



## PRESENTACIÓN

La Universidad ESAN, reconocida por proponer constantemente a las empresas fórmulas para alcanzar mayor competitividad, tanto nacional como global, y mejorar la rentabilidad de sus negocios, ha desarrollado durante los años 2010 y 2011 el primer estudio para identificar el grado de madurez de las empresas peruanas en la gestión de procesos.

IBM del Perú, prestigiosa empresa y socia estratégica de ESAN, en su empeño por impulsar soluciones tecnológicas que apoyen el logro de los objetivos de las empresas, a través de la innovación, la eficiencia operativa y la mejora en el relacionamiento con sus clientes, ha facilitado y auspiciado el mencionado estudio.

La investigación analiza el grado de madurez de las empresas peruanas en la gestión de procesos y ayuda a entender cuál ha sido la evolución de la adopción de esta herramienta y qué tendencias se advierten al respecto; todo ello con la finalidad de proponer planes de acción conducentes a una adopción ventajosa que asegure la mejora de la eficiencia operativa y el logro de los objetivos empresariales.

El trabajo se ha basado en la elaboración de encuestas especializadas que han sido respondidas por altos ejecutivos de empresas representativas del país, públicas y privadas, pertenecientes a diferentes industrias y sectores.

Los indicadores obtenidos como resultado de las encuestas permitieron a destacados investigadores de la Universidad ESAN identificar las buenas prácticas en la adopción de la gestión de procesos, determinar cómo ha evolucionado esta adopción y qué tendencias se advierten al respecto.



Cabe resaltar el gran interés de los ejecutivos que participaron en la aplicación de las encuestas por conocer los resultados del estudio, lo cual refleja la prioridad de la gestión por procesos en la agenda estratégica de las empresas peruanas.

El presente estudio propone una línea base que servirá de referencia para realizar un monitoreo bienal que permita conocer el grado de evolución de la gestión por procesos en la empresas peruanas. Asimismo, permitirá realizar *benchmarks* o comparaciones entre empresas tanto de Latinoamérica como de grupos de países emergentes de los cuales el Perú forma parte importante.

Gracias a esta publicación, ESAN e IBM ponen a disposición de la comunidad empresarial y académica una propuesta de cómo una empresa orientada a procesos debe actuar para obtener sus objetivos y ser más eficiente, rentable y competitiva en el mercado.

Jorge Talavera Traverso  
Rector  
Universidad ESAN

Jaime García Echeopar  
Gerente general  
IBM del Perú