicación se situaron en un 40.36% debido a una gestión deficiente de los procesos de negocio y posterior a la aplicación del modelo mediante un método de implementación, las ventas experimentaron un incremento del 69.55%, resultando en una utilidad más sustancial.

Por otro lado, Rodríguez (2015) define BPM como un sistema de gestión integrado que se fundamenta en la estructura de procesos y se orienta a mejorar continuamente los procesos de una organización, a partir de la utilización de sistemas de información especializados. Tiene tres componentes: proceso, gestión y mejoramiento. El primero implica el modelar para comprender y visualizar los procesos, la gestión implica administrar y supervisar la ejecución del proceso y por último el mejoramiento implica realizar mediciones y control de la ejecución del proceso para hacer ajustes y optimizaciones continuas. Asimismo, un proceso de negocio se define como un conjunto de actividades que toma una o más entradas y crea una salida que sea de valor para el cliente (Fernández, 2013, como se citó en Gómez et al. (2019)).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La incorporación de colaboradores en una empresa se define al proceso gradual de integrar al nuevo talento a la empresa, adaptándolo a responsabilidades y cultura organizacional, fomentando la interacción con colegas de equipo y otras áreas (Bauer & Erdogan, 2011).

La satisfacción y compromiso se definen como factores que aportan a la gestión de los recursos humanos, creando un entorno propicio para compartir conocimientos. Esto repercute en la retención del personal y su aportación a la organización, promoviendo la innovación en procesos, servicios y productos (Bontis & Serenko, 2009, como se citó en (Pedraza, 2020)

Asimismo, se define el monitoreo y seguimiento del personal, como un conjunto de estrategias implementadas por las empresas con el objetivo de supervisar, evaluar y gestionar eficientemente las tareas desempeñadas por cada colaborador en el ámbito laboral (Valle, 2023).

Según la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2013) menciona que la distribución de tareas a actores clave son atribuciones y funciones directas asignadas para el logro de los objetivos y propósito de un proyecto. Además, estos poseen habilidades, recursos y conocimientos para asumir con éxito sus actividades.

Justificación

La justificación teórica de esta investigación se sustenta en la extensa recopilación de información proveniente de artículos, libros y sitios web confiables que abordan la efectividad del marco metodológico de la Gestión de Procesos de Negocio (BPM). Se busca revalidar la teoria de que esta metodología contribuirá a optimizar los procesos de cualquier organización, incluido el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en el sector minorista.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

De igual manera el estudio se justifica de forma práctica porque ayudará a llevar un proceso más organizado a los participantes del proceso de incorporación de la retail, reducir los costos asociados a errores y desvinculaciones tempranas y brindar una transición más fluida en la cohesión de equipo y cultura organizativa al nuevo colaborador en su proceso de incorporación. Desde el ámbito metodológico se justifica porque la investigación se llevará a cabo bajo un diseño preexperimental de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo en virtud de que este último permitirá obtener datos objetivos y cuantificables sobre las dimensiones de la variable dependiente con el objetivo de medir de manera precisa y objetiva el impacto de la aplicación del método BPM en el proceso de incorporación. Dicha elección del tipo de investigación aplicada se fundamenta en la intención de desarrollar soluciones concretas y prácticas que tengan un impacto directo en la realidad de la empresa retail en su proceso de incorporación de nuevos colaboradores.

Problemas

PG: ¿De qué manera la implementación del método BPM permitirá mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH?

PE1: ¿En qué medida la implementación del método BPM permitirá mejorar la satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH?

PE2. ¿De qué manera la implementación del método BPM permitirá mejorar el monitoreo y seguimiento que realizan los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH?

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

PE3. ¿De qué manera la implementación del método BPM permitirá mejorar la distribución de tareas a los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH?

Objetivos

OG: Implementar el método BPM para mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

OE1: Implementar el método BPM para la mejora de la satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH.

OE2: Implementar el método BPM para la mejora del monitoreo y seguimiento que realizan los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH.

OE3: Implementar el método BPM para la mejora de la distribución de tareas a los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH

Hipótesis

HG: La implementación del método BPM mejora significativamente el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

He1: La implementación del método BPM permite mejorar la satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

He2: La implementación del método BPM permite mejorar el monitoreo y seguimiento que realizan los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH.

He3: La implementación del método BPM permite mejorar la distribución de tareas a los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación tiene un diseño Pre Experimental porque Hernández et al. (2014) señalan que este implica la realización de un Post Test o medición después de aplicar un estímulo sobre la variable dependiente, el cual fue conveniente ya que el método BPM tiene una causa efecto en el proceso de incorporación de colaboradores de la empresa retail BESIFRAH. Es de tipo aplicada puesto que BPM es un método que está fundamentado en teorías y prácticas que han demostrado su eficacia en la gestión de procesos y que a la vez este busca optimizar la situación para eliminar las deficiencias, tal como lo indica Padron (2006), citado por Vargas Cordero (2009)que la investigación aplicada se basa en la resolución de problemas característicos a la vida cotidiana haciendo uso de teorías científicas previamente validadas o controlar situaciones prácticas innovando técnicamente, artesanalmente, industrialmente y hasta científicamente. Además, el enfoque es cuantitativo porque según Babativa (2017) implica entender y estudiar a la sociedad mediante observaciones y mediciones por el uso de herramientas para analizar y explicar los diferentes factores influyentes en diferentes acontecimientos. La cual se convierte en una herramienta valiosa para obtener datos numéricos y estadísticas que nos brindarán una comprensión objetiva y cuantificable del impacto del método BPM en el proceso de incorporación de colaboradores. Por otro lado, la población bajo estudio abarca a todos los actores de proceso que forman parte del proceso de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

incorporación, específicamente participarán 10 colaboradores que forman parte del área de gestión de talento humano, ventas, TI y la jefatura de un área de la empresa. En este caso, no se considera una muestra ya que la investigación se llevará a cabo con la totalidad de la población mencionada.

La recopilación de datos se lleva a cabo mediante encuestas a los actores del proceso y como instrumento se aplica un cuestionario online de 15 preguntas escalonadas (escala de Likert) el mismo que es validado a través de juicio de expertos con la finalidad de tener la aprobación de 3 de ellos. Para evaluar la confiabilidad, se emplea la prueba de Coeficiente Alfa de Cronbach. Esta prueba es una fórmula que se aplica frecuentemente a los instrumentos como la escala de Likert que tienen básicamente de 2 a más valores como respuestas a los ítems y en las cuales no se puede volver aplicar el instrumento en un momento distinto (Rodríguez-Rodríguez & Reguant-Álvarez, 2020) .

Por último, el procesamiento y análisis de datos se lleva a cabo iniciando con un almacenamiento de datos en un libro de Excel y posterior a ello se utilizará el programa de análisis estadístico SPSS V.27 en su edición gratuita. Se utilizará la prueba estadística T de Student con el propósito de evaluar si existe una diferencia significativa entre los resultados de las pruebas pre y post test. Esta prueba paramétrica es particularmente adecuada para estudios con muestras pequeñas con una sola variable de estudio (Angulo, 2011). La fórmula aplicada para calcular el valor de cada indicador formulados para cada dimensión es la siguiente:

$$Puntuación\ promedia\ obtenida = \frac{\sum_{i=1}^{n} xi}{n}$$

n: número de encuestados
xi: puntuación individual del encuestado

$$Valor\ del\ indicador(\%) = \frac{Puntuación\ promedia\ obtenida}{Valor\ máximo\ de\ puntuación}\ x\ 100$$

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Adicionalmente, la tesis sigue los lineamientos demandados por la universidad respecto al porcentaje de TURNITIN menor al 9%, citar y referencias la información recolectada de libros, artículos científicos y trabajos de investigación, también la carrera no vio necesario someterlo al comité de ética de la UCSUR debido a que la tesis mide la funcionalidad de un sistema.

RESULTADOS

En cuanto al análisis estadístico de la muestra, no fue necesario realizar un cálculo específico de la muestra, ya que se incluyó la totalidad de la población correspondiente a los actores estudiados en el proceso de incorporación, sumando un total de 10 colaboradores.

Tabla 1 Estadística de Fiabilidad Pre-Test

Prueba de fiabilidad	
α (Cronbach)	N
,878	15

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

En la **Tabla 1,** observamos un resultado de 0.898 en la prueba Pre-Test, indicando una alta credibilidad de la herramienta, clasificada como "Muy Bueno" según el coeficiente alfa de Cronbach. El instrumento pasa la prueba de confiabilidad, al superar el valor mínimo aceptable de 0.7.

Tabla 2 Estadística de Fiabilidad Post Test

Prueba de fiabilidad	
α (Cronbach)	N
,865	15

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En la **Tabla 2**, observamos un resultado de 0.865 en la prueba Post Test, lo que señala una alta confiabilidad de la herramienta, calificada como "Muy Bueno" según el coeficiente de alfa de Cronbach. Al superar valor mínimo aceptable de 0.7, el instrumento pasa la prueba de confiabilidad.

1. **Estadística descriptiva**

Tabla 3 Proceso de incorporación de colaboradores Pre-Test

Proceso de incorporación de colaboradores PRE_X

		Frecuencia (*f*)	Porcentaje (%)	% Válido	% Acumulado
Válido	Nivel Bajo	4	40,0	40,0	40,0
	Nivel Medio	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta de tipo Pre-Test, se ha identificado que, en base a la valoración de baremo, el nivel bajo es considerado por un 40% de los participantes, mientras que un 60% señala un nivel medio con respecto a la mejora del proceso de incorporación de colaboradores.

Tabla 4 Proceso de incorporación de colaboradores post test

Proceso de incorporación de colaboradores POST_X

		Frecuencia (*f*)	Porcentaje (%)	% Válido	% Acumulado
Válido	Nivel Alto	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Interpretación: Según los resultados de la encuesta tipo Post Test, se ha identificado que, en base a la valoración de baremo, el 100% de los participantes considera el nivel alto con respecto a la mejora del proceso de incorporación de colaboradores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tablas cruzadas

Tabla 5 Tabla cruzada del Proceso de incorporación de colaboradores Pre-Test y Post Test

Proceso_de_incorporacion_de_colaboradores_PRE_X*Proceso_de_incorporacion_de_colaboradores_POSTX

			Proceso de incorporación de colaboradores _POSTX	
			Nivel Alto	Total
Proceso de incorporación de colaboradores PRE_X	Nivel Bajo	Recuento	4	4
		% del total	40,0%	40,0%
	Nivel Medio	Recuento	6	6
		% del total	60,0%	60,0%
Total		Recuento	10	10
		% del total	100,0%	100,0%

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Interpretación: Luego de llevar a cabo la aplicación del instrumento al 100% de la población, compuesta por 10 colaboradores, los resultados de la tabla indican que la variable "Proceso de incorporación de colaboradores" en el pretest, previo a la implementación del método BPM en el proceso, muestra un nivel bajo al 40% y un nivel medio al 60%. En comparación, el post test, realizado después de la implementación del método BPM, revela un nivel alto al 100%, evidenciando así una diferencia significativa entre el antes y después de la implementación del método BPM.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Resultado de los indicadores por dimensiones

Tabla 6 Porcentaje de mejora en los indicadores de la Dimensión 1

Indicador	Antes de la Mejora	Después de la mejora	Mejora (%)
Nivel de Satisfacción	47%	100%	+53
	Medio	Muy Alto	N/A
Nivel de Compromiso	58%	98%	+40
	Medio	Muy Alta	N/A
Nivel de comunicación y coordinación	50%	98%	+48
	Media	Muy Alta	N/A
Nivel de Participación	56%	90%	+34
	Medio	Muy Alto	N/A
Promedio	**52%**	**96%**	**+44**
	Medio	**Muy Alto**	**N/A**

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Interpretación: Después de aplicar la fórmula para calcular los indicadores relacionados con la satisfacción y compromiso de los participantes del proceso, se observa que, en promedio, se obtiene un resultado del 52% durante el pretest, ubicándose en un rango de nivel medio. Tras la implementación del método BPM, este porcentaje aumenta al 96%, posicionándose en un rango de nivel muy alto, lo que representa una mejora del 44%.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 7 Porcentaje de mejora en los indicadores de la Dimensión 2

Indicador	Antes de la Mejora	Después de la mejora	Mejora (%)
Nivel de claridad sobre la información del ingreso del nuevo talento	48%	98%	+50
	Medio	Muy Alto	N/A
Nivel de accesibilidad para el monitoreo del progreso del talento	50%	94%	+44
	Medio	Muy Alto	N/A
Nivel de accesibilidad para la obtención de resultados	38%	90%	+52
	Baja	Muy Alto	N/A
Nivel de accesibilidad para evaluar la integración social y cultural del talento	46%	86%	+40
	Medio	Muy Alto	N/A
Nivel de accesibilidad para medir indicadores	42%	94%	+52
	Medio	Muy Alto	N/A
Nivel de accesibilidad para administrar y visualización encuestas	46%	90%	+44
	Medio	Muy Alto	N/A
Nivel de accesibilidad para el monitoreo post incorporación	42%	90%	+48
	Medio	Muy Alto	N/A
Promedio	**44%**	**91%**	**+47**
	Medio	**Muy Alto**	**N/A**

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Interpretación: Después de aplicar la fórmula para calcular los indicadores relacionados con el monitoreo y seguimiento que realizan los participantes del proceso, se observa que, en promedio, se obtiene un resultado del 44% durante el pretest, ubicándose en un rango de nivel medio. Tras la implementación del método BPM, este porcentaje aumenta al 91%, posicionándose en un rango de nivel muy alto, lo que representa una mejora del 47%.

Tabla 8 Porcentaje de mejora en los indicadores de la Dimensión 3

Indicador	Antes de la Mejora	Después de la mejora	Mejora (%)
Nivel de percepción sobre la asignación de tareas acorde al rol	60%	98%	+38
	Medio	Muy Alto	
Nivel de percepción sobre la asignación de tareas acorde a las fechas límites como razonables y alcanzables	50%	92%	+42
	Medio	Muy Alto	
Nivel Cumplimiento de tareas a tiempo	60%	92%	+32
Promedio	**56%**	**94%**	**+38**
	Medio	**Muy Alto**	**N/A**

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Interpretación: Después de aplicar la fórmula para calcular los indicadores relacionados con la distribución de tareas a los actores del proceso, se observa que, en promedio, se obtiene un resultado del 56% durante el pretest, ubicándose en un rango de nivel medio. Tras la implementación del método BPM, este porcentaje aumenta al 94%, posicionándose en un rango de nivel muy alto, lo que representa una mejora del 38%.

2. **La evaluación de distribución normal**

Tabla 9 Evaluación de distribución normal

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Total Dimensión 1 Post – Pre	,927	10	,418
Diferencia Total Dimensión 2 Post – Pre	,960	10	,784
Diferencia Total Dimensión 3 Post – Pre	,951	10	,677
Diferencia Total Variable Dependiente Post – Pre	,951	10	,678

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Tras analizar los resultados de la prueba de normalidad y compararlos con un nivel de significancia de 0.05, llegamos a la conclusión de que la significancia obtenida en la tabla nos orienta hacia el uso de estadística paramétrica. En consecuencia, procederemos a aplicar la prueba estadística de la T - student.

3. **Estadística Inferencial**

Contrastación de hipótesis General

***Ha*:** La implementación del método BPM mejora significativamente el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

***H*0:** La implementación del método BPM no mejora significativamente el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

Nivel de significancia= *p*, 0.05 (5%)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

En el caso: p >=0.05, rechazamos la Ha y aceptamos el H0

En el caso: p <0.05, aceptamos la Ha y rechazamos la $H0$

Tabla 10 Resultados estadísticos de muestras emparejadas

Resultados estadísticos

		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	Proceso de incorporación de colaboradores PRE	37,00	10	6,360	2,011
	Proceso de incorporación de colaboradores POST	70,50	10	3,779	1,195

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Tabla 11 Prueba de diferencia entre pares de muestras de la variable independiente

Resultado de la prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas							Significancia	
					95% de intervalo de confianza de la diferencia					
		Media	Desv. están dar	Media de error estándar	Inferior	Superior	t	gl	P de un factor	P de dos factores
Par 1	Proceso de incorporación de colaboradores PRE – Proceso de incorporación de colaboradores POST	-33,500	8,960	2,833	-39,909	-27,091	-11,824	9	<,001	<,001

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Interpretación: En vista que p=0<0.05, se podría rechazar la hipótesis nula ($H0$) y decidir en favor de la hipótesis alternativa (Ha). Esto implica que hay una diferencia significativa entre las dos muestras, lo cual indica que la implementación del método BPM mejora notablemente el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Contrastación de hipótesis especifica 1

Ha: La implementación del método BPM permite mejorar la satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

H0*:* La implementación del método BPM no permite mejorar la satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

Nivel de significancia= *p*, 0.05 (5%)

En el caso: *p* >=0.05, rechazamos la Ha y aceptamos el H0

En el caso: *p* <0.05, aceptamos la Ha y rechazamos la *H*0

Tabla 12 Estadísticas de muestras emparejadas

Resultados estadísticos

		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	Satisfacción y compromiso de actores Pre	12,90	10	1,853	,586
	Satisfacción y compromiso de actores os	24,30	10	,949	,300

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla 13 Prueba de diferencia entre pares de muestras de la Satisfacción y compromiso de los colaboradores

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas							Significancia	
					95% de intervalo de confianza de la diferencia					
		Media	Desv. están dar	Media de error estándar	Inferior	Superior	t	gl	P de un factor	P de dos factores
Par 1	Satisfacción y compromiso de actores pre – Satisfacción y compromiso de actores Post	-11,400	2,459	,777	-13,159	-9,641	-14,663	9	<,001	<,001

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Interpretación: En vista que $p=0<0.05$, se podría rechazar la hipótesis nula (*H*0) y decidir en favor de la hipótesis alternativa (*Ha*). Esto implica que hay una diferencia significativa entre las dos muestras, lo cual indica que la implementación del método BPM resulta en una mejora de la satisfacción y compromiso de los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

Contrastación de hipótesis especifica 2

Ha: La implementación del método BPM permite mejorar el monitoreo y seguimiento que realizan los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH.

***H*0:** La implementación del método BPM no permite mejorar el monitoreo y seguimiento que realizan los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Nivel de significancia= *p*, 0.05 (5%)

En el caso: *p* >=0.05, rechazamos la Ha y aceptamos el H0

En el caso: *p* <0.05, aceptamos la Ha y rechazamos la *H*0

Tabla 14 15 Resultados Estadísticos de muestras emparejadas

Resultados estadísticos de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	Monitoreo y Seguimiento Pre	15,60	10	3,893	1,231
	Monitoreo y Seguimiento Post	32,10	10	2,644	,836

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Tabla 16 Prueba de diferencia entre pares de muestras del monitoreo y seguimiento realizado por los actores del porceso

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	gl	Significación	
					95% de intervalo de confianza de la diferencia					
		Media	Desv. están dar	Media de error estándar	Inferior	Superior			P de un factor	P de dos factores
Par 1	Monitoreo y Seguimiento Pre – Monitoreo y Seguimiento Post	-16,500	5,401	1,708	-20,363	-12,637	-9,661	9	<,001	<,001

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Interpretación: En vista que *p*=0<0.05, se podría rechazar la hipótesis nula (*H*0) y decidir en favor de la hipótesis alternativa (*Ha*). Esto implica que hay una diferencia significativa entre las dos muestras, lo cual indica que la implementación del método BPM permite mejorar el monitoreo y seguimiento que realizan los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Contrastación de hipótesis específica 3

Ha: La implementación del método BPM permite mejorar la distribución de tareas a los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

H0: La implementación del método BPM no permite mejorar la distribución de tareas a los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

Nivel de significancia= *p*, 0.05 (5%)

En el caso: *p* >=0.05, rechazamos la Ha y aceptamos el H0

En el caso: *p* <0.05, aceptamos la Ha y rechazamos la *H*0

Tabla 17 Resultados Estadísticos de muestras emparejadas

Resultados Estadísticos de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	Distribución de Tareas Pre	8,50	10	1,650	,522
	Distribución de Tareas Post	14,10	10	1,197	,379

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Tabla 18 Prueba de diferencia entre pares de muestras de la distribución de tareas a los actores de proceso

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas							Significación	
					95% de intervalo de confianza de la diferencia					
		Media	Desv. están dar	Media de error estándar	Inferior	Superior	t	gl	P de un factor	P de dos factores
Par 1	Monitoreo y Seguimiento Pre – Monitoreo y Seguimiento Post	-5,600	2,221	,702	-7,189	-4,011	-7,973	9	<,001	<,001

Fuente: Creación Propia a través del software IBM SPSS v.27

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Interpretación: Dado que $p=0<0.05$, rechazamos la hipótesis nula ($H0$) y aceptamos la hipótesis alternativa (Ha). Esto implica que existe una diferencia significativa entre ambas muestras, lo cual indica que la implementación del método BPM permite mejorar distribución de tareas a los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo implementar el método BPM para conseguir una mejora notable en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH. En este contexto, después de completar el ciclo de vida del BPM, que implicó realizar el análisis, diseño, ejecución, y optimización del proceso, se logró eliminar las deficiencias en el proceso de incorporación permitiendo una integración más efectiva de los nuevos colaboradores. Como menciona Díaz (2008) una implementación exitosa del método BPM conlleva beneficios como una transición más fluida, acelerada y optimizada del desempeño de los participantes en el proceso.

Los resultados obtenidos en función a la hipótesis específica N°1 demuestran que la implementación del método BPM mejora la satisfacción y compromiso de los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH. Este resultado es favorable gracias al desarrollo e implementación de un tablero automatizado en la plataforma Monday que ha llevado a una evolución de los niveles de satisfacción y compromiso, pasando de una baja satisfacción en el pre test a alcanzar niveles muy altos en el post test. En concordancia a ello, la hipótesis en mención es respaldada por la investigación de Granda Campoverde & Bermeo Valencia (2022) quienes en su estudio lograron mejorar el rendimiento y reducir los sobre procesos en un 10% debido a la eliminación de actividades duplicadas en el proceso de movilización de una institución superior.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Este cambio condujo a un aumento en la excelencia del proceso y la aprobación de los clientes. Este logro se atribuye al desarrollo de un modelo metodológico con enfoque BPM lo que demuestra que la implementación de esta metodología no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también tiene un impacto directo en la satisfacción y compromiso de los actores del proceso. Este enfoque metodológico no solo optimiza las operaciones, sino que también fortalece las relaciones y la interacción positiva entre las partes involucradas, destacando la relevancia del método BPM en la mejora global de la experiencia de los usuarios y la optimización de procesos.

De la misma manera, con relación a la hipótesis N°2 se determinó que la implementación del método BPM mejora el monitoreo y seguimiento que realizan los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa retail BESIFRAH. Esta mejora se concretó gracias a la puesta en marcha del tablero realizado en la plataforma Monday el cual ha facilitado un seguimiento más eficaz y una visualización más clara y detallada de los hitos y avances de cada etapa del proceso. Este hallazgo coincide, el estudio de Aguirre (2022) que muestra cómo la aplicación del método BPM mejora el monitoreo y seguimiento. Esto se ejemplifica mediante la innovación en el proceso de ofrecimiento del servicio de certificación, respaldada por la evolución digital, el cual ha generado mejoras notables en la experiencia del cliente y la eficiencia interna. Este progreso se evidencia en la capacidad del cliente para solicitar servicios, cargar documentos y acceder a resultados y estados de procesos a través de un portal. Internamente, el personal puede visualizar el estado y ubicación de cada inspector mediante una herramienta. Estos resultados respaldan la noción de que la implementación del método BPM puede generar mejoras sustanciales en el monitoreo y seguimiento de procesos, proporcionando una base sólida para la relación con la dimensión mencionada.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Asimismo, los hallazgos también respaldan la tercera hipótesis, demostrando que la implementación del método BPM mejora la asignación de tareas en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores. Esto se logró mediante la diagramación del flujo del proceso conforme al estándar BPMN 2.0, enmarcado en la gestión del BPM, con el propósito de desarrollar un procedimiento estandarizado que defina claramente actividades, tareas y roles. Asimismo, un estudio previo de Elahi & Bilal (2020) respalda la hipótesis aprobada ya que como resultados obtuvieron una disminución de quejas, mayor participación de los padres y definición clara de responsabilidades para el proceso de reuniones entre profesores y padres, evitando sobre esfuerzos y facilitando la colaboración. Para la mejora, emplearon el ciclo de vida del BPM junto con herramientas de calidad como la matriz RAM, SIPOC y árboles CTQ para lograr un proceso estandarizado. Coincidimos en que ambos estudios, al seguir el marco de BPM, comparten objetivos y obtienen resultados positivos.

Además, una limitación importante fue la falta de estandarización en el proceso de reclutamiento y selección, así como la ausencia de implementación de herramientas digitales para agilizar este proceso, lo que afectó la obtención pronta de resultados. Por lo tanto, fue necesario intervenir y contribuir al procedimiento para garantizar la eficiencia en la incorporación de nuevos colaboradores.

CONCLUSIÓN

En conclusión, la implementación del método BPM ha resultado en una notable mejora con un incremento promedio de 42.7% en el proceso de incorporación de colaboradores en la empresa. Esta mejora se ha traducido en la optimización de actividades, la automatización de tareas repetitivas y manuales, y el establecimiento de indicadores definidos para monitorear el proceso de manera efectiva. Asimismo, se ha registrado un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

notorio aumento en la satisfacción y compromiso de los participantes del proceso de incorporación de nuevos colaboradores, obteniendo la mejora con un incremento de 44%, que demuestra que el nivel de satisfacción y compromiso es muy alto. Este progreso se atribuye a la mejora en la comunicación entre los actores del proceso, la reducción de tareas manuales para cada uno de ellos, y la adopción de herramientas digitales que facilitan un mejor control y organización de la información. Igualmente, se ha alcanzado una mejora con un incremento de 47% en el monitoreo y seguimiento realizado por los participantes en el proceso de incorporación. Esto se logró a través del desarrollo de un tablero personalizado en la plataforma Monday.com, adaptado a las necesidades individuales de cada participante, con el fin de proporcionar una visualización amplia y una comunicación efectiva sobre la fase de incorporación en el que se encuentra un nuevo colaborador. Adicionalmente también creó un dashboard dentro del mismo tablero que permite visualizar indicadores de manera más clara y accesible.

Por último, se ha conseguido un aumento del 38% en la dimensión de distribución de tareas entre los participantes del proceso de incorporación, mediante el desarrollo de un procedimiento detallado que define claramente los roles y responsabilidades en cada etapa del proceso. También se han establecido indicadores para medir e identificar áreas de mejora, permitiendo realizar ajustes en la asignación de tareas según sea necesario.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

BIBLIOGRAFÍA

Abu Ziden, A., & Chin Joo, O. (2020). Exploring Digital Onboarding for Organisations: A Concept Paper. *International Journal Of Innovation,Creativity and Change* , *13*(9).

Aguirre, H. (2022). Aproximación metodológica para la innovación y transformación digital de los procesos de negocio. Un caso de estudio. *Cuadernos de Administración*, *35*. https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao35.amitd

Angulo C. (2011). *Estadística* (Aleph Impresiones SRL. JR Risso 580, Ed.; Tercera Edición).

Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3544

Bahr, E. (2020, July 13). *Employee Onboarding: 7 Need-to-Know Facts*.

Bauer, T. N., & Erdogan, B. (2011). Organizational socialization: The effective onboarding of new employees. In *APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol 3: Maintaining, expanding, and contracting the organization.* (pp. 51–64). American Psychological Association. https://doi.org/10.1037/12171-002

Bautista, F. (2018). Onboarding Como Estrategia Para Una Adecuada Integración De Los Colaboradores De Stefanini Informática y Tecnología. *Universidad Externado De Colombia Facultad De Ciencias Sociales Y Humanas Maestría En Gestión Social Empresarial*.

Cahuana, J. H. (2020). *Método de gestión basado en Business Process Management (BPM) y Lean Six Sigma para optimizar la productividad del sector metalmecánico de la Región Puno, caso: empresa INNOVA, 2018-2019*.

Cesário, F. S., & Chambel, M. J. (2019). The on-boarding challenge: a three-component perspective of welcoming new employees. *International Journal of Organizational Analysis*.

Díaz, F. (2008). Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TIC y crecimiento empresarial ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial? *Dialnet*, *10*, 151–176.

Elahi, F., & Bilal, A. R. (2020). Improving parent teacher meeting process through business process management life-cycle approach. *Business Process Management Journal*, *26*(2). https://doi.org/10.1108/BPMJ-01-2019-0030

Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo Del Conocimiento*, *6*(8).

Gómez, K., Gálvez, D., & Ferreira, G. (2019). Procesos de negocio en la gestión empresarial. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*.

Gonzales, L. (2020). *BPM en el proceso de compra y mejora del servicio de la línea de repuestos Iveco de la empresa Motored*.

Granda Campoverde, R., & Bermeo Valencia, C. (2022). Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM. *Revista Científica UISRAEL*, *9*(3), 47–72. https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.621

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill Education.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Kirchner, M., & Stull, F. (2022). Employee onboarding and satisfaction in US manufacturing companies. *Industrial and Commercial Training*, *54*(2). https://doi.org/10.1108/ICT-06-2021-0044

Maldonado-Mosquera, D. J. (2023). Importancia de la Gestión del Talento Humano para optimar las organizaciones. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, *5*(8). https://doi.org/10.35381/gep.v5i8.49

Mora, À. (2020, January 23). *Cómo mejorar el onboarding y evitar la rotación*. https://www.hpsconsultores.com/como-mejorar-el-onboarding-y-evitar-la-rotacion/

Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, *10*(20). https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595

Quiroz-Flores, J. C., Valverde-Huaman, C. B., & Romero-Vega, M. A. (2022). Management Model under the BPM Approach and DT Tools to Increase the Level of Sales in a Peruvian Nanostore. *Proceedings - 2022 8th International Conference on Information Management, ICIM 2022*.

Rodríguez, C. Y. (2015). Qué es Business Process Management (BPM). Definiciones y conceptos. *Revista de La Escuela Colombiana de Ingeniería.*, *25*(98). https://doi.org/ISSN 0121-5132

Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d Innovació i Recerca En Educació*, *13*(2). https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048

Valle, M. G. (2023, November 15). *¿Para qué sirve un plan de monitoreo y seguimiento del personal?*

Vargas Cordero, Z. R. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, *33*(1). https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FIGURAS Y TABLAS

Tabla 1 Estadística de Fiabilidad Pre-Test 15
Tabla 2 Estadística de Fiabilidad Post Test 15
Tabla 3 Proceso de incorporación de colaboradores Pre-Test 16
Tabla 4 Proceso de incorporación de colaboradores post test 16
Tabla 5 Tabla cruzada del Proceso de incorporación de colaboradores Pre-Test y Post Test 17
Tabla 6 Porcentaje de mejora en los indicadores de la Dimensión 1 18
Tabla 7 Porcentaje de mejora en los indicadores de la Dimensión 2 19
Tabla 8 Porcentaje de mejora en los indicadores de la Dimensión 3 19
Tabla 9 Evaluación de distribución normal 20
Tabla 10 Resultados estadísticos de muestras emparejadas 21
Tabla 11 Prueba de diferencia entre pares de muestras de la variable independiente 21
Tabla 12 Estadísticas de muestras emparejadas 22
Tabla 13 Prueba de diferencia entre pares de muestras de la Satisfacción y compromiso de los colaboradores 23
Tabla 14 15 Resultados Estadísticos de muestras emparejadas 24
Tabla 16 Prueba de diferencia entre pares de muestras del monitoreo y seguimiento realizado por los actores del porceso 24
Tabla 17 Resultados Estadísticos de muestras emparejadas 25
Tabla 18 Prueba de diferencia entre pares de muestras de la distribución de tareas a los actores de proceso 25

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	MÉTODO
¿De qué manera la implementación del método BPM permitirá mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH?	Implementar el método BPM para mejorar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.	La implementación del método BPM mejora significativamente el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH.	**Enfoque:** Cuantitativo **Tipo:** Aplicada **Diseño:** Preexperimental **Población:** Actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores **Muestra:** Totalidad de la población **Técnica de recolección de datos**: Encuesta **Instrumento**: Cuestionario **Método de procesamiento y análisis de datos:** SPSS v.27
Problemas Específicos	**Objetivos Específico**	**Hipótesis Específicos**	
1. ¿En qué medida la implementación del método BPM permitirá mejorar la satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH?	**1.**Implementar el método BPM para la mejora de la satisfacción y compromiso de los actores del proceso en el proceso incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH.	**1**.La implementación del método BPM permite mejorar la satisfacción y compromiso de los actores en el proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH.	
2. ¿De qué manera la implementación del método BPM permitirá mejorar el monitoreo y seguimiento que realizan los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH ?	**2**.Implementar el método BPM para la mejora del monitoreo y seguimiento que realizan los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH.	**2**.La implementación del método BPM permite mejorar el monitoreo y seguimiento que realizan los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores de la empresa Retail BESIFRAH.	
3. ¿De qué manera la implementación del método BPM permitirá mejorar la distribución de tareas a los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa Retail BESIFRAH ?	**3**.Implementar el método BPM para la mejora de la distribución de tareas a los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH	**3.**La implementación del método BPM permite mejorar la distribución de tareas a los actores del proceso de incorporación de nuevos colaboradores en la empresa retail BESIFRAH.	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
VI: Método BPM	Rodríguez (2015), define BPM como un sistema integrado de gestión basado en procesos que se orienta a mejorar continuamente los procesos operativos y de negocio de una organización, a partir de la utilización de sistemas de información especializados.					
VD: Proceso de incorporación de colaboradores	Según Bauer, T. N., y Erdogan, B. (2011). Es el proceso gradual de integrar al nuevo talento a la empresa, adaptándolo a responsabilidades y cultura organizacional, fomentando la interacción con colegas de equipo y otras áreas.	**D1:** Satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de los nuevos colaboradores	**1**.Satisfacción de los actores	1. En el proceso de incorporación de nuevos colaboradores ¿Qué tan satisfecho te encuentras realizando las actividades del proceso? 2. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con los recursos (herramientas digitales) existentes para llevar a cabo tus actividades y brindar una exitosa incorporación al nuevo colaborador que ingresa a la empresa?	**1:** Muy bajo **2:** Bajo **3:** Medio **4:** Alto **5:** Muy alto	Cuestionario de preguntas escalonadas (Likert)
			2.Compromiso de los actores	3. ¿Cómo percibes el nivel de compromiso de tu equipo para llevar a cabo un Onboarding exitoso para nuevos colaboradores?		
			3.Comunicación y coordinación entre los actores	4. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la rapidez en la comunicación y coordinación de tu equipo en relación con la incorporación de un nuevo colaborador?		
			4.Participación de los actores	5. ¿Cómo evalúas la facilidad con la que puedes participar proponiendo ideas y sugerencias durante el proceso de incorporación de nuevos colaboradores?		
		D2: Monitoreo y seguimiento que realizan los actores en el proceso de incorporación de los nuevos colaboradores	5.Claridad en la información	¿En el caso de un nuevo ingreso (colaborador), en qué medida consideras estar informado acerca de la etapa en la que se encuentra?		
			6.Accesibilidad para el monitoreo del progreso	¿En qué medida encuentras sencillo y accesible el monitoreo del progreso de nuevos colaboradores utilizando los recursos digitales disponibles?		
			7.Accesibilidad para la obtención de resultados	¿En qué nivel consideras accesible la visualización de los resultados de la incorporación (inducción y/o capacitación) de un colaborador nuevo?		
			8.Accesibilidad para evaluar integración social y cultural	¿En qué nivel consideras fácil y accesible evaluar la integración social y cultural de los nuevos colaboradores después de su incorporación?		
			9.Accesibilidad para medir indicadores	¿En qué medida tienes acceso a datos organizados y herramientas para medir indicadores de los ingresos de colaboradores antes, durante y después de su incorporación?		
			10.Accesibilidad para administrar y visualización encuestas	¿En qué medida tienes conocimiento sobre la percepción del nuevo colaborador respecto a la inducción, presentación y provisión de herramientas de trabajo que realizaste?		
			11.Accesibilidad para el monitoreo post incorporación	¿A qué nivel tienes acceso para dar seguimiento y monitorear a los nuevos colaboradores después de su incorporación?		
		D3. Distribución de tareas a los actores en el proceso de incorporación de los nuevos colaboradores.	12.Asignación de tareas acorde al rol	¿En qué nivel consideras que las tareas que tienes asignadas para realizar la incorporación de un nuevo colaborador van acorde a tus competencias, objetivos y al rol que desempeñas?		
			13.Asignación de tareas con fechas límites razonables y alcanzables	Según tu percepción, ¿Qué tan razonable y alcanzable son las fechas límite establecidas para llevar a cabo las actividades que se realizan en la incorporación de un colaborador?		
			14.Cumplimiento de tareas a tiempo	¿Cómo calificarías tu nivel de cumplimiento de las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Instrumento

ENCUESTA

Siguiendo la siguiente escala valorativa marcar la numeración que corresponda a cada pregunta.
"Pedimos ser honestos con sus respuestas por favor"

Escala Valorativa.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE DEPENDIENTE: Proceso de incorporación de colaboradores					
Satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de los nuevos colaboradores	**ESCALA VALORATIVA**				
1.En el proceso de incorporación de nuevos colaboradores ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las actividades manuales de estar enviando correo para las comunicaciones o respondiendo consultas por los diferentes medios?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
2. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las herramientas digitales para llevar a cabo tus actividades y brindar una exitosa incorporación al nuevo colaborador que ingresa a la empresa?	1	2	3	4	5
3. ¿Cómo percibes el nivel de compromiso de tu equipo para llevar a cabo un onboarding exitoso para nuevos colaboradores?	1	2	3	4	5
4. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la rapidez en la comunicación y coordinación de tu equipo en relación con la incorporación de un nuevo colaborador?	1	2	3	4	5
5. ¿Cómo evalúas la facilidad con la que puedes participar proponiendo ideas y sugerencias durante el proceso de incorporación de nuevos colaboradores?	1	2	3	4	5
Monitoreo y seguimiento que realizan los actores en el proceso de incorporación de los nuevos colaboradores					
6. ¿En el caso de un nuevo ingreso (colaborador), en qué medida consideras estar informado acerca de la etapa en la que se encuentra?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

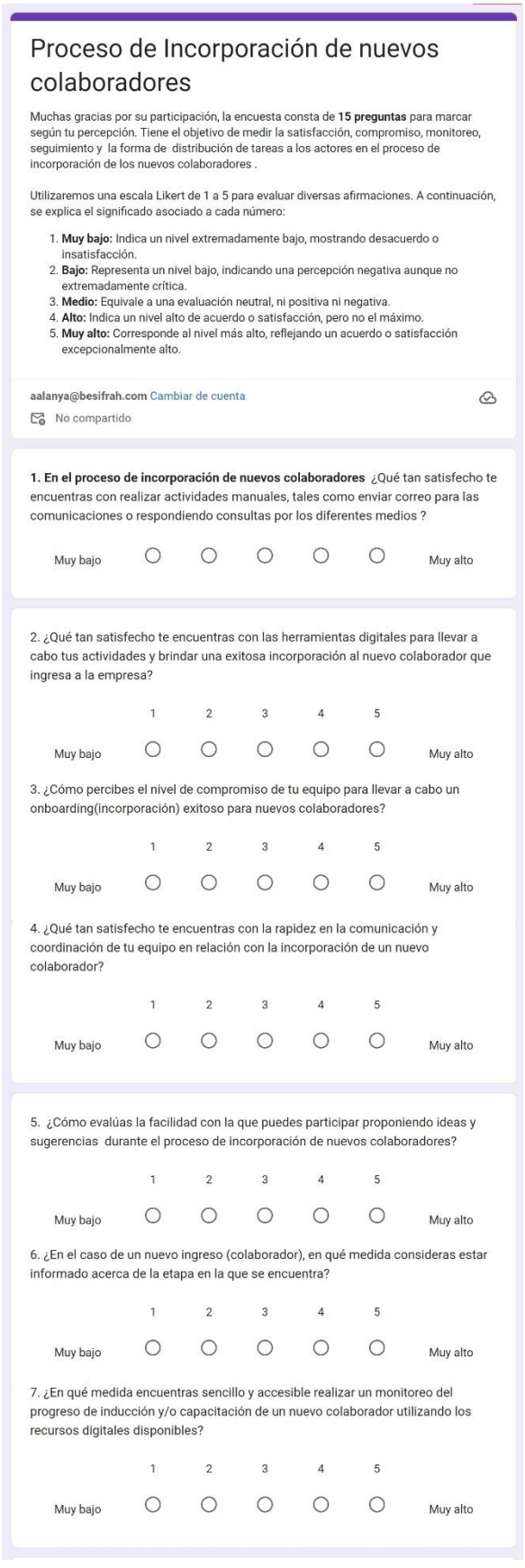
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

7. ¿En qué medida encuentras sencillo y accesible el monitoreo del progreso de nuevos colaboradores utilizando los recursos digitales disponibles?	1	2	3	4	5
8. ¿En qué nivel consideras accesible la visualización de los resultados de la incorporación (inducción y/o capacitación) de un colaborador nuevo?	1	2	3	4	5
9. ¿En qué nivel consideras fácil y accesible evaluar la integración social y cultural de los nuevos colaboradores después de su incorporación?	1	2	3	4	5
10. ¿En qué medida tienes acceso a datos organizados y herramientas para medir indicadores de los ingresos de colaboradores antes, durante y después de su incorporación?	1	2	3	4	5
11. ¿En qué medida tienes conocimiento sobre la percepción del nuevo colaborador respecto a la inducción, presentación y provisión de herramientas de trabajo que realizaste?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12. ¿A qué nivel tienes acceso para dar seguimiento y monitorear a los nuevos colaboradores después de su incorporación?	1	2	3	4	5
Distribución de tareas a los actores en el proceso de incorporación de los nuevos colaboradores					
13. ¿En qué nivel consideras que las tareas que tienes asignadas para realizar la incorporación de un nuevo colaborador van acorde a tus competencias, objetivos y al rol que desempeñas?	1	2	3	4	5
14. Según tu percepción, ¿Qué tan razonable y alcanzable son las fechas límite establecidas para llevar a cabo las actividades que se realizan en la incorporación de un colaborador?	1	2	3	4	5
15. ¿Cómo calificarías tu nivel de cumplimiento de las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?	1	2	3	4	5

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Cuestionario elaborado en Google Form



Proceso de Incorporación de nuevos colaboradores

Muchas gracias por su participación, la encuesta consta de **15 preguntas** para marcar según tu percepción. Tiene el objetivo de medir la satisfacción, compromiso, monitoreo, seguimiento y la forma de distribución de tareas a los actores en el proceso de incorporación de los nuevos colaboradores .

Utilizaremos una escala Likert de 1 a 5 para evaluar diversas afirmaciones. A continuación, se explica el significado asociado a cada número:

1. **Muy bajo:** Indica un nivel extremadamente bajo, mostrando desacuerdo o insatisfacción.
2. **Bajo:** Representa un nivel bajo, indicando una percepción negativa aunque no extremadamente crítica.
3. **Medio:** Equivale a una evaluación neutral, ni positiva ni negativa.
4. **Alto:** Indica un nivel alto de acuerdo o satisfacción, pero no el máximo.
5. **Muy alto:** Corresponde al nivel más alto, reflejando un acuerdo o satisfacción excepcionalmente alto.

aalanya@besifrah.com Cambiar de cuenta

No compartido

1. En el proceso de incorporación de nuevos colaboradores ¿Qué tan satisfecho te encuentras con realizar actividades manuales, tales como enviar correo para las comunicaciones o respondiendo consultas por los diferentes medios ?

Muy bajo ○ ○ ○ ○ ○ Muy alto

2. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las herramientas digitales para llevar a cabo tus actividades y brindar una exitosa incorporación al nuevo colaborador que ingresa a la empresa?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

3. ¿Cómo percibes el nivel de compromiso de tu equipo para llevar a cabo un onboarding(incorporación) exitoso para nuevos colaboradores?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

4. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la rapidez en la comunicación y coordinación de tu equipo en relación con la incorporación de un nuevo colaborador?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

5. ¿Cómo evalúas la facilidad con la que puedes participar proponiendo ideas y sugerencias durante el proceso de incorporación de nuevos colaboradores?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

6. ¿En el caso de un nuevo ingreso (colaborador), en qué medida consideras estar informado acerca de la etapa en la que se encuentra?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

7. ¿En qué medida encuentras sencillo y accesible realizar un monitoreo del progreso de inducción y/o capacitación de un nuevo colaborador utilizando los recursos digitales disponibles?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

8. ¿En qué nivel consideras accesible la visualización de los resultados de la incorporación(inducción y/o capacitación) de un colaborador nuevo?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

9. ¿En qué nivel consideras fácil y accesible evaluar la integración social y cultural de los nuevos colaboradores después de su incorporación?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

10. ¿En qué medida tienes acceso a datos organizados y herramientas para medir indicadores de los ingresos de colaboradores antes, durante y después de su incorporación?

Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

11. ¿En qué medida tienes conocimiento sobre la percepción del nuevo colaborador respecto a la inducción, presentación y provisión de herramientas de trabajo que realizaste?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

12. ¿A qué nivel tienes acceso para dar seguimiento y monitorear a los nuevos colaboradores después de su incorporación?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

13. ¿En qué nivel consideras que las tareas que tienes asignadas para realizar la incorporación de un nuevo colaborador van acorde a tus competencias, objetivos y al rol que desempeñas?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

14. Según tu percepción, ¿Qué tan razonable y alcanzable son las fechas límite establecidas para llevar a cabo las actividades que se realizan en la incorporación de un colaborador?

	1	2	3	4	5	
Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

15. Cuando ingresa un nuevo colaborador y te asignan tareas para realizar en conjunto ¿En qué medida logras completar las tareas dentro de los plazos establecidos?

Muy bajo	○	○	○	○	○	Muy alto

Enviar Borrar formulario

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 4: Base de datos

	Proceso de incorporación de colaboradores PRE														
	Satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de los nuevos colaboradores					Monitoreo y seguimiento que realizan los actores en el proceso de incorporación de los nuevos colaboradores							Distribución de tareas a los actores del proceso de incorporación de los nuevos colaboradores .		
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15
	En el proceso de incorporación de nuevos colaboradores. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las actividades manuales de estar enviando correo para las comunicaciones o respondiendo consultas por los diferentes medios?	¿Qué tan satisfecho te encuentras con las herramientas digitales para llevar a cabo tus actividades y brindar una exitosa incorporación al nuevo colaborador que ingresa a la empresa?	¿Cómo percibes el nivel de compromiso de tu equipo para llevar a cabo un onboarding exitoso para nuevos colaboradores?	¿Qué tan satisfecho te encuentras con la rapidez en la comunicación y coordinación de tu equipo en relación con la incorporación de un nuevo colaborador?	¿Cómo evalúas la facilidad con la que puedes participar proponiendo ideas y sugerencias durante el proceso de incorporación de nuevos colaboradores?	¿En el caso de un nuevo ingreso (colaborador), en qué medida consideras estar informado acerca de la etapa en la que se encuentra?	¿En qué medida encuentras sencillo y accesible el monitoreo del progreso de nuevos colaboradores utilizando los recursos digitales disponibles?	¿En qué nivel consideras accesible la visualización de los resultados de la incorporación (inducción y/o capacitación) de un colaborador nuevo?	¿En qué nivel consideras fácil y accesible evaluar la integración social y cultural de los nuevos colaboradores después de su incorporación?	¿En qué medida tienes acceso a datos organizados y herramientas para medir indicadores de los ingresos de colaboradores antes, durante y después de su incorporación?	¿En qué medida tienes conocimiento sobre la percepción del nuevo colaborador respecto a la inducción, presentación y provisión de herramientas de trabajo que realizaste?	¿A qué nivel tienes acceso para dar seguimiento y monitorear a los nuevos colaboradores después de su incorporación?	¿En qué nivel consideras que las tareas que tienes asignadas para realizar la incorporación de un nuevo colaborador van acorde a tus competencias, objetivos y al rol que desempeñas?	Según tu percepción, ¿Qué tan razonable y alcanzable son las fechas límite establecidas para llevar a cabo las actividades que se realizan en la incorporación de un colaborador?	¿Cómo calificarías tu nivel de cumplimiento de las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?
Encuestado 1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3
Encuestado 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
Encuestado 3	1	1	4	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3
Encuestado 4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4
Encuestado 5	1	2	3	3	4	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3
Encuestado 6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
Encuestado 7	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Encuestado 8	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
Encuestado 9	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
Encuestado 10	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3

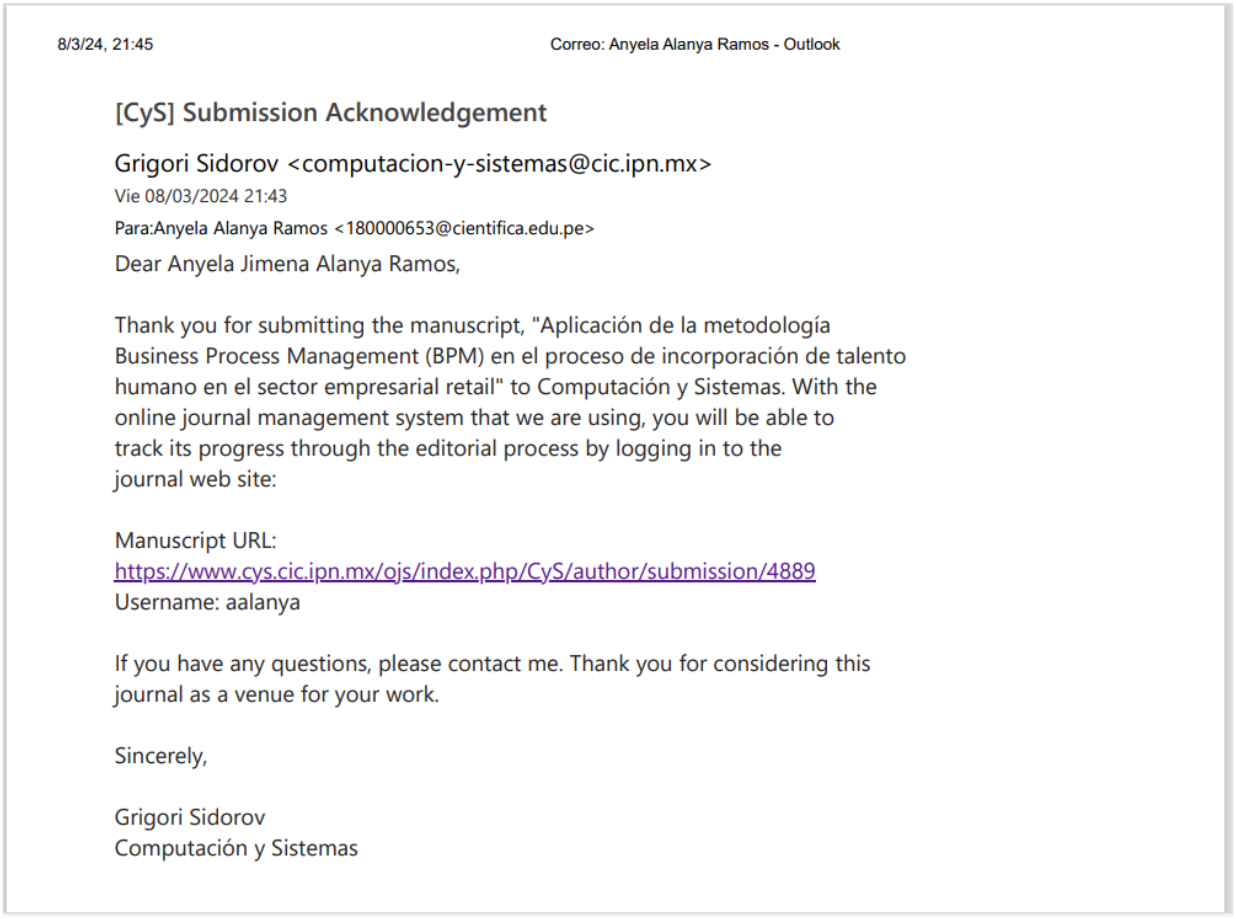
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

	Proceso de incorporación de colaboradores POS														
	Satisfacción y compromiso de los actores del proceso de incorporación de los nuevos colaboradores					Monitoreo y seguimiento que realizan los actores en el proceso de incorporación de los nuevos colaboradores							Distribución de tareas a los actores del proceso de incorporación de los nuevos colaboradores.		
	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15
	En el proceso de incorporación de nuevos colaboradores. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las actividades manuales de estar enviando correo para las comunicaciones o respondiendo consultas por los diferentes medios?	¿Qué tan satisfecho te encuentras con las herramientas digitales para llevar a cabo tus actividades y brindar una exitosa incorporación al nuevo colaborador que ingresa a la empresa?	¿Cómo percibes el nivel de compromiso de tu equipo para llevar a cabo un onboarding exitoso para nuevos colaboradores?	¿Qué tan satisfecho te encuentras con la rapidez en la comunicación y coordinación de tu equipo en relación con la incorporación de un nuevo colaborador?	¿Cómo evalúas la facilidad con la que puedes participar proponiendo ideas y sugerencias durante el proceso de incorporación de nuevos colaboradores?	¿En el caso de un nuevo ingreso (colaborador), en qué medida consideras estar informado acerca de la etapa en la que se encuentra?	¿En qué medida encuentras sencillo y accesible el monitoreo del progreso de nuevos colaboradores utilizando los recursos digitales disponibles?	¿En qué nivel consideras accesible la visualización de los resultados de la incorporación (inducción y/o capacitación) de un colaborador nuevo?	¿En qué nivel consideras fácil y accesible evaluar la integración social y cultural de los nuevos colaboradores después de su incorporación?	¿En qué medida tienes acceso a datos organizados y herramientas para medir indicadores de los ingresos de colaboradores antes, durante y después de su incorporación?	¿En qué medida tienes conocimiento sobre la percepción del nuevo colaborador respecto a la inducción, presentación y provisión de herramientas de trabajo que realizaste?	¿A qué nivel tienes acceso para dar seguimiento y monitorear a los nuevos colaboradores después de su incorporación?	¿En qué nivel consideras que las tareas que tienes asignadas para realizar la incorporación de un nuevo colaborador van acorde a tus competencias, objetivos y al rol que desempeñas?	Según tu percepción, ¿Qué tan razonable y alcanzable son las fechas límite establecidas para llevar a cabo las actividades que se realizan en la incorporación de un colaborador?	¿Cómo calificarías tu nivel de cumplimiento de las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?
Encuestado 1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
Encuestado 2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuestado 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Encuestado 4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Encuestado 5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Encuestado 6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
Encuestado 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
Encuestado 8	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 5: Evidencia del envió a la revista científica



8/3/24, 21:45 Correo: Anyela Alanya Ramos - Outlook

[CyS] Submission Acknowledgement

Grigori Sidorov <computacion-y-sistemas@cic.ipn.mx>
Vie 08/03/2024 21:43
Para:Anyela Alanya Ramos <180000653@cientifica.edu.pe>

Dear Anyela Jimena Alanya Ramos,

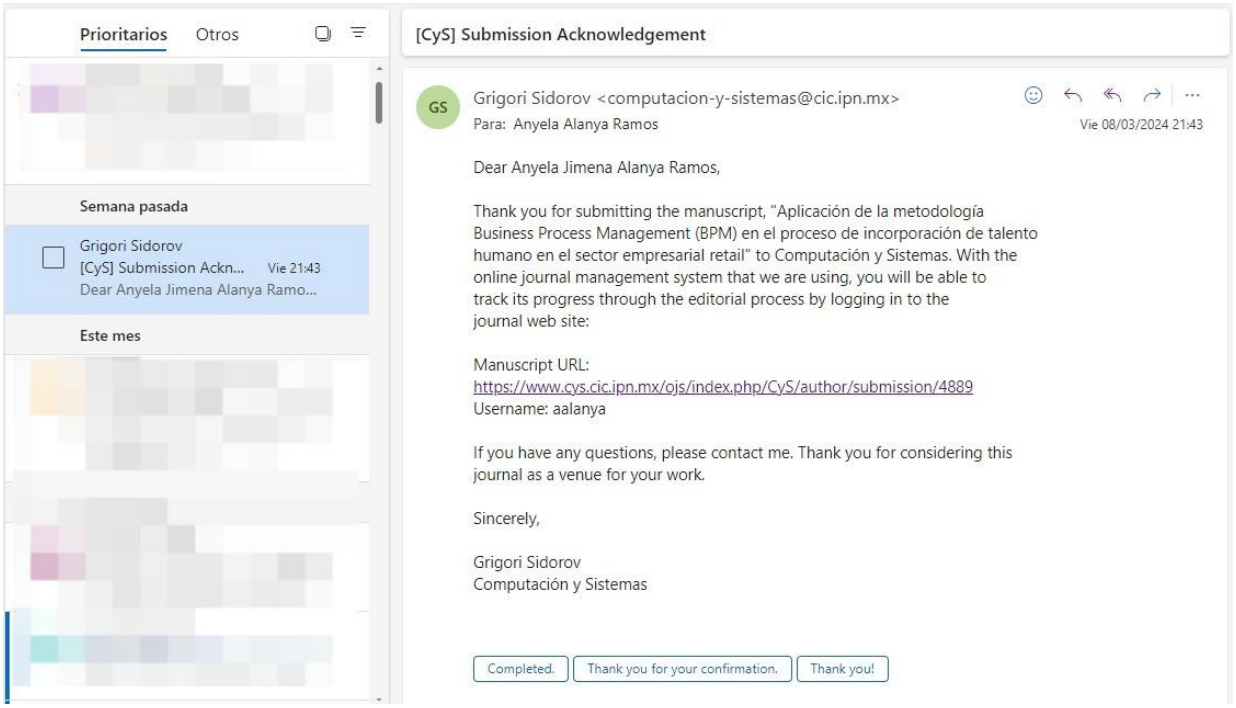
Thank you for submitting the manuscript, "Aplicación de la metodología Business Process Management (BPM) en el proceso de incorporación de talento humano en el sector empresarial retail" to Computación y Sistemas. With the online journal management system that we are using, you will be able to track its progress through the editorial process by logging in to the journal web site:

Manuscript URL:
https://www.cys.cic.ipn.mx/ojs/index.php/CyS/author/submission/4889
Username: aalanya

If you have any questions, please contact me. Thank you for considering this journal as a venue for your work.

Sincerely,

Grigori Sidorov
Computación y Sistemas



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

RESOLUCION DIRECTORIAL DE CARRERA: Ingeniería de Sistemas Empresariales -CI-DAFCE-U. CIENTIFICA-2020

CARRERA DE: Ingeniería de Sistemas Empresariales

Lima 25 de 01 del 2024

VISTO:

El informe de resolución independiente académico del proyecto de tesis titulado: IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO BPM PARA MEJORAR EL PROCESO DE INCORPORACIÓN DE NUEVOS COLABORADORES EN LA EMPRESA RETAIL BESIFRAH presentado por:

-ANYELA JIMENA ALANYA RAMOS // ARGENIS ALEXANDRA MORENO ROSALES //

CONSIDERADO:

Que, de acuerdo con el reglamento general de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos para obtener el título profesional en la Carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales, se debe desarrollar un trabajo de investigación

Que, de acuerdo normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al director académico de carrera

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO BPM PARA MEJORAR EL PROCESO DE INCORPORACIÓN DE NUEVOS COLABORADORES EN LA EMPRESA RETAIL BESIFRAH con Número de registro: PRE-12-2023-00911, y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto.
Nombrar al docente Luis Enrique Acosta Medina // como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión
Regístrese, Comuníquese y archívese

Director Académico
Carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales

	
Dr. Wester Edison Zela Moraya Director de Departamento Académico de Ingeniería de Sistemas Empresariales	**Mg. Brian Andreé Meneses Claudio** Responsable de Investigación de Ingenierías de Ciencias Empresariales

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 7: Formato de constancia de consentimiento informado de acceso público

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 19

FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO (Empresa)

Por medio de la presente, informamos que la empresa Sifrah Bijou S.A.C. autoriza al tesista Alanya Ramos Anyela Jimena con código de matrícula 180000653 y Moreno Rosales Argenis Alexandra con código de matrícula 180000542 de la carrera profesional de Ingeniería de sistemas Empresariales de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: "IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO BPM PARA MEJORAR EL PROCESO DE INCORPORACIÓN DE NUEVOS COLABORADORES EN LA EMPRESA RETAIL BESIFRAH"

Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA ANÓNIMA A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado (a) para los fines que estime conveniente.

Lima, 06 Marzo de 2024



Firma del Tesita
DNI: 76231128



Firma del Tesita
DNI: 72455299



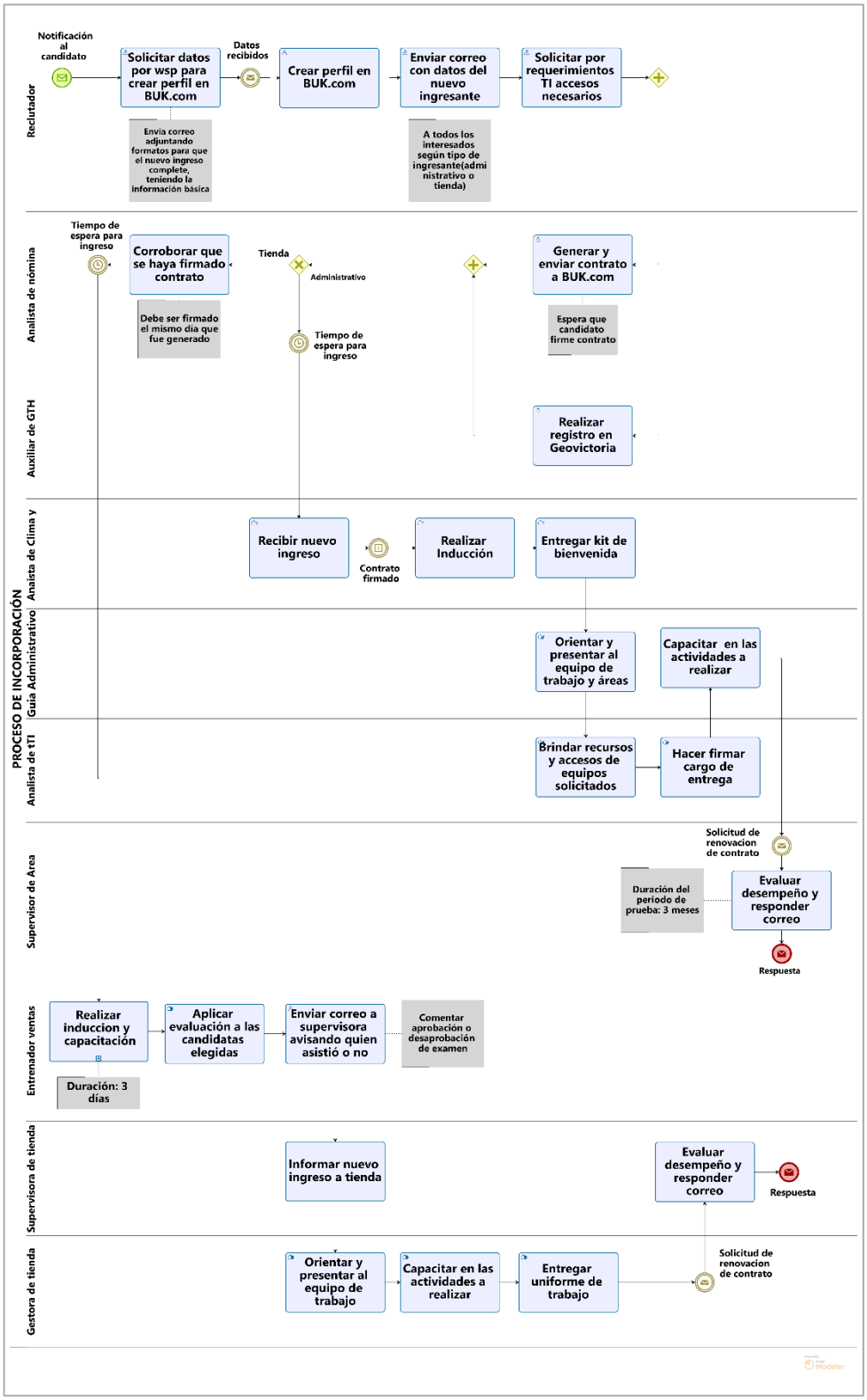
Firma y sello de la Empresa
Razón Social de la Empresa: Sifrah Bijou S.A.C.
RUC: 20601466920
Sitio web: https://www.besifrah.com

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 8: Desarrollo y mejora del proceso de incorporación

Diagrama AS IS: Proceso de Incorporación de nuevos colaboradores



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Ciclo de vida del BPM: Adaptado a BPMN 2.0 Manual de referencia y guía práctica



Fuente: Elaborado en base a BPMN 2.0 Manual de referencia y guía práctica

Diagrama Causa Efecto



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Ficha de caracterización para el proceso

BESIFRAH	FICHA DE PROCESO	Hoja 1 de 1
	Cód.: POE-GTH-01 **Proceso:** Proceso de Incorporación de Colaboradores	Edición: 0 Fecha: 08-02-2024

Tipo de Proceso	
Soporte	
Responsables del proceso	
Área de gestión del talento humano	
Misión	
Asegurar que cada nuevo colaborador se sienta bienvenido, orientado y capacitado para contribuir al éxito de la empresa desde el primer día, mientras se fomenta un ambiente de trabajo positivo y de crecimiento profesional.	
Objetivo	
Facilitar la integración exitosa de los nuevos colaboradores en la empresa, proporcionándoles la información, formación y recursos necesarios para comprender su rol, adaptarse a la cultura organizacional y contribuir al logro de los objetivos corporativos en el menor tiempo posible.	
Alcance	
Inicia: Cuando se envía un correo de bienvenida solicitando información adicional al nuevo empleado **Incluye:** la inducción y capacitación **Termina:** Respondiendo el correo de solicitud de renovación de contrato	
Entradas	Salidas
• **Documentación del candidato seleccionado:** DNI, foto, recibo de servicios, Cuenta bancaria • **Agenda de incorporación:** programación de actividades y/o reuniones • Contrato laboral	• Colaborador incorporado en los sistemas • Inducción y Capacitación exitosa • Feedback del proceso (Encuesta) • Contrato firmado
Interesados (Stakeholders)	Recursos
Nuevo colaborador Equipo del área de gestión del talento (responsables de la gestión y coordinación y capacitador) Gerentes y supervisores Área de TI	Talento humano Recursos Físicos: Directorio, Equipo de cómputo Recursos de información: Políticas y procedimientos, Manual del empleado Recursos Tecnológicos. BUK, Geo Victoria, Buk Play
Roles y responsabilidades del proceso	
Ver Matriz RACI	
Diagrama de Flujo	
Ver Diagrama To Be	
Riesgos y Oportunidades	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Riesgos: Probabilidad de falta de comunicación interna y no comprender las responsabilidades. Probabilidad de falta de capacitación adecuada. Probabilidad de dificultad de integración con el equipo existente. **Oportunidades:** Oportunidad de mejorar el programa de capacitación a una más estructurado. Oportunidad de reducir el número de ceses de personal de ventas.

Registros	
Nuevo Empleado	Registro en sistema planilla
Nuevo Empleado	Registro en plataforma de gestión
Respuesta de Encuesta	Registro en plataforma de gestión
Respuesta de examen de capacitación	Registro en plataforma de gestión

Variables de Control
Documentación completa y precisa, tiempo de incorporación, Supervisar el tiempo que lleva

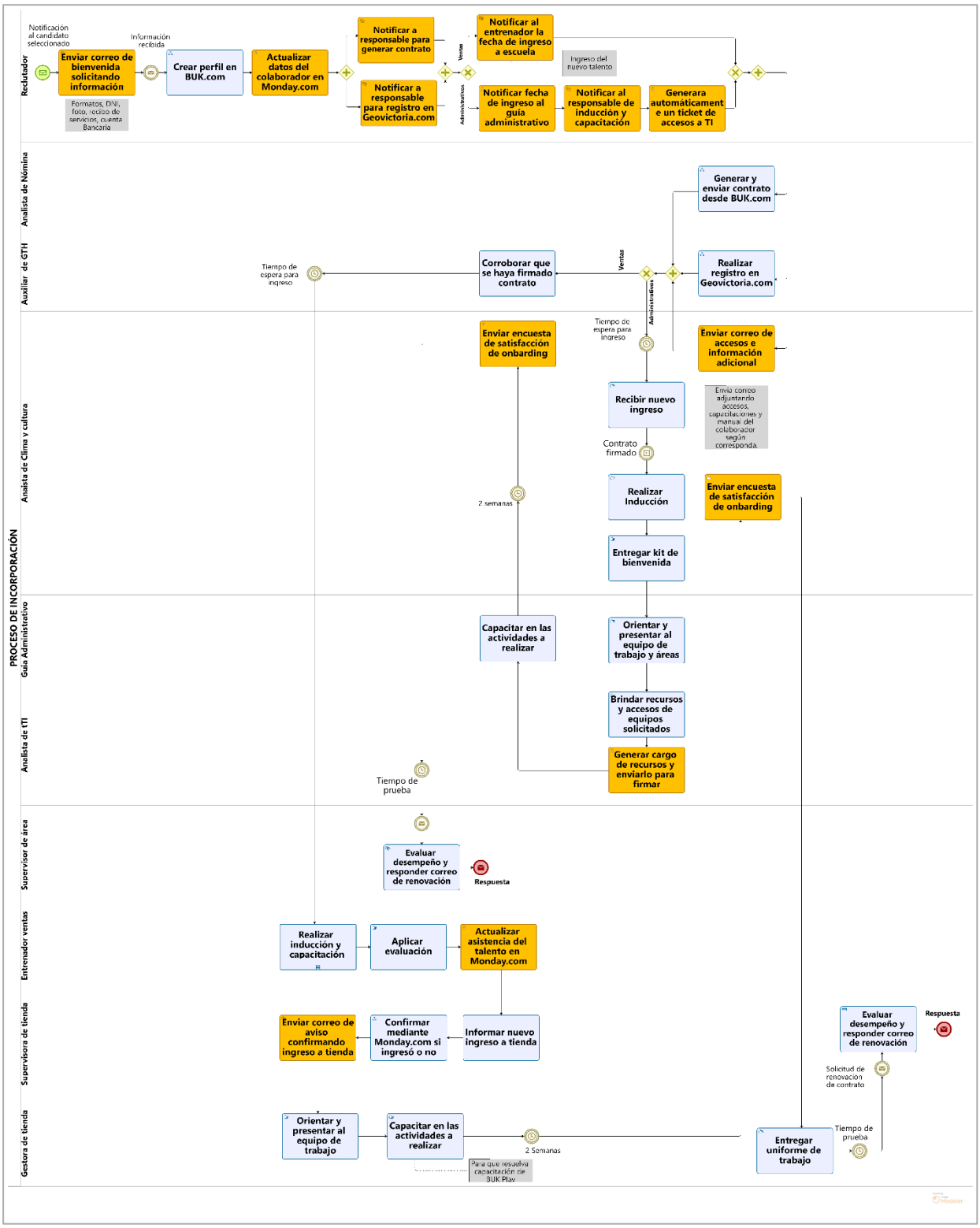
Indicadores
Satisfacción de onboarding, Tasa de Retención, Tasa de asistencia a la inducción y capacitación

Información documentada asociada al proceso	
COD	**Nombre**
POE-GTH01	Procedimiento de incorporación de nuevos colaboradores Manual del empleado

Firmas		
Elaborado por: Fecha:	Supervisado Por: Fecha:	Aprobado por: Fecha:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Diagrama TO BE: Proceso de Incorporación de nuevos colaboradores



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Matriz RACI

R	Responsable
A	Aprobado
C	Consultado
I	Informado

Actividad	Analista de atracción de talento	Analista de administración de personal y nómina	Auxiliar de gestión del talento	Analista de Clima y cultura	Guía Administrativo	Analista de TI	Jefe de área	Entrenador ventas	Supervisora de tienda	Gestora de tienda
1. Enviar correo de bienvenida solicitando completar datos de ingreso	R	I	I	I	I	-	C	I	I	-
2.Crear perfil en BUK	R	I	I	I	-	-	-	I	I	-
3. Actualizar datos del colaborador y seleccionar fecha de ingreso a escuela según corresponda	R	I	I	I	I	-	-	I	I	-
4.Notificar a Analista de Nómina para la generación del contrato	R	I	I	I	-	-	-	-	-	-
5.Notificar a auxiliar de gestión del talento para el registro en Geovictoria	R	I	I	I	-	-	-	-	-	-
6.Notificar fecha de ingreso a escuela al entrenador de ventas	R	I	-	-	-	-	-	I	I	I
7.Notificar fecha de ingreso al guía administrativo	R	I	-	-	I	-	C	-	-	-
8.Notificar al responsable de inducción y capacitación	R	-	-	I	I	-		-	-	-
9.Generar de forma automática el ticket de accesos para nuevo ingreso	R	-	-	I	-	I	I	-	-	-
10.Generar y enviar contrato a BUK	I	R	-	-	-	-	I	-	I	-
11.Realizar registro en Geovictoria	I	I	R	I	-	-		-		-
12.Enviar correo de accesos e información adicional	I	-	-	R	-	-	I	-	I	-
13.Recibir nuevo ingreso	C	-	-	R	-	-	I	-	I	-
14.Realizar Inducción	I	-	-	R	-	-	-	-	-	-
15.Entregar kit de bienvenida	I	-	-	R		-	-	-	-	-
16.Orientar y presentar al equipo de trabajo y áreas	I	-	-	-	R	-	I	-	I	-
17.Brindar recursos y accesos de equipos solicitados	I	-	-	-	-	R	I	-	I	-
18.Generar cargo de recursos y enviarlo para firmar	-	-	-	-	-	R	I	-	-	-
19.Capacitar en las actividades a realizar	I	-	-		R	-	I	-	-	-
20.Enviar encuesta de satisfacción de onbarding	I	-	-	R	‘	-	I	-	-	-
21.Evaluar desempeño y responder correo de renovación	-	I	-	-	C	-	R	-	-	-
22.Realizar inducción y capacitación	I	-	-	-	-	-	-	R	I	I
23.Apllcar evaluación a las candidatas elegidas	I	-	-	-	-	-	-	R	I	I
24.Notificar los candidatos que asistieron y no asistieron a escuela	-	-	-	-	-	-	-	R	I	-
25.Informar nuevo ingreso a tienda	-	-	-	-	-	-	-	I	R	I
26.Confirmar mediante Monday si ingresó o no ingresó a tienda	I	-	-	-	-	-	-	I	R	C
27.Enviar correo de aviso confirmando ingreso a tienda	I	-	-	-	-	-	-	I	R	I
28.Orientar y presentar al equipo de trabajo	-	-	-	-	-	-	-	C	I	R
29.Capacitar en las actividades a realizar	I	-	-	-	-	-	-	-	I	R
30.Enviar encuesta de satisfacción de onbarding	I	-	-	R	-	-	-	-	I	-
31.Evaluar desempeño y responder correo de renovación	-	C	-	-	-	-	-	-	R	C

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Ficha de Indicadores

Nombre del indicador	**Procesos relacionados**	**Cod. Ficha**	**FI - 001**
Nivel de Satisfacción del nuevo colaborador del proceso	Proceso de incorporación de colaboradores	**Elaborado por:**	
		Fecha de última medición	__/__/____
Definición del indicador	**Fórmula de cálculo**		**Unidades**
Medida que evalúa el grado de satisfacción de los nuevos colaboradores con el proceso de incorporación mediante una encuesta de satisfacción.	$\frac{\text{Puntuación total de satisfacción}}{\textit{Número total de nuevos colaboradores encuestados}} x\ 100\%$		Porcentaje (%)
Meta	**Periodicidad de cálculo**		
80% a más	2 semanas posterior al ingreso		

Gráfico de mediciones

Se Inserta el Gráfico

Nombre del indicador	**Procesos relacionados**	**Cod. Ficha**	**FI - 002**
Tasa de retención de los nuevos colaboradores después de 6 meses.	Proceso de incorporación de colaboradores	**Elaborado por:**	
		Fecha de última medición	__/__/____
Definición del indicador	**Fórmula de cálculo**		**Unidades**
Indicador que mide el porcentaje de nuevos colaboradores que permanecen en la empresa 6 meses desde su fecha de contratación.	$\frac{\textit{Número de colaboradores que permanecen más de 6 meses}}{\textit{Número total de nuevos colaboradores contratados}} x\ 100\%$		Porcentaje (%)
Meta	**Periodicidad de cálculo**		
70% - 90%	Cada trimestre		

Gráfico de mediciones

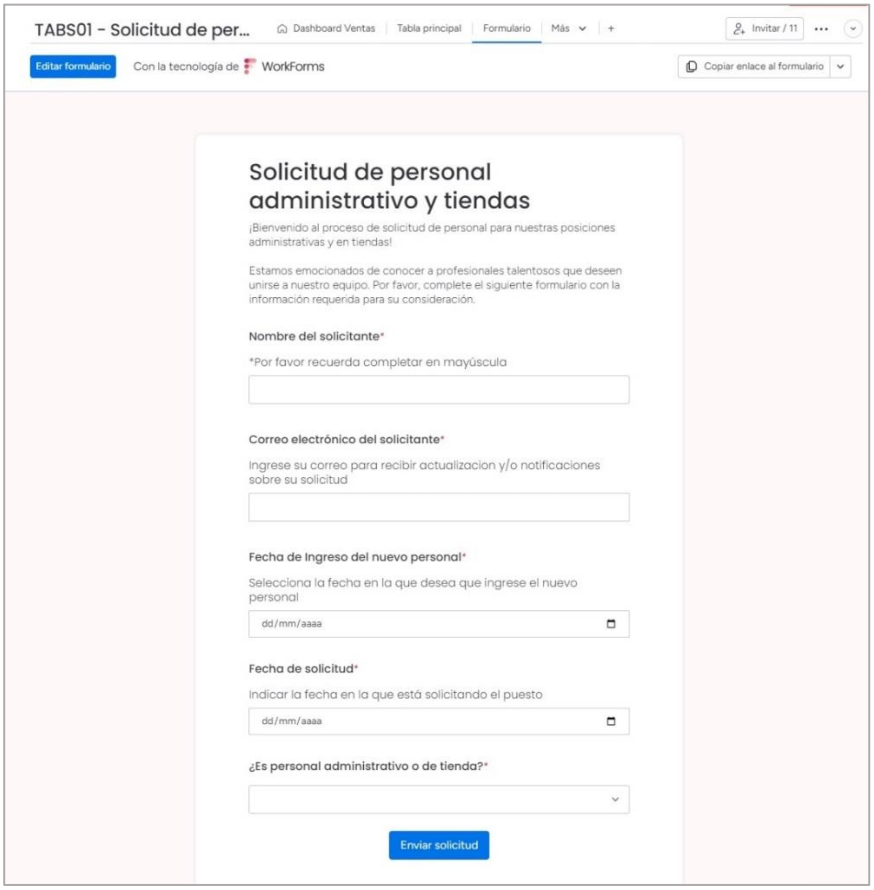
Se Inserta el Gráfico

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Nombre del indicador	**Procesos relacionados**	**Cod. Ficha**	**FI - 003**
Tiempo promedio de incorporación del nuevo colaborador.	Proceso de incorporación de colaboradores	**Elaborado por:**	
		Fecha de última medición	__/__/____
Definición del indicador	**Fórmula de cálculo**		**Unidades**
Indicador que mide la cantidad de tiempo necesario para completar el proceso de incorporación de un nuevo colaborador desde su fecha de contratación hasta el momento en que está completamente integrado y productivo en su nuevo rol dentro de la organización.	$\frac{\textit{Suma de los tiempos de incorporación de todos los nuevos colaboradores}}{\textit{Número total de nuevos colaboradores}}$		Porcentaje (%)
Meta	**Periodicidad de cálculo**		
Reducir el tiempo de incorporación actual en 30%	Cada trimestre		
Gráfico de mediciones *Se Inserta el Gráfico*			

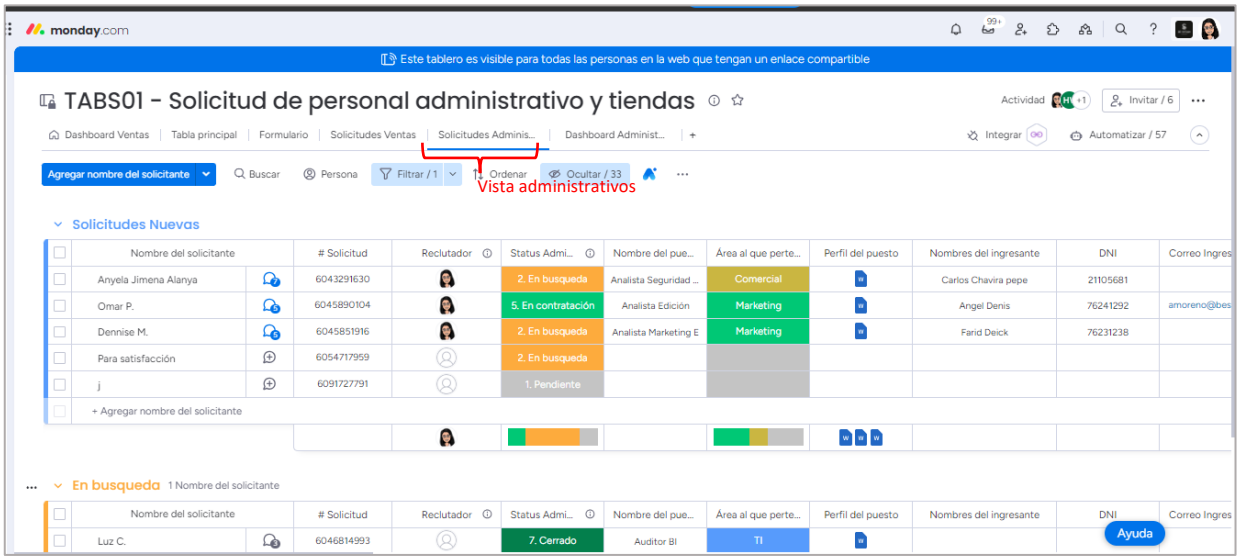
Implementación de herramientas digitales

1. Creaciòn de un formulario en Monday.com para registrar las solicitudes en un tablero

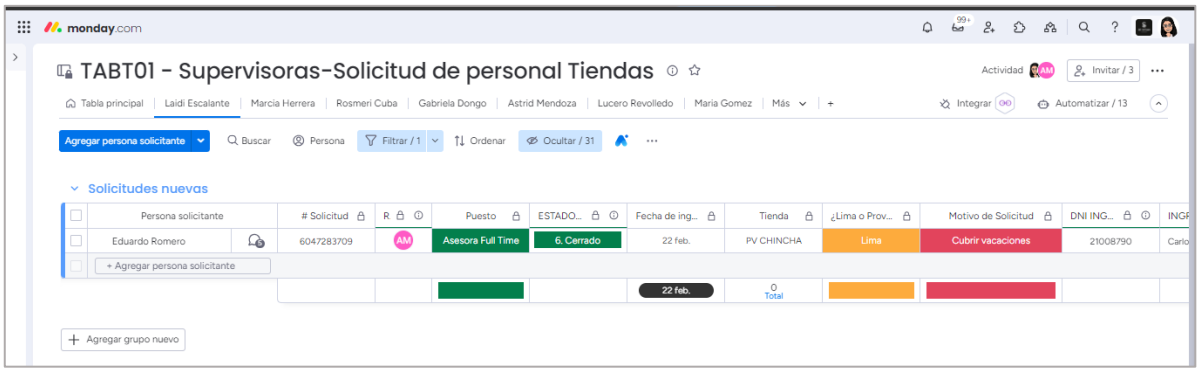


Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2. Tablero en Monday.com: Vista de Solicitudes de personal administrativo y de ventas para dar seguimiento incorporación del nuevo colaborador

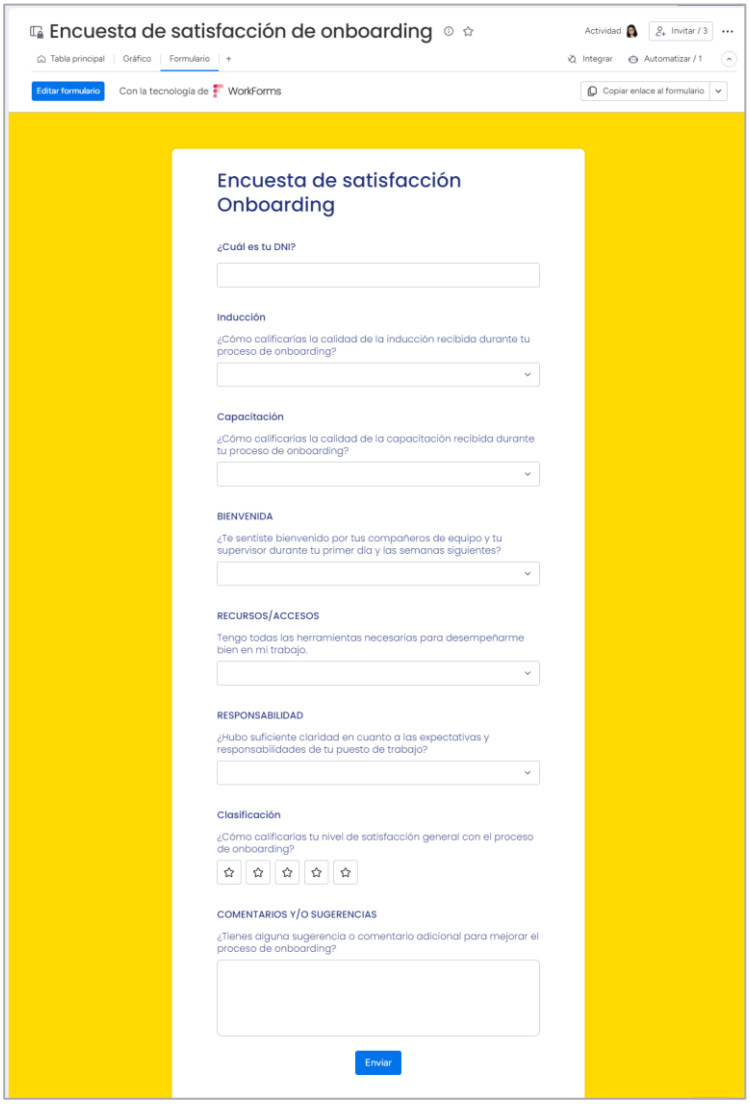


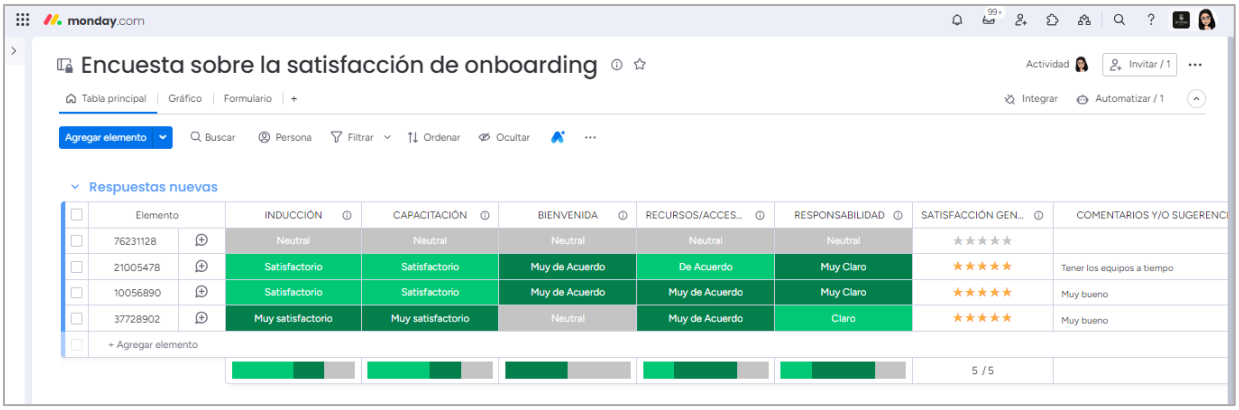
3. **Tablero Monday.com:** Vista Supervisoras para dar seguimiento de incorporacion del nuevo colaborador de ventas



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

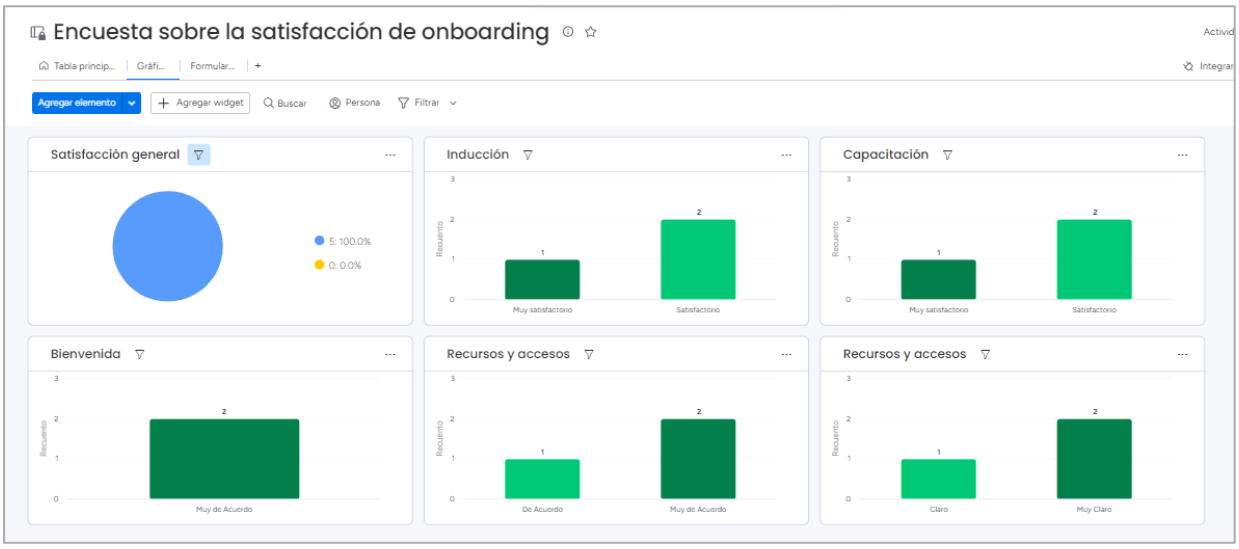
4. **Tablero Monday.com:** Formulario y vista de registro de las respuestas de la encuesta de satisfacción de onboarding



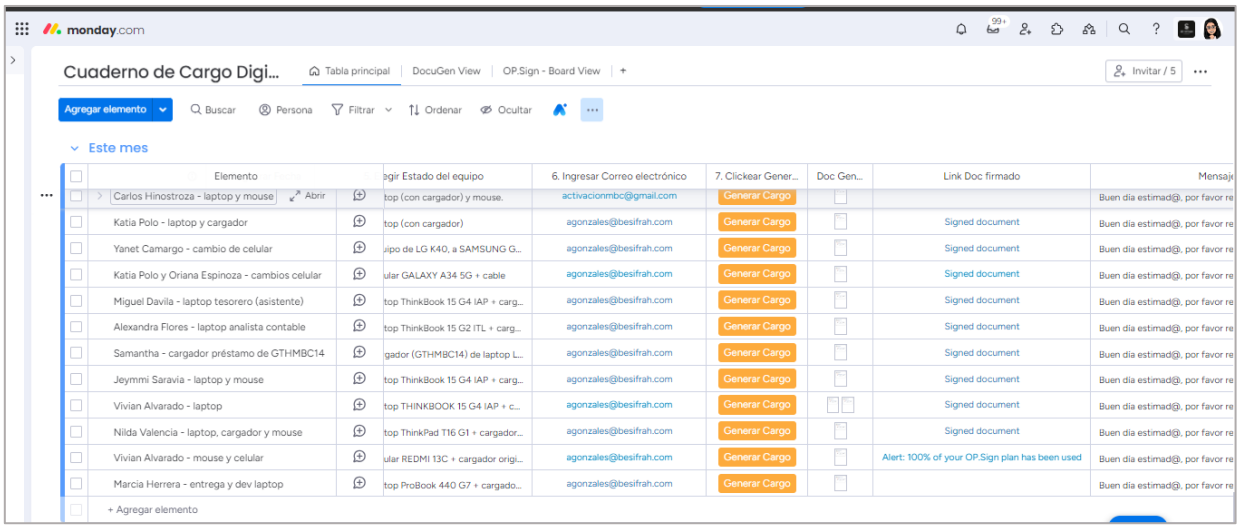


Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Vista indicadores de satisfacción de onboarding

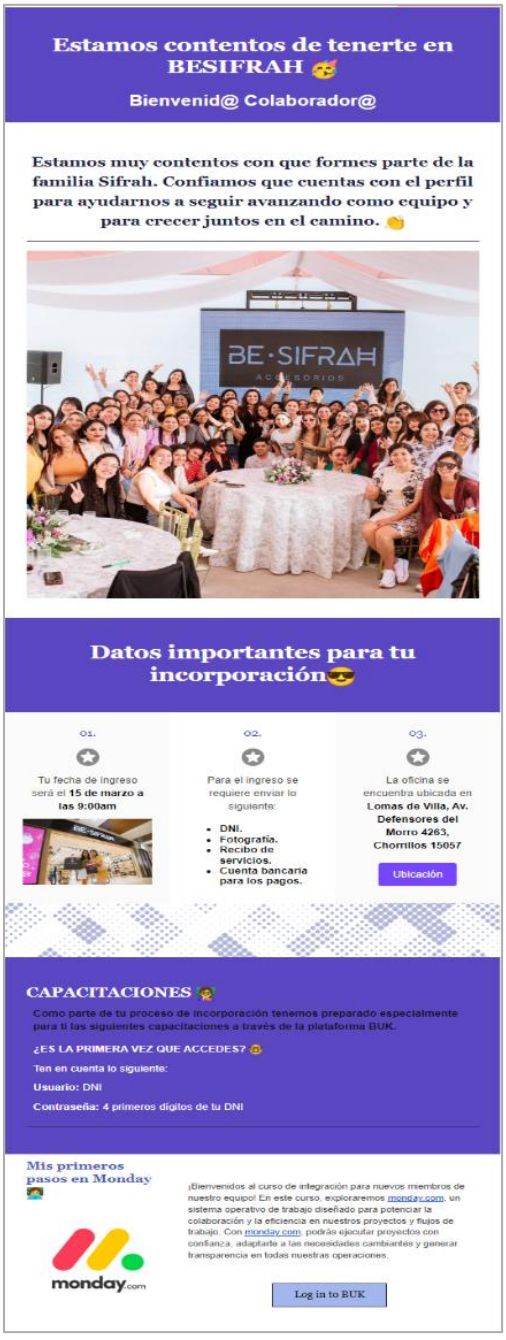


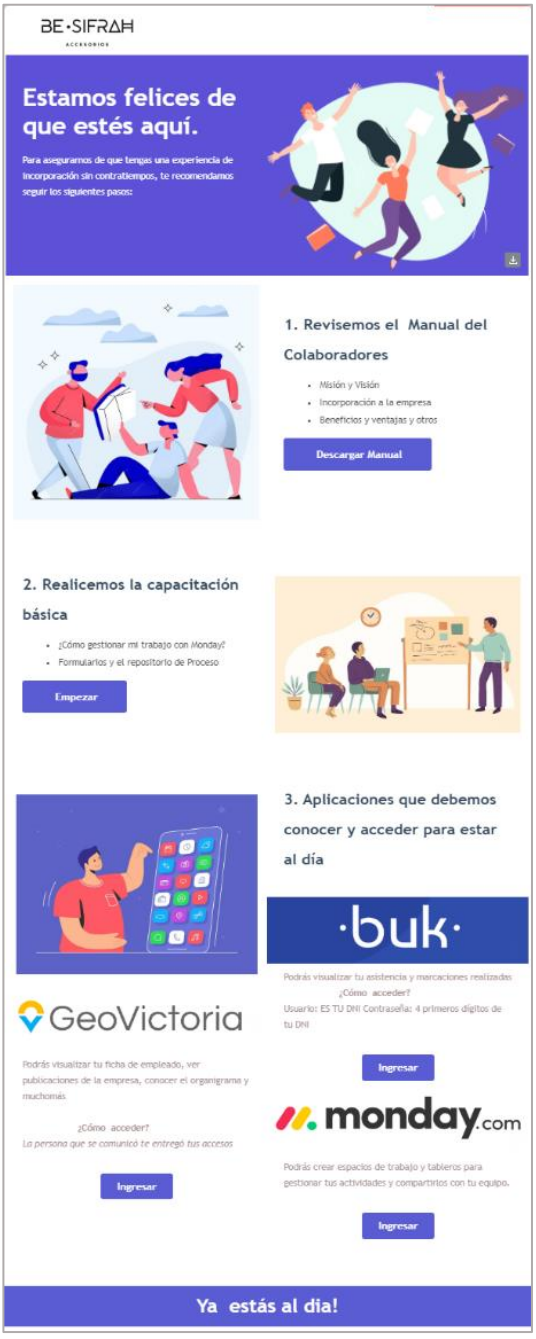
5. **Tablero Monday.com:** Vista de registro de las entregas de los recursos asignados al nuevo colaborador



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- **Plantilla Mail Bienvenida y plantilla Mail Accesos e información adicional creada en la plataforma Beefree.io**





Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis