

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Diseño de procesos basado en Business Process Management
(BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de
Educación Superior Pedagógica Pública del Perú.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Autores:

Cleiser Camizan López

Juan Manuel Ormachea Ortiz

Asesor:

Mg. Nancy Esther Casildo-Bedon

Tarapoto, febrero de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Nancy Esther Casildo-Bedon, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Diseño de procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de Educación Pedagógica Pública del Perú”** de los autores Cleiser Camizán López y Juan Manuel Ormachea Ortiz tiene un índice de similitud de 11% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del o los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 2 días del mes de Febrero del año 2023.



Mg. Nancy Esther Casildo-Bedon

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 01 día(s) del mes de febrero del año 2023 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mg. Danny Lévano Rodríguez, el (la) secretario(a): Mg. Hitler Collantes Chules y los demás miembros: Mg. Immer Elías Cuellar Rodríguez y el (la) asesor(a) Mg. Nancy Esther Casildo Bedón con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Diseño de procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública del Perú del(los) bachiller(es): a) Cleiser Camizan López b) Juan Manuel Ormachea Ortiz c) conducente a la obtención del título profesional de:

Ingeniero de Sistemas

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller-(a): Cleiser Camizan López

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller -(b): Juan Manuel Ormachea Ortiz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller -(c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a



Asesor/a



Bachiller (a)

Miembro



Bachiller (b)

Secretario/a

Miembro



Bachiller (c)

RESUMEN

Existe la necesidad de lograr una gestión efectiva en las instituciones de educación superior, dado a sus constantes fiscalizaciones que buscan verificar el cumplimiento de estándares básicos de calidad. El objetivo fue elaborar un modelo de gestión por procesos basado en Business Process Management (BPM) para la gestión bibliotecaria de la EESPPT, de manera que se caracterice los procesos claves del giro del negocio, elabore un mapa de procesos, modele los procesos, y se adopte la propuesta como un modelo de gestión eficiente. Se realizó una investigación no experimental, longitudinal, descriptiva-propositiva, de corte cuantitativo, con una muestra de 50 estudiantes y 15 administrativos, a quienes se les aplicó un cuestionario para recoger datos sobre la problemática. El 28.57% del personal bibliotecario tiene conocimiento respecto al registro de libros, mientras que más del 75% considera que tiene deficiencias. Se concluye con el diseño de un nuevo modelo de gestión por procesos, basado en Business Process Management (BPM). El modelo consta de 9 procesos, 2 estratégicos: planificación estratégica, proyección y relación con la sociedad; 5 de formación: compra de material bibliográfico físico y en línea, registro de investigaciones académicas, préstamo domiciliario y apoyo a la docencia e investigación; y 2 de apoyo: evaluación de proveedores y formación de usuarios.

Palabras clave: automatización de bibliotecas; servicio de préstamo bibliotecario; aprendizaje; pedagogía; calidad de la educación.

ABSTRACT

There is a need to achieve effective management in higher education institutions, given their constant audits that seek to verify compliance with basic quality standards. The objective was to develop a process management model based on Business Process Management (BPM) for the library management of the EESPPT, in order to characterize the key processes of the business line, develop a process map, model the processes, and adopt the proposal as an efficient management model. A non-experimental, longitudinal, descriptive-propositive, quantitative research was carried out with a sample of 50 students and 15 administrative staff, to whom a questionnaire was applied to collect data on the problem. A questionnaire was applied to them to collect data on the problem. 28.57% of the library staff is aware of the book registry, while more than 75% consider that it has deficiencies. The study concluded with the design of a new process management model based on Business Process Management (BPM). The model consists of 9 processes, 2 strategic: strategic planning, projection and relationship with society; 5 training processes: purchase of physical and online bibliographic material, registration of academic research, home lending and support for teaching and research; and 2 support processes: evaluation of suppliers and user training.

Keywords: automation of libraries; library lending service; learning; pedagogy; quality education.