

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“GESTIÓN DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA FORMALIZACIÓN DE PREDIOS, EMPRESA CRAMIREZ SAC., LIMA 2025”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Ingeniero Empresarial

Autores:

Lusiana Ivonne Vasquez De la Cruz

Piero Edmundo Torre Barron

Asesor:

M(o) Ing. Josué Joél Rios Herrera

<https://orcid.org/0000-0002-1157-0194>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 de 114 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3375128101

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenido

Índice de tablas.....	6
Índice de Figuras	7
Índice de ecuaciones	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	56
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS	78

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Priorización de las Causas</i>	41
Tabla 2 <i>Diagrama SIPOC</i>	43
Tabla 3 <i>Problemas identificados y sus propuestas de mejora</i>	47
Tabla 4 <i>Comparación de resultados del Objetivo 1</i>	60
Tabla 5 <i>Comparación de resultados del Objetivo 2</i>	65
Tabla 6 <i>Comparación de resultados del Objetivo 3</i>	69

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Logo de Cramirez S.A.C.</i>	12
Figura 2 <i>Clientes destacados de Cramirez S.A.C.</i>	12
Figura 3 Organigrama General de Cramirez S.A.C.	15
Figura 4 Organigrama programa Vivienda para Todos	15
Figura 5 Elementos básicos del modelado BPM	26
Figura 6 Ciclo de vida BPM	28
Figura 7 Logo Bizagi	33
Figura 8 Diagrama de flujo AS-IS del proceso de Formalización de Predios	38
Figura 9 Proceso AS-IS de Formalización de Predios	39
Figura 10 Diagrama Ishikawa	40
Figura 11 Gráfico de Pareto	42
Figura 12 Diagrama de flujo TO-BE del proceso de Formalización de Predios	54
Figura 13 Proceso TO-BE de Formalización de Predios	55
Figura 14 Diagrama AS-IS del Objetivo 1	57
Figura 15 Pictograma AS-IS del Objetivo 1	57
Figura 16 Diagrama TO-BE del Objetivo 1	59
Figura 17 Pictograma TO-BE del Objetivo 1	59
Figura 18 Comparación de resultados del Objetivo 1	60
Figura 19 Diagrama AS-IS del Objetivo 2	62
Figura 20 Pictograma AS-IS del Objetivo 2	62
Figura 21 Diagrama TO-BE del Objetivo 2	64

Figura 22 Pictograma TO-BE del Objetivo 2	64
Figura 23 Comparación de resultados del Objetivo 2	65
Figura 24 Diagrama AS-IS del Objetivo 3	66
Figura 25 Pictograma AS-IS del Objetivo 3	67
Figura 26 Diagrama TO-BE del Objetivo 3	68
Figura 27 Pictograma TO-BE del Objetivo 3	68
Figura 28 Comparación de resultados del Objetivo 3	69

RESUMEN EJECUTIVO

La iniciativa propone aplicar la gestión por procesos como medio para fortalecer la atención al cliente en el área de formalización de predios de Cramirez S.A.C., con sede en Surco, Lima. A partir de 2024, la empresa puso en marcha el programa “*Vivienda para todos*”, orientado a brindar un servicio integral de formalización hasta la inscripción de escrituras públicas para el sector inmobiliario

El desarrollo de este proyecto se originó frente a las dificultades detectadas en la atención al cliente del área de formalización de predios, especialmente los retrasos en la respuesta y la demora en la firma de contratos. Con el objetivo de mejorar esta situación, se adoptó la metodología BPM mediante la herramienta Bizagi Modeler, desarrollando un proceso que permite optimizar la gestión y elevar la calidad del servicio.

La solución aplicada en Cramirez S.A.C. permitió mejorar la atención al cliente mediante la optimización del proceso en el área de formalización de predios. Esta implementación redujo los tiempos de respuesta, fortaleció la gestión documental y garantizó un control más eficiente de los contratos. Como resultado, aumentó la satisfacción de los clientes y se estableció un flujo de trabajo más ágil y transparente, favoreciendo el posicionamiento competitivo de la empresa.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Aguagallo Aucancela, M. S. (2022). *La gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba* [Tesis de ingeniería comercial, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8823>
- Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). *Gestión por procesos en las entidades públicas: Una revisión literaria*. PODIUM, (44), 103–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Arroyo Salas, J. O. (2024). *Calidad de atención y fidelización de clientes en la empresa Linde, Agencia Huancayo, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/16446>
- Bacilio Ramos, N. M. (2024). *Gestión por procesos para la mejora de la eficiencia del proceso de inducción, capacitación y entrenamiento de personal en la empresa Opseplant S.A., 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional de la UNCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/10988>
- Barrera Cámara, R. A., Barrientos-Vera, V., Santiago Pérez, J. del C., & Canepa-Sáenz, A. (2018). *Gestión de procesos de negocio. Inventio: La génesis de la cultura universitaria en Morelos*, 14(32), 43–48. <https://doi.org/10.30973/inventio/2018.14.32/8>
- Comeca Mas, S. (2023). *Rediseño de procesos de atención al cliente aplicando la metodología CBOOK y su efecto en la satisfacción del cliente: Caso empresa de entrega de pedidos* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14506>

- Corona Macías, S. (2023). *Optimización de procesos en el área de compras mediante implementación de BPM* [Tesis de maestría, Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli, Tecnológico Nacional de México]. Repositorio Institucional TecNM. <https://rinacional.tecnm.mx/jspui/handle/TecNM/6788>
- Cramirez S.A.C. (2025). *Manual de Organización y Funciones*.
- Cramirez S.A.C. (2025). *Procedimiento de Formalización de Predios*.
- García Durand, M., & Velásquez Oliveros, R. A. (2024). *Impacto de la formalización de predios en la calidad de vida en los beneficiarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI, Chanchamayo Junín, 2024* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/12339>
- Huachohuilca Antezana, J. L. (2023). *Diseño del proceso para la atención de clientes en el área de negocios de la empresa MiBanco S.A. – Agencia El Tambo Centro, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/10434>
- Lalupu, M. A., & Puitiza, J. C. (2024). *Implementación de la gestión por procesos para reducir tiempos de entrega en los productos terminados en restaurante La Lucha Sanguchería Criolla: Distrito de Miraflores - Lima 2024* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/38826>
- León Yáñez, J. L. (2023). *Gestión por procesos y su relación con el servicio de atención al cliente: Caso Celilab* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Digital PUCE.

<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/6417>

Mallar, M. Á. (2010). *La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente*. Revista Científica *Visión de Futuro*, 13(1), 1–15. Universidad Nacional de Misiones.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>

Martínez Suárez, K., & Wong Arévalo, R. F. L. (2022). *Gestión de procesos para mejorar el proceso de atención al cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/102642>

Navarro Romero, E. del C. (2024, octubre). *Herramientas y estrategias para la gestión efectiva de riesgos en los procesos de negocio*. WOB: Inspiring Ideas. Editorial

Neogranadina. <https://revistas.umng.edu.co/index.php/ciencia/article/view/7553/6130>

Peña Córdova, S. E., & Velásquez Ángeles, C. de P. (2022). *Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente del Banco Azteca EKT-Balta Chiclayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/10988>

Quispe, R., Moreno, D., Villoslada, L., & Ruiz, A. (2025). *Gestión de procesos: Automatización de procesos para potenciar la eficiencia empresarial*. SCIENDO, 28(1), 99–108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2025.013>

Rodríguez Bravo, F. M., & Torres Ayala, W. A. (2024). *Análisis de la madurez de la gestión por procesos en el área administrativa-financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Benéfica, ubicada en la provincia de Manabí, cantón El Carmen, por el año 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Institucional UTPL. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/68238>

Silva Mogollón, B. (2024). *Propuesta de optimización del proceso operativo de actualización de datos de comercios afiliados a la empresa Izipay, Lima 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://hdl.handle.net/20.500.14005/14694>

Terreros Briceño, J. E., & Sedano Rojas, J. J. (2024). *Impacto de la gestión por procesos en la satisfacción del cliente del área de ventas del Grupo Romero Caja SAC, Huancayo, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental].

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/15820>

Vásquez Marroquín, P., Ramos Abreu, A., López Cárdenas, D., Otálora Gacha, S., & Lizarazo Ariza, C. (2022). *Modelo de gestión por procesos para pymes enfocadas en el servicio al cliente, competitividad, comunicación y tecnología en Bogotá* [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás. <http://hdl.handle.net/10882/11964>