



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**Gestión de Procesos para mejorar el Proceso de Atención  
al Cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo  
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Martínez Suarez, Keyla ([orcid.org/0000-0001-8543-2918](https://orcid.org/0000-0001-8543-2918))  
Wong Arévalo, Roberto Fernando Luis ([orcid.org/0000-0002-1629-8687](https://orcid.org/0000-0002-1629-8687))

**ASESOR:**

Dr. Silva Siu, Daniel Ricardo ([orcid.org/0000-0003-1783-6261](https://orcid.org/0000-0003-1783-6261))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión empresarial y productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios quien ha sido nuestra guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado con nosotros hasta el día de hoy. A nuestros padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está con nosotros siempre. A nuestros hermanos por sus cariños y apoyos incondicionales, durante todo este proceso, por estar con nosotros en todo momento gracias. A toda nuestra familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de nosotros mejores personas y de una u otra forma nos acompañan en todos nuestros sueños y metas. Finalmente quiero dedicar esta tesis a nuestro asesor y a todos nuestros compañeros de estudio que día a día se compartió y se ayudó en cada clase y asesorías.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a toda nuestra familia por estar siempre presentes. Nuestro profundo agradecimiento a la Jefa Inmediata y al personal de la Botica San Rafael Pharmacy, por confiar en nosotros, abirnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento. De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo, a toda la Facultad de Ingeniería Industrial, a mi asesor, que con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que podamos crecer día a día como profesionales, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## **INDICE DE CONTENIDOS**

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y Operacionalización .....	11
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos: .....	37
3.7. Aspectos éticos: .....	38
V. RESULTADOS .....	39
VI. DISCUSIÓN .....	54
VII. CONCLUSIONES .....	58
VIII. RECOMENDACIONES .....	59
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	60
ANEXOS .....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización .....	15
Tabla 2. Lista de instrumentos de recolección de datos utilizados .....	18
Tabla 3. Validación de juicio de expertos .....	19
Tabla 4. Pre-Test. Programa de oportunidades de mejora ejecutadas .....	26
Tabla 5. Pre test. Programa de implementaciones ejecutadas .....	28
Tabla 6. Pretest. Programa de inspecciones ejecutadas .....	30
Tabla 7. Indicador de variable independiente .....	31
Tabla 8. Indicador de variable dependiente.....	33
Tabla 9. Cronograma de Implementación .....	35
Tabla 10. Costo de Implementación de Fase 1 .....	36
Tabla 11. Costo de Implementación de Fase 2 .....	36
Tabla 12. Costo de Implementación de Fase 3 .....	36
Tabla 13. Costo de Implementación de Fase 4 .....	36
Tabla 14. Costo de Implementación de Fase 5 .....	37
Tabla 15. Costo total de Implementación del plan de Gestión de Procesos .....	37
Tabla 17. Despachos .....	40
Tabla 18. Solicitudes atendidas .....	40
Tabla 19. Tiempo de atención.....	41
Tabla 20. Pruebas de normalidad .....	46
Tabla 21. Estadísticos descriptivos .....	46
Tabla 22. Estadísticos de prueba .....	47
Tabla 23. Pruebas de normalidad Kolmogorov.....	48
Tabla 24. Estadísticos descriptivos .....	48
Tabla 25. Estadísticos de prueba .....	49
Tabla 26. Pruebas de normalidad Shapiro-wilk .....	50
Tabla 27. Estadísticos descriptivos .....	51
Tabla 28. Estadísticos de prueba .....	51
Tabla 29. Pruebas de normalidad .....	52
Tabla 30. Estadísticos descriptivos .....	52
Tabla 31. Estadísticos de prueba .....	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa.....	20
Figura 2. Matriz de Vester .....	21
Figura 3. DIAGRAMA DE PARETO .....	21
Figura 4. Alternativas de Solución.....	22
Figura 5. Organigrama de la Botica San Rafael Pharmacy .....	24
Figura 6. Mapa de procesos de la Botica San Rafael Pharmacy .....	25
Figura 7. Flujograma de proceso de atención al cliente no estandarizado .....	25

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. ANEXO A.....	70
Anexo 2. ANEXO B.....	71
Anexo 3. ANEXO C.....	72
Anexo 4. ANEXO D.....	72
Anexo 5. ANEXO E.....	73
Anexo 6. ANEXO F.....	74
Anexo 7. DIAGRAMA DE OPERACIONES IMPLEMENTADO DE ATENCION....	75
Anexo 8. DIAGRAMA DE OPERACIONES IMPLEMENTADO DE DESPACHOS	76
Anexo 9. DIAGRAMA DE FLUJO IMPLEMENTADO DE ATENCION .....	77
Anexo 10. DIAGRAMA DE FLUJO IMPLEMENTADO DE DESPACHOS.....	78

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación lleva por título “Gestión de Procesos para mejorar el Proceso de Atención al Cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo 2021”, tiene como objetivo general determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora el proceso de atención al cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy.

El diseño de investigación es cuasi experimental, aplicada y cuantitativa, tiene como población los registros de clientes de la botica y muestra los registros de clientes, de inspecciones, implementaciones y oportunidades de mejora, en un periodo de 56 días. Para la recolección de información se empleó la técnica de la observación directa, revisión documental y como instrumentos: el programa oportunidades de mejora, implementación e inspecciones, dichos documentos fueron verificados y validados por los expertos de la UCV

Para el análisis de los datos se utilizó SPSS, donde se ingresó la información del pre y post test, correspondientes a la variable dependiente atención al cliente y sus dimensiones. Del procesamiento de información, se evidenció una mejora en el índice de despachos en 26%, el índice de solicitudes atendidas en 7% y tiempo de atención en 13% posterior a la implementación, mejorando el proceso de atención al cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo 2021.

Palabras Clave: Gestión, Atenciones, despachos, Proceso.

## **ABSTRACT**

This research work is entitled "Process Management to improve the Customer Service Process in San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo 2021", its general objective is to determine how Process Management improves the customer service process in San Rafael Arcángel Pharmacy.

The research design is quasi-experimental, applied and quantitative, its population is the pharmacy's customer records and shows customer records, inspections, implementations and opportunities for improvement, in a period of 56 days. For the collection of information, the technique of direct observation, documentary review and as instruments were used: the program opportunities for improvement, implementation and inspections, said documents were verified and validated by experts from the UCV

For data analysis, SPSS was used, where the pre and post test information was entered, corresponding to the dependent variable customer service and its dimensions. Regarding information processing, there was evidence of an improvement in the dispatch rate by 26%, the rate of requests attended by 7% and service time by 13% after implementation, improving the customer service process at San Rafael Arcángel Pharmacy , Carabayllo 2021.

Keywords: Management, Attentions, Dispatches, Process.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, de forma internacional, misión los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas es uno de los sectores comerciales más rentables e importantes de la economía mundial actual y está formado por muchas organizaciones públicas y privadas dedicadas a la comercialización de productos farmacéuticos y la prestación de atención médica para la salud y el bienestar del mundo. Respecto a los servicios del sector farmacéutico se caracterizan, principalmente, en su alta competencia y constante cambio, por lo cual, son cada vez de mayor complejidad, el cliente, por su parte, busca un mejor servicio, la globalización brinda nuevas oportunidades y nuevos retos. (FLORES, Angela, 2016). A nivel nacional, en el caso de las boticas y farmacias privadas cabe recalcar que lo que afecta también una adecuada atención a los clientes es la monopolización que existe actualmente al hablar de cadenas farmacéuticas, éstas concuerdan precios aprovechándose de la compra en grandes cantidades a los laboratorios, ocasionando un gran perjuicio tanto a la clientela como las personas con mayor vulnerabilidad. La comunidad médica ahora está más enfocada en los negocios que en la salud de la población misma, ya que los pacientes están siendo estafados con medicamentos de marca que compran a precios genéricos. Es decir, una farmacia (monopolio de la cadena de farmacias) que envía una farmacia a fabricar sus productos estrella a precios irrisorios y luego venderlos a precios altísimos para poder obtener el 90% de sus ganancias. Grupo Intercorp adquirió el 100% de Quicorp S.A. a través de InRetail Perú. asegurar que la red de farmacias de Inkafarma pueda absorber a sus actuales competidores “Mifarma, BTL y Fasa”. (GESTIÓN, 2018). De hecho, las farmacéuticas “Inkafarma, Arcángel, Fasa, Mifarma y Nortfarma” ya fueron sancionadas a nivel local por Indecopi en 2016 por simular un cartel y acordar subir los precios de 36 medicamentos”, en 2008 de enero a marzo de 2009. En total, acordaron una multa de casi 9 millones de dólares eslovacos. La empresa afectada lo aceptó y no apeló. Hasta ahora, las cadenas de farmacia con mayor prestigio pertenecen a una sola, “Inkafama.” (Indecopi, 2016, pág. 292). Es por eso que para poder competir con esas prácticas poco éticas de las cadenas farmacéuticas es necesario implementar un adecuado proceso de atención farmacéutica, práctica profesional que no son capaces estas cadenas de brindar con eficiencia a la población, ya que solo trabajan para vender y ganar

comisiones y no se encargan de realizar una adecuada atención al cliente que abarque tanto buscar la satisfacción de éste mediante la mejoría de su estado de salud como también cubrir la mejora de la eficiencia y productividad del servicio de atención al cliente. Actualmente, las PYMES necesitan mejorar sus procesos porque existe una mayor demanda de productos en el país y la información, la calidad y la competencia son los principales factores para mejorar la productividad. Para ello “se necesita tecnología de la información para optimizar sus procesos centrales”. (DOYLER, Mairena y VALLEJOS, Marvin, 2017). La presente investigación va permitir conocer cuál es la situación de nuestra empresa y en base a eso realizar una adecuada implementación de la gestión de procesos para mejorar el proceso de atención al cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy, por lo que se estableció un diagrama de Ishikawa para la determinación de la realidad problemática en la organización, el cual menciona las 6M; en mano de obra: escasez de capacitación y personal sin experiencia, en materiales: escasos proveedores con certificación, escasos procedimientos escritos, fragilidad de algunos medicamentos y periodo de caducidad de productos próximos, en maquinaria: instrumentos para protocolo de seguridad escasos y software del equipo de cómputo desactualizado, en el medio ambiente: espacio del almacén sin distribuir, en el método: supervisión deficiente, escasas funciones definidas, y medición: escasos reportes de control y escaso registro de boletas atención.(ANEXO A). Se analiza la Matriz de Vester donde se detalla los problemas críticos: Instrumentos para protocolo de seguridad escaso (C7), Software de equipo de cómputo desactualizado (C8), Espacio del almacén sin distribuir (C9), Escasos proveedores con certificación (C10), Fragilidad de algunos medicamentos (C11) Y Escasos procedimientos escritos (C13). (ANEXO B). Se estudia el Diagrama de Pareto donde muestra el 80% del problema que son: Falta variedad de productos naturales (C13), Poca visibilidad de productos (C10), No contestan rápido el teléfono de delivery (C7), Bazares incompletos (C8), Falta variedad de medicamentos de marca (C12), Iluminación escasa (C9), Mala organización de almacenamiento de medicamentos (C2), Se demoran en atender porque también tienen agente BBVA (C6) y Poco personal (C3). (ANEXO C). Se identificó en la Estratificación por Área según las causas las cuales fueron divididas en 3 áreas: Gestión (26%), Atención (21%) y Dirección técnica (53%). (ANEXO D). Se concretó

con 3 alternativas de solución, la Gestión por Procesos, el Kaisen y la metodología 5S. (ANEXO E). Se menciona en la Matriz de Priorización la cantidad de problemas por área con ayuda del impacto que tiene, siendo enfocado a la producción. (ANEXO F). De lo anterior presentado, se plantea las siguientes preguntas, el problema general: ¿De qué manera la Gestión de procesos mejorara el proceso de atención al Cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo 2021? como problemas específicos ¿De qué manera la Gestión de procesos mejora los despachos en San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo 2021?, ¿De qué manera la Gestión de procesos mejora las solicitudes atendidas en San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo 2021? Y ¿De qué manera la Gestión de procesos mejora el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy, Carabayllo 2021? Asimismo, el objetivo general del presente estudio es: Determinar de qué manera la Gestión de Procesos mejora el proceso de atención al cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy. Los objetivos específicos son: Determinar en qué medida la Gestión de procesos mejora los despachos en San Rafael Arcángel Pharmacy, Determinar en qué medida la Gestión de procesos mejora solicitudes atendidas en San Rafael Arcángel Pharmacy y determinar en qué medida la Gestión de procesos mejora el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy. De esta manera, la hipótesis general del presente trabajo de investigación es: Con la Gestión de Procesos se mejorará el Proceso de atención al Cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy, Lima, 2021. Así mismo las hipótesis específicas son: La Gestión de procesos mejora los despachos en San Rafael Arcángel Pharmacy, Lima, 2021 , La Gestión de procesos mejor las solicitudes atendidas en San Rafael Arcángel Pharmacy, Lima, 2021 y la Gestión de procesos mejora el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy, Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para Maidana de Larroza, "La enfermería farmacéutica es una integración de la experiencia profesional que fue promovida en la década de los 90 y apoyada por Global Vitality y "la FIF y otras organizaciones profesionales" que justo es evaluar las razones que no permiten la implementación de la perspectiva de la farmacia fuera de los centros médicos públicos y privados, donde se espera que trabajen especialistas en cámaras y farmacia. (28 pág. 2019). Por otro lado, la autora Carolina Giraldo Otalora señala que en una observación de compensación por la evolución del servicio al cliente en la química de la unidad farmacéutica colombiana Merck & Co. El cliché existente del servicio al cliente en la farmacéutica sintética Merck & Co. sugiere un ajuste curativo basado en la mejora de procesos para respaldar una estrategia corporativa y competitiva orientada a las adquisiciones. Concluyó que las compañías deben centrarse en complacer las exigencias de servicios básicos de los compradores y brindarles decisiones adicionales basadas en el enfoque de compra.

(Giraldo, 2016). Frente a todo, se debe tener claro varias definiciones relevantes como, ejemplificando: "Las Boticas, son establecimientos médicos, donde se preparan y venden al cliente, productos farmacéuticos determinados, dispositivos médicos, productos sanitarios y se hacen ensayos farmacéuticos, de acuerdo a su necesidad". (Raya; Abduelkarem, 2016). De igual manera, "el acto que hace el personal de la botica o farmacia se llama: Atención Farmacéutica, esta actividad realiza el para obtener un gran mejoramiento en el ambito salud y la forma de vida por el quimico farmaceutico, en la cual, se hacen por medio de prácticas primordiales de dispensación y seguimiento farmacoterapéutico". (Digemid, 2017). "Deben diseñarse asignaciones adecuadas que garanticen la detección y corrección de errores en cada una de sus etapas. En el proceso de dispensación se distinguen 5 ocupaciones principales: recepción y aprobación de recetas, análisis e interpretación de recetas, elaboración y selección de medicamentos producto entregado, registrar y brindar información sobre el producto y dispensador". (Digemids, 2017). Este último establece: "La función del químico médico es la encargada de dar información y orientar sobre la administración, el uso y la dosificación de medicamentos, interacciones medicamentosas, efectos

secundarios y condiciones de almacenamiento. Cuando lo considere pertinente, derivará al paciente o su representante para el debido seguimiento de la medicación según criterios predefinidos” (MINSAs, 2009). Sin embargo, debe quedar claro lo que entendemos por gestión de procesos, ya que significa la manera en que la organización de gestión de procesos busca la calidad aumentando el costo del proceso, orientada hacia el objetivo común de lograr la funcionalidad requerida. La gestión de procesos del cliente guía los procesos en el proceso de verificar la eficacia, la cantidad del cliente satisfecho, la eficiencia, la productividad y la productividad económica y social, en lugar de reconocer primero los procesos necesarios que una organización debe realizar para producir productos y servicios, y la razón es una enfoque sistemático para descubrir, comprender y aumentar los gastos generales de los procedimientos de la empresa para mejorar las estrategias comerciales y aumentar la satisfacción del consumidor. Según Monteiro y Pereira (2018) tiene como objetivo principal comprender cómo las organizaciones pueden convertir la participación obligatoria en una interacción más productiva; y cómo se puede utilizar el empoderamiento del cliente como un mecanismo para mejorar la participación y, posteriormente, afectar las evaluaciones del servicio y las intenciones de comportamiento. Bajo estas condiciones, la empresa junto con el cliente co-crean experiencias personalizadas y la empresa puede lograr una ventaja competitiva. Según Kim et al., (2018) el principio de este análisis es desarrollar un marco para utilizar estos datos para proporcionar servicios. se concluye que el marco de gestión de procesos del cliente propuesto sugiere los pasos para un servicio proveedor que puede mejorar su proceso proporcionando información a sus clientes y crear más valor de utilidad mediante el uso de datos relacionados con su proceso, la aplicación de este marco se ilustra utilizando ejemplos reales de los proyectos de investigación acción y literatura relevante. Alghamdi et al., (2021) tiene como objetivo investigar las dimensiones de satisfacción de las reseñas de los clientes en línea para revelar sus incidencias en los servicios de los hoteles durante el brote de COVID-19. Concluyendo que los clientes siempre buscan hoteles con mejor desempeño, también les preocupa la calidad del servicio en relación al brote de COVID-19. Widiyanto y Priyadi (2022) El objetivo principal es implementar “la Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM)” para lograr una alta calidad de servicio. se concluye varias categorías de evaluación de

ITSM se basan en el contenido, el contexto y el proceso al adoptar el proceso de gestión adecuado en marco de los resultados obtenidos en la investigación. Putri y Yoko (2022) tienen como fin determinar el impacto de la aceleración de la duración en las ganancias y el costo de contingencia. Se concluye que, la aceleración del proyecto puede aumentar de forma positiva el rendimiento al considerar el efecto en las ganancias y los costos de contingencia, con el índice de rendimiento del cronograma (SPI) de hasta 1,06, pueden aumentar las ganancias entre 1,05% y 4,72% debido para reducir los costos indirectos, de lo contrario, el costo de choque reducirá el costo de contingencia entre 0.43%-1.91% del contrato valor. Li y Xu (2022), como objetivo principal se propone la tecnología de dirección de relaciones con los usuarios. Se concluye que, la evaluación de datos reveló que los clientes son conscientes de las tecnologías habilitadas para IA, que la técnica bajo investigación tiene éxito, y que los clientes son leales a ellos. El trabajo titulado “Diseño de gestión por procesos en salud para mejorar la satisfacción de los consumidores en el caso del centro de atención primaria Chilca essalud” (Cárdenas, 2015) muestra diversas falencias en las que se puede resaltar la demora en la atención y la violencia. satisfacción del paciente. Por lo tanto, se utiliza el diseño de gestión de procesos, esencial en el campo de la salud, porque corresponde a este enfoque, porque revela la necesidad de un diseño funcional del comprador que satisfaga sus deseos, y también contribuye a la optimización de procesos, El organismo En relación a la mejora de la satisfacción en el momento, hay que decir que hasta el 2021, la política estatal de actualización de la administración pública enfatiza que el uso de la gestión por procesos puede lograr este objetivo. Se concluye que con iniciativas de optimización de subprocesos de procesos de negocio, con mayores niveles de satisfacción sustentados en encuestas, reuniones de aprobación de iniciativas y un cuadro comparativo de costos adicionales en este caso, que mejora con la iniciativa. (Cárdenas, 2015). “Ayuda a descubrir, medir, interpretar y correlacionar procesos para luego iniciar una serie de acciones sobre ellos, interpretar, mejorar, compensar o transformar, etc.” (Contreras, c.Olaya, g.Matos u.2017). “Debemos diferenciar los procesos según su tarea: a) Proceso operativo: combinar y convertir recursos para producir productos o ciertos servicios de acuerdo con los requisitos del comprador aumenta los costos. Estos procesos son también la principal razón para lograr los objetivos

organizacionales. B) El proceso de soporte proporciona al individuo los recursos físicos que necesitan otros procesos y sus consumidores internos. C) Los procesos de gestión aseguran la ejecución controlada de los procesos restantes, utilizando la profesión para evaluar, controlar, monitorear y medir la información adicional que se requieren para tomar las mejores decisiones tanto preventivas que correctivas y para desarrollar el plan de optimización efectivos. Funciona mediante la recopilación de datos. del resto del proceso y procesarlo para convertirlo en información de costos accesible y procesable para que los consumidores internos tomen decisiones. D) El proceso de gestión está diseñado para que tenga un carácter horizontal con todos los demás procesos de la empresa. A veces, las organizaciones simplemente adaptan eufemísticamente un enfoque de proceso cambiando el nombre del enfoque o reemplazando departamentos con procesos. Para evitar esto y crear una sensación de ser elegido, es importante el vínculo de la gestión de procesos y la estrategia de la compañía. Toda vez que se prepara el diagrama de flujo, se hace evidente una característica esencial del proceso de que las profesiones que lo componen no pueden organizarse de manera predeterminada con base únicamente en el rango o la afiliación departamental. (Maldonado 2018). La gestión de procesos de negocios se entiende como un conjunto integrado de capacidades corporativas relacionadas con la alineación estratégica, el gobierno, los métodos, la tecnología, las personas y la cultura (Brocke y Rosemann, 2022, p.3). Es básicamente un proceso de establecimiento de objetivos, planificación, organización, control y dirección de la ejecución de cualquier tipo de actividades, como un proyecto o un proceso (Maiti, 2021, p.1). El proceso de gestión y todos sus constructos (adquisición, difusión y aplicación) conducen a una innovación favorable; además, esto influye en el desempeño sostenible de las empresas en todos sus aspectos (ambiental, económico y social). El estudio muestra que los procesos de gestión de las organizaciones que invierten en tecnologías innovadoras y adoptan estrategias más ecológicas no solo son suficientes para obtener resultados sostenibles, sino que son factores importantes en el ámbito económico actual basado en su conocimiento (Shahzad, Qu, Rehman et al., Islam, 2020, 2079), pág.). Está diseñado para mejorar los procesos comerciales un mayor rendimiento del sistema, como mayores ganancias, respuesta más rápida y un mejor servicio. Los sistemas se deberán automatizar y

digitalizar flujos de trabajo en procedimientos comerciales y admitir una interoperabilidad perfecta entre los proveedores de servicios (Viriyasitavat et al., 2020, p.1737). La gestión de procesos en las empresas consiste en crear y optimizar el perfecto plan para lograr ciertos objetivos comerciales. Además, dichos objetivos están en un estado constante de flujo. El proceso de gestión siempre está cuestionando el estado actual de sus operaciones (Bitkowska, 2020, p.5). Guía de procesos. También hay que considerar para esta investigación el servicio al cliente por lo que el autor Gustavo Vargas señala: “el servicio al cliente se trata de un conjunto de condiciones en relación a los usuarios, no solo con el “servicio al cliente”. (Vargas, 2018). Según Francisco Javier Ariza Ramírez “tenemos la posibilidad de conceptualizar la atención al comprador como el grupo de actuaciones por medio de las cuales una organización gestiona la interacción con sus consumidores recientes o potenciales anteriormente o luego de la compra de un producto y cuyo fin último es conseguir en el un grado de satisfacción lo máximo viable”. (pp 25, 2019). Una compañía dirigida a los consumidores frecuenta. Centralizar la interacción con dichos en un área se frecuenta llamar departamento de atención al comprador. El departamento de atención al comprador tiene como primordiales fines mirar la conducta del comprador y conservar una interacción directa con él para lograr solucionar cualquier incidencia o reclamación que logre tener. “Las funciones de este departamento: atender y atender las necesidades, sugerencias y requerimientos de los consumidores, obtener y gestionar la información derivada de las interacciones con los consumidores y lo más importante la relacionada con las previsiones de ventas futuras, tratar las cuestiones relacionadas con la postventa . servicio, si lo hubiere. evento como garantía, devolución, reparación o reemplazo”. (Ariza, 2019). Según Máster Luis Roberto, “Todos los que interactúan con el cliente reaccionan al producto que les toca, el comercial cuando lo llama, la recepción en la puerta, un servicio técnico cuando llama para la instalación de nuevos equipos o servicios, el comercial depende y finalmente recibe el pedido. El cliente, conscientemente o no, evalúa constantemente cómo la empresa trata a otros consumidores y cómo esperar que lo traten a él. (Rosales, 2018). Según Carlo Alvez Perez, hay 5 dimensiones generales que afectan la evaluación del cliente de la calidad del servicio, confiabilidad, capacidad de brindar adecuado el servicio prometido, la diligencia

organizacional, los aspectos físicos de los recursos materiales de comunicación disponibles, la asistencia a los clientes y la entrega oportuna del servicio está asegurada por conocimiento, cortesía hacia empleados y la capacidad para dar confianza, empatía y ofrecer a nuestros clientes una atención personal y cuidadosa. (Alvez, 2017). El proceso del servicio al cliente es una gestión de la cadena de suministro que representa la cara de la empresa ante el cliente. El proceso es el punto de contacto clave para administrar los acuerdos de productos y servicios desarrollados por los equipos de clientes como parte del proceso de gestión de relaciones con los clientes. El objetivo es proporcionar una única fuente de información del cliente, como la disponibilidad del producto, las fechas de envío y el estado del pedido (Bolumole et al., 2022, p.1) El servicio al cliente es satisfacer las necesidades de los clientes de manera confiable y precisa, de manera oportuna, receptivo, cortés, proactivo y sensible a las necesidades de los clientes; competencia de proyectos; y construye relaciones de confianza y respeto mutuo (Wilkin, Hunt y Shartzter, 2019, p.4). El proceso de servicio al cliente consiste en ofrecer a sus agentes las herramientas adecuadas y apoyo para poder brindar un servicio superior, y recompensarlos cuando lo hagan. Después todos, sus clientes son el corazón de su negocio, y concentrarse en ellos es lo mejor práctica de todos (BHMCT, 2020, p.1). El proceso de atención al cliente puede ayudar a los clientes a monitorear, medir y administrar sus propios procesos específicos utilizando los datos relacionados. A su vez, este proceso sugiere diferentes pasos que debe seguir un proveedor de servicios para proporcionar a los clientes información para mejorar sus procesos y crear más valor en uso utilizando datos relacionados con los avances (Lim et al., 2019, p.2). Según GRANDA y BERMEO, las organizaciones de gestión públicas y privadas y universidades afines, comprometidas en la transformación digital de sus procesos y servicios, ven la necesidad de implantar un modelo de gestión, mejorando y controlando los procesos y estrategias de negocio para adaptar su gestión; además de la adopción de nuevas políticas de gestión, mejoraría el nivel de calidad y reduciría el tiempo de espera en el proceso (GRANDA Y BERMEO, 2022). SERRANO y GARZÓN (2019). El primer objetivo planteado en este trabajo es analizar las actividades diarias en el punto de venta, con especial énfasis en la medición del tiempo de atención al cliente, con el fin de obtener datos de entrada para los modelos de simulación, mientras que se plantea

el segundo objetivo. es el diseño de un modelo conceptual realista que simula los procesos de atención al cliente implementados en el software Simio 8 Academic Edition para verificar el cumplimiento de las farmacias con un 95% de precisión. Con el fin de determinar los factores que determinan la baja productividad de la empresa, se analiza un sistema que monitorea diariamente la ejecución de las operaciones que se realizan en el punto de venta con el fin de recolectar y utilizar el tiempo de atención al cliente y el tiempo entre llegadas iguales. como entrada al modelo conceptual del sistema. Asocia el servicio con la reparación y el mantenimiento cuando un comprador recibe servicios extendidos a la mercancía recibida antes. En el diccionario enciclopédico él define servicio "como mantenimiento en un sentido amplio, así como en relación con la reparación y el ajuste de los medios técnicos de toda empresa para la satisfacción del cliente. Revenko et al., (2018, p1). "Las diferentes etapas del procedimiento de atención al cliente, podemos indicar las diferentes etapas del servicio al cliente en las siguientes etapas sucesivas de comunicación, no cabe duda que la primera vez del usuario en el negocio es importante en el resto del recorrido del cliente. En gran medida, esta primera impresión está supeditada a las otras etapas del cliente. b Para obtener información, la empresa debe tratar de escuchar al cliente y comprender adecuadamente sus necesidades. c) Una solución, ya sea que corresponda a un problema técnico o describa una consulta sobre un producto o servicio, es un paso crucial en el procedimiento de atención al usuario. De esta forma, los clientes suelen estar muy agradecidos por cosas como el trato que reciben, explicaciones detalladas e incluso ideas para problemas alternativos que se suscitan. De esta manera, los consumidores se mostraran con mayor sensibilización ante posibles errores si aceptan una gestión mejorada y se ve que la compañía se esfuerza mucho en prevenirlos. D) Finalización, en esta etapa, es importante la confirmación clara de la satisfacción del cliente y despedirlo de acuerdo con el acuerdo concluido. Este es también el momento en que pueden realizar una encuesta de satisfacción. (ICR Evolution, 2018).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Según BEHAR (2018): presente trabajo se relaciona fuertemente con la exploración debido a que es anexo de los objetivos y adelantos, teniendo en cuenta la investigación de gestión de procesos se busca un mejoramiento en el procedimiento de atención al cliente en la botica san Rafael arcángel pharmacy por la investigación es aplicada.

Según CADENA (2017); señala que un enfoque cuantitativo, recopila todos los datos empíricos de cosas cuantificables que son originarios de un numero y es potenciante para el tratamiento de información. (p. 15)

Según Hernández (2016), la especificación de conceptos o acontecimientos o de la decisión de interacciones entre conceptos en otros términos permanece en dirección a motivos de casos y o fenómenos tanto sociales como físicos. Donde la expectación concentra en ilustrar por qué pasa un evento y las condiciones en que se afirma o por qué guardan relación 2 o más cambiantes. (p. 25)

##### **3.1.2 Diseño de Investigación**

Para Valderrama (2015), cuasi experimental, es aquella donde y trabajas con la variable independiente para ver qué produce y cómo se corresponde con la variable dependiente". Como señalan los autores, este estudio es cuasi-experimental en el sentido de que trata variables y sus efectos sobre el rendimiento.

#### **Variables y Operacionalización**

##### **3.2.1. Variable independiente: Gestión de procesos**

#### **Definición Conceptual**

El procedimiento de implementación de una de gestión de procesos corresponde a una idealización del marco organizativo mediante la planificación de la

planificación de la mejora continua, la optimización de precios y el consumo de recursos. (Maldonado, 2018).

### Dimensiones

Magnitud 1: Diagnostico y Diseño, en donde “determinan las ocupaciones del proceso, primordiales para tener el resultado planeado. Los cumplimientos de las especificaciones a alcanzar se convierten también en un elemento de mejora en función de los resultados esperados. Siempre que sea posible, se recomienda realizar pruebas previas a la producción o pruebas para verificar los posibles efectos. (Maldonado, 2018).

$$\% \text{ oportunidades de mejora: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora programadas}}$$

Dimensión 2: Implementación, en la que se realizan las mejoras para la optimización iniciativa. Principalmente conviene hacer un examen piloto para probar el desempeño previo a hacer los cambios a gran escala (Maldonado, 2018).

$$\% \text{ Implementación: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas} \times 100}{\text{Número de actividades programadas}}$$

Dimensión 3: Evaluación y Mejoramiento,

Después de un período de tiempo predeterminado, los datos de control se recopilan y analizan frente a los requisitos definidos inicialmente para determinar si se han cumplido estos requisitos y, si es necesario, para evaluar si se han producido las mejoras esperadas. Además, a menudo hay sugerencias y visualizaciones que a menudo ayudan a volver a las primeras etapas de la planificación para que el ciclo nunca deje de fluir. (Maldonado, 2018).

$$\% \text{inspecciones: } \frac{\text{Número de inspecciones ejecutadas} \times 100}{\text{Número de inspecciones programadas}}$$

### 3.2.2 Variable dependiente: Proceso de atención al cliente

#### Definición Conceptual

Un procedimiento de atención al usuario se puede describir como un conjunto de situaciones interrelacionadas que permiten brindar una respuesta positiva ante los requerimientos del cliente satisface satisfactoriamente las necesidades del cliente” (Jorge Enrique Valdivieso Luis, 2015)

#### Dimensiones

##### Dimensión 1: **DESPACHOS**

“Conlleva la entrega de materiales en depósito al transportista a cambio de la orden o documento de embarque como comprobante de entrega”. (Carreño, 2014, p. 87)

$$\% \text{calidad del despacho: } \frac{\text{Número de despachos correctos} \times 100}{\text{Número total de despachos}}$$

##### Dimensión 2: **SOLICITUDES ATENDIDAS**

“Considera que su solicitud es atendida, al servicio otorgado que cumple con las necesidades del trato recibido y percepción de las expectativas esperadas por el cliente”. (Bravo, 2018)

$$\% \text{solicitudes atendidas: } \frac{\text{Número de solicitudes atendidas} \times 100}{\text{Número de solicitudes recibidas}}$$

##### Dimensión 3: **TIEMPO DE ATENCION**

“Periodo de tiempo donde se completa el proceso y satisface las necesidades del cliente”. (Sancho, 2014).

$\% \text{ tiempo de atención: } \frac{\text{Tiempo real de atención} \times 100}{\text{Tiempo programado de atención}}$
--

### 3.2.3 Matriz de Operacionalización

Tabla 1. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Variable independiente: Gestión de procesos	"El modelo de gestión de procesos constituye el entorno o marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos". (Maldonado, 2018).	"Aplicación de herramientas para la toma de decisiones, técnicas e infraestructura que mejora el diseño y control de procesos". (Maldonado, 2018).	Diagnóstico y Diseño	% oportunidades de mejora: $\frac{N^{\circ} \text{ de oportunidades de mejora ejecutadas} \times 100}{N^{\circ} \text{ de oportunidades de mejora programadas}}$	razón
			Implementación	% Implementación: $\frac{N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas} \times 100}{\text{Número de actividades programadas}}$	razón
			Evaluación y Mejoramiento	% inspecciones: $\frac{\text{Número de inspecciones ejecutadas} \times 100}{\text{Número de inspecciones programadas}}$	razón
Variable dependiente: Proceso de atención al cliente	"El proceso de atención al cliente puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí que permite responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente". (Valdivieso, 2015)	"El análisis de la "fases de atención al cliente" es un aspecto clave para poder lidiar más plenamente con sus debilidades. La información que obtiene en cada etapa de la relación entre el cliente y la empresa le permite comprender mejor sus necesidades reales y tomar las medidas correspondientes". (ICR-Evolution, 2020)	Despachos	% calidad del despacho: $\frac{\text{Número de despachos correctos} \times 100}{\text{Número total de despachos}}$	razón
			Solicitudes atendidas	% solicitudes atendidas: $\frac{\text{Número de solicitudes atendidas} \times 100}{\text{Número de solicitudes recibidas}}$	razón
			Tiempo de atención	% tiempo de atención: $\frac{\text{Tiempo real de atención} \times 100}{\text{Tiempo programado de atención}}$	razón

Fuente: Elaboración Propia

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Se entiende por población al conjunto de casos en el cual coinciden mediante datos específicos. Por lo tanto, los investigadores no tienen la facultad de describir las características de la población o se asume una muestra directa a partir de la misma (Hernández, 2016). En cambio, entablar evidentemente las propiedades poblacionales con la intención de precisar cual van a ser las fronteras muestrales. Por lo tanto, para la investigación el grupo a analizar será: el registro relacionado a los clientes de la Botica San Rafael Pharmacy en un tiempo de 56 días.

Criterios de inclusión: se utilizarán los datos del área de atención al cliente.

Criterios de exclusión: no se consideran los clientes que solo desean servicio de agente BBVA.

#### **3.3.2 Muestra**

“La muestra es, en emanación, un subgrupo de la población digamos que es un subconjunto de posibles que pertenecen a ese generalidad acotado en su trazo al que llamamos población”. (Hernández, 2016).

Se tiene muestra usada para la investigación los documentos: registro de clientes, de inspecciones, de implementaciones y de oportunidades de mejora de la Botica San Rafael Pharmacy.

#### **3.3.3 Muestreo**

En este caso, La alternativa de los medios no depende de la probabilidad, destino de causas relacionadas con las características del inspector o del que hace la síntoma, junto el apelación no es instintivo, ni con colchoneta a fórmulas de posibilidad, sino que depende del valoración de toma de elecciones de una cualquiera o sociedad de personas, y por imaginario, las muestras seleccionadas por elecciones subjetivas tienden a conducirse sesgadas. (Hernández, 2016).

Por lo tanto, el Muestreo para la presente es “no probabilístico” ya que se tomó según la decisión el convenio del investigador.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Según Omonte “La unidad de análisis comprende al ítem más incluído del que será finalidad especial de grafología en una penetración y se refiere al qué o quién es meta de curiosidad en una indagación” (2015, pp.34). Siendo de esta forma que la unidad de estudio para esta investigación es el proceso de atención al cliente de la Botica San Rafael Pharmacy

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

La investigación se complementa con las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conllevan a la comprobación del problema observado y cada sujeto de sondeo usará determinadas técnicas y cada técnica emplea sus herramientas, rudimentos o nociones”. (Behar, 2018). Para la investigación de la Gestión de procesos para la mejora del proceso de atención al cliente en la Botica San Rafael Pharmacy, tendremos en cuenta para la variable independiente y dependiente, la metodología de observar de manera directa, revisión documental y como instrumentos: el programa de implementación de oportunidades de mejora, el programa de implementación, el programa de inspecciones, los registros de clientes, instrumento de medición de la variable dependiente e independiente, con los que se determinara el grado de ejecución y cumplimiento que tiene la empresa referente al plan de sistema de gestión de procesos, del cual se derivara la confiabilidad del instrumento del Test y Retest.

### 3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

**Tabla 2.** Lista de instrumentos de recolección de datos utilizados

VARIABLES	DIMENSION	TECNICA	INSTRUMENTO	FINALIDAD
Gestión de procesos	Diagnostico y Diseño	Análisis documental	Programa de implementación de oportunidades de mejora	Permite determinar el porcentaje de oportunidades de mejora implementadas
	Implementación		Programa de implementación de gestión de procesos	Permite determinar el porcentaje de implementación de gestión de procesos
	Evaluación y Mejoramiento		Programa de inspecciones	Permite determinar el porcentaje de inspecciones realizadas
Proceso de atención al cliente	Despachos	Análisis documental	Indicador de la variable dependiente, ficha de registro de clientes	Permite ingresar los datos de los clientes registrados y determinar el porcentaje de aquellos que completan el proceso
	Solicitudes atendidas			
	Tiempo de atención			

Fuente: Elaboración Propia

### 3.4.3 Validez

Tabla 3. Validación de juicio de expertos

VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS		
EXPERTOS	GRADOS DE INSTRUCCION	RESULTADOS
Mg. Augusto Edward Paz Campaña	Magister	Aplicable
Mg. Lino Rolando Rodríguez Alegre	Magister	Aplicable
Mg. Rosario del Pilar López Padilla	Magister	Aplicable

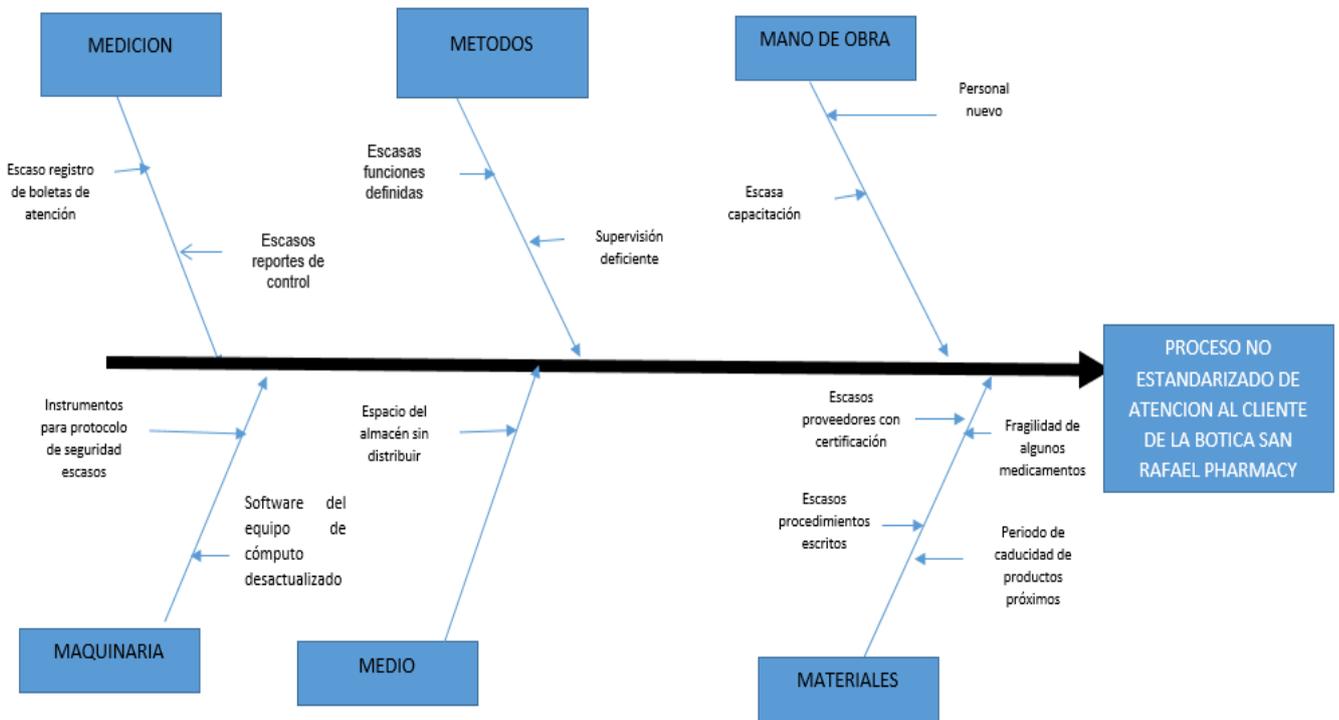
Fuente: Elaboración Propia

## 3.5 Procedimientos

### 3.5.1 ETAPA N°1: Recolección de datos

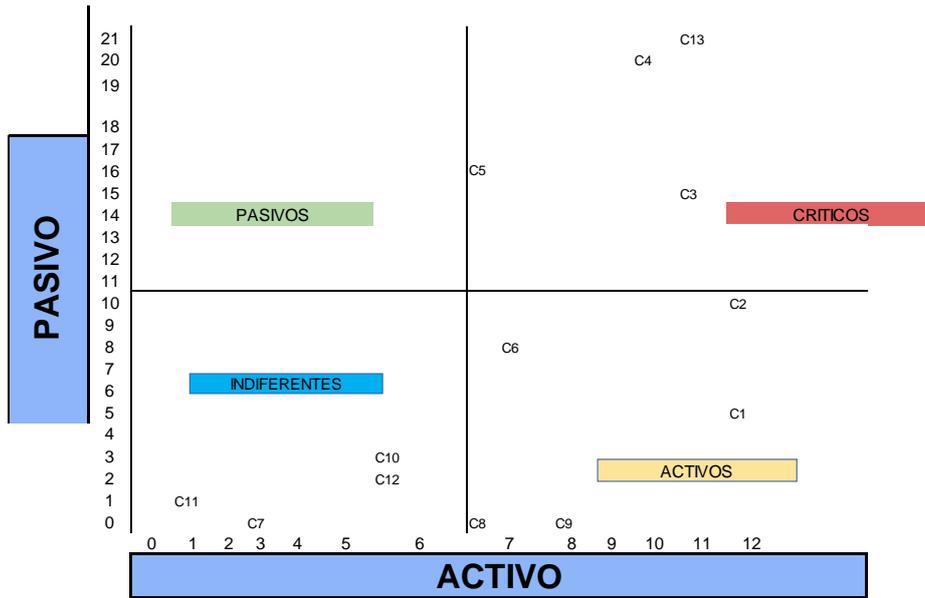
En esta etapa se emplearon las herramientas de calidad de la Botica San Rafael Pharmacy, por lo cual se inició identificando las causas que originaron el proceso no estandarizado de atención al cliente con la ayuda del diagrama Ishikawa.

Figura 1. Diagrama de Ishikawa



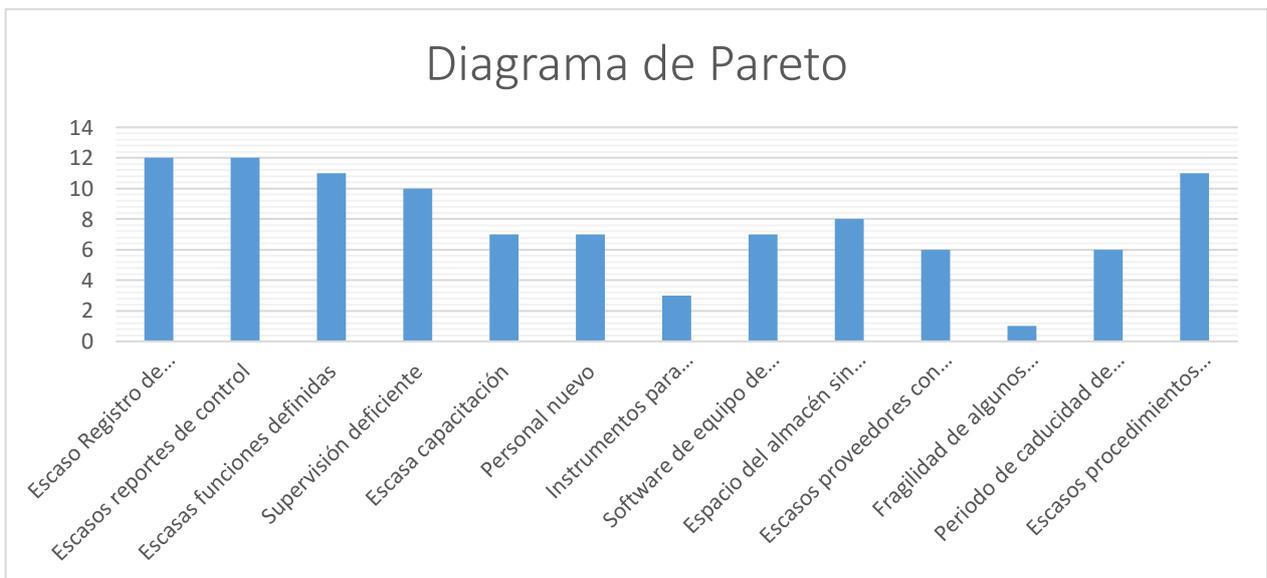
Lo siguiente, con los datos obtenidos se analizó las causas colocándolas en los cuadrantes de criticidad (PASIVO, ACTIVO, CRITICOS e INDIFERENTES), usándolo como coordenadas los datos de sus sumatorias de los activos y pasivos, con la ayuda de la Matriz de Vester.

Figura 2. Matriz de Vester



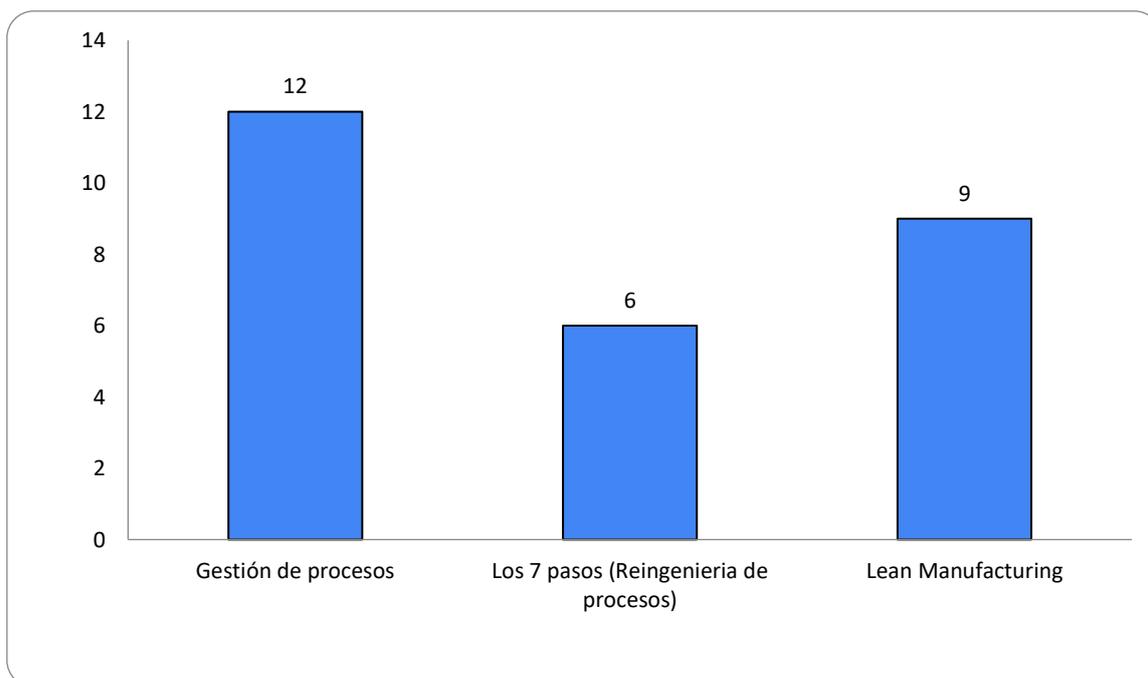
Luego se apuntaba a determinar el 20% de los motivos relevantes que ocasionaban el 80% del problema de tener un proceso no estandarizado, en la cual se utilizó el diagrama de Pareto.

Figura 3. DIAGRAMA DE PARETO



Fuente: Elaboración Propia

Terminando así después de usar las demás herramientas hasta poder resolver la Matriz de solución.



*Figura 4. Alternativas de Solución*

Para poder seleccionar las 3 herramientas, que pueden ser factibles para poder mejorar el proceso de atención en la Botica San Rafael Pharmacy

## **ETAPA N°2: Procesamiento**

Después de los datos observados, se prosigue con el estudio aplicado en SPSS. En el cual se muestra en este software los valores de la moda, media y varianza para obtener datos descriptivos.

## **A. SITUACION DE LA EMPRESA**

### **a. INFORMACION DE LA EMPRESA**

El 10 de octubre de 2020 abrimos nuestro primer local, somos una pequeña empresa con muchos sueños y ambiciones, comprometida con brindar un excelente servicio de salud a la población peruana, en donde toda la familia puede encontrar todo lo que necesite. Contamos con productos genéricos y de marca, así como productos naturales de calidad, dispositivos médicos, productos de tocador, cuidado personal y bazar. Brindamos además el servicio de consultas

farmacéuticas presencial y virtual, contamos con servicio delivery cumpliendo con las normas de bioseguridad requeridas.

Razón Social: San Rafael Farmacy

Dirección: Jr. Madre Selva 350 Interior A.

Distrito: Carabaylo

Departamento: Lima

Provincia: Lima

RUC N°. 10462375960

Gerente: Stephanie Wong Arévalo.

Jefe Inmediato: Nataly Wong Arévalo.

## **b. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA**

La Botica San Rafael Pharmacy, brinda servicios complementarios como la comercialización de productos farmacéuticos. El establecimiento se encuentra equipado y organizado con salvaguardando la integridad, el almacenamiento adecuado de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos entre otros. También con un espacio de exhibición dirigida a la venta y atención al público y otra para el almacenamiento.

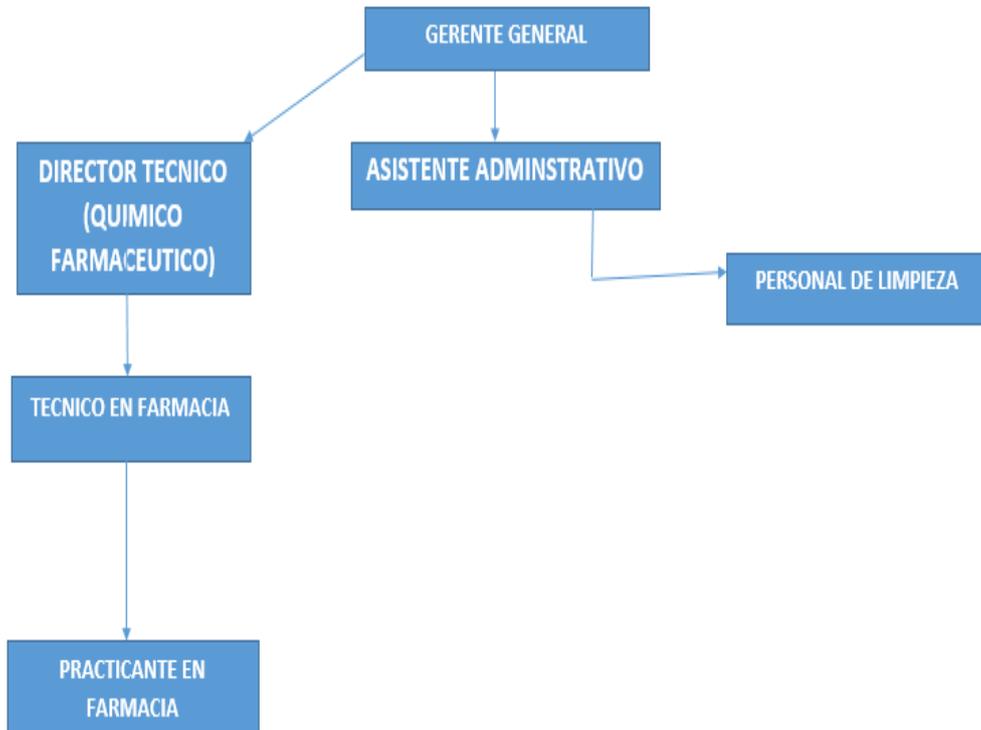
### **c. Clientes**

Nuestros clientes son pobladores de la zona de la urbanización de Santa Isabel Carabaylo, quienes desean recibir una atención personalizada en base a sus necesidades, así mismo buscan precios accesibles y productos de calidad. También contamos con la asistencia farmacéutica virtual para aquellos clientes que requieran una asesoría desde sus casas.

### **d. Organigrama**

La Botica San Rafael Pharmacy Es una entidad que tiene podagra reunión en laa botica, por lo que su estructuración se encuentra con pocas áreas. Para lo cual usaron un organigrama organizacional, el cual es empleado para precisar jerarquías internamente de una orden, en saliente eventualidad en el interior de la

Botica San Rafael Pharmacy. Identificando cada templete con su orden y oficio en la que se encuentra dentro de la organización.



Activ

Figura 5. Organigrama de la Botica San Rafael Pharmacy

## e. ASPECTOS ESTRATEGICOS

### VISION

En San Rafael Pharmacy nuestra visión es la de formarnos como una de las mejores boticas especialistas en brindar salud a la población en base a nuestro compromiso, capacitación constante, honestidad y cariño por nuestros clientes y así llegar a ser la mejor cadena de boticas a nivel nacional.

### MISION

En San Rafael Pharmacy somos una organización dedicada al cumplimiento de las expectativas de los usuarios en referencia a un buen servicio y mejora de salud se refiere, nuestra misión es que nuestro cliente encuentre los mejores

productos de calidad, precios accesibles y una asesoría especializada personalizada que inspire en nuestros clientes su total confianza y preferencia.

**f. PROCESOS**

La Botica San Rafael Pharmacy está organizada Por distintos procesos los cuales se pueden conformar de la subsiguiente manera: procesos estratégicos, gestión de ventas, gestión de abastecimiento, procesos operativos, atención al cliente, inventario y por último proceso de soporte, administración, tecnologías de información y capacitación.

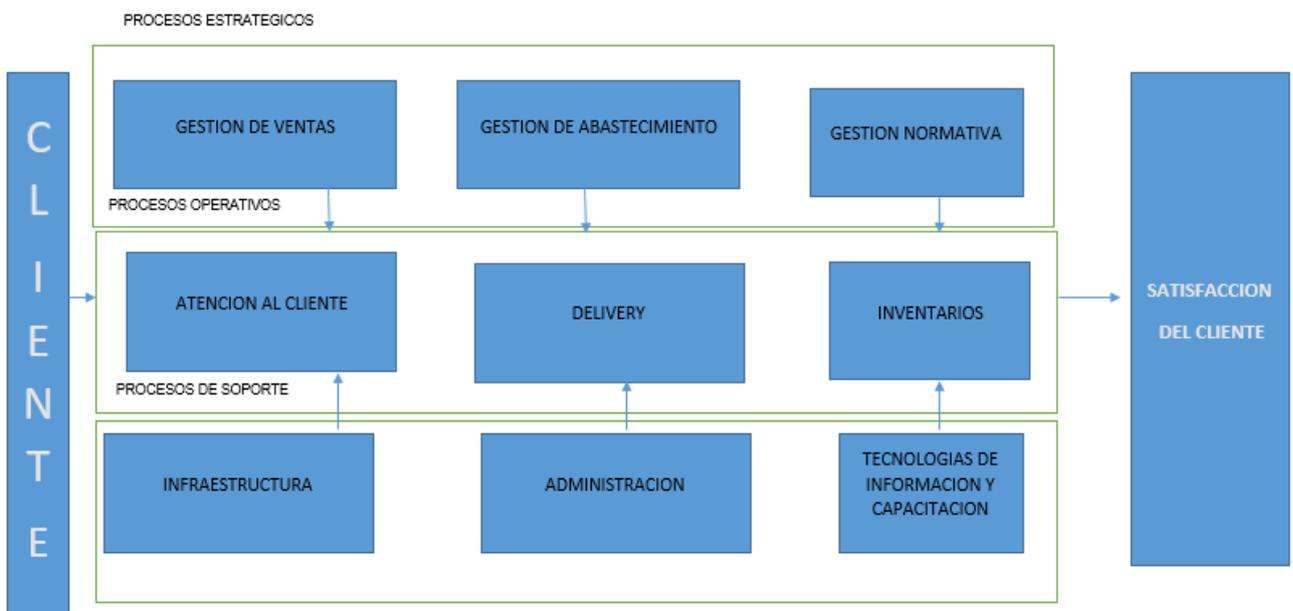


Figura 6. Mapa de procesos de la Botica San Rafael Pharmacy

**g. DIAGRAMA DE OPERACIONES**

Para esta investigación analizaremos el procedimiento de atención al usuario de la Botica San Rafael Pharmacy.

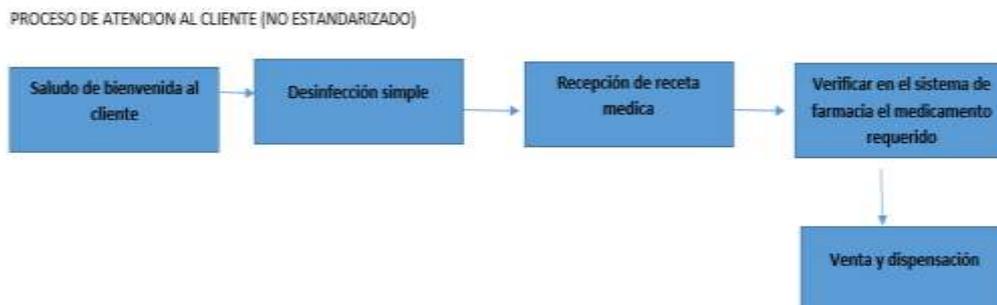


Figura 7. Flujograma de proceso de atención al cliente no estandarizado

## RESULTADOS DEL PRE TEST

En el pre-Test se hará un análisis y diagnosticaremos de manera inicial todas las variables tanto independientes como dependientes, para lo cual se empleará los instrumentos e recolección de datos.

### Variable Independiente: Gestión de procesos

Dimensión 1: Diagnóstico y diseño.

Se realizó un análisis documental verificando si la empresa Botica San Rafael Arcangel Pharmacy realizó el cumplimiento del programa de implementación de oportunidades de mejora, por lo que se validó la programación y ejecución de éste.

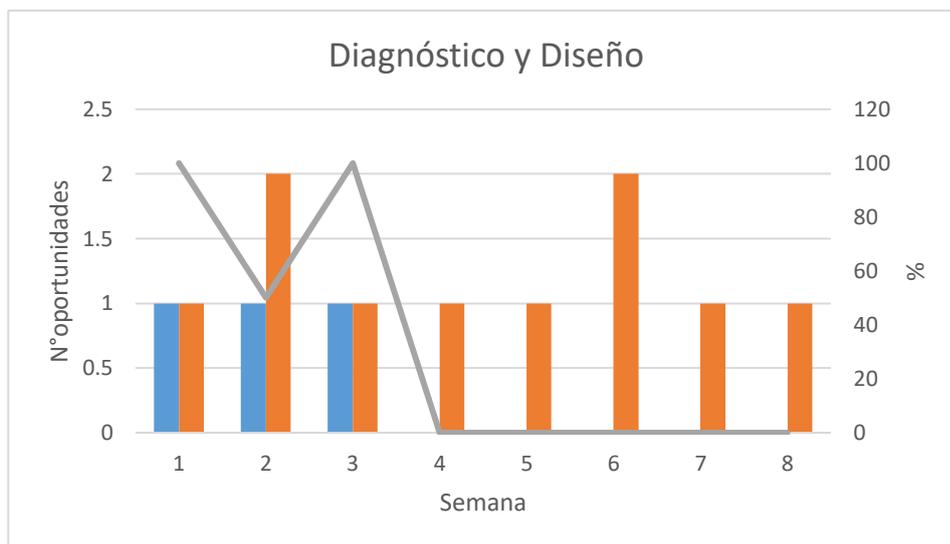
**Tabla 4.** Pre-Test. Programa de oportunidades de mejora ejecutadas

PROGRAMA DE OPORTUNIDADES DE MEJORA																												
Oportunidades de mejora	Acción	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre				
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
Mejorar los procedimientos de la empresa	Verificación y actualización de los procedimientos																											
Mejorar la publicidad de la empresa	Crear publicidad en redes y periódico																											
Incrementar la capacitación del personal	Programar anualmente capacitaciones y verificar su cumplimiento																											
Optimizar la diversidad de medicamentos ofrecidos	Realizar una encuesta para saber la preferencia de los clientes en cuanto a productos necesarios para su salud																											
Programado (P)																												
Ejecutado (E)																												

Índice de Diagnóstico y evaluación:

Fórmula:

$$\% \text{ oportunidades de mejora} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora programadas}}$$

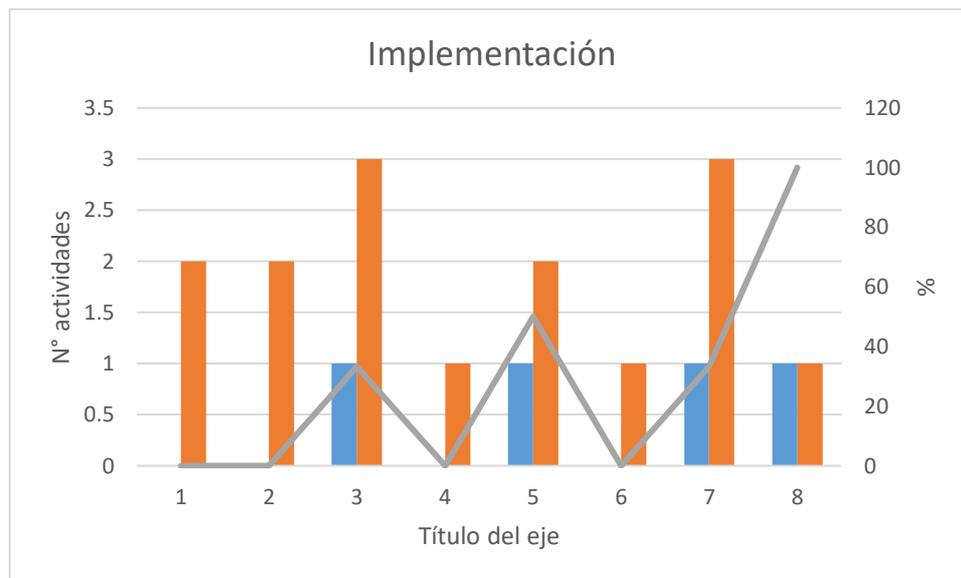


Obteniendo como resultados: Se cumplió con un 30% de la programación. (Ver anexo: Indicador de variable independiente)

Dimensión 2: Implementación.

Se realizó un análisis documental verificando si la empresa Botica San Rafael Arcangel Pharmacy realizó el cumplimiento del programa de implementación, por lo que se validó la programación y ejecución de éste.



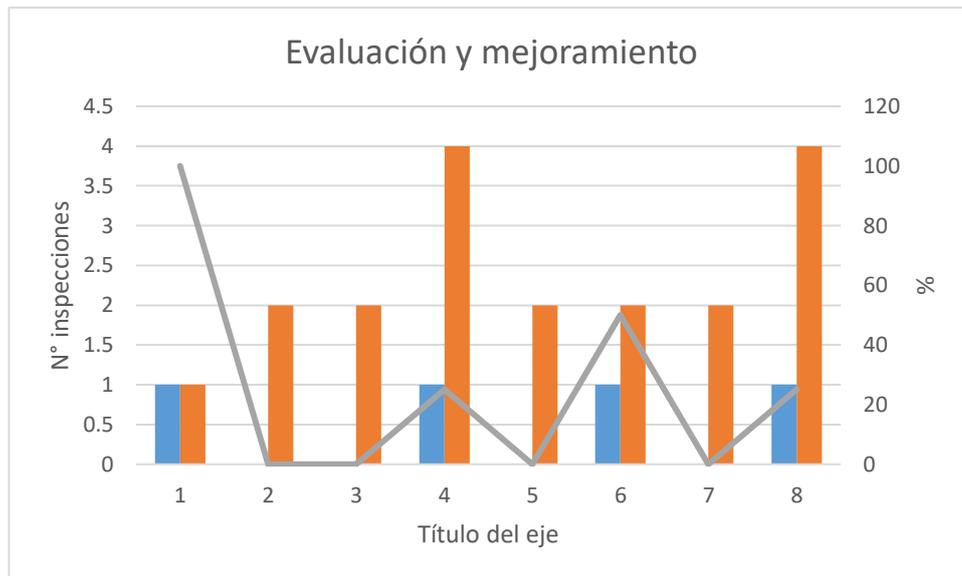


Obteniendo como resultados: Se cumplió con un 27% de la programación. (Ver anexo: Indicador de variable independiente)

Dimensión 3: Evaluación y Mejoramiento.

Se realizó un análisis documental verificando si la empresa Botica San Rafael Arcangel Pharmacy realizó el cumplimiento del programa de inspecciones, por los que se validó la programación y ejecución de éste.





Obteniendo como resultados: Se cumplió con un 21% de la programación. (Ver anexo: Indicador de variable independiente)

**Tabla 7. Indicador de variable independiente**

INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE									
INDICADOR DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE									
EMPRESA: SAN RAFAEL PHARMACY									
SEMANA	DIAGNOSTICO Y DISEÑO			IMPLEMENTACION			EVALUACION Y MEJORAMIENTO		
	N° de oportunidades de mejora ejecutadas	N° de oportunidades de mejora programadas	% de oportunidades de mejora	N° de actividades ejecutadas	N° de actividades programadas	% de implementación	N° de inspecciones ejecutadas	N° de inspecciones programadas	% de inspecciones completadas
1	1	1	100	2	2	100	1	1	100
2	2	2	100	1	1	100	2	2	100
3	1	1	100	3	3	100	2	2	100
4	1	1	100	1	1	100	4	4	100
5	1	1	100	2	2	100	2	2	100
6	2	2	100	1	1	100	1	1	100
7	1	1	100	3	3	100	2	2	100
8	1	1	100	1	1	100	4	4	100
TOTAL	10	10	100	14	14	100	18	18	100

## **Variable dependiente: Proceso de atención al cliente**

### **Definición Conceptual**

La estimación de curiosidad al cliente Puede caracterizarse como el mayoría de actividades relacionadas entre sí que permite replicar satisfactoriamente a la micción del cliente (Jorge Enrique Valdivieso Luis.2015)

### **Dimensiones**

#### **Dimensión 1: DESPACHOS**

Según Carreño (2014): “Consiste en la disposición de los materiales que guardia el cobertizo a los transportistas, a alteración de una estructuración, vale de ilusión o notificación de cheque, lo que constituye el albarán de la giro efectuada” (p. 87).

$$\% \text{calidad del despacho: } \frac{\text{Número de despachos correctos} \times 100}{\text{Número total de despachos}}$$

#### **Dimensión 2: SOLICITUDES ATENDIDAS**

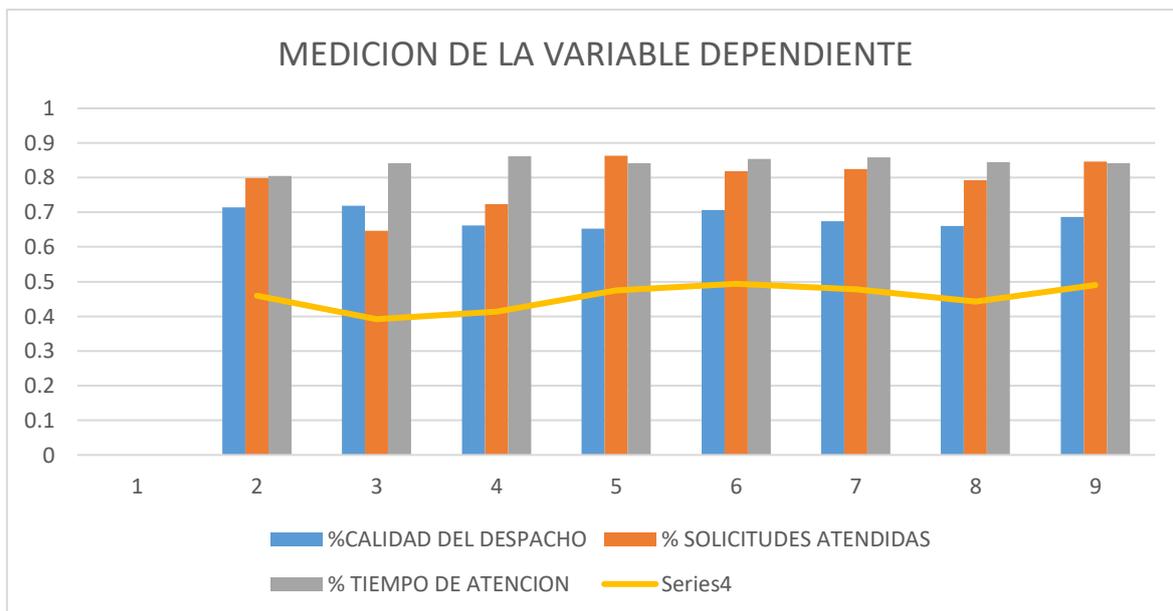
Según BRAVO (2018): “Considera que su demanda es atendida, al ministerio otorgado que cumple con las deposición del trato reputado y noción de las horizontes esperadas por el cliente” (p. 59).

#### **Dimensión 3: TIEMPO DE ATENCION**

$$\% \text{solicitudes atendidas: } \frac{\text{Número de solicitudes atendidas} \times 100}{\text{Número de solicitudes recibidas}}$$

Para Sancho (2014): “Periodo de tiempo donde se completa el proceso y satisface las necesidades del cliente” (p. 49).

$$\% \text{ tiempo de atención: } \frac{\text{Tiempo real de atención} \times 100}{\text{Tiempo programado de atencion}}$$



Obteniendo como resultados: Del total de clientes registrados un 34% de éstos completaron el proceso. (Ver anexo: Indicador de variable dependiente)

**Tabla 8.** *Indicador de variable dependiente*

SEMANA	%CALIDAD DEL DESPACHO	% SOLICITUDES ATENDIDAS	% TIEMPO DE ATENCION
1	71%	80%	81%
2	72%	65%	84%
3	66%	72%	86%
4	65%	86%	84%
5	71%	82%	85%
6	67%	82%	86%
7	66%	79%	84%
8	69%	85%	84%

## B. Propuesta de Mejora

Para poder solucionar el problema de nuestro trabajo de investigación, se realizó una investigación para identificar el problema y sus causas que lo originan, para lo cual se utilizó las 6M. A partir de ello, se determinó la

implementación de una gestión de procesos que nos ayudara a mejorar el proceso de atención al cliente.

#### B1. Alternativas de Solución

Se toma la solución mediante 3 alternativas: Gestión de procesos, Los 7 pasos (Reingeniería de procesos), Lean Manufacturing, donde después de una adecuada evaluación a las 3 alternativas, se determinó que la gestión de procesos, era la alternativa más óptima para mejorar el procedimiento de atención al usuario de la Botica San Rafael Pharmacy. A la vez se evaluó las alternativas, mediante una matriz de operacionalización, donde nos indica que la gestión de procesos es la más apta para solucionar nuestro problema.

#### B2. Matriz de priorización

Luego de realizar la metodología de las 6M se realiza el análisis de la matriz de priorización y de las siguientes áreas: Gestión, Dirección técnica y Administración, se valoró el nivel de impacto que tienen, teniendo como resultado que el área administrativa tiene mayor puntuación y debido a ellos se implementará una Gestión de Procesos en dicha área.

### B3. Cronograma de Implementación

**Tabla 9. Cronograma de Implementación**

		CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION DE LA GESTION DE PROCESOS											
FASES	ACTIVIDADES	IMPLEMENTACION											
		JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
		SEMANA				SEMANA				SEMANA			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	Recopilación de información respecto al sistema organizacional, entrevistas y encuestas			P									
	Análisis de la información situacional e informe			P									
II	Definición de los objetivos de la Gestión de procesos			P									
	Creación de la política de calidad			P									
	Optimización del organigrama y de las funciones del personal			P									
III	Creación del proceso de atención al cliente estandarizado				P								
	Elaboración de protocolos y formatos de registro relacionados				P								
IV	Elaboración del Programa de ejecución de oportunidades de mejoras					P							
	Determinar el programa optimizado de capacitaciones						P						
	Determinar el programa optimizado anual de inspecciones							P					
V	Creación de los indicadores de desempeño de la Gestión de procesos								P				
	Determinar el Plan anual de la gestión de procesos									P			
	Creación de los indicadores de desempeño de la Gestión de procesos										P		
	Elaboración del plan de auditorías de la Gestión de procesos											P	

### B4. Costo de la propuesta de Implementación

Es elemental para los investigadores el completo conocimiento de los recursos humanos, materiales y de capital que se necesita para la implementación de la misma, de forma que permita a quien planifica el presupuesto tener todos los recursos necesarios para acometer el trabajo, por igual conocer la probabilidad de determinar convenios con cooperativas y los trabajadores por cuenta propia para hacer ocupaciones complementarias, teniendo presente las regulaciones y metodologías establecidas (Hernández J. 2018).

Por lo cual en las tablas siguientes de determinará los gastos por cada fase de implementación de la Gestión de Procesos.

**Tabla 10. Costo de Implementación de Fase 1**

FASE I			
Concepto	Cantidad (unidad)	Costo unitario	Total
Material de oficina	1	30	30
Impresiones	1	150	150
Total			180

**Tabla 11. Costo de Implementación de Fase 2**

FASE II			
Concepto	Cantidad (unidad)	Costo unitario	Total
Material de oficina	1	50	50
Impresiones	1	100	150
Mandiles	14	35	490
Total			690

**Tabla 12. Costo de Implementación de Fase 3**

FASE III			
Concepto	Cantidad (unidad)	Costo unitario	Total
Material de oficina	1	70	70
Impresiones	1	150	150
Caja de mascarillas triple pliegue	10	50	500
Caja de gorras	5	5	25
Dispensador de alcohol	1	15	15
Bandeja de desinfección de calzado	1	10	10
Termómetro digital	1	65	65
Cinta de distanciamiento	1	20	20
TOTAL			855

**Tabla 13. Costo de Implementación de Fase 4**

FASE IV			
Concepto	Cantidad (unidad)	Costo unitario	Total
Material de oficina	1	150	150
Impresiones	1	300	300
Actualización del sistema computarizado	1	150	150
Propaganda publicitaria	1	1500	1500
TOTAL			2100

**Tabla 14.** *Costo de Implementación de Fase 5*

FASE V			
Concepto	Cantidad (unidad)	Costo unitario	Total
Material de oficina	1	100	100
Impresiones	1	200	200
Auditoía	1	350	350
TOTAL			650

**Tabla 15.** *Costo total de Implementación del plan de Gestión de Procesos*

<b>Costo total por la Implementación del plan de Gestión de Procesos</b>	
Concepto	Inversión
Fase 1	180
Fase 2	690
Fase 3	855
Fase 4	2100
Fase 5	650
<b>Total de inversión</b>	<b>4475</b>

El cálculo por la inversión de la implementación de la Gestión de procesos correspondiente a las 5 fases es de un total de S/4475.00.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Según HERNANDEZ (2016), Con la formación descriptiva Se investigación reafirmar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro guay que se someta a una grafología. Es decir, exclusivamente pretenden valorar o congregar nueva de guisa

particular o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su neutral no es manotear cómo se relacionan éstas.

### 3.7. Aspectos éticos:

La información recogida y analizada para el proyecto de investigación se realizó de manera conjunta con el personal de la botica San Rafael Arcángel Pharmacy, además del uso de diferentes fuentes bibliográficas, utilizando la respectiva norma ISO 690, a la vez se tomó como validez el sustento del juicio de expertos que proporcionan el respaldo a la información obtenida para el término del proyecto.



#### Autorización para el Levantamiento de Información

Por medio de la presente autorizo el uso de toda la información necesaria en el desarrollo de su proyecto de investigación.

Wong Arévalo Roberto Fernando Luis

Martínez Suarez Keyla

Identificados con el DNI respectivamente: 70159132, 76537336, quienes realizaron el permiso correspondiente para levantar la información necesaria para realizar su proyecto de investigación en la Botica San Rafael Pharmacy con Ruc: 10462375960, en el AREA DE PROCESOS.

  
Stephanie Eva Enith Wong Arévalo  
DNI: 46237596  
BOBIDIETARIA

BOTICA SAN RAFAEL  
ARCANGEL PHARMACY  
Jr. Madre Selva 350 Int. A  
Urb. Santa Isabel Carabayillo

  
Q.F. Nataly Leslie Xiomara Wong Arévalo  
DIRECTOR TÉCNICO  
CQFP N° 20463

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

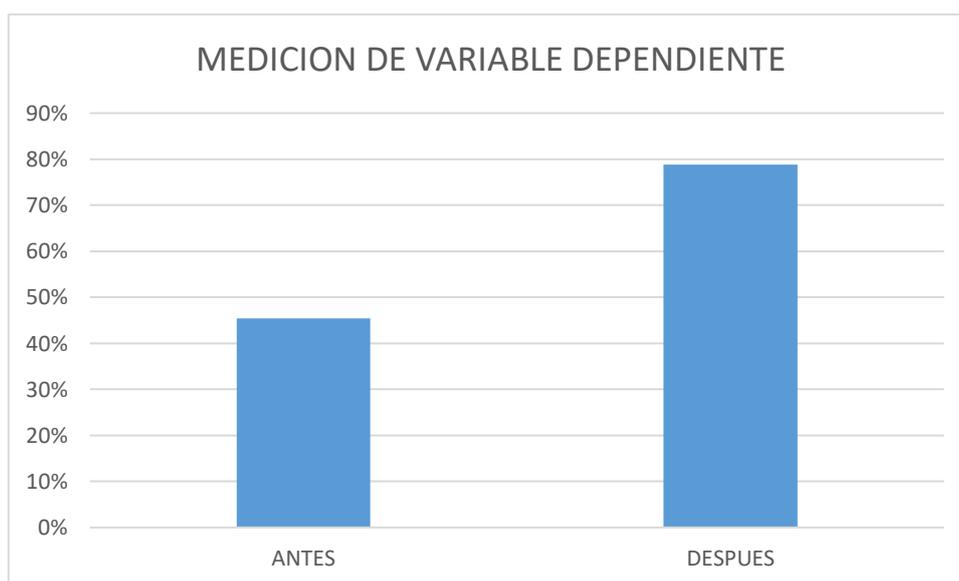
#### 4.1.1. Análisis descriptivo de la variable dependiente

**Tabla 16.** *Variable dependiente*

PERIODO	MEDICION DE VARIABLE DEPENDIENTE
ANTES	45%
DESPUES	79%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 16, se puede apreciar el aumento notable en la medición de la variable dependiente entre el antes y después de la aplicación de la gestión de procesos.



Fuente: elaboración propia

En el gráfico N° 16, se logra visualizar el aumento en la variable dependiente entre el antes y después de la aplicación de la gestión de procesos.

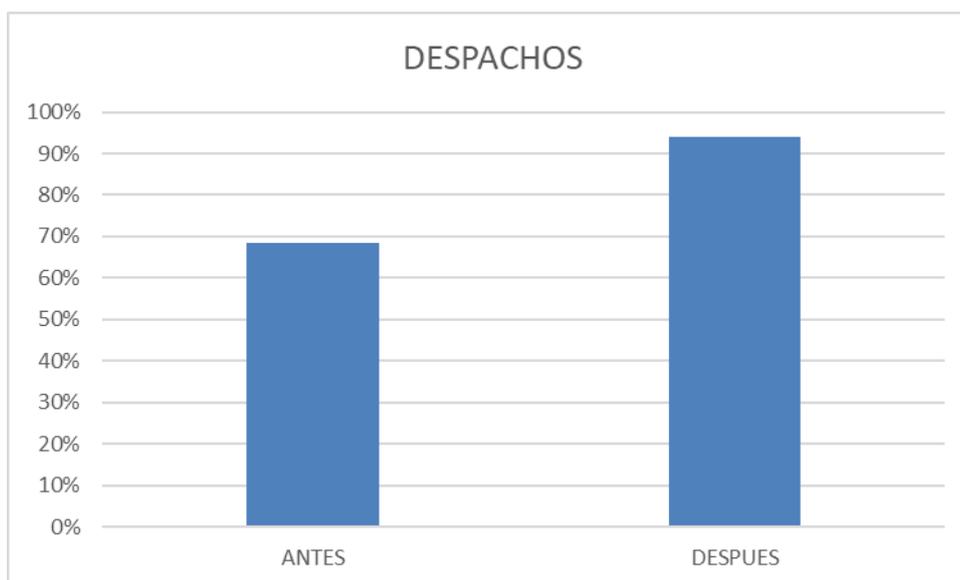
#### 4.1.1.1 Análisis descriptivo de despachos

**Tabla 1716. Despachos**

PERIODO	DESPACHOS
ANTES	68%
DESPUES	94%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 17, se logra visualizar el aumento en el porcentaje de calidad de despachos entre el antes y después de la aplicación de la gestión de procesos.



Fuente: elaboración propia

En el gráfico N° 2, se logra visualizar el aumento en el porcentaje de calidad de despachos entre el antes y después de la aplicación de la gestión de procesos.

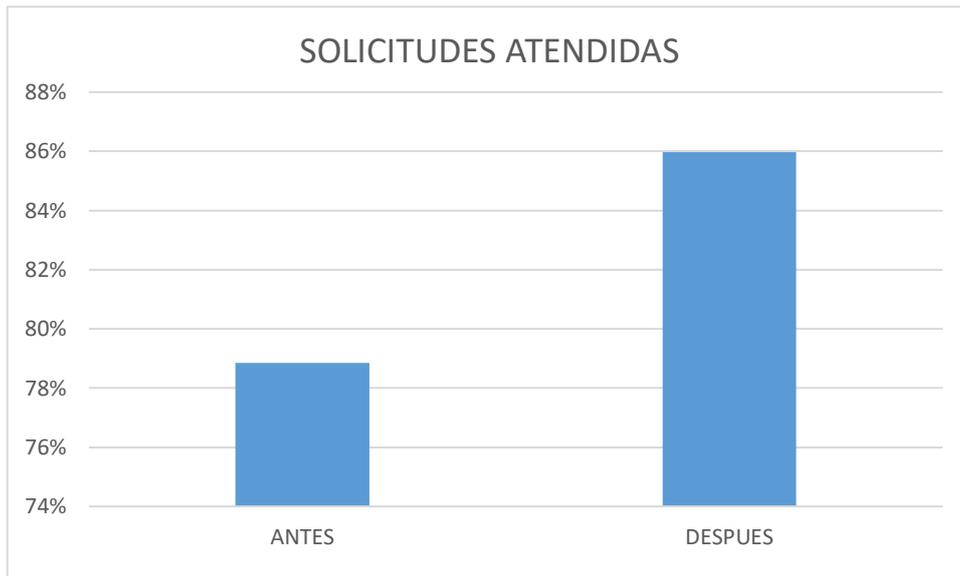
#### 4.1.1.2 Análisis descriptivo de solicitudes atendidas

**Tabla 1817. Solicitudes atendidas**

	SOLICITUDES ATENDIDAS
ANTES	79%
DESPUES	86%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 18, se logra visualizar el aumento en el porcentaje de solicitudes atendidas entre el antes y después de la aplicación de la gestión de procesos.



Fuente: elaboración propia

En el grafico N°3, se logra visualizar el aumento en el número de ventas entre el antes y después de la aplicación de la gestión de procesos.

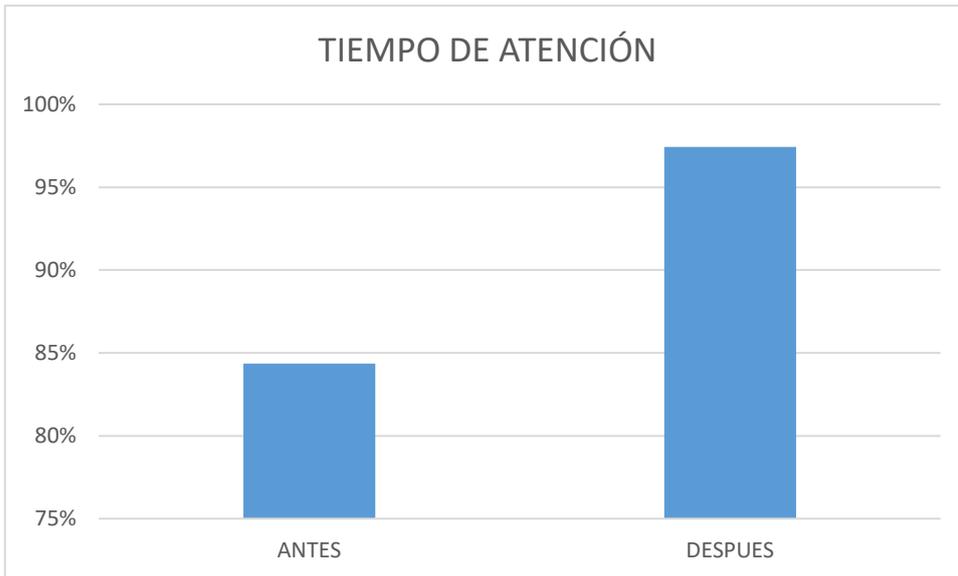
#### 4.1.1.3 Análisis descriptivo de tiempo de atención

**Tabla 1918.** *Tiempo de atención*

PERIODO	TIEMPO DE ATENCIÓN
ANTES	84%
DESPUES	97%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 19, se logra visualizar el aumento en el porcentaje de tiempo de atención entre el antes y después de la aplicación de la gestión de procesos.



Fuente: elaboración propia

En el grafico N°4, se visualiza el aumento en el porcentaje de tiempo de atención entre el antes y después de la aplicación de la gestión de procesos.

#### 4.1.2. Análisis descriptivo de la variable independiente

##### 4.1.2.1 Análisis descriptivo de diseño y diagnostico

$$\% \text{ oportunidades de mejora: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora programadas}}$$

$$\% \text{ oportunidades de mejora: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora programadas}} = \frac{3 \times 100}{10} = 30\%$$

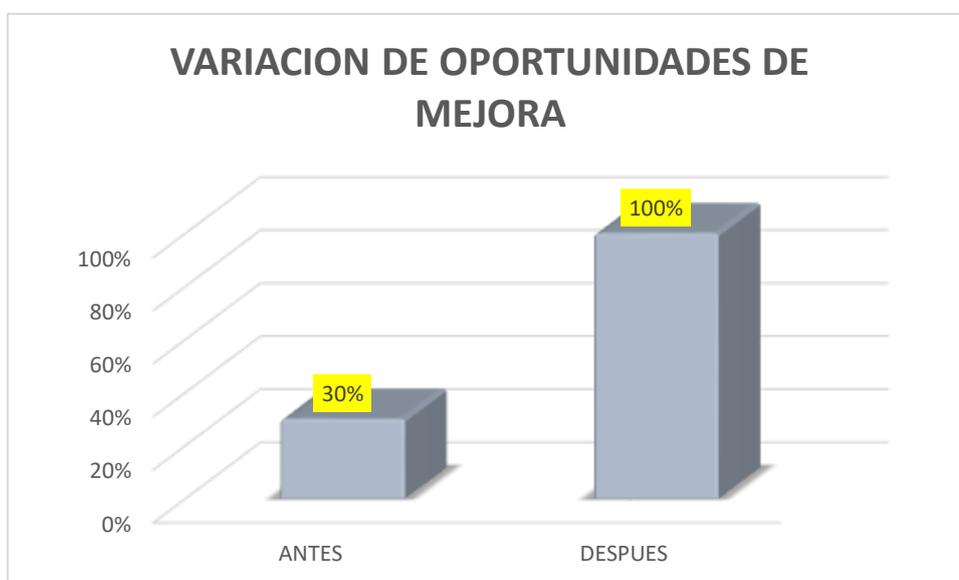
El número de oportunidades de mejora realizadas previo a la aplicación de la gestión de proceso fue 30%.

Posterior a la implementación de la variable dependiente, gestión de procesos (post-test).

$$\% \text{ oportunidades de mejora: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de oportunidades de mejora programadas}} = \frac{10 \times 100}{10} = 100\%$$

El número de oportunidades de mejora ejecutadas asciende al 100%.

Por lo tanto, se citará el gráfico N°3, pre-test y post-test de índice de las oportunidades de mejora.



Fuente: elaboración propia

Por lo tanto, se puede demostrar que el índice de las oportunidades de mejora ejecutadas se encuentra en una mejora notable incrementando un 70% en las mismas.

#### 4.1.2.2 Análisis descriptivo de implementación

$$\% \text{Implementación: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas} \times 100}{\text{Número de actividades programadas}}$$

$$\% \text{ implementación: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas}} = \frac{4 \times 100}{15} = 27\%$$

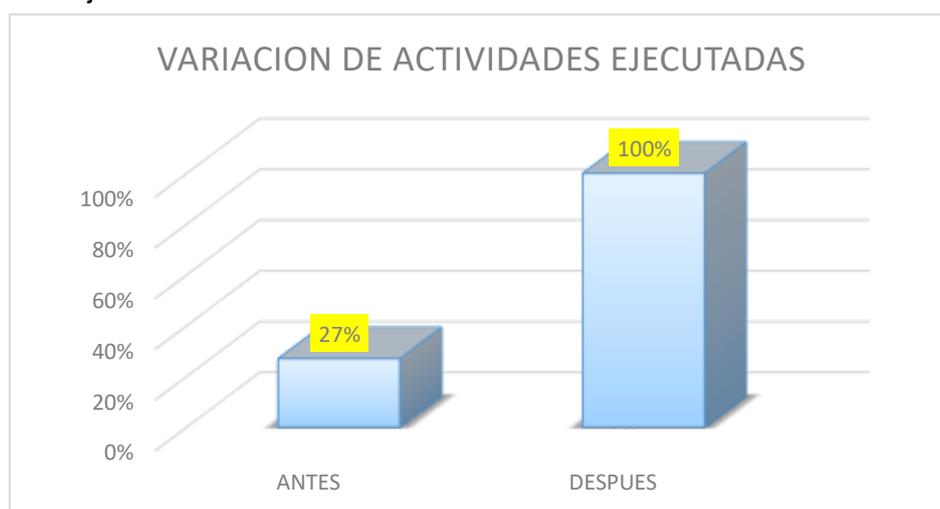
El número de actividades realizadas previo a la aplicación de la gestión de proceso fue 27%

Posterior a la implementación de la variable dependiente, gestión de procesos

$$\% \text{ implementación: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas}} = \frac{14 \times 100}{14} = 100\%$$

El número de actividades ejecutadas asciende al 100%

En este sentido, se obtiene el gráfico N° 4, pre-test y post-test de índice de las actividades ejecutadas.



Fuente: elaboración propia

Por lo tanto, se puede demostrar que el índice de las actividades ejecutadas se encuentra en una mejora notable incrementando un 73% en las mismas.

#### 4.1.2.3 Análisis descriptivo de evaluación y mejoramiento

$$\% \text{ inspecciones: } \frac{\text{Número de inspecciones ejecutadas} \times 100}{\text{Número de inspecciones programadas}}$$

$$\% \text{ implementación: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de inspecciones ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de inspecciones programadas}} = \frac{4 \times 100}{19} = 21\%$$

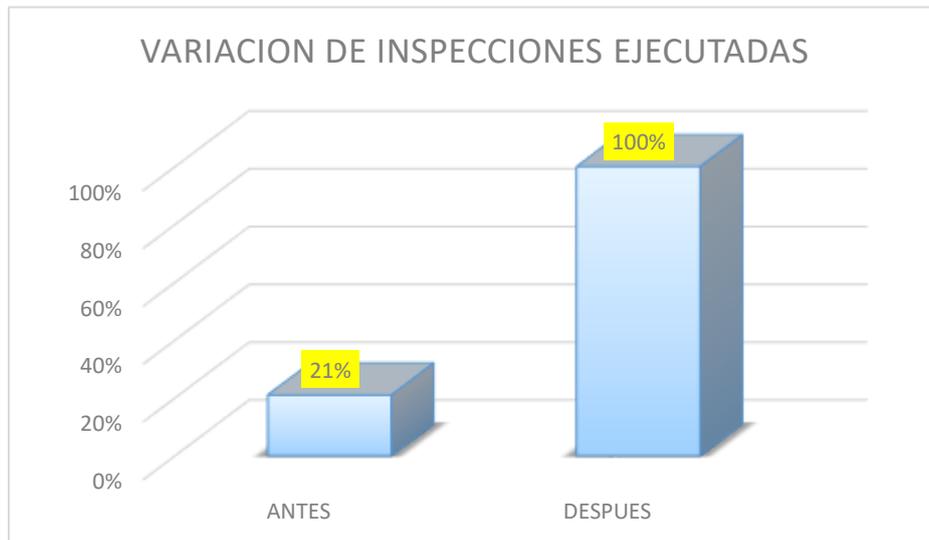
El número de inspecciones realizadas previo a la aplicación de la gestión de proceso fue 21%

Posterior a la implementación de la variable dependiente, gestión de procesos (post-test).

$$\% \text{ implementación: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de inspecciones ejecutadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de inspecciones programadas}} = \frac{19 \times 100}{19} = 100\%$$

El número de inspecciones ejecutadas asciende al 100%.

Para este punto, se citará el gráfico N° 5, pre-test y post-test de índice de las inspecciones ejecutadas.



Fuente: Elaboración propia

De esta manera es visible la mejora que se ha podido lograr, de un 21% en porcentaje de las inspecciones ejecutadas se ha incrementado a un 100 %, aumentando un 79%.

#### 4.2. Análisis inferencial

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejora el proceso de atención al cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy.

A fin de poder contrastar la hipótesis general, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a las series de la productividad antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad mayor a 50, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de KOLMOGOROV SMIRNOV.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , el dato de la serie tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , el dato de la serie tiene un comportamiento paramétrico.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

**Tabla 190.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ANTES	.096	56	.200*	.959	56	.057
DESPUES	.123	56	.035	.960	56	.060

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia

De la tabla N° 20, se puede verificar que la significancia de las atenciones, antes y después, tienen valores mayores a 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, queda demostrado que tienen comportamientos paramétricos. Dado que lo que se quiere es saber si el proceso de atención al cliente ha mejorado, se procederá al análisis con el estadígrafo de wilcoxon.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: La aplicación de la gestión de procesos no mejora el proceso de atención al cliente, en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejora el proceso de atención al cliente, en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Regla de decisión:

Ho:  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

Ha:  $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

**Tabla 201.** Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
ANTES	56	212.7321	24.14840	150.00	250.00
DESPUES	56	320.5000	42.91005	233.00	398.00

Fuente: elaboración propia

**Tabla 212.** Estadísticos de prueba

	DESPUES - ANTES
Z	-6.477 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	<.001

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

De la tabla N° 22, ha quedado demostrado que la media del proceso de atención al cliente antes (212.7321) es menor que la media del proceso de atención al cliente (320.5000), por consiguiente no se cumple  $H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que La aplicación de la gestión de procesos no mejora el proceso de atención al cliente, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que La aplicación de la gestión de procesos mejora el proceso de atención al cliente, en San Rafael Arcángel Pharmacy.

#### 4.2.1. Análisis de hipótesis específica 1

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejora los despachos, en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Para realizar la contrastación de la hipótesis específica 1, se requiere primeramente, determinar si los datos que corresponden a los despachos antaño y a posteriori tienen un comportamiento paramétrico, por tal motivo y dado que ambos datos son en cantidad, se procede a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , el dato de la serie tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , el dato de la serie tiene un comportamiento paramétrico.

**Tabla 223.** Pruebas de normalidad Kolmogorov

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ANTES	.160	56	.001	.935	56	.005
DESPUES	.120	56	.044	.938	56	.006

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: elaboración propia

De la tabla N° 23, se puede verificar que la significancia los despachos, antes y después, tienen valores mayores a 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, queda demostrado que tienen comportamientos paramétricos. Dado que lo que se quiere es saber si el proceso de atención al cliente ha mejorado, se procederá al análisis con el estadígrafo de Wilcoxon.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: La aplicación de la gestión de procesos no mejora los despachos en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejora los despachos en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Regla de decisión:

**Ho:  $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$**

**Ha:  $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$**

**Tabla 234.** Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
ANTES	56	37.8929	9.17046	25.00	58.00
DESPUES	56	166.9107	46.53807	100.00	250.00

**Tabla 245. Estadísticos de prueba**

	DESPUES - ANTES
Z	-6.510 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	<.001

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: elaboración propia

De la tabla N° 25, ha quedado demostrado que la media de los despachos antes (37.8929) es menor que la media de los despachos (166.9107), por consiguiente no se cumple  $H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la aplicación de la gestión de procesos no mejora los despachos en San Rafael Arcángel Pharmacy, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado la aplicación de la gestión de procesos mejora los despachos en San Rafael Arcángel Pharmacy.

#### 4.2.2. Análisis de hipótesis específica 2

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejora las solicitudes atendidas, en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Para realizar la contrastación de la hipótesis específica 1, se requiere primeramente, determinar si los datos que corresponden a los despachos antaño y a posteriori tienen un comportamiento paramétrico, por tal motivo y dado que ambos datos son en cantidad, se procede a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , el dato de la serie tiene un comportamiento no paramétrico.  
 Si  $p\text{valor} > 0.05$ , el dato de la serie tiene un comportamiento paramétrico.

**Tabla 2625.** Pruebas de normalidad Shapiro-wilk

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ANTES	.142	56	.007	.947	56	.016
DESPUES	.112	56	.079	.925	56	.002

a. Corrección de significación de Lilliefors.

FUENTE: elaboración propia

De la tabla N° 26, se puede verificar que la significancia de las solicitudes atendidas, antes y después, tienen valores mayores a 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, queda demostrado que tienen comportamientos paramétricos. Dado que lo que se quiere es saber si el proceso de atención al cliente ha mejorado, se procederá al análisis con el estadígrafo de t-student.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La aplicación de la gestión de procesos no mejora las solicitudes atendidas en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejora las solicitudes atendidas en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Regla de decisión:

**Ho:  $\mu\text{Pa} \geq \mu\text{Pd}$**

**Ha:  $\mu\text{Pa} < \mu\text{Pd}$**

**Tabla 267. Estadísticos descriptivos**

	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
ANTES	56	14.6071	4.57137	8.00	25.00
DESPUES	56	100.6607	29.09938	58.00	150.00

**Tabla 2827. Estadísticos de prueba**

	DESPUES - ANTES
Z	-6.510 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	<.001

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: elaboración propia

De la tabla N° 28, ha quedado demostrado que la media de las solicitudes atendidas antes (14.6071) es menor que la media de las solicitudes atendidas (100.6607), por consiguiente no se cumple  $H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la aplicación de la gestión de procesos no mejora l las solicitudes atendidas en San Rafael Arcángel Pharmacy, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado la aplicación de la gestión de procesos mejora las solicitudes atendidas en San Rafael Arcángel Pharmacy.

#### **4.2.3. Análisis de hipótesis específica 3**

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejora el tiempo de atención, en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Para realizar la contrastación de la hipótesis específica 1, se requiere primeramente, determinar si los datos que corresponden a los despachos antaño y a posteriori tienen un comportamiento paramétrico, por tal motivo y dado que

ambos datos son en cantidad, se procede a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , el dato de la serie tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , el dato de la serie tiene un comportamiento paramétrico.

**Tabla 2928.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ANTES	.142	56	.007	.947	56	.016
DESPUES	.112	56	.079	.925	56	.002

a. Corrección de significación de Lilliefors.

FUENTE: elaboración propia

De la tabla N° 29, se puede verificar que la significancia del tiempo de atención, antes y después, tienen valores mayores a 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, queda demostrado que tienen comportamientos paramétricos. Dado que lo que se quiere es saber si el proceso de atención al cliente ha mejorado, se procederá al análisis con el estadígrafo de t-student.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: La aplicación de la gestión de procesos no mejora el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejora el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy.

Regla de decisión:

**Ho:  $\mu Pa \geq \mu Pd$**

**Ha:  $\mu Pa < \mu Pd$**

**Tabla 290.** Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
ANTES	56	83.6071	18.57137	78.00	89.00
DESPUES	56	97.6607	29.09938	58.00	150.00

**Tabla 301.** *Estadísticos de prueba*

	DESPUES - ANTES
Z	-6.510 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	<.001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: elaboración propia

De la tabla N° 31, ha quedado demostrado que la media del tiempo de atención antes (83.6071) es menor que la media del tiempo de atención (97.6607), por consiguiente no se cumple  $H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ , en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la aplicación de la gestión de procesos no mejora el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado la aplicación de la gestión de procesos mejora el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy.

## V. DISCUSIÓN

A partir de la implementación de la presente investigación en la botica San Rafael Arcángel Pharmacy, se obtuvo como resultado un notable alcance en los objetivos establecidos inicialmente tales como el aumento de las atenciones, mediante la aplicación de estrategia estandarización de procesos industriales, ejecución de las propuestas de mejora e inspección de las mismas. A escindir de los resultados obtenidos en relación con la atención al cliente, se logra comprobar la Hipótesis general de la presente estudio se acepta con una significancia de las atenciones, antes y después del estudio, obteniendo valores mayores a 0.05, confirmándose que “la aplicación de la gestión de procesos mejora la atención al cliente” logrando identificar actividades que no habían sido estandarizadas. Por lo cual, la atención al cliente ha sido mejorada de un 45% a un 79 %.

Esta mejora se respalda mediante la investigación realizada por las ingenieras Alicia ASENSIOS, Alicia y HUAMAN, Yesica (2018), titulada “implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica san pablo S.A.C. Huaraz, 2018”; de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. En dicha investigación se logró identificar los procesos y procedimientos con mayor importancia según la contribución que realice en el logro de la respectiva misión, así como la prioridad que esta requiere. Asimismo, se obtuvo una gran disminución en la deserción por el alto tiempo de espera alcanzando una disminución del 50% y un elevado aumento en el nivel satisfacción en un 36%, con el respaldo de los resultados antes mencionados el estudio de las ingenieras Asensios y Huaman demuestra su teoría de lograr la mejora continua mediante los indicadores de gestión de recursos, eficacia y satisfacción al usuario.

De esta manera, en la investigación le logró identificar un aumento en las ventas gracias a la aplicación de la gestión de procesos que al aumentar el nivel de satisfacción al cliente, contribuye al aumento de despachos realizadas en un 7% , lo cual se puede contrastar con la investigación que realizó el ingeniero RODRÍGUEZ, Luis (2018), que lleva por “gestión por procesos para mejorar la

satisfacción del cliente en el área de ventas de la empresa C.C. Rodríguez S.R.L 2018”, de la Universidad César Vallejo, se concluye que, Posteriormente de La machaconería de la metodología se pudo determinar que ese soez indice mejoró y se ve reflejado en los resultados que consiguió, el 55% están satisfechos con el servicio que la organismo Centro Comercial Rodríguez les proporciona, el 32% están ni muy satisfechas ni muy insatisfechas con el ocupación brindado por la casa comercial y el 13% de sus clientes están totalmente satisfechos con el empleo que dicha colectividad les brinda incrementar el altura de empaque en un 8% tesonería de la Ingeniería de Métodos reforma la verdad, pasando de un 72% a 80%.

Esta mejora guarda relación con la investigación del ingeniero TEJADA, Jaime (2018), titulada “Aplicación de la Ingeniería de métodos para mejorar la productividad en el área de Tableros de la empresa Intec Ingeniería Técnica SAC, Ate, 2018; de la Universidad César Vallejo”. En beatitud encuesta se logró acrecentar la efectividad en el lugar de tableros, pasando de 69.64% a 80.28% a posterior de la implementación.

Se sostiene que Gestión de procesos mejoró la planificación en San Rafael Arcángel Pharmacy; después de implementar las recomendaciones de mejora, la calidad de la planificación aumentó en un 26%, del 68% al 94%. Sin embargo, Putri y Yoko (2022) tienen como objetivo determinar los efectos de la aceleración de la duración sobre los retornos y los costos de contingencia.

Se concluyó que, considerando el impacto en las utilidades y costos potenciales, la agilización del proyecto puede mejorar el desempeño del proyecto con un Índice de Desempeño del Cronograma (SPI) de hasta 1.06, lo que puede aumentar las utilidades de 1.05% a 4.72. % Debido a la reducción de los costes indirectos, los costes de choque reducirán los costes potenciales entre un 0,43 % y un 1,91 % del valor del contrato. Por ello, Li y Xu (2022) sugirieron la tecnología de gestión de relaciones con los clientes (AI-CRM) como objetivo principal. Concluyó que una evaluación de los datos mostró que los clientes conocían las tecnologías habilitadas para IA, que las tecnologías estudiadas fueron exitosas y que los clientes eran muy leales a ello.

Se destaca que La gestión de procesos mejoró el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy; luego de implementar las sugerencias de mejora, se logró optimizar el tiempo de atención en un 13%, pasando de 84% a 97%. A su vez, el proceso de servicio al cliente implica la herramienta y el soporte adecuados para sus agentes para proporcionar servicios más altos y recompensarlos cuando lo hacen. Luego, sus clientes tienen su propio núcleo comercial y se centran en las mejores prácticas de todo el negocio (BHMCT, 2020, p. 1).

Los procesos de servicio al cliente pueden ayudar a los clientes a monitorear, medir y administrar sus procesos específicos utilizando datos relevantes. El proceso reitera los diversos pasos que los proveedores de servicios deben seguir para proporcionar información

Se relaciona que la gestión de procesos mejoró las solicitudes que tramita San Rafael Arcángel Pharmacy; luego de implementar las propuestas de mejora, la participación aumentó en un 7%, pasando del 79% al 86%. Según Kim et al. (2018), principalmente, es primordial implementar un marco para utilizar estos datos para la prestación de servicios. Se concluye que el marco de gestión de procesos del cliente propuesto sugiere pasos para que los proveedores de servicios mejoren sus procesos en el suministro de información a los clientes y creen una mayor eficiencia utilizando datos relacionados con sus procesos. Sin embargo, la aplicación de este marco se deriva de ejemplos del mundo real de proyectos de investigación de acción y literatura relacionada. Asimismo, Alghamdi et al. (2021) tuvo como objetivo investigar la dimensión de satisfacción de las reseñas de clientes en línea para revelar su impacto en los servicios hoteleros durante el brote de Covid-19. Por lo tanto, el resultado es que los clientes han estado buscando hoteles con mejor desempeño y también están preocupados por la calidad de los servicios relacionados durante el brote de COVID-19. A su vez, el proceso de gestión y todas sus estructuras (adquisición, distribución y aplicación) crean una innovación beneficiosa; también afecta la operación sostenible de la empresa en todos los aspectos (ambiental, económica y social). Por otra parte, la investigación muestra que los procesos de gestión de las organizaciones que invierten en tecnologías innovadoras y adoptan estrategias más ecológicas no solo

son suficientes para obtener resultados sostenibles, sino que son factores importantes en la economía del conocimiento actual. (Shahzad, Qu, Rehman et al. Islam, 2020, 2079), pág.). Por lo tanto, está diseñado para simplificar los procesos comerciales para un mejor rendimiento del sistema, como mayores ganancias, una respuesta más rápida y un mejor servicio. Sin embargo, los sistemas deben digitalizar y automatizar los flujos de trabajo en los procesos comerciales y respaldar la interoperabilidad perfecta de los proveedores de servicios (Viriyasitavat et al., 2020, p. 1737). En esa misma línea, la gestión de procesos de negocio es la creación y optimización de un plan ideal para lograr ciertos objetivos de negocio. Además, estos objetivos cambian constantemente. Agregando a lo anterior, los procesos de gestión siempre cuestionan el estado actual de sus operaciones (Bandall y Hensall, 2018, p. 45). Manual de proceso. El estudio también debía considerar el servicio al cliente, por lo que el autor Gustavo Vargas Vargas señaló que " El ministerio al cliente se puede concretar como un colectividad de aspectos relacionados con los clientes, no solo con el tarea al cliente". (Vargas, 2018). Según Francisco Javier Ariza Ramírez: "Tenemos el potencial de conceptualizar los servicios del lado del comprador como un Colectividad de actividades a través de las cuales una organización gestiona sus interacciones con los clientes inmediatos o potenciales con el neutral final de impresionar el máximo cota de satisfacción posible". (pp. 25, 2019.). Básicamente, es el proceso de fijar metas, planificar, organizar, controlar y gestionar cualquier tipo de actividad, como un proyecto o proceso (Maiti, 2021, p. 1).

## VII. CONCLUSIONES

1. La gestión de procesos mejora el proceso de atención al cliente en San Rafael Arcángel Pharmacy; logrando incrementar en un 34% (Tabla 16), pasando de un 45% a 79%, a posteriori a la implementación de la presente propuesta.
2. La gestión de procesos mejora los despachos en San Rafael Arcángel Pharmacy; logrando incrementar la calidad de despachos en un 26% (Tabla 14), pasando de 68% a 94% a posteriori a la implementación de la presente propuesta.
3. La gestión de procesos mejora las solicitudes atendidas en San Rafael Arcángel Pharmacy; logrando un aumento en las solicitudes atendidas en un 7% (Tabla 15), yendo de 79% a 86% a posteriori a la implementación de la presente propuesta.
4. La gestión de procesos mejora el tiempo de atención en San Rafael Arcángel Pharmacy; logrando optimizar el tiempo de atención en un 13 % (Tabla 16), pasando de 84% a 97% a posteriori a la implementación de la presente propuesta.

## VIII. RECOMENDACIONES

1. El área de Gerencia de la entidad debe mostrar su disposición frente a la implementación del tratado por procesos participando activamente en las actividades de sensibilización y capacitación. Asimismo, se dita incorporar en el Plan Operativo Anual.
2. Promover un sentido de capacitación constante al personal de apoyo en relación a la calidad de atención al cliente; a fin de evidenciar una mejora en el área de despachos.
3. La sucursal se debe tener la obligación de hacer la revisión o sanar los procesos de solicitudes, en casualidad se modifique o apruebe alguna disposición que afecte directa o indirectamente los procedimientos, así mismo sustentar mediante el actualizado de la documentación (mapa de procesos, diagramas de flujos, entre otros). Además, debe sumar con la documentación formal (ejemplar de procedimientos, instructivos, otros.), con reconocimiento por la gerencia y la socialización con los trabajadores.
4. La empresa debe delinear, evaluar, controlar, retroalimentar los procesos relacionados con la deserción y ilusión al cliente para asistir la corrección continua así como contribuir al cumplimiento de objetivos de la corporación.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ALVEZ, Carlos. Calidad de Servicio desde la perspectiva de Clientes, Usuarios y auto-percepción de Empresas de Captación de Talento. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela: Caracas. 2 de noviembre de 2017.  
Disponible en <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
2. ARIZA, Javier y ARIZA, Juan. Servicios de Atención Comercial. McGraw-Hill Edition, 2019  
Disponible en <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196805.pdf>
3. BEATRIZ, Gladys, CONCEPCIÓN, Zully, AGUILAR-RABITO, Ana, SAMANIEGO, Lourdes y MAIDANA, Gladys. Barreras que impiden la implementación efectiva de la Atención Farmacéutica. Paraguay: Universidad Nacional de Asunción. Ars Pharm, Vol 60, num 4, 199-204, mayo 2019.  
Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/339100822\\_Barreras\\_que\\_impiden\\_la\\_implementacion\\_efectiva\\_de\\_la\\_Atencion\\_Farmaceutica](https://www.researchgate.net/publication/339100822_Barreras_que_impiden_la_implementacion_efectiva_de_la_Atencion_Farmaceutica)
4. BEHAR, Daniel. Libro metodología investigación. 7 de Junio de 2018. Universidad de Costa Rica. Costa Rica.  
Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf?fbclid=IwAR19cB8kDMNxkp>
5. BHMCT. Sem [en línea]. Estados Unidos, 2020 [fecha de consulta: 12 de agosto de 2022].  
Available in <https://aissmschmct.in/wp-content/uploads/2020/08/BHMCT-Sem-VII-Customer-Relation-Mgt.-SE-705-Chapter-3.pdf>

6. BITKOWSKA, Agnieszka. The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland. Journal of entrepreneurship [en línea]. 2020. [fecha de consulta el 13 de septiembre de 2022]. Available in: <https://jemi.edu.pl/vol-16-issue-1-2020/the-relationship-between-business-process-management-and-knowledge-management-selected-aspects-from-a-study-of-companies-in-poland>
  
7. BOLUMOLE, Yemisi, KNEMEYER, Michael, LAMBERT, Sebastián. The Customer Service Management Process. [en línea]. Estados Unidos, 2022 [fecha de consulta: 12 de agosto de 2022]. Available in [https://www.researchgate.net/publication/235323267\\_The\\_Customer\\_Service\\_Management\\_Process](https://www.researchgate.net/publication/235323267_The_Customer_Service_Management_Process)
  
8. BRAVO, ISABEL. (2018). application móvil para el proceso de atención al cliente en la escuela de conductores integrales cervanco S.C.R.L [tesis para obtener el título profesional de ingeniera de sistemas universidad cesar vallejo.
  
9. BROCKE, Jan y ROSEMANN, Michael. Business Process Management. Researchgate [en línea]. Estados Unidos, 2022 [fecha de consulta: 12 de agosto de 2022]. Available in [https://www.researchgate.net/publication/313993293\\_Business\\_Process\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/313993293_Business_Process_Management)
  
10. Cadena Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas- Cruz, E., De la Cruz-Morales, F. D. R. y Sangerman- Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, 8(7), 1603. DISPONIBLE EN <https://doi.org/10.29312/remexca.v8i7.515>

11. CARDENAS, Janeth. Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centro de atención primaria II Chilca Essalud. Tesis (Licenciatura en Ingeniería Industrial). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, 2015
12. CARREÑO SOLIS, A. (2014). Logística de la A a la Z. FONDO EDITORIAL PUCP. (Obra original publicada en 2011)  
Disponible en <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1456>
13. CONTRERAS, Fortunato, OLAYA, Julio y MATOS, Fausto. Gestión por Procesos, Indicadores y Estándares para Unidades de Información. Lima, Primera edición, marzo 2017.  
Disponible en  
<http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>  
ISBN N° 978-612-00-2606-9
14. Decreto Supremo N° 014-2011/SA - Artículo 2º, aprueba el Reglamento de establecimientos Farmacéuticos.  
Disponible en  
<http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/GestionURMTrabSalud/ReunionTecnica/VIII/Dia2/Dispensacion/HospitalAyacucho.pdf>
15. Decreto Supremo N° 021-2011-SA del 13 de Julio del 2011, aprueba el Reglamento de establecimientos Farmacéuticos.  
Disponible en  
[http://www.digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Documentos/DS\\_014-2011.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Documentos/DS_014-2011.pdf)

16. Diario Gestión. Indecopi: multa con más de 8 millones de soles a cinco cadenas farmacéuticas. 6 de Marzo de 2016  
Disponibile en <https://gestion.pe/economia/empresas/indecopi-multa-8-millones-soles-cinco-cadenas-farmaceuticas-148405-noticia/?ref=gesr>
17. DOYLER, G, MAIRENA D, MARVIN E. VALLEJOS M., (2017). Gerencia, Planeación & Estrategia. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás. Colombia.  
Disponibile en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602011000100014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602011000100014)
18. FLORES, Angela. Auditoria Administrativa de Los Servicios Farmacéuticos en Las Farmacias y Boticas del Distrito del Cusco año 2016. Tesis (Licenciatura en administración). Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2016  
Disponibile en <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/966/253T20140012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. GIRALDO, Carolina. Propuesta de Mejora al Proceso de Servicio al Cliente para el Área de Químicos de la Empresa Químico - Farmaceutica Merck S.A de Colombia, 2016.  
Disponibile: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15034/GiraldoOtaloraCarolina2012.pdf?sequence=3>
20. SERRANO RUGEL, Bladimir Homero y GARZON MONTEALEGRE, Víctor Javier. Estudio de la caída de las ventas de la farmacia Farmicentro MM a través de la simulación de eventos discretos. Conrado [online]. 2019, vol.15  
Disponibile en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000200038&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200038&lng=es&nrm=iso)

Epub 02-Jun-2019. ISSN 2519-7320.

21. HERNÁNDEZ, Roberto. Estudio de Caso con alcance descriptivo. Ministerio de Educación, 2016

Disponible en [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/12/Anexo-1\\_Estudio-de-Caso-con-Alcance-descriptivo.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/12/Anexo-1_Estudio-de-Caso-con-Alcance-descriptivo.pdf)

22. KIM, ki, LIM, Chiehyeon, KIM, Min, KIM, Kwang. Customer process management: A framework for using customer-related data to create customer value. ScienceDirect [en línea]. 2018. [fecha de consulta el: 13 de septiembre de 2022]. Available in:

[https://www.researchgate.net/publication/329408337\\_Customer\\_process\\_management\\_A\\_framework\\_for\\_using\\_customer-related\\_data\\_to\\_create\\_customer\\_value](https://www.researchgate.net/publication/329408337_Customer_process_management_A_framework_for_using_customer-related_data_to_create_customer_value)

23. LIM, Chiehyeon., KIM, Min-Jun., KIM, Ki-Hun., KIM, Kwang-Jae. y MAGLIO, Paul. Customer process management: A framework for using customer-related data to create customer value, Journal of Service Management [en línea]. Estados Unidos, 2019 [fecha de consulta: 12 de agosto de 2022].

Available in <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOSM-02-2017-0031/full/html>

24. LIRA, Julio. Intercorp, dueño de Inkafarma, compró a las cadenas Mifarma, Fasa y BTL 2018. Diario La Gestión: Lima, Perú, 9 de Julio de 2018.p.10. (En sección Economía).

Disponible en:

<https://gestion.pe/economia/intercorp-compra-mifarma-fasa-btl-us-583-millones-225907-noticia/>

25. MAITI, Sushanta. Management Process: Elements, Nature & Features, Pdf. Education leaves [en línea]. Estados Unidos, 2021 [fecha de consulta: 12 de agosto de 2022].  
Available in <https://educationleaves.com/management-process/>
26. MALDONADO, José. Gestión de Procesos. Publicado el 22 de enero de 2018.  
Disponible en [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti\\_n\\_de\\_procesos\\_2018](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos_2018)
27. MEHRBAKHS, Nilashi, RABAB, Ali, ABDULLAH Alghamdi. What is the impact of service quality on customers' satisfaction during COVID-19 outbreak? ScienceDirect [en línea]. 2021. [fecha de consulta el: 13 de septiembre de 2022]. Available in: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585321001325>
28. Ministerio de Salud, Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines. Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM  
Disponible en [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)
29. MONTEIRO, Patricia y PEREIRA, Elianne. Leveraging highly relational service performance through the participation of empowered customers. Sistema de Información Científica Redalyc [en línea]. 2018 [consultado el 13 de septiembre de 2022].  
Available in: <https://www.redalyc.org/journal/4717/471759751001/>
30. PUTRI, Yursyoniya y JOKO, Tri. A system dynamic thinking for modeling infrastructure project duration acceleration. ScienceDirect [en línea]. 2022 [fecha de consulta el: 13 de septiembre de 2022].  
Available in: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1016/j.procs.2021.12.181>

Available in:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213138822002363>

ISSN: 2213-1388

31. RAYES, Ibrahim, HASSALI, Mohamed y ABDUELKAREM, Abdueilmula. Percepción de los farmacéuticos comunitarios sobre las barreras a los servicios farmacéuticos avanzados en el sistema de salud de Dubái: un abordaje cualitativo. *Pharmacy Pract.* [en línea]. vol.13, n.2, 2016. [Fecha de consulta: 12 agosto de 2022]

Disponible en  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1885-642X2015000200001](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1885-642X2015000200001)

ISSN 1886-3655.

32. REVENKO, Nikolay, BERKUTOVA, Tatyana, SILIVANOVA, Olga. Systematization of the definitions characterizing the content of services provided by industrial enterprises. *Ecosciences* [en línea]. 2018. [fecha de consulta el: 13 de septiembre de 2022].

Available in: [https://www.matec-conferences.org/articles/matecconf/pdf/2018/83/matecconf\\_icmtmte2018\\_02007.pdf](https://www.matec-conferences.org/articles/matecconf/pdf/2018/83/matecconf_icmtmte2018_02007.pdf)

33. ROSALES, Luis. Componentes Esenciales del Trabajo en Equipo y El Servicio al Cliente Interno y Externo. Vol. XXVIII, No. 2, Julio-Diciembre, 2018.

Disponible en  
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/383/19814>

34. SERRANO RUGEL, Bladimir Homero y GARZON MONTEALEGRE, Víctor Javier. Estudio de la caída de las ventas de la farmacia Farmicentro MM a través de la simulación de eventos discretos. *Conrado* [online]. 2019, vol.15, n.67 [citado 2022-10-12], pp.38-44.

Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000200038&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200038&lng=es&nrm=iso)

Epub 02-Jun-2019. ISSN 2519-7320.

35. SHAHZAD Mohsin, QU YING, Zafar, ABAID Ullah, REHMAN Saif Ur, ISLAM Tahir. Exploring the influence of knowledge management process on corporate sustainable performance through green innovation. Journal of Knowledge Management [en línea]. Estados Unidos, 2020 [fecha de consulta: 12 de agosto de 2022].

Available in <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2019-0624>

36. VALDIVIESO, Jorge. El Proceso de Atención Al Cliente. Harris Interactive (Customer Experience Impact Report), 2015

Disponible en <https://es.scribd.com/document/282545605/El-Proceso-de-Atencion-Al-Cliente>

37. VARGAS, Gustavo. El Servicio al Cliente: ¡Más que un querer, un deber! Editorial Grupo Norma, Argentina, Vol.1, Ed.1., 2018

Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2881099>

38. VIRIYASITAVAT, Wattana, LI DA XU, Zhuming Bi y ASSADAPORN, Sapsomboon. Blockchain-based business process management (BPM) framework for service composition in industry 4.0. [en línea]. Estados Unidos, 2020 [fecha de consulta: 12 de agosto de 2022].

Available in <https://doi.org/10.1007/s10845-018-1422-y>

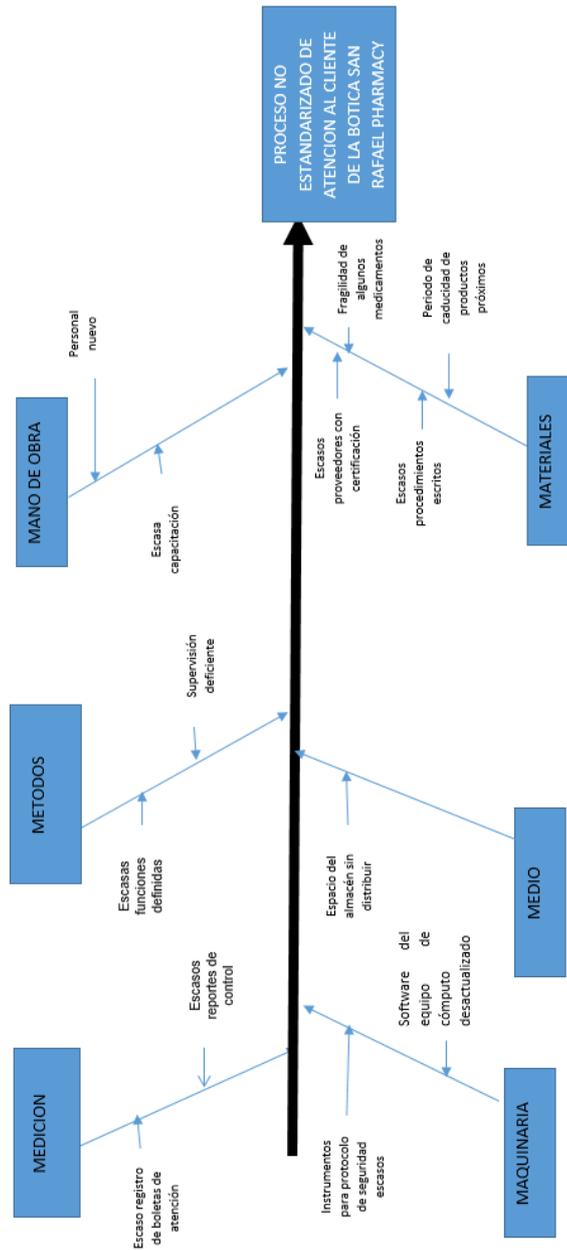
39. WIDIANTI Ari y PRIBADI, Apol. IT service management evaluation method based on content, context, and process approach: A literature review. ScienceDirect [en línea]. 2022. [fecha de consulta el: 13 de septiembre de 2022]. Available in: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1016/j.procs.2021.12.157>

40. WILKIN, Cary, HUNT, Angela, SHARTZER, Marc. Customer Service. County of Los Angeles. [en línea]. 2019, [fecha de consulta: 12 de agosto de 2022].

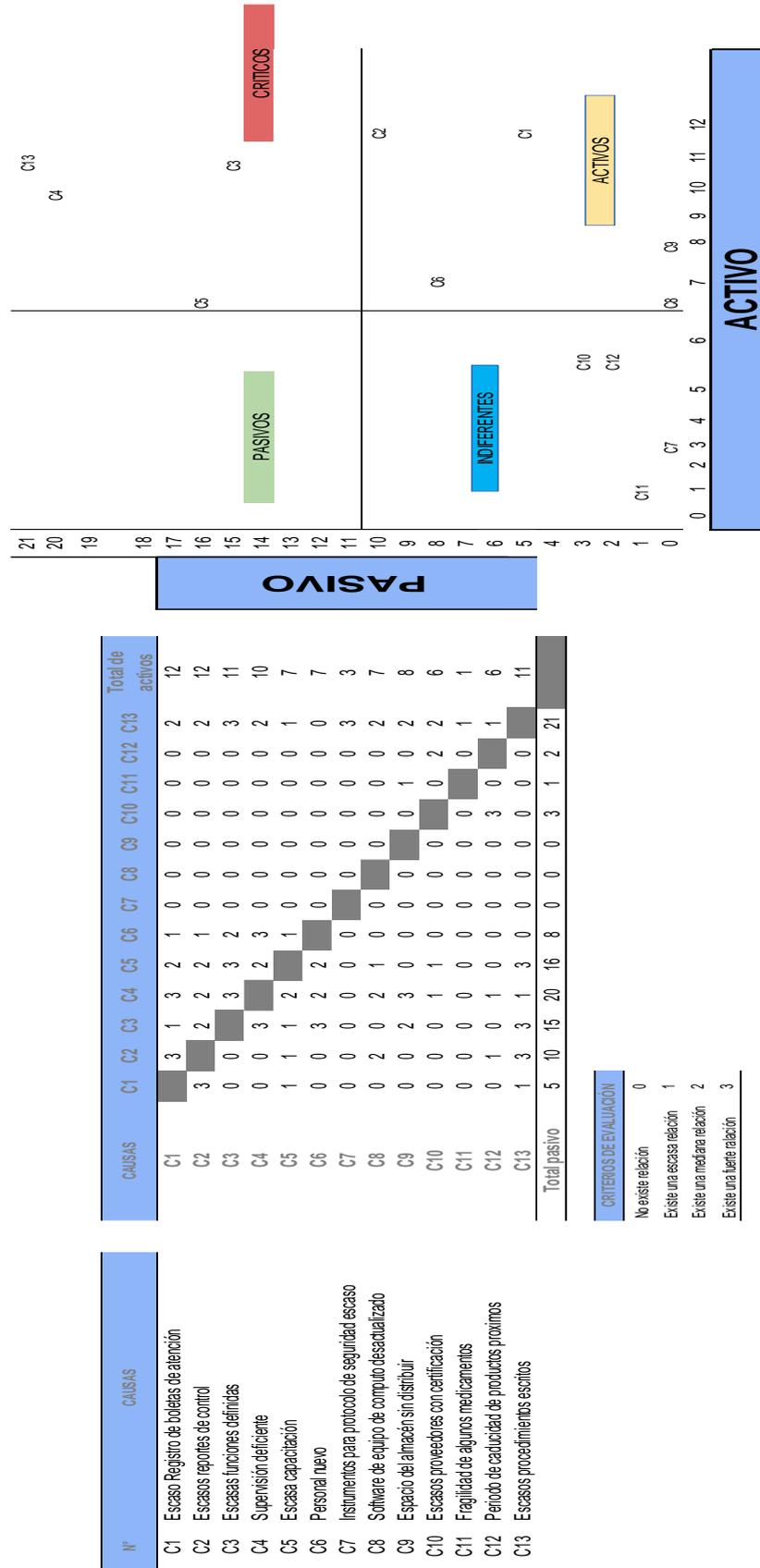
Available in <https://hr.lacounty.gov/wp-content/uploads/2019/11/CustomerServiceGuide20091208.pdf>

## **ANEXOS**

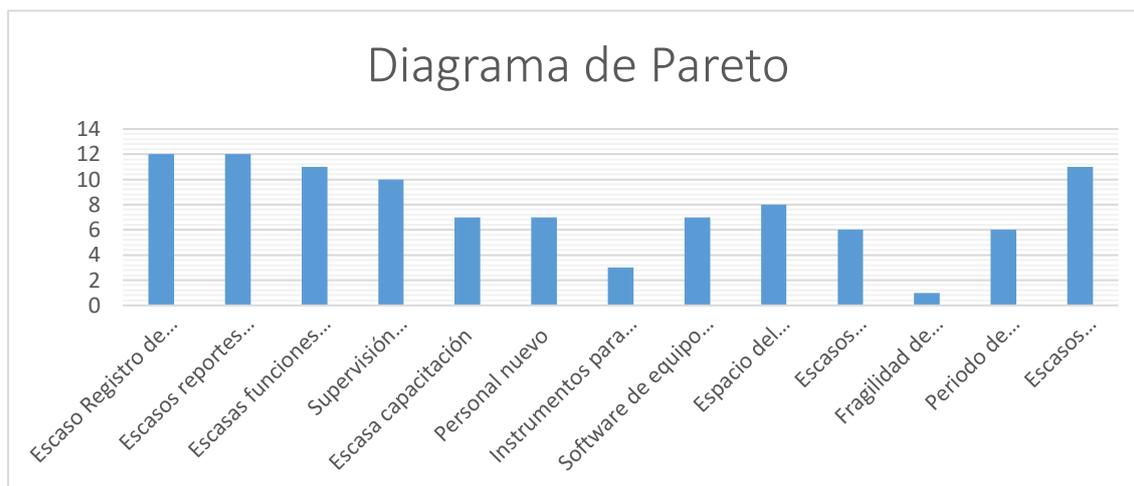
# Anexo 1. ANEXO A



Anexo 2. ANEXO B



### Anexo 3. ANEXO C

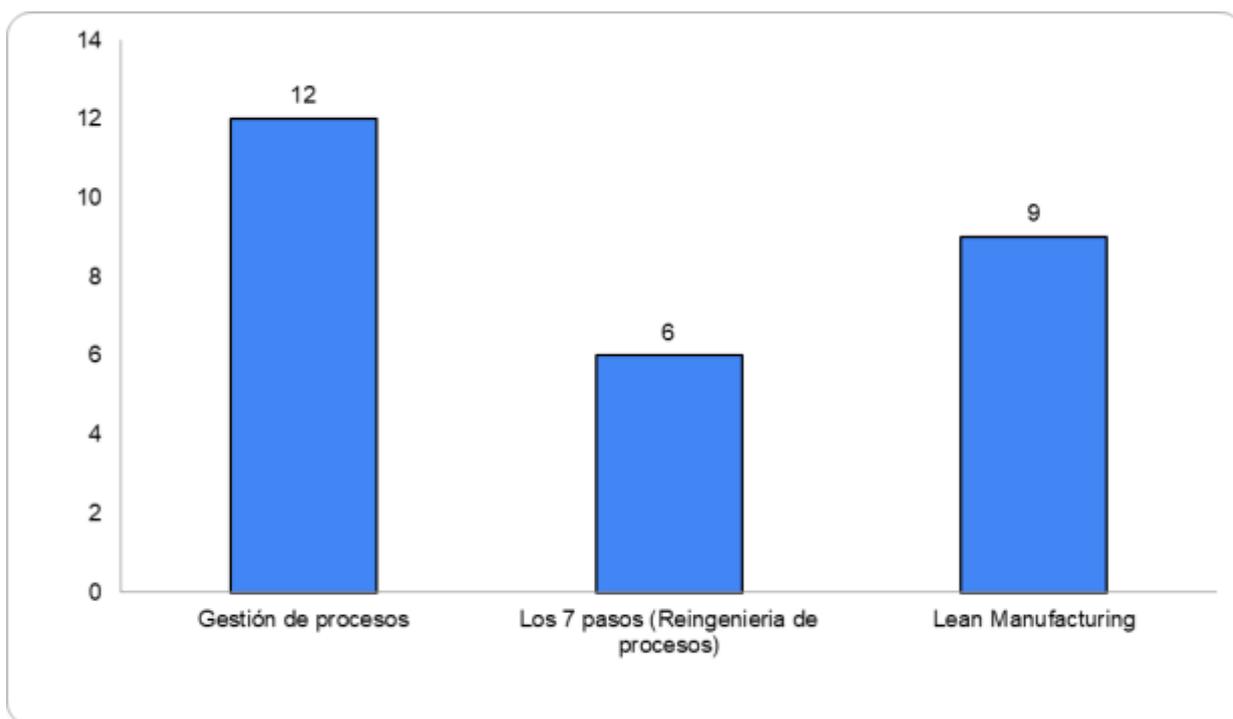


### Anexo 4. ANEXO D

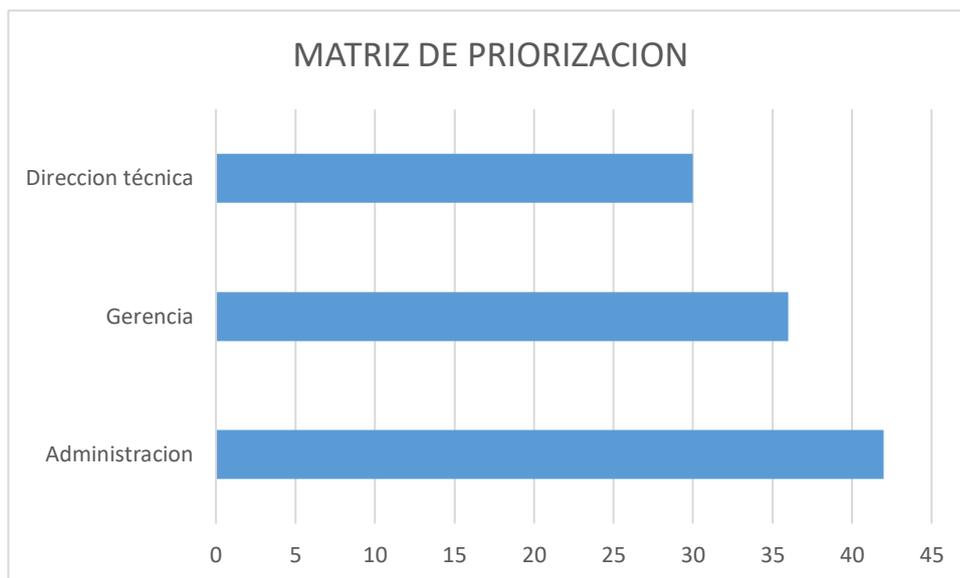
N°	CAUSAS	FRECUENCIA	ÁREA
C1	Escaso Registro de boletas de atención	12	ADMINISTRACION
C2	Escasos reportes de control	12	ADMINISTRACION
C13	Escasos procedimientos escritos	11	ADMINISTRACION
C3	Escasas funciones definidas	11	ADMINISTRACION
C4	Supervisión deficiente	10	ADMINISTRACION
C5	Escasa capacitación	7	ADMINISTRACION
C6	Personal nuevo	7	GERENCIA
C10	Escasos proveedores con certificación	6	GERENCIA
C7	Instrumentos para protocolo de seguridad escaso	3	GERENCIA
C8	Software de equipo de computo desactualizado	7	GERENCIA
C9	Espacio del almacén sin distribuir	8	DIRECCION TECNICA
C11	Fragilidad de algunos medicamentos	1	DIRECCION TECNICA
C12	Periodo de caducidad de productos proximos	6	DIRECCION TECNICA

ÁREA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerencia	23	23%
Dirección técnica	15	15%
Administración	63	62%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

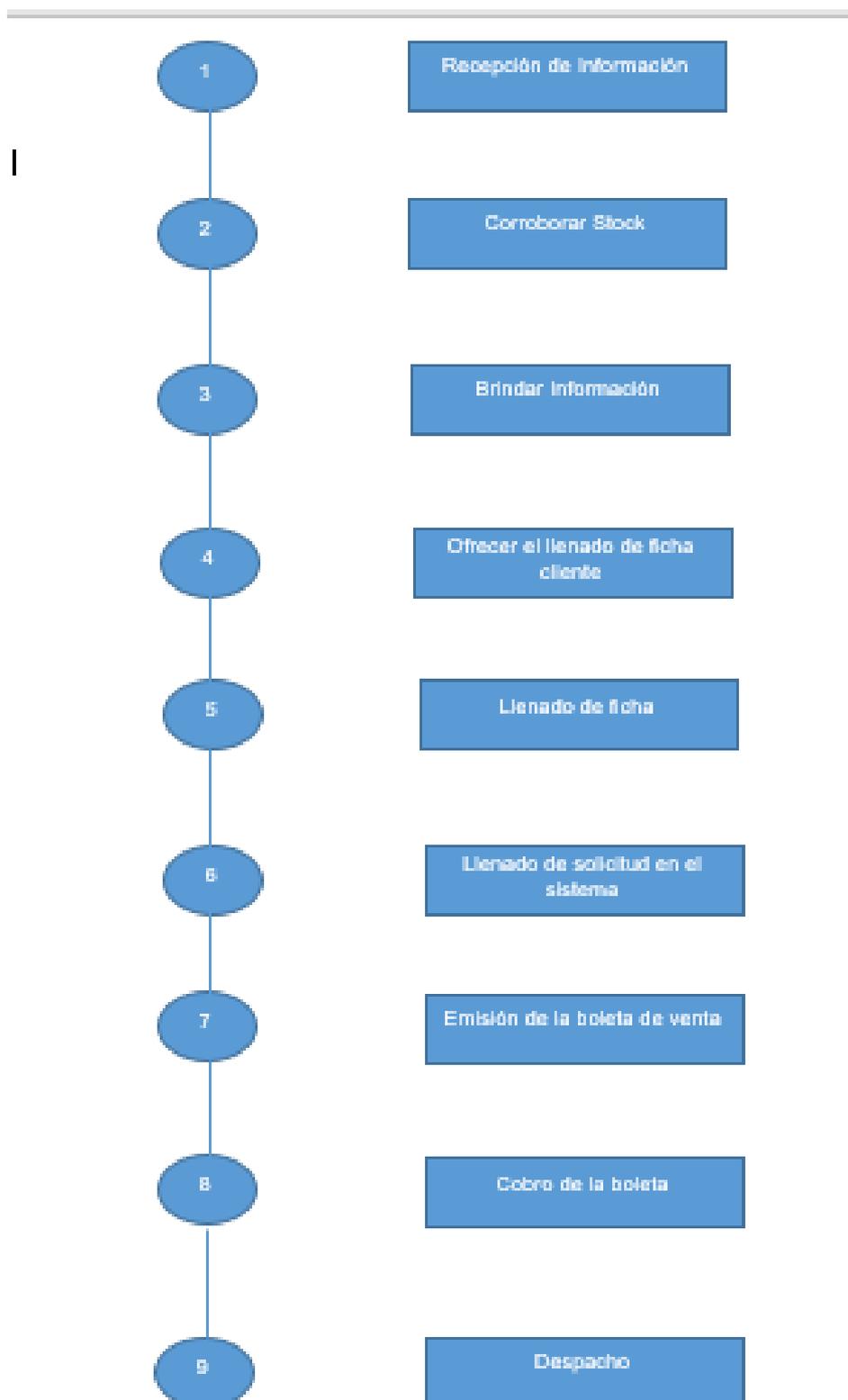
## Anexo 5. ANEXO E



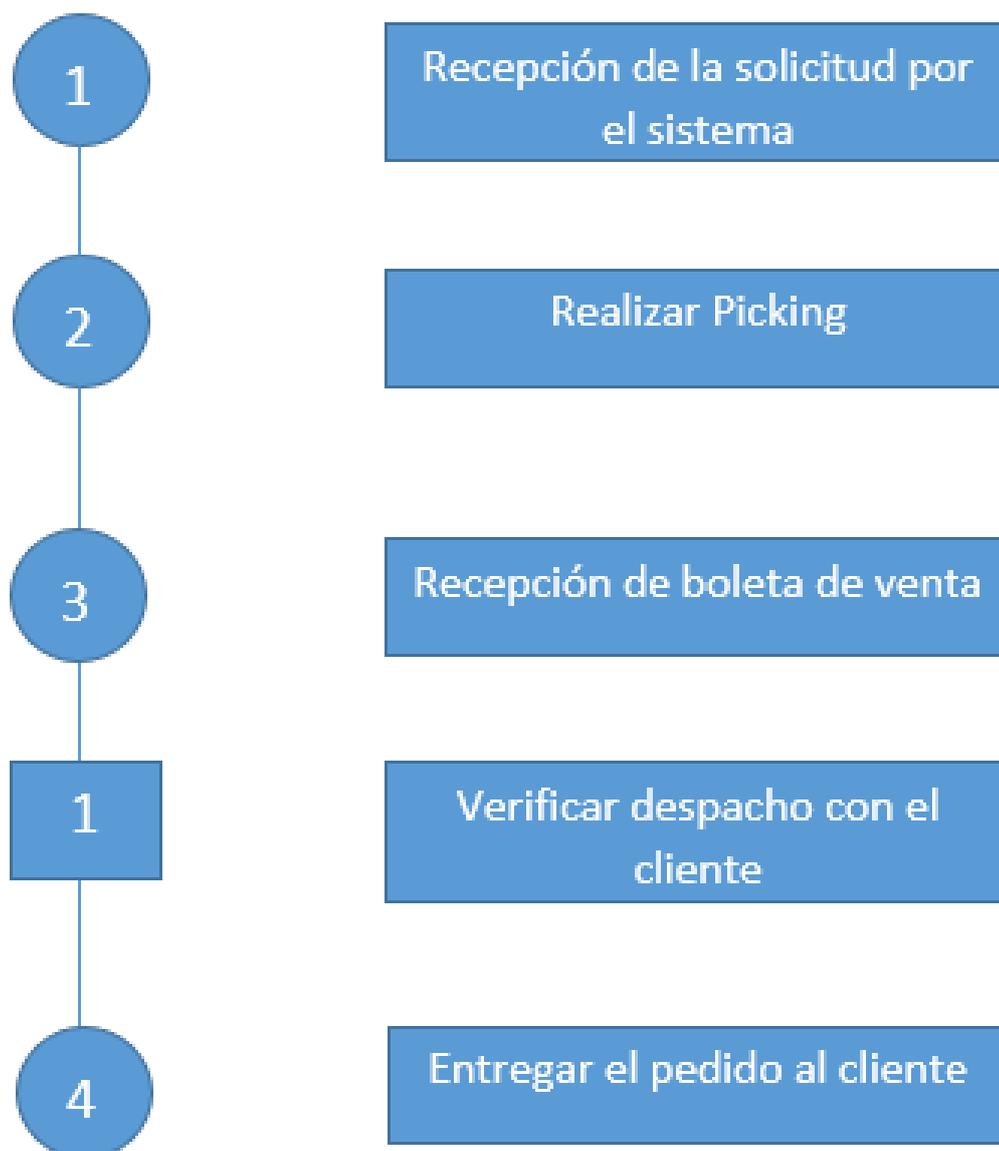
## Anexo 6. ANEXO F



## Anexo 7. DIAGRAMA DE OPERACIONES IMPLEMENTADO DE ATENCION



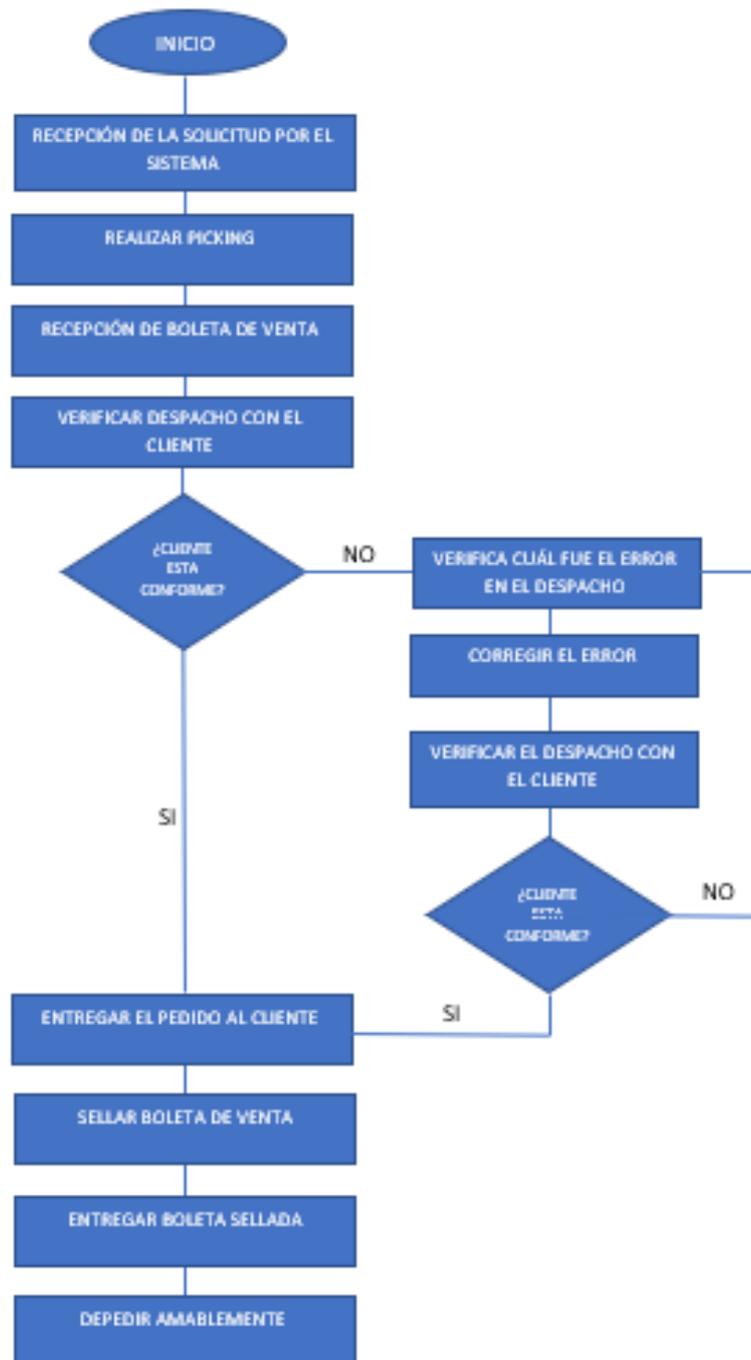
## Anexo 8. DIAGRAMA DE OPERACIONES IMPLEMENTADO DE DESPACHOS



## Anexo 9. DIAGRAMA DE FLUJO IMPLEMENTADO DE ATENCION



## Anexo 10. DIAGRAMA DE FLUJO IMPLEMENTADO DE DESPACHOS





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA SIU DANIEL RICARDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN SAN RAFAEL ARCÁNGEL PHARMACY, CARABAYLLO 2021.", cuyos autores son MARTINEZ SUAREZ KEYLA, WONG AREVALO ROBERTO FERNANDO LUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVA SIU DANIEL RICARDO <b>DNI:</b> 10792639 <b>ORCID</b> 0000-0003-1783-6261	Firmado digitalmente por: DRSILVAS el 13-01-2022 17:59:00

Código documento Trilce: TRI - 0256777