



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

**“Propuesta de un modelo de gestión por procesos (BPM) para el
área comercial en una empresa de servicios funerarios, Lima 2022
(Caso Campo Fe)”**

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

Presentado por:

Norris Scott Trejo Barrientos (0000-0003-1457-8535)

Bryan Francisco Vargas Chávez (0000-0002-1128-3099)

Asesor:

Sandra Jeannet Meza Balvin (0000-0002-4650-1340)

Lima - Perú

2023

ANEXO 13

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 10:30__ horas del día 25 de 09 del 2023, en la sala de conferencias se reunieron los miembros del Jurado:

Presidente	Mg. JENNY MILAGROS GUTIÉRREZ FLORES
Miembro 1	Mg. LUIS ALBERTO TORRES CABANILLAS
Miembro 2	Mg. LUIS MIGUEL RUIZ SALDARRIAGA

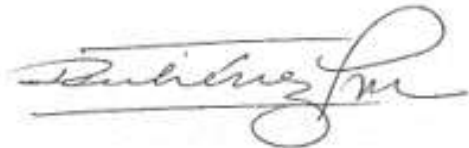
Para evaluar la tesis titulada: “PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) PARA EL ÁREA COMERCIAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS, LIMA 2022 (CASO CAMPO FE)”, presentada por los tesisistas NORRIS SCOTT TREJO BARRIENTOS y BRYAN FRANCISCO VARGAS CHAVEZ, para optar el Título Profesional de Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión.

Terminada la sustentación, el Jurado luego de deliberar concluyen de manera unánime () por mayoría simple () que la tesis es:

Aprobado	()
Aprobado - Muy buena	(X)
Aprobado - Sobresaliente	()
Desaprobado	()

Calificándola con nota de: **16** en letras (dieciséis)

En fe de lo actuado los miembros de Jurado suscriben la presente Acta en señal de conformidad.



Presidente del Jurado

Miembro del Jurado

MG. JENNY MILAGROS GUTIÉRREZ
FLORES

Mg. LUIS ALBERTO TORRES
CABANILLAS



Miembro del Jurado

Mg. LUIS MIGUEL RUIZ
SALDARRIAGA



Asesor

DR. SANDRA JEANNET MEZA
BALVIN

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 INVESTIGACIÓN¹

Lima, 25 de octubre del 20 23

Señor,
Carlos Zavalaga Reyes

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

De nuestra consideración,

Yo: Bryan Francisco Vargas Chávez y Norris Scott Trejos Barrientos egresados de la carrera de Ingeniería de Información y Gestión de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Sandra Jeannet Meza Balvin declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "Prototipo de un modelo de gestión por procesos (BPM) para mejorar el flujo de trabajo de la generación de contratos en una empresa de servicios funerarios, Lima 2022", sustentado para obtener el título/grado de Ingeniero de Sistemas 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: 73307686



Firma del asesor de tesis
DNI:10419172



DNI: 45657524

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reqlamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Propuesta de un modelo de gestión por procesos (BPM) para el área comercial en una empresa de servicios funerarios, Lima 2022 (Caso Campo Fe)

Autores. Norris Scott Trejo Barrientos; Bryan Francisco Vargas Chavez.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2251799382).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

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

v.4.0. Prototipo de un modelo de gestión

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1%
6	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1%

Resumen

La finalidad del trabajo de investigación fue aportar a la disminución del tiempo necesario para llevar a cabo las actividades relacionadas con la generación de contratos en una empresa de servicios funerarios. Este proceso se compone de 3 subprocesos: 1) subproceso de prospección de clientes, 2) subproceso de emisión de contrato y 3) subproceso de entrega de contrato.

Para lograrlo, se empleó la metodología BPM (Gestión de Procesos de Negocio), teniendo en cuenta las siguientes fases: a) Fase de Planificación, b) Fase de análisis de procesos, c) Fase de diseño de procesos, d) Fase de propuesta de mejora

Durante el desarrollo, se analizó la estructura y modelado del estado actual (As-Is) de las actividades correspondientes a los tres subprocesos mencionados, los cuales se realizan de forma manual. Se identificaron los aspectos que causan ineficiencias, como reprocesos y cuellos de botella.

Posteriormente, se procedió a diseñar y modelar el estado deseado (To-Be) de esos subprocesos, eliminando así los aspectos ineficientes y recomendando aplicar la automatización para las actividades que se realizan de forma manual.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con alcance explicativo, de tipo aplicado y su diseño es preexperimental de corte longitudinal. La información analizada se obtuvo de una muestra de 105 registros de contratos de venta pertenecientes al área comercial, como herramienta recolectora de datos se empleó la entrevista y observación; y como instrumento, la ficha de observación.

La propuesta fue validada mediante la creación de los procesos As-Is y To-Be utilizando como herramienta Bizagi Modeler. Bajo estas condiciones, los resultados que se presentan en esta investigación muestran una mejora en el flujo de las actividades reduciendo los tiempos de respuesta para la ejecución de los subprocesos involucrados.

Palabras clave: Gestión por proceso, Mejora de procesos, reducción de tiempo.

Abstract

The purpose of the research work was to contribute to the reduction of the time required to carry out the activities related to the generation of contracts in a funeral services company. This process is composed of 3 subprocesses: 1) customer prospecting subprocess, 2) contract issuance subprocess and 3) contract delivery subprocess.

To achieve this, the BPM was used, taking into account the following phases: a) Planning Phase, b) Process Analysis Phase, c) Process Design Phase, d) Proposal Phase of improvement

During the development, the structure and modeling of the current state (As-Is) of the activities corresponding to the three mentioned subprocesses, which are carried out manually, were analyzed. Aspects that cause inefficiencies, such as reprocessing and bottlenecks, were identified.

Subsequently, we proceeded to design and model the desired state (To-Be) of these subprocesses, thus eliminating inefficient aspects and recommending applying automation for activities that are carried out manually.

The research has a quantitative approach, with an explanatory scope, of an applied type and its design is pre-experimental and longitudinal. The information analyzed was obtained from a sample of 105 records of sales contracts belonging to the commercial area. Interview and observation were used as a data collection tool; and as an instrument, the observation sheet.

The proposal was validated by creating the As-Is and To-Be processes using Bizagi Modeler as a tool. Under these conditions, the results presented in this research show an improvement in the flow of activities, reducing response times for the execution of the subprocesses involved.

Keywords: Management by process, Process improvement, time reduction