



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Gestión por procesos para la calidad de servicio en una
cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Marcelo Lalupu, Cruz Maria (orcid.org/0000-0003-1820-1444)

ASESOR:

Dr. Nauca Torres, Enrique Santos (orcid.org/0000-0002-5052-1723)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Mi tesis está dedicada a mi querida familia, a mi esposo Segundo Briones Anampa quienes estuvieron a mi lado apoyándome para terminar mi carrera, motivándome constantemente para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradecer infinitamente a Dios por permitirme cumplir mis metas y trazar el camino para otras personas que quieran cambiar su futuro.

Agradezco a todas las personas que me apoyaron para la realización de esta investigación, mi triunfo también es suyo. Primeramente, a la empresa en estudio quien me brindó información para la recolección de datos.

Asimismo, agradecer a nuestro asesor Dr. Enrique Santos Nauca Torres quien gracias a sus conocimientos y su paciencia nos guio con todo el proceso de la tesis practicando los valores y principios las cual nos permite crecer como personas y profesionales.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos para la calidad de servicio en una cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023", cuyo autor es MARCELO LALUPU CRUZ MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

PIURA, 07 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS DNI: 41657065 ORCID: 0000-0002-5052-1723	Firmado electrónicamente por: ENAUCAT el 23-12- 2023 15:19:42

Código documento Trilce: TRI - 0687122



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARCELO LALUPU CRUZ MARIA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos para la calidad de servicio en una cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARCELO LALUPU CRUZ MARIA DNI: 40862266 ORCID: 0000-0003-1820-1444	Firmado electrónicamente por: MARCELOCRUZ el 27- 12-2023 12:18:13

Código documento Trilce: INV - 1511883

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR(ES)	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra, muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Lista de expertos</i>	12
Tabla 2 <i>Coeficiente alfa de Cronbach para la variable gestión por procesos</i>	13
Tabla 3 <i>Nivel de gestión por procesos en la cadena de botica de Piura 2023</i>	15
Tabla 4 <i>Nivel de calidad de servicio en la cadena de botica de Piura 2023</i>	16
Tabla 5 <i>Identificar las estrategias para mejorar la calidad de servicio en base a la gestión por procesos</i>	18
Tabla 6 <i>Plan de acción de la propuesta</i>	23
Tabla 7 <i>Financiamiento del plan de acción</i>	27
Tabla 8 <i>Cronograma de ejecución del plan de mejora para una cadena de boticas de Piura 2023</i>	28
Tabla 9 <i>Análisis de la variable Gestión por procesos antes y después del plan de mejora para una cadena de boticas de la ciudad de Piura 2023</i>	31
Tabla 10 <i>Análisis de la variable calidad de servicio antes y después de aplicar el plan de mejora para una cadena de boticas en Piura 2023</i>	32
Tabla 11 <i>Matriz de operacionalización de la variable: Gestión por Procesos</i>	54
Tabla 12 <i>Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de Servicio</i>	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 <i>Diseño preexperimental</i>	10
Figura 2 <i>Introducción a la capacitación Liderazgo, toma de decisiones y Trabajo en equipo</i>	56
Figura 3 <i>Definiendo liderazgo en una lluvia de ideas</i>	56
Figura 4 <i>Incentivando al personal de botica al trabajo en equipo para el bien común</i>	56
Figura 5 <i>Químico Farmacéutico: Segundo Alcides Briones Anampa, CQFP: 24961 Impartiendo la capacitación sobre Buenas Prácticas de Dispensación</i>	56
Figura 6 <i>Dando a conocer el marco legal de las buenas prácticas de dispensación</i>	56
Figura 7 <i>Retroalimentación sobre el proceso de dispensación de medicamentos.</i>	56
Figura 8 <i>Explicación del seminario de optimización del tiempo</i>	56
Figura 9 <i>Inducción sobre la preparación antes de empezar el turno</i>	56
Figura 10 <i>Aplicando ejercicios de relajación y pausas activas.</i>	56
Figura 11 <i>La comunicación: vendedor – cliente, es una interacción muy especial, en ella se aplican técnicas para generar confianza en el servicio</i>	56
Figura 12 <i>Es importante reconocer las necesidades del cliente y escuchar de manera empática para dar posibles soluciones a su problema</i>	56
Figura 13 <i>El contacto visual, los gestos y el tono de voz influyen en el mensaje que se quiere brindar al cliente</i>	56

RESUMEN

La presente investigación constituye a la gestión de procesos, alineada a la atención de los clientes, contribuyendo a la mejora de las organizaciones, y de esta forma permite realizar un trabajo decente y crecimiento económico (ODS-8), como objetivo desarrollar un plan de gestión por procesos de una cadena de boticas para la calidad de servicio, y brindar el bienestar a los clientes, mejorando el desempeño de los trabajadores. Un estudio de tipo preexperimental descriptivo, se encuestó a una muestra de 226 clientes habituales, mediante un cuestionario, se determinaron las dimensiones que presentan mayor deficiencia en su desempeño, asimismo se elaboró el plan de mejora aplicando estrategias como; la capacitación al personal, la reorganización del personal de acuerdo a la afluencia de clientes y la generación de políticas que premien el buen desempeño de los trabajadores. Se evaluó la apreciación de los clientes sobre la calidad de servicio tanto antes como después de aplicar el plan, como resultado, se determinó un crecimiento del 15% de la aceptación de la gestión por procesos y el incremento del 25.6% en la calidad. Se concluye que en los planes de gestión por procesos se han obtenido resultados satisfactorios sobre la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión de empresas, Calidad de vida laboral, Organización.

ABSTRACT

This research constitutes process management, aligned with customer service, contributing to the improvement of organizations, and in this way allows for decent work and economic growth (SDG-8), with the objective of developing a plan of process management of a chain of pharmacies for service quality, and providing well-being to customers, improving the performance of workers. A descriptive pre-experimental study surveyed a sample of 226 regular clients, using a questionnaire, the dimensions that presented the greatest deficiency in their performance were determined, and the improvement plan was developed by applying strategies such as; training staff, reorganizing staff according to the influx of clients and generating policies that reward good performance of workers. Customers' appreciation of the quality of service was evaluated both before and after applying the plan, as a result, a 15% growth in acceptance of process management and a 25.6% increase in quality was determined. It is concluded that the process management plans have obtained satisfactory results on service quality.

Keywords: Business management, Quality of work life, Organization.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las empresas de diferentes rubros que ofertan servicios y productos han tomado conciencia que una gran parte de su valor, radica en el conocimiento que tienen de sus clientes, si no existieran las empresas no tendrían razón de ser (Setiawati et al., 2019), la opinión de los clientes no es la única fuente de datos para la empresa, si es la más confiable (Carrasco, 2019).

Esta investigación aporta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tales como la ODS 3: "Salud y Bienestar", la ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y la ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos), por el impacto que tiene en la salud, el cuidado de la comunidad y a contribuir con el desarrollo económico de la región (Quesada, 2021).

El principal problema de las organizaciones radica en mantener una actividad permanente en post de reconocer las necesidades del entorno y realizar planes para ejecutar acciones en el momento adecuado (Rita et al., 2018) para seguir manteniendo una posición activa en el mercado, hablamos de una gestión basada en sus procesos, un estudio en Ecuador por Álava y Lisbeth (2020), en la cual menciona que la renovación de procesos denota la intervención del área administrativa durante el desarrollo del quehacer de la empresa, puesto que constantemente están evaluando los resultados de cada parte de la cadena.

Otro estudio en México, por Rojas et al. (2020) hace mención que la satisfacción del cliente es un tema de mucho interés en las empresas de hoy en día y esta satisfacción está directamente relacionada con la calidad de servicio que los trabajadores brindan en la atención, debido a la globalización el cliente ya tiene nociones de lo que es una atención perfecta y sus expectativas han crecido con el tiempo, la calidad certifica la reputación de la empresa (Khan et al., 2022). Otro autor que menciona la satisfacción del cliente como un objetivo primordial es Romaní (2019) quien resalta que las características más apreciadas en la atención son: el trato y la amabilidad.

Las organizaciones no solo cumplen con el rol de dirigir las empresas buscando ocupar todos los mercados posibles, estas también tienen el rol de buscar la satisfacción de sus clientes, (Meesala y Paul, 2018) indagando es sus preferencias y necesidades, tal como lo mencionan Alvarado et al. (2022), en su estudio sobre satisfacción del cliente en una empresa argentina, dedicada a la

consultoría especializada en el planeamiento y gestión de empresas, presento problemas relacionados a la insatisfacción por parte de sus clientes, mediante análisis de Ishikahua se determinó que sus procesos presentan deficiencias y retrasos en la atención al cliente, razón por la cual se les hace difícil captar nuevos compradores.

El servicio al cliente es un recurso que puede ayudar exponencialmente a los ingresos de una empresa, así lo expresa Chaves y Magali (2019), la cual manifiesta que el cliente es un elemento muy importante en el desarrollo de la empresa y la calidad de la atención logra múltiples beneficios como, por ejemplo, mayores ingresos, fidelización del cliente entre otros (Rosen et al., 2018).

La calidad del servicio como el marketing empleado son factores que intervienen en el proceso de compra, tal como lo menciona Rivaldo (2022), siendo este primer elemento, el más imperativo de ambos, entonces, ¿cómo entendemos a la calidad del servicio? La calidad de servicio se puede entender como la relación que existe entre las expectativas del cliente (lo que espera recibir) y la percepción del cliente, (lo que en realidad recibe), cuando una empresa cumple con tales expectativas de un cliente, este entra en un estado de “satisfacción”, esto hace que tienda a repetir su compra, y cuando es recurrente, se genera la “lealtad del cliente”, acciones como estas son clave para incrementar las ventas de las empresas (Treviño y Col., 2021). Por otro lado, la misma calidad de atención se ve afectada por problemas con la asistencia del personal, causado por el stress laboral, la baja visibilidad de los procesos, esto ha obligado a las empresas a buscar en la tecnología un recurso alternativo para facilitar un servicio de calidad a sus clientes por ejemplo plataformas para ventas por internet. (Victoria, 2022).

Las cadenas de boticas son un ejemplo que requieren que el personal tenga una gran empatía con el cliente, así lo menciona un estudio en una cadena de boticas de Santa Luz de Jaén, el cual tuvo deficiencias, para empezar, el personal no estaba comprometido con los objetivos de la empresa, y eran recurrentes los reclamos por mala atención, en consecuencia no alcanzaban a fidelizar a los clientes y las ventas eran irregulares, la conclusión fue elegir una metodología que refuerce el impacto que tiene la calidad de servicio que se ofrece al público (Azula y Pongo, 2022).

En las cadenas de boticas de la ciudad de Piura, se encuentran constantes

reclamos y quejas por parte de los clientes, causados por la demora en el proceso de dispensación de medicamentos, el poco personal que atiende en horas de más afluencia de público, hasta la actitud con que son atendidos por el personal. Como consecuencia, se perderían clientes y, por lo tanto, pérdida en el volumen de ventas, además, se generarían oportunidades que aprovecharía la competencia para ganar los clientes perdidos, y aún peor, la cadena de boticas dañaría su imagen por la mala calidad de servicio que brinda.

Para la siguiente investigación se planteó como problema: ¿Cómo mejorar la calidad de servicio a través de la gestión por procesos en una cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023?, los problemas específicos planteados son: ¿Cuál es el diagnóstico de la gestión por procesos de una cadena de botica en Piura 2023?, ¿Cómo encontramos el nivel de calidad de servicio de una cadena de botica en Piura 2023?, ¿De qué manera se elabora un plan de gestión por procesos para la calidad de servicio en una cadena de boticas en Piura 2023?, ¿Qué diferencia se presenta entre el antes y el después de la aplicación de un plan de gestión por procesos en una cadena de botica en Piura 2023?

Esta investigación se justificó según criterios de Hernández y Mendoza (2018), por su conveniencia porque nos deja analizar los procesos internos de la empresa y elaborar un plan de mejora. Por su relevancia social, porque permitirá brindar mejora a la atención del consumidor incrementando su bienestar. También por las implicancias prácticas, porque pretende aportar al conocimiento sobre la relación entre las variables, aportando al marco teórico de futuros investigadores sobre el tema mencionado. Por último, se justifica por su utilidad metodológica, porque aplica principios científicos como el uso de instrumentos validados por expertos para garantizar la veracidad del estudio.

El objetivo general que tiene esta investigación fue: Elaborar un plan de mejora de la gestión por procesos para la calidad de servicios en una cadena de boticas en Piura 2023. Los objetivos específicos fueron: Analizar la gestión por procesos de una cadena de boticas en Piura 2023, identificar el nivel de la calidad de servicio en una cadena de boticas Piura 2023, Diseñar un plan de gestión por procesos en una cadena de boticas Piura 2023, La hipótesis de la investigación planteada es: el plan de gestión por procesos mejora la calidad de servicio en una cadena de botica en Piura 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La metodología usada fue la recopilación de diversos estudios obtenidos de diferentes bases de datos, como revistas indexadas, repositorios de diversas universidades, Web Science, Scielo, Redalyc, Scopus, Google académico, a fin de obtener los estudios de acceso libre entre los años 2018 al 2023 que se emplearon en la elaboración de este estudio.

Un estudio de postgrado realizado por Aponte (2022) en Ecuador, tuvo como objetivo, elaborar una propuesta de un sistema de gestión por procesos con objeto de mejorar la atención en los centros de asesoría de la ciudad de Ambato, un estudio cuantitativo y experimental con 385 participantes de muestra seleccionados mediante muestreo, el instrumento usado fue el cuestionario de calidad SERVQUAL para medir la calidad de servicio al cliente y otro cuestionario PHVA, para la variable G. por procesos, los resultados mostraron una relación entre las variables a estudiar, que tiene un valor de 0,965 y como la significancia es menor que 0,05 se puede aceptar que el sistema de gestión por procesos influye en el servicio de atención a los clientes en los centros de asesoría académica en Ambato. Las conclusiones estimaron que existe una correlación entre las variables antes mencionadas.

Un estudio similar es el de Cunalata (2019), también en Ecuador, un estudio cuantitativo, preexperimental. El objetivo de proponer un diseño de procesos para un laboratorio, cuya población fue conformada por 35 trabajadores del mismo, se usó una encuesta, los resultados reflejaron una mejora debido al plan propuesto y un aumento de la productividad entre un 0.4% y un 6.10% al reducir los tiempos para cada proceso (selección de materia prima, conversión a productos y control de calidad). La conclusión fue la elaboración de un manual de procesos basado en las normas ISO-9001:2015, el cual contiene los procesos respectivos para cada personal y el tiempo destinado para realizarlo, todo con la finalidad de la mejora continua.

En un estudio cuantitativo y cualitativo hecho por Ibarra (2018), en un hospital de Yopal en Colombia, se ocupó de, analizar la calidad de atención al usuario en el área de urgencias, a una muestra aleatorizada de 120 usuarios, se aplicó una encuesta, los resultados fueron que el hospital Yopal tiene serias deficiencias en cuanto a personal profesional, así como deficiencias en el espacio

de atención al usuario, sala de esperas muy pequeña, y en cuanto al trato al paciente, los trabajadores tienen trato especial con algunos pacientes. En conclusión, los pacientes se sintieron muy inconformes con la atención en el hospital Yopal, no hay un ambiente adecuado para atender a todos los usuarios y el tiempo de cada atención médica es muy corto, por estas razones se dieron algunas recomendaciones para mejorar el trato al usuario.

En última instancia tenemos un estudio en una empresa comercial de México, realizado por Silva et al. (2021), el estudio cuantitativo, sirvió para determinar la relación entre la satisfacción y calidad en el servicio al cliente, también se propuso clasificar el orden de mayor jerarquía de las dimensiones como: confianza, empatía, satisfacción, elementos tangibles. Se aplicó como técnica, la encuesta, a un total de 516 clientes aplicando el estadístico R de Spearman, los resultados denotaron una correlación significativa entre la variable de calidad en el servicio, la satisfacción del cliente ($r = 0.820$) y lealtad del cliente ($r = 0.803$), se pudo constatar la existencia de una relación estadística significativa entre las variables de estudio, ello genera buenas actitudes de repetir la compra en la empresa comercial.

Estudios a nivel nacional como el de Rivas (2019), cuantitativo, en la ciudad de Lima, el objetivo fue elaborar un plan de mejora en el servicio de transporte en la empresa Inversiones Zamcar SAC, dedicado a la minería, el diseño fue cuantitativo, cuasi-experimental, para la muestra se consideró los 682 servicios de transporte de carga de materiales a terceros la mineras que ofrece la empresa, la técnica usada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario aplicado a los conductores de la empresa, los resultados de la aplicación del plan fueron una reducción del 15% del combustible empleado, 19.80% de reducción en gastos de mantenimiento y reducción del 15% de paradas inesperadas por fallas mecánicas. En conclusión, el plan de mejoras implementado, mejoró el servicio de transporte de carga de la empresa Inversiones Zamcar SAC.

Otro estudio relacionado a nivel nacional, de tipo cuantitativo realizado por Collahua (2020), en la ciudad de Lima, en una clínica estomatológica Víctor Raúl Haya de la Torre, cuyo objetivo fue identificar la relación entre las variables: calidad en el servicio, la comunicación interna y gestión por procesos, una investigación aplicada de enfoque cuantitativo realizado a una muestra de 40 pacientes, usando

una encuesta para medir la confiabilidad usando el estadístico denominado Alpha Cronbach obteniéndose un coeficiente de Spearman Rho: 0.772 para la variable calidad, 0.765 para comunicación interna y 0.867 para la gestión de procesos, para un p-valor <0.05. La conclusión fue que se determinó que si existe una relación ligeramente positiva entre las variables estudiadas.

Un estudio de Ubaldo (2019), sobre la presentación de un plan de mejora de la calidad de servicio del Hospital Víctor Ramos Guardia en Huaraz, 2018, tuvo como objetivo elaborar un plan de mejora para la calidad de servicio de atención al usuario, un estudio mixto de y de diseño cuasi experimental, se usó la técnica de la encuesta y se usó la entrevista como instrumento, aplicada a una muestra de 212 usuarios del hospital, los resultados mostraron que los usuarios calificaron la calidad de servicio en un nivel regular, las dimensiones fueron: en estructura: 84.4%, procesos: 95.7% y resultados: 92.9%. las conclusiones fueron: existen deficiencias en cuanto a la calidad de servicio, por consiguiente, el plan de mejora debe estar enfocado en mejorar la comunicación y empatía con los usuarios, así como implementación de nuevos equipos.

Por último, un estudio de postgrado de Guevara (2022), tuvo como objetivo el verificar como podría, la gestión de procesos, mejorar la atención al usuario en la entidad anticorrupción de Chachapoyas, el estudio de tipo cuantitativo, transversal descriptivo simple, la muestra estuvo integrada por 50 personas conformada por personal y usuarios de la entidad, se usó como instrumento la encuesta. En los resultados se obtuvo que el 59% de la muestra indicaron que la entidad anticorrupción tienen conocimiento sobre gestión por procesos, mientras el 25% indico que no lo tiene, en tanto a la variable calidad de servicio, se encontró que el 68% de encuestados esta conformes con la atención brindada, mientras que el 19% indico que dicha atención no existe, como conclusión, se confirma que la gestión por procesos tiene influencia en la calidad de servicios, quedando como compromiso de la entidad el capacitar a su personal para poder brindar un mejor trato al usuario y crear valor.

Las teorías sobre la gestión por procesos señalados por Pérez (2019) citando a autores como Shewhart (1930) y Feigenbaum (1951) pioneros en el tema, que basaron sus estudios en la modificación de procesos para mejorar la productividad en equipos electrónicos. Así mismo en Japón, fue Edward Deming

quien dio a conocer los métodos de control estadísticos de procesos, Ishikawa (1988) e Imai (1997), quienes desarrollaron lo que se conoció como la “Gestión de Calidad Total”.

En un estudio de Zamora et al. (2017) se menciona que los primeros indicios de lo que hoy es la gestión basada en procesos, viene de la segunda década del siglo XX, junto a M. Parker Follett, sus trabajos permitieron reevaluar el mecanicismo, e indicó formas para resolver las deficiencias en la organización.

Los procesos persiguen el fin de mantener la línea de producción constante, y la mejora continua, tal como lo menciona Zaldumbide (2019), antiguamente los procesos eran aprendidos de extensos manuales de operación, hoy en día con la modernidad, ya existen simuladores virtuales que permiten simular la ejecución de los procesos a fin de prever errores en emergentes.

Para profundizar el estudio se recopilan algunas definiciones importantes para este estudio, es así como la variable gestión por procesos se entiende como las acciones de interacción de manera lógica, sinérgica y secuencialmente para transformar unos insumos (inputs) en salidas (outputs) para poder crear valor y satisfacer una necesidad del usuario (Barrios et al., 2019). Otro autor menciona que la gestión por procesos orienta a la empresa a planificar sus acciones, es decir, poner fechas y monitorear los resultados en el tiempo en que se propone, y que su modificación está sujeto a una revisión minuciosa, dicha revisión es constante, por ello es factible creer que un procesos o procesos puedan cambiar rápidamente (Viteri, 2022), el cual coincide con lo planteado por Bernardo Junior (2023). Por último, podemos complementar que la gestión por procesos es descrita como la nueva revolución industrial, una revolución que cambiara el panorama drásticamente, el futuro es que los procesos sean más automatizados y casi sin intervención del elemento humano (Piñuela & Quito, 2020).

Las dimensiones son los factores que se desprenden de las variables y sirven como parámetros para medirlas (Arias & Covinos, 2021). Para la gestión por procesos, el primero es; Gestión, esto es interactuar en todas las áreas de una empresa, organización, unidades, instituciones formativas, implica también observar y evaluar sobre los recursos empleados y las metas alcanzadas (Santillana et al., 2018), el indicador para esta dimensión es: Administración de organización. La segunda dimensión es: Procesos, es una entidad que cumple un

objetivo en concreto, una secuencia de actividades que se inicia y termina con un cliente o algún usuario, sus indicadores de referencia son: Actividades a realizar y Diseño de procesos (Vizcarra, 2022). La tercera dimensión es: Metodología de la Gestión, esta es una organización de prácticas y conocimientos basados en análisis estadísticos y matemáticos, dedicados a mejorar la calidad de los procesos (Gastelum et al., 2018), cuyos indicadores son: Orientación hacia los procesos, Medición de procesos, gestión estratégica y mejora de los procesos.

Podemos citar algunas teorías sobre calidad de servicio, la teoría de la calidad general que fue aplicada a 5 países de Asia, (China, Hong Kong, Japón, Corea del Sur y Singapur) con la cual se comprobó que la felicidad y la satisfacción del cliente está impulsada por la calidad del servicio que recibe (Gong y Yi, 2018) la cual tiene un fin primordial que toda empresa debe tener si quiere sobresalir de entre su competencia, la calidad se ha vuelto un sistema organizado de acciones destinados a generar la confianza necesaria para que el consumidor se sienta plenamente conforme al adquirir sus bienes o servicios, tal como lo se menciona en un estudio de Diaz (2021), asimismo la teoría sobre la calidad de servicios explicada por Peralta et al (2018), refiere que la calidad de servicio se volvió indispensable ante la aparición de diversos proveedores para un mismo servicio, y que esta calidad va de la mano con otros conceptos como cultura organizacional y gerencia de calidad, todos ellos forman el enfoque clave para brindar la experiencia ideal al cliente. Sin embargo, fue la teoría del servicio y la calidad de K. Albrecht y Jan Carlzon (2014), citado por Chuquista et al., (2020), la que expresa con mayor claridad, la indagación de las preferencias del cliente, en esta teoría su técnica fue desarrollada en base a algunos principios: conocer lo que busca el cliente, determinar las percepciones, hablar frente a frente con los usuarios, se encontró también la teoría de las brechas o gaps de Parasuraman, Berry y Zeithaml, quienes plantean el modelo "SERVQUAL", este instrumento permite medir la percepción y expectativa de un cliente usando de apoyo sus comentarios dentro de una investigación, dicho modelo tiene gran aplicación sobre todo en el rubro de atención médica, permite al personal evaluar los procesos defectuosos y tomar acciones rápidamente (Jonkisz et al., 2021).

Entre las definiciones para la variable calidad tenemos que son las características totales de un producto que satisface las necesidades y expectativas

de un consumidor, así como cumplir con las especificaciones de su diseño original (Ubilla, 2019). Otro autor sostiene que la calidad de servicio es un elemento intangible, es el proceso donde el resultado no es un bien físico, sino que se consume en el momento que se genera (Zarraga, 2018). No menos importante es la definición de Ayay, (2021) quien indica que es una relación compartida entre el deseo y satisfacción del cliente y la asociación que aborda sus problemas.

Las dimensiones encontradas para la variable calidad de servicios fueron: Empatía, es la capacidad de imaginar los sentimientos de otra persona y adoptar su perspectiva para comprender su estado de ánimo (Arenas & Jaramillo, 2018).

Otra dimensión para la variable se considera la Capacidad de respuesta, es la capacidad que tiene una empresa de responder a la demanda de los clientes de manera rápida y efectiva, incluye factores como la puntualidad, disposición, rapidez y tiempo de ejecución y cumplimiento (Mejías, 2018).

Luego tenemos a la dimensión confiabilidad, que es la medida de la tasa de fallas en un determinado tiempo, cuando una maquina tiene muchas fallas en el poco tiempo de trabajo, significa que esa máquina no es confiable, así lo explica Velásquez y Alexander (2018) citado por Rosales (2021).

Por último, tenemos la dimensión de Elementos tangibles, que son aquellos recursos perceptibles y que forman parte de la infraestructura tanto interna como externa de la empresa, y que se encuentre en total funcionalidad (Arenas & Jaramillo, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

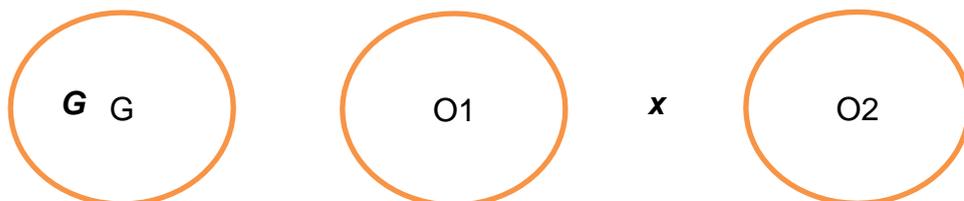
Tipo de investigación

Fue de tipo Aplicada, ya que se pondrá en marcha un proceso que permitirá obtener nuevos conocimientos e incrementar el marco teórico para estudios relacionados al tema propuesto. Es de enfoque cuantitativo ya que se van a analizar valores concretos sobre la opinión de la población muestral involucrada en el estudio de las variables implicadas. (Ortega, 2017).

Diseño de investigación

Es de diseño Preexperimental, debido a que se influirá sobre una de las variables de estudio para observar los resultados que acontezcan, es descriptivo porque se enfocara en describir las variables en un tiempo determinado (ver figura 01).

Figura N° 1: diseño preexperimental



Dónde:

G: Grupo

X: Estimulo

O1: Observación de la variable dependiente pre-estimulo

O2: Observación de la variable dependiente pos-estimulo

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1:

La variable independiente Gestión por Procesos, según Barrios et. al. (2019), se define como las acciones que interactúan de manera lógica, sinérgica y secuencialmente para transformar unos insumos en salidas, para poder crear valor

y satisfacer alguna demanda de los clientes.

Definición Operacional: medición de la percepción del cliente mediante la escala de Likert para las variables, metodología de la gestión (Gastelum et al., 2018), procesos (Vizcarra, 2022) y gestión (Santillana et al., 2018), el instrumento usado fue la encuesta de 13 preguntas validadas por expertos.

Variable 2:

La Variable dependiente Calidad de Servicios, según Ubilla, (2019), es un conjunto de características de algún producto o servicio que satisface las necesidades y expectativas de un consumidor, así como cumplir con las especificaciones de su diseño original.

Definición Operacional: Medición de la percepción del cliente mediante la escala de Likert para las dimensiones: Confiabilidad, Empatía, Capacidad de respuesta y Elementos Tangibles. El instrumento usado fue una encuesta de 16 preguntas validadas por expertos.

3.3 Población, muestra, muestreo

- **Población:** estuvo conformada por el número de clientes promedio de los últimos 4 meses, un total de 550 clientes.
- **Criterios de inclusión:** estuvo conformada por la cantidad de clientes promedio de los últimos 4 meses, un total de 550 clientes.
- **Criterios de exclusión:** se seleccionó a los clientes que solo hacen compras ocasionales.

Muestra: una muestra es el conjunto de elementos que pertenecen a una determinada población, sobre la cual se va a recolectar datos, una muestra debe definirse y delimitarse de antemano ya que esta muestra debe ser representativa, es decir, tener las características que presente toda la población (Hernández - Sampieri, 2017), pero en un número limitado, la muestra para esta investigación es: 226 clientes (ver anexo 6).

Muestreo: según Otzen (2017), el muestreo fue probabilístico, aleatorio simple, es decir que los integrantes de la muestra pueden ser elegidos aleatoriamente.

Unidad de análisis: los clientes habituales de una botica de la ciudad de Piura.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

las técnicas son muy variadas, estos permiten al investigador poder recibir la información de los objetos de estudio, los datos son la percepción de la realidad sensible plasmados en unidades de medida (Mendoza, 2020) para este estudio se utilizó la técnica de la encuesta según Hernández et al, (citado por Ávila y Mantilla, 2020), quien define a la encuesta no como una técnica sino como un instrumento para recolectar datos, o un conjunto de preguntas, respecto a una variable o más a medir.

Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación, se utilizó: el cuestionario, la cual es un instrumento muy concurrido para la investigación cuantitativa, así lo menciona Mendoza (2020). En este caso se aplicó un cuestionario de 13 preguntas para la variable Gestión por procesos y cuestionario de 16 ítems para la variable Calidad de servicio, sumando un total de 29 ítems.

Validación y confiabilidad

Validez

La validez fue definida como el acercamiento a la veracidad o verdad, en un estudio se considera confiable cuando está libre de errores (sesgo) (Villasis et al, 2018). La validez estuvo a cargo de tres expertos, que revisaron cada una de los ítems propuestos del cuestionario.

Tabla 1:

Lista de expertos

EXPERTO	ESPECIALIDAD
Dra. Palacios de Briceño Mercedes Renee	Administración
Mg. Angulo Corcuera Carlos Antonio	Administración
Mg. Albújar Avalos Alberto Giuseppe	Administración

Nota: Los expertos fueron propuestos por la Universidad César Vallejo

Confiabilidad

La confiabilidad hace referencia a la consistencia o precisión de las puntuaciones o de la información conseguida con cualquier instrumento administrado en diversas ocasiones (Medina y Verdejo,2020), en la investigación se usó el alfa de Cronbach para medir la consistencia del instrumento empleado. Con la ayuda de una prueba piloto de 10 personas se pudo obtener el valor del coeficiente alfa del instrumento.

Tabla 2:

Coeficiente alfa de Cronbach para la variable gestión por procesos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario de Gestión por procesos	0.959	excelente
Cuestionario de Calidad de servicio	0.986	excelente

Nota: La consistencia en excelente, por lo tanto, el instrumento es confiable.

3.5 Procedimientos

Se inició eligiendo el título y las variables dependiente e independiente partiendo de la realidad de la población local, analizando casos particulares como antecedentes para esta investigación, se planteó una solución hipotética para el problema propuesto, acto seguido se elaboró el instrumento (encuesta) de 29 preguntas para medir las dimensiones propuestas en el estudio, luego se solicitó el permiso correspondiente a la organización respectiva, luego de su aprobación se aplicó el cuestionario piloto a 10 personas a fin de obtener el coeficiente de Cronbach para validar los instrumentos. En seguida se procedió a aplicar la encuesta de acuerdo con el tamaño de la población y muestra indicada de 226 elementos muestrales, para posteriormente proceder con el análisis de los datos obtenidos usando los medios técnicos propuestos, luego se plantea la discusión en contraste con la opinión de diversos autores relacionados al tema tratado de los resultados y la síntesis de las conclusiones, como acto final se elabora y redacta la tesis.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos, se utilizará: hojas de cálculo Microsoft Excel 2018 para el análisis y determinación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach. También se utilizó el programa de estadística SPSS versión 26, en la cual se realizó la prueba de normalidad de tipo Kolmogórov-Smirnov (con un nivel de confianza de ≤ 0.05 , la significancia encontrada fue de 0.004), por lo tanto, se elige aplicar pruebas no paramétricas en el estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se guardo los aspectos éticos apropiados para la investigación realizada, usando las normas APA 7^o edición para las citas, las cuales consideran al autor y al año del estudio. También se respetó la normatividad de la guía propuesta por la universidad Cesar Vallejo y la originalidad de la investigación al verificar el porcentaje de coincidencias mediante el programa Turnitin, también se consiguieron los permisos respectivos de las instituciones involucradas, cada paso del proyecto, este certificado por el asesor y el investigador previamente informados y cada vez, se guardan los registros importantes en la investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico N.º 01: Analizar el nivel de gestión por procesos de una cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023.

Tabla 3

Nivel de gestión por procesos en la cadena de botica de Piura 2023.

VARIABLE/DIMENSIÓN	NIVEL	ni	%
Variable 1: Gestión por procesos	Bajo	14	6.2
	Medio	205	90.7
	Alto	7	3.1
Dimensión 1: gestión	Bajo	50	22.1
	Medio	154	68.1
	Alto	22	9.7
Dimensión 2: procesos	Bajo	61	27.0
	Medio	138	61.1
	Alto	27	11.9
Dimensión 3: Metodología de la gestión	Bajo	44	19.5
	Medio	170	75.2
	Alto	12	5.3

Nota: ni: número de clientes habituales encuestados

Interpretación:

Según se observa en la tabla 3, referente a la variable Gestión por procesos, el 90.7% de los encuestados considera que dicha gestión en la cadena de botica de la ciudad de Piura es de nivel medio, es decir que presenta deficiencias en las tareas asignadas al personal de ventas, asimismo, la dimensión gestión tiene como resultado un 68.1% en un nivel medio, 22.1% en un nivel bajo, esto se debe a las deficiencias que tiene la organización hacia su personal que es percibida por los clientes al momento de venta de la compra de productos. Por otro lado, la dimensión

procesos, presenta 61.1% en el nivel medio y a su vez una puntuación en el nivel bajo de 27.0 %, esto señala el punto más crítico que tiene el personal de ventas. Mientras en la dimensión Metodología de la gestión, presenta un 75.2% en nivel medio, esto quiere decir que la empresa está dejando de lado la mejora constante en los procesos y por lo tanto, los clientes habituales están perdiendo poco a poco el interés.

Objetivo específico N.º 02: Identificar el nivel de calidad de servicio de una cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023.

Tabla 4

Nivel de calidad de servicio en la cadena de botica de Piura 2023.

VARIABLE/DIMENSIÓN	NIVEL	Ni	%
Variable 2: Calidad de Servicio	Bajo	7	3.1
	Medio	215	95.1
	Alto	4	1.8
Dimensión 1: empatía	Bajo	47	20.8
	Medio	157	69.5
	Alto	22	9.7
Dimensión 2: confiabilidad	Bajo	67	29.6
	Medio	120	53.1
	Alto	39	17.3
Dimensión 3: capacidad de respuesta	Bajo	38	16.8
	Medio	164	72.6
	Alto	24	10.6
Dimensión 4: elementos tangibles	Bajo	49	21.7
	Medio	139	61.5
	Alto	38	16.8

Nota: ni, número de clientes habituales encuestados

Interpretación:

En la tabla 4, respecto a la variable Calidad de servicio, el 95.1% de los encuestados, situó la mayor puntuación de la encuesta en el nivel medio, denotando que dicha calidad no es del todo satisfactoria para el cliente, esto es debido a las deficiencias en los procesos de la botica. Al observar la dimensión Empatía, el 69.5% de los encuestados la calificaron en un nivel medio y el 20.8% en nivel bajo, esto denota que el personal demuestra un nivel intermedio de empatía con el cliente, pero el servicio de calidad puede ser mejor aún si se capacita al personal. Respecto a la dimensión confiabilidad, se aprecia que el 29.6% en un nivel bajo respecto a las demás dimensiones, esta dimensión es muy importante para el plan de mejora que necesita el área de ventas de la botica para reivindicar su calidad de servicio. En la dimensión capacidad de respuesta los porcentajes 72.6% y 16.8% puntúan esta dimensión en un nivel medio y bajo respectivamente, lo cual indica que el personal no se siente apto para tomar las riendas del equipo y solucionar los problemas imprevistos. Por último, la dimensión de elementos tangibles, muestra un porcentaje de 61.5% considerado de nivel medio por los encuestados, lo cual indica que aún faltan implementar elementos físicos para la satisfacción total de los clientes habituales.

Objetivo específico N.º 03: Diseñar un plan de gestión por procesos en una cadena de boticas Piura 2023.

PLAN DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA CADENA DE BOTICA DE LA CIUDAD DE PIURA 2023

1. ALCANCE:

El siguiente plan de mejora está dirigido a los trabajadores del área de ventas de una cadena de boticas de la ciudad de Piura, tanto personal con años de experiencia como al personal nuevo, indistintamente del género o edad que tengan actualmente. El plan se implementará a manera de capacitaciones presenciales a modo de exposiciones sobre puntos clave que se enfoquen en mejorar la calidad de servicios en base a la modificación de la gestión de procesos.

2. OBJETIVO GENERAL:

Capacitar a los trabajadores del área de ventas creando estrategias basándose en la gestión por procesos de la cadena de boticas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las estrategias de mejora de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio.
- Demostrar un plan de acción de gestión por procesos para obtener mejores resultados en la calidad de servicios.

3. ESTRATEGIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

TABLA 5.

Identificar las estrategias para mejorar la calidad de servicio en base a la gestión por procesos

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos materiales	Frecuencia	Lugar	Dimensión	Meta
Estrategia 01: Taller de capacitación sobre toma de decisiones, liderazgo y trabajo en equipo.	Capacitar al personal de botica en relación a la toma de decisiones y trabajo en equipo.	Se realizarán diversos talleres a los trabajadores, sobre: ✓ Toma de decisiones de manera racional, liderazgo y trabajo en equipo. ✓ Evaluación del aprendizaje.	✓ Expositor ✓ Proyector multimedia. ✓ Información impresa.	Un seminario taller y un reforzamiento después de 1 semana.	Ambiente particular.	Dimensión Gestión.	Brindar herramientas para que personal pueda asumir el rol de líder y resolver problemas en ausencia del administrador oficial.
	Estrategia 02: seminario: Buenas	Capacitar al personal en base al se adiestrará al personal sobre las buenas prácticas de	✓ Expositor ✓ Proyector multimedia	Un seminario taller por semana por 2 semanas	Ambiente particular	Dimensión Gestión	Instruir al personal para explicar las dudas del

Prácticas de dispensación	manual de las BPD	dispensación e información importante para el cliente	✓ Información impresa				cliente respecto al uso de fármacos.
Estrategia 03: Seminario taller sobre optimización del tiempo	Capacitar al personal sobre técnicas que mejoren su desempeño en el área de ventas.	Se realizarán seminarios taller a los trabajadores sobre: ✓ Preparación mental para empezar el turno. ✓ Organización de actividades por prioridades. ✓ Ejercicios para eliminar distractores.	✓ Expositor ✓ Proyector multimedia. ✓ Información impresa.	Un seminario taller por semana por 4 semanas	Ambiente particular.	Dimensión procesos	Adiestrar al personal sobre el manejo del tiempo en la realización de sus deberes y en el tiempo propuesto.

		✓ Evaluación del aprendizaje.					
Estrategia 4: Seminario taller sobre comunicación efectiva cliente-vendedor	Brindar herramientas que permitan al trabajador mejorar la comunicación con los clientes.	Teoría y práctica sobre: ✓ Abordaje al cliente ✓ Comunicación empática con el comprador ✓ Fin de la atención.	✓ Expositor ✓ Proyector multimedia ✓ Material impreso	1 vez por semana	Ambiente particular	Dimensión Procesos	Ayudar al personal de atención a comunicarse asertivamente con los clientes habituales.
Estrategia 5: Reorganización del personal de acuerdo a la afluencia de clientes.	Adecuar el número de vendedores de acuerdo a las horas de más afluencia de clientes.	Reestructuración del horario de los trabajadores, para captar la mayor cantidad de clientes, evitando esperas.	✓ Base de datos del personal. ✓ Impresora. ✓ Computadora. ✓ Papel continuo.	1 vez por semana	Botica	Dimensión Metodología de la Gestión	Mejorar la atención al cliente, correspondiendo a sus necesidades de atención rápida y oportuna.

Estrategia 06: Establecer políticas que premien el buen desempeño laboral	Incentivar al personal para mejorar la calidad de servicio al cliente.	Se propondrá premiar al trabajador con horarios favorables y días libres dentro de lo permitido por la empresa. El personal será evaluado cada mes por su jefe inmediato para medir su progreso.	✓ Expositor ✓ Material informático	1 vez al año	Área de Recursos humanos de empresa	Dimensión Metodología de la Gestión	El trabajador se sienta motivado a brindar un mejor servicio y ser valorado por la empresa donde trabaja.
--	--	---	---------------------------------------	--------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---

Nota: en la tabla 5: estrategias a realizar con el objetivo de mejorar y alcanzar mejores resultados en la calidad de servicio brindado en la cadena de boticas.

Objetivo N°2: Demostrar un plan de acción de Gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio

Tabla 6*Plan de acción de la propuesta*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
Taller de capacitación sobre toma de decisiones, liderazgo y trabajo en equipo.	Capacitar al personal de botica en relación a la toma de decisiones y trabajo en equipo.	Capacitación sobre: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se Toma de decisiones de manera racional, liderazgo y trabajo en equipo. ✓ Evaluación del aprendizaje. ✓ Reforzamiento de puntos débiles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expositora: Cruz María Marcelo Lalupu ✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material impreso 	Investigadora
Seminario sobre buenas prácticas de dispensación	Capacitar al personal en base al manual de las BPD	se adiestrará al personal sobre las buenas prácticas de dispensación e información importante para el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expositor invitado ✓ proyector multimedia ✓ material impreso 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Q.F. Segundo Briones Anampa, CQFP: 24961

<p>Seminario taller sobre optimización del tiempo</p>	<p>Capacitar al personal sobre técnicas que mejoren su desempeño en el área de ventas.</p>	<p>Se realizarán seminarios en grupos de 5 trabajadores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparación mental para empezar el turno. ✓ Organización de actividades por prioridades. ✓ Ejercicios para eliminar distractores. ✓ Evaluación del aprendizaje. ✓ Reforzamiento de puntos débiles. 	<p>✓ Expositora: Cruz María Marcelo Lalupu</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material impreso 	<p>Investigadora</p>
<p>Seminario taller: comunicación</p>	<p>Brindar herramientas que permitan al</p>	<p>Teoría y práctica sobre:</p>	<p>✓ Expositor</p>	<p>Investigadora</p>

efectiva cliente - vendedor	trabajador mejorar la comunicación con los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Abordaje al cliente ✓ Comunicación empática con el comprador ✓ Fin de la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material informativo 	
Reorganización del personal de acuerdo a la afluencia de clientes.	Adecuar el número de vendedores de acuerdo a las horas de más afluencia de clientes.	Adecuación del horario de los vendedores para tener más personal en contacto con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Base de datos ✓ Impresora ✓ Papel continuo 	Encargado de botica, Investigadora
Establecer políticas que premien el buen desempeño laboral	Incentivar y premiar al personal para mejorar la calidad de servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión con el área de recursos humanos de la empresa. ✓ Formular la evaluación del personal cada para medir su progreso. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material informativo ✓ diplomas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ representante del área de recursos humanos. ✓ Químico farmacéutico a cargo del establecimiento. ✓ Investigador.

✓ Proponer un
cuadro de mérito
por sus logros.

Tabla 7*Financiamiento del plan de acción*

RECURSO	CANTIDAD (Unidades)	COSTO X UNIDAD	COSTO TOTAL (s/)	FINANCIAMIENTO
Capacitación	02	120.0	240.0	Empresa en estudio
Seminario taller	04	100.00	400.0	Empresa en estudio
Material impreso	70	0.30	21.0	Empresa en estudio
Diplomas	10	5.0	50.0	Empresa en estudio
TOTAL			711.0	

En la tabla 7 se sintetizan los recursos utilizados en el plan de acción, asimismo el costo total del cual se financiarán estas estrategias.

Cronograma de la aplicación de estrategias para el plan de mejora de Gestión por procesos en una botica de la ciudad de Piura 2023.

Tabla 8

Cronograma de ejecución del plan de mejora para una cadena de boticas de Piura 2023.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DURACIÓN EN SEMANAS															
		SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Taller de capacitación sobre toma de decisiones, liderazgo y trabajo en equipo	Presentación del plan	X															
	presentación de objetivos propuestos	X															
	presentación del cronograma	X															
	presentación de los primeros resultados seminario taller de toma de decisiones, liderazgo y trabajo en equipo	X															
	reforzamiento del tema			X													

	evaluación del aprendizaje	X			
Seminario taller sobre BPD	Seminario sobre buenas prácticas de dispensación		X		
	Evaluación de aprendizaje		X		
	talle: preparación mental para empezar el turno			X	
Seminario taller optimización del tiempo y eliminación de distractores	taller: organización de actividades por prioridades			X	
	seminario: eliminación de distractores				X
	evaluación del aprendizaje				X
Seminario taller	Seminario comunicación				X

comunicación efectiva cliente - vendedor	efectiva cliente - vendedor																
- vendedor	Evaluación del aprendizaje										X						
Reorganización del personal de acuerdo a la afluencia de clientes.	Modificación de los horarios de trabajo semanalmente	X	X	x	X	x	x	x	x	X	X	x	x	x	x	X	
Establecer políticas que premien el buen desempeño laboral	reunión con el área de recursos humanos de la empresa para acuerdos												x				
	primera evaluación premiación de personal con mejores resultados													x			
																x	

Objetivo específico N.º 04: describir la diferencia entre el antes y el después de la aplicación de un plan de gestión por procesos en una cadena de botica en Piura 2023.

Tabla 9

Análisis de la variable Gestión por procesos antes y después del plan de mejora para una cadena de boticas de la ciudad de Piura 2023.

VARIABLE/DIMENSION	G.P ANTES DEL PLAN			G.P DESPUÉS DEL PLAN		
	NIVEL	Ni	%	NIVEL	Ni	%
Variable 1: Gestión por procesos	Bajo	14	6.2	Bajo	20	8.8
	Medio	205	90.7	Medio	165	73.1
	Alto	7	3.1	Alto	41	18.1
Dimensión 1: gestión	Bajo	50	22.1	Bajo	39	17.2
	Medio	154	68.1	Medio	126	55.8
	Alto	22	9.7	Alto	61	27.0
Dimensión 2: procesos	Bajo	61	27	Bajo	48	21.3
	Medio	138	61.1	Medio	116	51.3
	Alto	27	11.9	Alto	62	27.4
Dimensión 3: Metodología de la gestión	Bajo	44	19.5	Bajo	33	14.6
	Medio	170	75.2	Medio	152	67.3
	Alto	12	5.3	Alto	41	18.1

Nota: el análisis de la gestión por procesos antes y después de aplicar el plan de mejora de la gestión por procesos.

Interpretación:

En la tabla 9 se muestra la diferencia entre la calificación de la gestión por procesos tanto antes como después de la aplicación del plan de mejora, la dimensión gestión aumento el porcentaje, que califica la gestión de la botica en un nivel alto, el cual va del 9.7% al 27%, de la misma manera la puntuación de la dimensión procesos presenta un crecimiento similar que va desde el 11.9%

al 27.4% en el nivel alto, ambos incrementos reflejan una mejora en el desarrollo del trabajo, el tiempo de ejecución de los procesos, y el nuevo sistema de organización del personal que incrementa la probabilidad de incrementar las ventas. En la dimensión metodología de la gestión, el incremento del puntaje refleja la opinión de los clientes de asisten regularmente a la botica, se espera que, ejecutando el plan propuesto regularmente, la gestión por procesos sea optima. En consecuencia, el puntaje de la variable se incrementó de un 3.1% al 18.1%.

Tabla 10

Análisis de la variable calidad de servicio antes y después de aplicar el plan de mejora para una cadena de boticas en Piura 2023.

VARIABLE/DIMENSIÓN	C.S ANTES DEL PLAN			C.S DESPUÉS DEL PLAN		
	NIVEL	ni	%	NIVEL	ni	%
Variable 2: Calidad de Servicio	Bajo	7	3.1	Bajo	18	8.0
	Medio	215	95.1	Medio	146	64.6
	Alto	4	1.8	Alto	62	27.4
Dimensión 1: empatía	Bajo	47	20.8	Bajo	21	9.3
	Medio	157	69.5	Medio	97	42.9
	Alto	22	9.7	Alto	108	47.8
Dimensión 2: confiabilidad	Bajo	67	29.6	Bajo	43	19.0
	Medio	120	53.1	Medio	109	48.2
	Alto	39	17.3	Alto	74	32.7
Dimensión 3: capacidad de respuesta	Bajo	38	16.8	Bajo	29	12.8
	Medio	164	72.6	Medio	154	68.1
	Alto	24	10.6	Alto	43	19.1
Dimensión 4: elementos tangibles	Bajo	49	21.7	Bajo	55	24.3
	Medio	139	61.5	Medio	157	69.5
	Alto	38	16.8	Alto	14	6.2

Nota: el análisis de la calidad de servicio antes de aplicar el plan de mejora de la gestión por procesos.

Interpretación:

En la tabla 10 de la calidad de servicio, se observa el incremento del puntaje de calificación de la dimensión empatía, que va desde el 9.7% al 47.8%, siendo la diferencia más notable entre las variables, consecuencia de las capacitaciones al personal sobre las buenas prácticas de dispensación, comunicación efectiva vendedor – cliente y las políticas que premian el buen desempeño laboral, gracias a estas capacitaciones, el cliente ha notado un mejor trato por parte del equipo de ventas de la cadena de boticas. En tanto a la dimensión confiabilidad, se observa el incremento de la puntuación en el nivel alto que va desde el 17.3% al 32.7%, demostrando que los clientes pueden empatizar mejor con los trabajadores de la botica y tener más confianza en ellos. En la dimensión capacidad de respuesta, se observa un ligero incremento de la puntuación en el nivel alto del 10.6% al 19.1%, esto se debe a la capacitación en liderazgo y toma de decisiones, el cual les permite asumir el rol de líder y saber qué hacer cuando hay reclamos de clientes o fallas de sistema o incluso pedir cooperación con otras áreas de la empresa. Respecto a la dimensión elementos tangibles, paso una situación diferente a las demás, esta vez no se presentan incrementos, sino, pequeños decesos en el nivel alto, un decrecimiento que va de 16.8% a 6.2%, esto se explica a que en el plan de mejora no se contempló la infraestructura de la botica, y debido a que en el post test los clientes encontraron mejoras en otras dimensiones, tenían altas expectativas de mejoras en todos los aspectos, situación que no aplico a la infraestructura de la botica. Por último, se observa la puntuación total de la dimensión calidad de servicio en el nivel alto que va del 1.8% al 27.4%, en conclusión, si es visible la mejora en la calidad de servicio de la cadena de boticas en Piura.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito analizar la calidad de atención basado en la gestión por procesos de una cadena de boticas en la ciudad de Piura.

Se planteo como primer objetivo analizar la gestión por procesos de una cadena de boticas en Piura 2023, esto en base a los aportes de Pérez (2019) quien menciona que los procesos son un recurso importante, y que a lo largo de la historia han servido para entender la manera en que los insumos se convierten en productos, teniendo como protagonista al operador, en este caso el ser humano. Es así como los procesos permiten a la empresa obtener mejores rentabilidades además de poder alcanzar los objetivos propuestos. Teniendo en cuenta estas premisas, en la presente investigación se analizó la información recogida a través de un instrumento como lo es la encuesta, obteniendo como resultados los niveles de gestión por procesos calificados por los clientes habituales de una cadena de boticas.

Según el análisis, la gestión por procesos se encuentra en un nivel intermedio con un 90.7%, puesto que presenta varias deficiencias en su organización interna, teniendo en cuenta que sus procesos son estandarizados para todas las boticas de la cadena, existe la posibilidad de actualizarlos en ciertos puntos a fin de mejorar los resultados, otros factores implicados serian la falta de organización y liderazgo del personal de turno, puesto que no saben cómo actuar ante una situación inesperada o un reclamo de los clientes. Continuando con el análisis del primer objetivo tenemos el resultado de las dimensiones involucradas.

Respecto a la dimensión gestión, los porcentajes más significativos son los de nivel bajo con 22.1% y 68.1% para el nivel medio, lo cual es un indicativo de la disconformidad de los clientes con la manera en que se desarrollan los procesos en la botica, siendo este el punto de partida para desarrollar una estrategia que haga un cambio de esta realidad. Un estudio semejante es el de Culanata (2019), quien afirma que cuando los procesos no están enfocados hacia el propósito de la empresa, estos empiezan a carecer de valor, siendo más una dificultad que una herramienta de apoyo.

En cuanto a la dimensión Procesos, estos también se encuentran entre el nivel medio y bajo (61.1% y 27% respectivamente), una explicación es que la mayoría de procesos no están siendo direccionados correctamente al personal, de manera que

ellos se centran más en incrementar la venta y no en ofrecer un buen servicio.

Por último, al analizar la dimensión metodológica de la gestión, se evidencia que el nivel también se encuentra entre medio y bajo (75.2% y 19.5% como corresponde), evidenciando que no hay plan estratégico para la mejora constante de los procesos, estos no cambian o no toman en cuenta las necesidades del cliente en el entorno actual, en un panorama donde cada vez hay más ocupaciones y menos tiempo para realizarlas.

Estos resultados coinciden con los de Aponte (2022), quien pretende analizar los procesos en los centros de asesoría académica de la ciudad de Ambato en Ecuador, revela, que entre el 41.3% y un 47% de los encuestados, considera que el personal aún no está capacitado o no tiene conocimiento de todos los procesos involucrados en la atención al cliente, hecho que es preocupante porque si se desconocen los procesos involucrados, será casi imposible que alcancen las metas propuestas.

Esto deja notar que la gestión por procesos es un arma muy poderosa para cambiar el curso en las empresas, de ello depende su capacidad para generar en el cliente un sentimiento de lealtad y preferencia que asegure el continuo desarrollo de la misma, pero el desconocimiento y la falta de preparación del personal puede ser un problema serio para poder alcanzar las metas.

Respecto al segundo objetivo específico, identificar el nivel de la calidad de servicio en una cadena de boticas Piura 2023, según Ubilla (2019) la calidad es el conjunto de características que satisfacen las expectativas de un cliente o consumidor, son todos esos rasgos que le permitan desarrollar la función para la que fue creado inicialmente. El servicio se define como las prestaciones adicionales que se brindan junto con la prestación principal, juntos, la calidad y el servicio, marcan el diferencial en las empresas. Además de ello, se ha estudiado que existe una relación directa entre la calidad de servicio, la fidelización del cliente, y los ingresos de la empresa, por lo tanto, es más eficiente invertir en fidelizar al cliente antiguo, que conseguir nuevos. Visto desde este punto, analicemos los resultados de la presente investigación respecto a la calidad de servicio, el 95.1% de los encuestados califica la calidad de servicio en la cadena de boticas como nivel medio, y se observa que 3.1% lo califica

en nivel bajo, en contraste con el 1.8% que lo califica en nivel alto, es decir, que la apreciación de la calidad no es un factor resaltante.

Analizando la dimensión empatía, se observa que el 69.5% de los clientes sitúa la empatía por parte de los trabajadores de la botica en el nivel medio, el 20.8% en el nivel bajo, esto está relacionado con la manera en que se desarrolla el procesos de venta, si bien es cierto, los trabajadores del área de ventas cuentan con un script de atención, lo hacen de manera resumida, no se observa un interés autentico en buscar la satisfacción del cliente, y esto puede ser un punto en contra para la empresa, se requiere reforzar el tema de la comunicación efectiva con el cliente para mejores resultados.

Al analizar la dimensión confiabilidad, se puede identificar que el mayor porcentaje de los encuestados considera que dicha dimensión se encuentra en el nivel intermedio (53.1%), seguido de la calificación de nivel bajo (29.6%), con lo cual nos damos cuenta que la cadena de botica no es una empresa de total confianza para los encuestados.

En la dimensión Capacidad de respuesta, obtenemos que el 72.6% de los encuestados sitúan esta dimensión en un nivel intermedio y el 16.8% lo sitúan en el nivel bajo, esto hace referencia a la falta de organización interna del personal, ya que no están preparados para asumir roles de mando en caso no se encuentre el encargado de turno.

Por último, tenemos la dimensión Elementos tangibles, estos son las estructuras con lo que la empresa cuenta para brindar soporte físico a la cadena de boticas, se puede detallar que el 61.5% de los clientes encuestados califican esta dimensión en el nivel medio, de esto podemos inferir que aún no se sienten del todo satisfechos con la infraestructura ni la maquinaria empleada en la botica.

En base a estos resultados, citamos el estudio de Silva et al. (2022) en una empresa comercial en México, cuyos resultados en cuanto a la dimensión empatía, fueron del 53% en un nivel medio según la encuesta aplicada, para la dimensión confiabilidad, el resultado fue de una aceptación del 58%, un punto a favor de la empresa Mexicana, en tanto a la dimensión Capacidad de Respuesta, fue del 47% de aprobación, en tanto para dimensión Elementos tangibles, se encontraron que un 83%

de los encuestados están conformes con la infraestructura que presenta la empresa comercial en estudio.

Ambos resultados pueden ser contrastables ya que ambos pertenecen al rubro comercial que involucra la atención al cliente, como podemos observar es importante que exista una capacitación al personal para subsanar los puntos débiles que se presenten, como podremos darnos cuenta, la calidad del servicio es un factor bastante apreciable en los consumidores, y cada vez son más exigentes, en el mundo globalizado en que estamos, será esta calidad la que determine el éxito o el fracaso de toda empresa que quiera considerarse importante en el mercado, tal como hace mención (Ubilla, 2019).

En relación al tercer objetivo específico: Diseñar un plan de gestión por procesos en una cadena de boticas Piura 2023, según Carballo et al. (citado por Miranda, 2021) menciona que desde la comprensión del término “calidad” entre las empresas, fue el país de Japón el que mayor notoriedad alcanzó, donde los mismos trabajadores diseñaron métodos de mejora continua para su área de trabajo, el más famoso fue el método KAIZEN, que significa “mejora continua, gradual y ordenada”.

El diseño de un plan de gestión por procesos requiere de un análisis de la situación actual de una empresa, así pues, con el test aplicado inicialmente, pudimos encontrar las deficiencias que le restan valor a los procesos de una cadena de botica, en respuesta a ello, se diseñó una serie de estrategias, dirigido al personal que atiende al cliente directamente (personal de venta), estas estrategias fueron: 1) Capacitación al Personal de ventas, 2) Reorganización de los horarios de acuerdo al flujo de clientes, 3) Establecer políticas que premien el buen desempeño laboral. Dichas estrategias se elaboraron en respuesta a las deficiencias según las dimensiones mostradas en el instrumento y ejecutadas según el cronograma establecido. En el estudio de Rivas (2021), se muestra que el plan de mejora está en base a la estrategia KAIZEN, la cual consta de 4 etapas: planear, hacer, actuar, verificar. Al observar la problemática de la empresa de transportes, se resolvió organizar un cronograma de mantenimiento de los vehículos, y capacitación al personal que conduce los vehículos de la empresa, en base a esto se puede decir que los resultados fueron positivos, reduciéndose el costo en el mantenimiento anual en 15%, lo cual trae consigo más ganancias a la empresa.

Se puede contrastar los modelos de plan de mejora, según Rivas, el método Kaizen es el más objetivo para la mejora continua, mientras que, en la investigación presente, se usó como medida la puntuación de las dimensiones en el instrumento. Sin embargo, ambos planes dieron resultados positivos y notables en la calidad del servicio.

En cuanto al cuarto objetivo específico: evaluar la diferencia entre el antes y el después de aplicar el plan de mejora en la cadena de boticas de la ciudad de Piura, nos basamos en la percepción que los clientes habituales tienen tanto sobre la gestión por procesos como por la calidad de servicios, como menciona Gonzales et al.,(2020), cuando se trata de buscar un plan de mejora para una empresa, es importante aplicar técnicas como el ciclo de Deming, y aplicar los métodos de análisis como el diagrama de Ishikawa, la lluvia de ideas, en análisis FODA entre otros, en base a estos resultados se puede esquematizar un plan. Para el diseño del plan en esta investigación, se usaron los resultados encontrados gracias al instrumento. Los resultados que se presentaron están en orden: antes de aplicar el plan y después de aplicar el plan de mejora, así tenemos que, en la variable Gestión por procesos, la dimensión Gestión presenta en el nivel medio un porcentaje del 68.1%, contrastable con el 55.8%, el nivel alto pasa de un 9.7% a un 27% lo cual representa un crecimiento considerable. En la dimensión procesos observamos un pequeño descenso en el nivel medio del 61.1% al 51.3% y un aumento en el nivel alto de 11.9% al 27.4%, esto se traduce en un mejor desenvolvimiento de las funciones del personal capacitado, hay una mejor comprensión de los procesos involucrados y ya existe una direccionalidad de los objetivos durante la atención al cliente.

En la dimensión Metodología de la Gestión muestra una variación de 75.2% al 67.3% en el nivel medio y un aumento de 5.3% al 18.1% en el nivel alto, lo cual indica que el plan de mejora cumplió con los requisitos de ser analizado y diseñarlo adecuadamente antes de aplicarlo al personal. Resumiendo, podemos distinguir que la Gestión por procesos tuvo una mejora del 3.1% al 18.1% en el nivel alto, afirmando que se logró el objetivo de mejorar los procesos como fue propuesto en el presente estudio. Observamos en segundo plano la variable calidad de servicio, en ella la dimensión Empatía, se visualiza una reducción del 69.5% al 42.9% en el nivel medio,

esa reducción de porcentaje se compensa con el incremento del nivel alto de un 9.75 al 47.8%, esta diferencia es notable porque en el plan de mejora, gran parte se enfocó en adiestrar al personal para comunicarse mejor, reducir el estrés laboral y asistir al cliente para resolver las dudas que pueda tener respecto al producto que adquiere. En la dimensión Confiabilidad, se presenta una variación negativa ligera del nivel medio de 53.1% a 48.2% y una variación positiva de 17.3% a 32.7%, evidenciando que los clientes ahora se sienten más seguros al concretar su compra de bienes en la botica, ya que están convencidos que el personal los tratara con honestidad. Concerniente a la dimensión Capacidad de respuesta, se muestra una reducción ligera del porcentaje en el nivel medio que va del 72.6% al 68.1%, y a su vez el incremento en el nivel alto de 10.6% a 19.1%, esta variación denota el desarrollo organizacional del personal de venta de botica, ya que gracias al plan de mejora, están capacitados para asumir roles jerárquicos cuando se necesite, con la capacidad de resolver problemas comunes sin necesidad de un jefe inmediato, sin embargo las decisiones están limitadas al trabajo de equipo, no a labores que requieren de la aprobación del director técnico. En última instancia esta la dimensión elementos tangibles que se refieren a la parte material que se usan para atender al cliente, en un nivel medio que va de un 61.5% a un 69.5%, sin embargo, lo llamativo de los resultados es un aumento de porcentaje en el nivel bajo 21.7% al 24.3%, a su vez existe un descenso del nivel alto de 16.8% a 6.2%, esto se explica porque el plan de mejora no contempla modificaciones en la infraestructura de la botica puesto que se requiere inversión económica y tiempo para realizarlo, otro factor considerado para explicar estos resultados, es la visión de una mejora “incompleta” que no cumplió las expectativas de los clientes, quienes encontraron mejoras en la atención y los procesos, y que además esperaban cambios en los aspectos físicos, pero estos no pudieron concretarse, en efecto de este aspecto, se propondrá un plan de intervención de remodelación a la gerencia de la cadena de boticas, teniendo en cuenta un presupuesto aceptable y un margen de tiempo necesario. Resumiendo, la variable calidad de servicio, se observa que existe un descenso del nivel medio (95.1% a 64.6%) pero a su vez, se observa el ascenso del porcentaje del nivel alto (1.8% a 27.4%), podemos afirmar que el plan de mejora tuvo un impacto positivo en la calidad de servicio en la botica. Un estudio realizado por

Ibarra (2021) en Colombia, se evaluó la calidad de servicio en un hospital, los factores que causaron más inconformidad en los encuestados, en la dimensión Estructura el estudio revela que el 56% de los encuestados se encuentran inconformes con la capacidad del espacio y del personal para atender pacientes en el hospital, en la dimensión Personal de atención, se evidencia que el 49% siente que no hay suficiente personal para atender al total de la población ambulatoria, hay falta de profesionales calificados como enfermeras, técnicos, laboratoristas, entre otros. En la dimensión Atención en urgencias, se manifiesta que el 59% de la muestra no se siente bien atendido en el área de urgencias del hospital de Yopal, ya que el área de espera es muy pequeña y no hay personal administrativo calificado para atender al paciente de urgencias. En cuanto a la dimensión Atención medica en urgencias, es notorio que un 59% de los encuestados no se sienten satisfechos con el tiempo de atención que los médicos brindan en urgencias, no hay exámenes médicos de por medio ni revisiones físicas adecuadas antes de emitir un diagnóstico final.

En consecuencia, el investigador sugiere implementación del personal de atención de urgencias y capacitación sobre interacción personal de salud – paciente. Al analizar un nuevo test después de aplicar un plan de mejora, se observan en los resultados que existe una tendencia que califica tanto la gestión por procesos como la calidad de servicio en un nivel más alto respecto a la primera encuesta.

Finalmente, como parte del objetivo general de la presente investigación fue elaborar un plan de mejora de la gestión por procesos para la calidad de servicios en una cadena de boticas en Piura, como lo menciona Guevara (2022) en su estudio, que aun cuando se tenga conocimiento de las normas o procesos en una empresa, si no existiera la retroalimentación o capacitación constante, es más difícil alcanzar la totalidad de los objetivos. La implementación de un plan de mejora en la gestión por procesos permitió obtener un crecimiento del 15% de los encuestados que consideran la gestión en un nivel alto, así mismo la calidad de servicio se vio favorecida con una variación positiva del 20.6% en el nivel alto de resultados respecto a la evaluación inicial, con esto podemos inferir que existe una relación proporcional de la gestión por procesos con la calidad de servicios. Un estudio realizado por Ubaldo, (2019) en la cual se propone un plan para mejorar la calidad de servicio en el hospital Víctor Ramos

Guardia en Huaraz, los resultados observados señalaron que un 39.4% de los encuestados está conforme con la atención brindada por el personal médico del hospital, el 57.7% reconoce que el personal les brinda cortesía durante su estancia en el nosocomio, el 54.5% considera que el personal del hospital es competente para realizar la atención a los pacientes, por último el 63.9% de los encuestados considera que el hospital cuenta con el equipamiento necesario para realizar su labores. Para concluir, podemos afirmar que tanto el antecedente como el estudio presente, poseen diferentes métodos para elaborar un plan de mejora en beneficio de los clientes, sin embargo, ambos estudios presentan resultados positivos que permiten alcanzar los objetivos propuestos en sus respectivas áreas, los planes de mejora tienen gran impacto en la solución de los problemas de una empresa u hospital, y la tendencia en todos los casos, es garantizar que el usuario obtenga un servicio de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se concluye que el plan de gestión por procesos ha permitido mejorar la gestión por procesos en un 15%, así mismo se ha elevado la calidad de servicio en un 25.6%, lo cual conlleva a elevar sustancialmente la percepción positiva de los clientes sobre el plan realizado.
2. En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que la gestión por procesos tuvo un nivel medio significativo de 90.7%, lo cual es un indicativo de que dicha gestión aún tiene que desarrollar mejora para alcanzar un nivel alto óptimo.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, la calidad de servicio tuvo un nivel medio de 95.1%, este resultado se debe a que no se consigue la satisfacción total del cliente para alcanzar un nivel alto y por lo tanto la empresa pierda su buena imagen ante los clientes.
4. Siguiendo con el tercer objetivo específico, se diseñó un plan de gestión por procesos en base a capacitaciones con el sentido de incentivar al personal a mejorar su trato hacia el cliente, tomar el mando de las actividades en situaciones necesaria, realizando la retroalimentación sobre los temas de la dispensación de medicamentos y proponiendo políticas para premiar el buen desempeño de los mismos trabajadores.
5. Respecto al último objetivo específico, sobre la diferencia entre el antes y el después de la aplicación del plan de mejora de la gestión por procesos para la calidad de servicio, se determinó que hubo un aumento del 15% de aceptación de la gestión por procesos por parte de la población de estudio. Por consiguiente, se logró aumentar un 25.6%, de la calidad de servicio en el nivel alto. Entonces se puede inferir que el plan de gestión por procesos aporta valiosa ayuda al desarrollo de la empresa farmacéutica, reforzando la actitud y el conocimiento del personal.

VII. RECOMENDACIONES

Tras el análisis de los resultados de la investigación, se plantearon las siguientes recomendaciones:

1. Aplicar el plan de mejora de gestión por procesos desarrollado en este estudio, para todas las boticas de la cadena a nivel nacional de acuerdo a su población y localización, reforzando los temas de manera constante y monitorizando los avances para mantener la calidad del servicio en beneficio y satisfacción de los clientes.
2. Realizar nuevas capacitaciones en temas que complementen el plan de gestión de este estudio como, por ejemplo; marketing farmacéutico, abordaje al paciente con capacidades especiales, abordaje al paciente de atención preferencial (adulto mayor, gestantes, discapacitados).
3. Actualizar el sistema de ventas (software) con información importante sobre los medicamentos, presentaciones, productos alternativos, dosis e indicación terapéutica para brindar una mejor explicación al paciente.
4. Destinar un presupuesto para mejorar la infraestructura de la cadena de boticas, para que el cliente se sienta en un ambiente renovado que, sumando la calidad del servicio, se alcance la mejora total.

REFERENCIAS

- Álava, S., & Lisbeth, E. (2020). Gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68006>
- Alvarado Mejía, L. F., & Lucho Castillo, S. I. (2022). Gestión por procesos basado en la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Rodio Consulting S.A.C. Argentina, 2022. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103934>
- Aponte, P., & Magaly, G. (2022). Sistema de gestión por procesos y su incidencia en el servicio de atención a los clientes en los Centros de Asesoría Académica en la ciudad de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37048>
- Arenas Ospina, C. A., & Jaramillo Jaramillo, N. (2018). Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición. Revista Electrónica Psyconex, 9(15), 1–10. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/330991>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>.

- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramírez-López, R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Azula Requejo, L. A., & Pongo Chanta, J. D. (2022). Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en cadena de Boticas Inmaculada Santa Luz, Jaén 2022. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106433>
- Barrios-Hernández, K. D. C., Contreras-Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Bernardo Junior, R., & de Padua, S. I. D. (2023). Toward agile Business Process Management: Description of concepts and a proposed definition. *Knowledge and Process Management*, 30(1), 14–32. <https://doi.org/10.1002/kpm.1737>
- Carrasco Mamani, J. C. (2019). Calidad de servicio y fidelidad del cliente de la empresa Altozano sede Tacna, Región de Tacna, año 2017. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_e01043476eeebb8415d6a60d467a8fcf
- Chávez, C., & Magali, R. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en

el distrito de Sullana año 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/10571>

Chuquista, B., Wagner, B., Polo, B. M., David, L., & Empresarial, G. (2020). Facultad de ciencias empresariales. Edu.pe. Recuperado el 23 de junio de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7920>.

Collahua Enciso, J. (2020). Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya dela Torre, Breña-Lima, 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40793>

Cunalata, P., & Bladimir, W. (2019). Modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001-2015 para la empresa “C.C. Laboratorios Pharmavital Cia. Ltda. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30087>

Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Podium, 39, 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>.

Gastelum-Acosta, C., Limon-Romero, J., Maciel-Monteon, M., & Baez-Lopez, Y. (2018). Seis Sigma en Instituciones de Educación Superior en México. CIT Información Tecnológica, 29(5), 91–100. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500091>

- Gong, T., & Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, 35(6), 427–442. <https://doi.org/10.1002/mar.21096>
- González, S. M., de León, C. V. C., Espinoza, I. M., & Gracida, E. B. G. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista venezolana de gerencia*, 25(92), 1863–1883. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890363>
- Guevara, C., & Veronica, A. (2022). Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92951>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra. Internet. http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf
- Ibarra Picón, A., & Rua Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21–31. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179424702018000100021.
- Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. (2022). The impact of customer relationship management and company reputation on customer loyalty: The

mediating role of customer satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 21(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/15332667.2020.1840904>

Medina-Díaz, M. del R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270–284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>

Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>

Miranda, M., & David, R. (2021). Método Kaizen para optimizar la calidad del servicio postventa en una cadena de bienes durables, ciudad de Piura 2020. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56614>

Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072.

Otzen, Tamara y Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227- 232.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Peralta Miranda, P., Stefanell Santiago, Í. C., Cervantes Atia, V., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, 11, 017.
<https://doi.org/10.24215/23143738e01>.

Pérez (2019). Bases teóricas y Beneficios de la Gestión por Procesos. Artículo del Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. México, visto en: <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf>.

Piñuela-Espín, J., & Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (8), 127–144. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>

Quesada, L, Jimena (2021). El constitucionalismo social y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). *Lex Social*, 9(1), 13–45.
<https://doi.org/10.46661/lexsocial.3970>

Rita, P., Oliveira, T. y Farisa, A. (2019). El impacto de la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del cliente en el comportamiento del cliente en las compras en línea. *Heliyón* , 5 (10).

- Rivaldo, Y. y Amang, A. (2022). INFLUENCIA DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING, CONFIANZA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS DECISIONES DE COMPRA. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 2 (1), 99-103. <http://ojs3.lppm-uis.org/index.php/JUMKA/article/view/335>
- Rivas Vera, C. G., & Zamora Cárdenas, H. (2019). Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones Zamcar SAC. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2725>.
- Rojas, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruiz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *CIT Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Romaní Bendig, B. (2019). Customer satisfaction with food and beverage services in hotels of destination Cuba. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 11(1), 103–117. <https://doi.org/10.18226/21789061.v11i1p103>
- Rosales, A., & Sthephany, V. (2021). El mantenimiento centrado en la confiabilidad y su relación con la productividad de la empresa Ladrillos Lark de Puente Piedra, Lima, 2021. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76437>
- Rosen, M. A., DiazGranados, D., Dietz, A. S., Benishek, L. E., Thompson, D., Pronovost, P. J., & Weaver, S. J. (2018). Teamwork in healthcare: Key

discoveries enabling safer, high-quality care. *The American Psychologist*, 73(4), 433–450. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>

Santillán Aldana, J., Murray, E. P., Lima, E., & Completo, N. (2018). Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. Redalyc.org. Recuperado el 23 de junio de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>

Setiawati, A. P., et al. (2019). The Role Of Customer Service Through Customer Relationship Management (CRM) To Increase Customer Loyalty And Good Imagen. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2004-2007. [https://erepository.uwks.ac.id/8672/1/8.%20The%20Role%20Of%20Customer%20Service%20Through%20Customer%20Relationship%20Management%20\(CRM\)%20To%20Increase%20Customer%20Loyalty%20And%20Good%20Image.pdf](https://erepository.uwks.ac.id/8672/1/8.%20The%20Role%20Of%20Customer%20Service%20Through%20Customer%20Relationship%20Management%20(CRM)%20To%20Increase%20Customer%20Loyalty%20And%20Good%20Image.pdf)

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.

Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en

101.<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.

Ubaldo Tahua, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. *Revista en Gobierno y Gestión Pública*, 6(2), 43–57. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>.

Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Victoria, V. (2022). Impact of process visibility and work stress to improve service quality: Empirical evidence from Dubai retail industry impact of process visibility and work stress to improve service quality: Empirical evidence from Dubai retail industry. *International Journal of Technology, Innovation and Management (IJTIM)*, 2(1). <https://doi.org/10.54489/ijtim.v2i1.59>

Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista alergia Mexico (Tecamachalco, Puebla, Mexico: 1993)*, 65(4), 414–421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

Viteri-Quishpi, G. R., Romero-Fernández, A. J., & Mendieta-Larreategui, C. (2022). Modelo de gestión por procesos y mejora continua. *CIENCIAMATRIA*, 8(3), 1131-1152. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8844488>.

Vizcarra Maquera, W. (2022). *“Desempeño de los procesos misionales para distribución de material educativo en la UGEL Sucre, 2019”*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/5791/1/TESIS%20SIS114_Viz.pdf.

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, IV (7), 31-43. Ver en:<http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/7art3.pdf>.

Zamora, M. H. (2019). Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata. Universidad Nacional de La Plata.<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>

Zárraga-Cano, L., Molina-Morejón, V., & Corona-Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista De Estudios En Contaduría, Administración E Informática*, 7(18), 46 - 65. Consultado de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>.

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 11

Matriz de operacionalización de la variable: Gestión por Procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
GESTIÓN POR PROCESOS	Se define como las acciones que interactúan de manera lógica, sinérgica y secuencialmente para transformar unos insumos (inputs) en salidas (outputs) para poder crear valor y satisfacer una necesidad del usuario (Barrios et al., 2019)	Medición por la escala de Likert, para las dimensiones: Gestión, Procesos y Metodología de la Gestión	Gestión	Administración de Organización	Nominal
			Procesos	Actividades a realizar	Nominal
				Diseño de procesos	Nominal
			Metodología de la Gestión	Gestión estratégica	Nominal
				Orientación hacia los procesos	Ordinal
				Medición de procesos	Nominal

Mejora de procesos

Nominal

Tabla 12

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
CALIDAD DE SERVICIO	Es la totalidad de las características de un producto que satisface las necesidades y expectativas de un consumidor, así como cumplir con las especificaciones de su diseño original (Ubilla,2019)	Medición por la escala de Likert para las dimensiones: Empatía, Confiabilidad, Capacidad de respuesta Elementos Tangibles	Empatía	Expresiones conductuales	Ordinal
				Retornos al establecimiento	Nominal
			Confiabilidad	Incidencia de errores	Nominal
				promesas	Nominal
			Capacidad de respuesta	Conocimiento	Nominal
				Explicación del servicio	Nominal
				Instalaciones	Nominal
				Iluminación	Nominal

Elementos
tangibles

equipos

Nominal

ANEXO 2: INSTRUMENTO UTILIZADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR “LA GESTIÓN POR PROCESOS”

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del Programa Sube de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “Gestión por procesos para la calidad de servicio en una cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023 ”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

INSTRUCCIONES: por favor lea detenidamente cada ítem y marque con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

ENUNCIADO	ESCALA				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN N.ª a 1: GESTIÓN					
Considero que el personal de botica está organizado de acuerdo a sus funciones					
Es importante que exista un jefe de personal en la botica					
Se puede constatar que siempre hay un coordinador en todo momento					
se tiene un personal que releva o sustituye las funciones ante la ausencia de otro personal					
DIMENSIÓN N.ª 2: PROCESOS					

Los procesos involucrados en la atención de la botica son explicitos y entendibles					
Es posible identificar las diversas funciones del personal de la botica					
Me es fácil entender el porqué de las acciones del personal de botica					
Considera que los procesos de atención en la botica son importantes para el desarrollo de la misma					
Se tienen procesos de atención en la botica que están en demás o pueden mejorar					
DIMENSIÓN N.º 3: METODOLOGÍA DE GESTIÓN					
Los procesos que intervienen en la atención al cliente están diseñados para el beneficio del cliente					
Se observa que el personal se mantiene constante en el desarrollo de los procesos					
Se considera necesario que el personal sea evaluado en sus roles					
Es importante cambiar eventualmente los procesos para la mejora continua					

CUESTIONARIO PARA MEDIR “CALIDAD DE SERVICIO”

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del Programa Sube de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “Gestión por procesos para la calidad de servicio en una cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023 ”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

INSTRUCCIONES: por favor lea detenidamente cada ítem y marque con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

ENUNCIADO	ESCALA				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN Nº 1: EMPATÍA					
Se siente satisfecho con la conducta del personal que la atiende en botica					
El personal de atención en la botica comprende mis necesidades e inquietudes como usuario					
Considera retornar a la botica por sus productos o servicios					
Me siento a gusto con el trato que recibo en la botica					
DIMENSIÓN Nº 2: CONFIABILIDAD					
El personal de botica entrega mal los productos o el cambio					
Frecuentemente hay diferencia entre el precio exhibido y el precio real de los productos					

La botica cumple con las promociones ofrecidas					
DIMENSIÓN N° 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
El personal tiene el conocimiento suficiente para solucionar problemas relacionados a la atención del cliente					
Considero que el personal de botica recibe capacitación periódica para ejecutar mejor sus actividades					
Se me brinda información completa e importante sobre los productos o servicios que requiero en la botica					
Usan un lenguaje entendible y claro durante la atención al cliente					
DIMENSIÓN N° 4: ELEMENTOS TANGIBLES					
La botica cuenta con ambientes limpios, ordenados y accesibles, para la atención al cliente					
El personal tiene problemas para desplazarse durante la atención					
La botica presente buena iluminación a toda hora del día					
Los equipos tecnológicos presentan problemas durante la atención					
La botica cuenta con circulación de aire a temperatura adecuada					

ANEXO 3: Modelo de consentimiento informado UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: **Gestión Por Procesos Para la Calidad De Servicio en Una Cadena De Boticas en la Ciudad de Piura 2023**

Investigador: Marcelo Lalupu, Cruz María

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gestión Por Procesos Para la Calidad De Servicio en Una Cadena De Boticas en la Ciudad de Piura 2023**”, cuyo objetivo es **Elaborar un plan de mejora mediante gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en una cadena de boticas en la ciudad de Piura en el año 2023**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre **Gestión Por Procesos Para la Calidad De Servicio en Una Cadena De Boticas en la Ciudad de Piura 2023**

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión por procesos para la calidad de servicio en una cadena de boticas en la ciudad 2023.”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará “modalidad virtual). Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) [Marcelo_Lalupu Cruz María] email marcelocruz@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Dr. Nauca Torres Enrique Santos] email enauca@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS

DATOS DEL EXPERTO 01

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos y la variable Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ALBUJAR AVALOS ALBERTO GIUSSEPPE		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	bajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala, Likert, Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los clientes
Autora:	Marcelo Lalupu, Cruz Maria
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15- 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura

Significación:	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
----------------	--

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestiona por procesos	Gestión Procesos Metodología de la gestión	Se define como las acciones que interactúan de manera lógica sinérgica y secuencialmente para transformar unos insumos (inputs) en salidas (outputs) para poder crear valor y satisfacer una necesidad del usuario (Barrios et al., 2019)
Calidad de servicio	Empatía Confiabilidad Capacidad de respuesta Elementos Tangibles	Es la totalidad de las características de un producto que satisface las necesidades y expectativas de un consumidor, así como cumplir con las especificaciones de su diseño original (Ubilla,2019)

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión por procesos y calidad de servicio" elaborado por Cruz Maria Marcelo Lalupu en el año 2023 basado en los aportes de los autores Balois (2020) para la variable gestión por procesos, y Aponte (2022) para la variable calidad de servicio. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla	totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.

dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: variable 1: Gestión por procesos (Gestión, Procesos, Metodología de la gestión)

- Primera dimensión: Gestión
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Gestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Administración de organización	Considero que el personal de botica está bien organizado de acuerdo a sus funciones	4	4	4	
	Es importante que exista un jefe de personal en la botica	4	4	4	
	Se puede constatar que siempre hay un coordinador en todo momento	4	4	4	
	Se tiene un personal que releva o sustituye las funciones ante la	4	4	4	

	ausencia de otro personal				
--	---------------------------	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de procesos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades a realizar	Los procesos involucrados en la atención de la botica son explícitos y entendibles	4	4	4	
	Es posible identificar las diversas funciones del personal de la botica	4	4	4	
	Me es fácil entender el porqué de las acciones del personal de botica	4	4	4	
Diseño de procesos	Se considera los procesos de atención en la botica son importantes para el desarrollo de la misma.	4	4	4	
	Se tiene procesos de atención en la botica que están de más o pueden mejorar	4	4	4	

- Tercera dimensión: metodología de gestión
- Objetivos de la Dimensión: Metodología de gestión.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión estratégica	Los procesos que intervienen en la atención al cliente están diseñados para el beneficio del cliente	4	4	4	
Orientación hacia procesos	Se observa que el personal se mantiene constante en el desarrollo de los procesos.	4	4	4	
Medición de procesos	Se considera necesario que el personal sea evaluado en sus roles.	4	4	4	

Mejora de procesos	Es importante cambiar eventualmente los procesos para la mejora continua.	4	4	4	
--------------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: variable 2: Calidad de Servicio (Empatía, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, elementos tangibles)

- Primera dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la Empatía.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresiones conductuales	Se siente satisfecho con la conducta del personal que la atiende en botica	4	4	4	
	El personal de atención en la botica comprende mis necesidades e inquietudes como usuario	4	4	4	
Retornos al establecimiento	Considero retornar a la botica por sus productos o servicios	4	4	4	
	Me siento a gusto con el trato que recibo en la botica	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la Confiabilidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidencia de errores	El personal de botica entrega mal los productos o el cambio.	4	4	4	
	Frecuentemente hay diferencia entre el precio exhibido y el precio real de los productos.	4	4	4	

Promesas	La botica cumple con las promociones ofrecidas	4	4	4	
----------	--	---	---	---	--

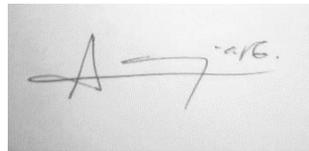
- Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Capacidad de Respuesta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocimiento	El personal tiene el conocimiento suficiente para solucionar problemas relacionados a la atención del cliente.	4	4	4	
	Considero que el personal de botica recibe capacitación periódica para ejecutar mejor sus actividades	4	4	4	
Explicación del servicio	Se me brinda información completa e importante sobre la los productos o servicios que requiero en la botica	4	4	4	
	Usan un lenguaje entendible y claro durante la atención al cliente.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Elementos Tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Elementos Tangibles.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	la botica cuenta con ambientes limpios, ordenados y accesibles para la atención al cliente.	4	4	4	
	El personal tiene problemas para desplazarse durante la atención.	4	4	4	

Iluminación	La botica presenta buena iluminación a toda hora del día.	4	4	4	
Equipos	Los equipos tecnológicos presentan problemas durante la atención al cliente	4	4	4	
	La botica cuenta con circulación de aire a temperatura adecuada.	4	4	4	



MBA. ALBERTO GIUSSEPPE ALBUJAR AVALOS

DNI: 41104813

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

DATOS DEL EXPERTO 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos y la variable Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANGULO CORCUERA CARLOS ANTONIO
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Escala, Likert, Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los clientes
Autora:	Marcelo Lalupu, Cruz María
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	16- 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura

Significación:	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre
----------------	---

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestiona por procesos	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Procesos Metodología de la gestión 	Se define como las acciones que interactúan de manera lógica sinérgica y secuencialmente para transformar unos insumos (inputs) en salidas (outputs) para poder crear valor y satisfacer una necesidad del usuario (Barrios et al., 2019)
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Empatía Confiabilidad Capacidad de respuesta Elementos Tangibles 	Es la totalidad de las características de un producto que satisface las necesidades y expectativas de un consumidor, así como cumplir con las especificaciones de su diseño original (Ubilla,2019)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión por procesos y calidad de servicio” elaborado por Cruz María Marcelo Lalupu en el año 2023 basado en los aportes de los autores Balois (2020) para la variable gestión por procesos, y Aponte (2022) para la variable calidad de servicio. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: variable 1: Gestión por procesos (Gestión, Procesos, Metodología de la gestión)

- Primera dimensión: Gestión
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Gestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Administración de organización	Considero que el personal de botica está bien organizado de acuerdo a sus funciones	3	4	4	
	Es importante que exista un jefe de personal en la botica	4	4	4	
	Se puede constatar que siempre hay un coordinador en todo momento	4	4	4	
	Se tiene un personal que releva o sustituye las funciones ante la ausencia de otro personal	4	4	4	

- Segunda dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de procesos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades a realizar	Los procesos involucrados en la atención de la botica son explícitos y entendibles	4	4	4	
	Es posible identificar las diversas funciones del personal de la botica	4	4	4	
	Me es fácil entender el porque de las acciones del personal de botica	4	4	4	
Diseño de procesos	Se considera los procesos de atención en la botica son importantes para el desarrollo de la misma.	4	4	4	
	Se tiene procesos de atención en la botica que están de mas o pueden mejorar	4	4	4	

- Tercera dimensión: metodología de gestión
- Objetivos de la Dimensión: Metodología de gestión.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión estratégica	Los procesos que intervienen en la atención al cliente están diseñados para el beneficio del cliente	4	4	4	
Orientación hacia procesos	Se observa que el personal se mantiene constante en el desarrollo de los procesos.	4	4	4	
Medición de procesos	Se considera necesario que el personal sea evaluado en sus roles.	4	4	4	

Mejora de procesos	Es importante cambiar eventualmente los procesos para la mejora continua.	4	4	4	
--------------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: variable 2: Calidad de Servicio (Empatía, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, elementos tangibles)

- Primera dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la Empatía.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresiones conductuales	Se siente satisfecho con la conducta del personal que la atiende en botica	4	4	4	
	El personal de atención en la botica comprende mis necesidades e inquietudes como usuario	4	4	4	
Retornos al establecimiento	Considero retornar a la botica por sus productos o servicios	4	4	4	
	Me siento a gusto con el trato que recibo en la botica	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la Confiabilidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidencia de errores	El personal de botica entrega mal los productos o el cambio.	4	4	4	
	Frecuentemente hay diferencia entre el precio exhibido y el precio real de los productos.	4	4	4	

Promesas	La botica cumple con las promociones ofrecidas	4	4	4	
----------	--	---	---	---	--

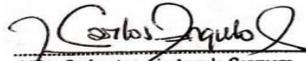
- Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Capacidad de Respuesta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	El personal tiene el conocimiento suficiente para solucionar problemas relacionados a la atención del cliente.	4	4	4	
	Considero que el personal de botica recibe capacitación periódica para ejecutar mejor sus actividades	4	4	4	
Explicación del servicio	Se me brinda información completa e importante sobre la los productos o servicios que requiero en la botica	4	4	4	
	Usan un lenguaje entendible y claro durante la atención al cliente.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Elementos Tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Elementos Tangibles.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	la botica cuenta con ambientes limpios, ordenados y accesibles para la atención al cliente.	4	4	4	
	El personal tiene problemas para desplazarse durante la atención.	4	4	4	

Iluminación	La botica presenta buena iluminación a toda hora del día.	4	4	4	
Equipos	Los equipos tecnológicos presentan problemas durante la atención al cliente	4	4	4	
	La botica cuenta con circulación de aire a temperatura adecuada.	4	4	4	



MBA. Carlos Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

DNI:06437510

Teléfono: 947055845

Mg Carlos Angulo Corcuera
Firma del Evaluador

DATOS DEL EXPERTO 03

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos y la variable Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Palacios de Briceño Mercedes Reneé		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	pajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Escala, Likert, Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los clientes
Autora:	Marcelo Lalupu, Cruz María
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	17- 20 minutos

Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	11. Nunca 12. Casi nunca 13. A veces 14. Casi siempre 15. Siempre

14. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestiona por procesos	Gestión Procesos Metodología de la gestión	Se define como las acciones que interactúan de manera lógica sinérgica y secuencialmente para transformar unos insumos (inputs) en salidas (outputs) para poder crear valor y satisfacer una necesidad del usuario (Barrios et al., 2019)
Calidad de servicio	Empatía Confiabilidad Capacidad de respuesta Elementos Tangibles	Es la totalidad de las características de un producto que satisface las necesidades y expectativas de un consumidor, así como cumplir con las especificaciones de su diseño original (Ubilla, 2019)

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión por procesos y calidad de servicio" elaborado por Cruz Maria Marcelo Lalupu en el año 2023 basado en los aportes de los autores Balois (2020) para la variable gestión por procesos, y Aponte (2022) para la variable calidad de servicio. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: variable 1: Gestión por procesos (Gestión, Procesos, Metodología de la gestión)

- Primera dimensión: Gestión
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Gestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Administración de organización	Considero que el personal de botica esta bien organizado de acuerdo a sus funciones	4	4	4	
	Es importante que exista un jefe de personal en la botica	4	4	4	
	Se puede constatar que siempre hay un coordinador en todo momento	4	4	4	

	Se tiene un personal que releva o sustituye las funciones ante la ausencia de otro personal	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de procesos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades a realizar	Los procesos involucrados en la atención de la botica son explícitos y entendibles	4	4	4	
	Es posible identificar las diversas funciones del personal de la botica		4	4	4
	Me es fácil entender el porque de las acciones del personal de botica	4	4	4	
Diseño de procesos	Se considera los procesos de atención en la botica son importantes para el desarrollo de la misma.	4	4	4	
	Se tiene procesos de atención en la botica que están de mas o pueden mejorar	4	4	4	

- Tercera dimensión: metodología de gestión
- Objetivos de la Dimensión: Metodología de gestión.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión estratégica	Los procesos que intervienen en la atención al cliente están diseñados para el beneficio del cliente	4	4	4	
Orientación hacia procesos	Se observa que el personal se mantiene constante en el desarrollo de los procesos.	4	4	4	

Medición de procesos	Se considera necesario que el personal sea evaluado en sus roles.	4	4	444444	4	4	4	
Mejora de procesos	Es importante cambiar eventualmente los procesos para la mejora continua.	4	4	4				

Dimensiones del instrumento: variable 2: Calidad de Servicio (Empatía, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, elementos tangibles)

- Primera dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la Empatía.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresiones conductuales	Se siente satisfecho con la conducta del personal que la atiende en botica	4	4	4	
	El personal de atención en la botica comprende mis necesidades e inquietudes como usuario	4	4	4	
Retornos al establecimiento	Considero retornar a la botica por sus productos o servicios	4	4	4	
	Me siento a gusto con el trato que recibo en la botica	4	4	4	

- Segunda dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de la Confiabilidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidencia de errores	El personal de botica entrega mal los productos o el cambio.	4	4	4	
	Frecuentemente hay diferencia entre el precio exhibido y el	4	4	4	

	precio real de los productos.				
Promesas	La botica cumple con las promociones ofrecidas	4	4	4	

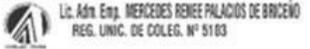
- Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Capacidad de Respuesta.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocimiento	El personal tiene el conocimiento suficiente para solucionar problemas relacionados a la atención del cliente.	4	4	4	
	Considero que el personal de botica recibe capacitación periódica para ejecutar mejor sus actividades	4	4	4	
Explicación del servicio	Se me brinda información completa e importante sobre la los productos o servicios que requiero en la botica	4	4	4	
	Usan un lenguaje entendible y claro durante la atención al cliente.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Elementos Tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Medir los indicadores de Elementos Tangibles.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	la botica cuenta con ambientes limpios, ordenados y accesibles para la atención al cliente.	4	4	4	

	El personal tiene problemas para desplazarse durante la atención.	4	4	4	
Iluminación	La botica presenta buena iluminación a toda hora del día.	4	4	4	
Equipos	Los equipos tecnológicos presentan problemas durante la atención al cliente	4	4	4	4
	La botica cuenta con circulación de aire a temperatura adecuada.	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI 02845588

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5: Resultados de similitud del Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title and content of the thesis: 'Gestión por procesos para la calidad de servicio en una cadena de boticas en la ciudad de Piura 2023'. The similarity score is 17%. The report lists five sources of similarity:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Anexo 6: Calculo de la muestra para la una población de 550 clientes en una botica de la ciudad de Piura en 2023.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

Dònde:

n: es el número de elementos muestrales.

N: 550; elementos de la población de estudio.

z: 1.96; nivel de confianza, probabilidad de que las respuestas sean ciertas.

p: 0.49; probabilidad de éxito, individuos que presentan una característica específica.

q: 0.51; probabilidad de fracaso, individuos que no presentan una característica

específica, también se identifica como (1-p).

e: 0.05; margen de error.

Para el presente estudio se hizo el cálculo de la muestra, dio como resultado: 226 clientes.

Anexo 7: Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	3	1	1	4	3	2	1	4	2	1	4	3	0	0	0
2	2	3	4	1	2	2	5	2	1	5	2	2	5	0	0	0
3	1	2	5	5	2	2	2	1	2	1	3	3	2	0	0	0
4	5	2	2	4	3	1	3	1	3	1	5	2	1	0	0	0
5	2	2	1	1	3	3	2	2	5	1	2	2	4	0	0	0
6	2	4	2	2	1	4	1	3	2	3	2	2	2	0	0	0
7	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	0	0	0
8	4	3	3	1	1	2	3	4	1	1	2	1	3	0	0	0
9	1	2	1	1	4	2	3	3	2	1	4	4	1	0	0	0
10	2	2	1	1	1	2	3	5	2	2	3	3	2	0	0	0
11																
12																
13																
14																
15																
PROMEDIO	2.40	2.40	2.20	1.90	2.30	2.20	2.50	2.30	2.40	1.90	2.60	2.60	2.60	0.00	0.00	0.00
DESV EST S _i	1.26	0.84	1.40	1.45	1.16	0.92	1.18	1.42	1.26	1.29	1.17	1.07	1.26	0.00	0.00	0.00
VARIANZA por ítem	1.60	0.71	1.96	2.10	1.34	0.84	1.39	2.01	1.60	1.66	1.38	1.16	1.60	0.00	0.00	0.00
VARIANZAS de los ítems S ²	19.34															

N° ítems: K= 21
Reemplazando:

$\alpha = 0.959$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{N \cdot \bar{X}^2} \right]$$

Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	1
0				
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error).				100% de confiabilidad en la medición (no ha error).

ANEXOS 9: RESULTADOS DE LA EVALUACION DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN DE MEJORA EN BASE A LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

8.1 Seminario taller: toma de decisiones, liderazgo y trabajo en equipo

PUNTUACIÓN DEL 01 AL 20		
PERSONAL	PUNTAJES PRE	PUNTAJES POS
PERSONAL 1	11	16
PERSONAL 2	10	18
PERSONAL 3	10	20
PERSONAL 4	7	15
PERSONAL 5	5	14
PERSONAL 6	8	12
PERSONAL 7	9	15
PERSONAL 8	8	16
PERSONAL 9	12	20
PERSONAL 10	10	17

8.2. Seminario taller: Buenas Prácticas de Dispensación

PUNTUACIÓN DEL 01 AL 20		
PERSONAL	PUNTAJES PRE	PUNTAJES POS
PERSONAL 1	12	16
PERSONAL 2	11	18
PERSONAL 3	15	17
PERSONAL 4	12	18
PERSONAL 5	14	19
PERSONAL 6	12	19
PERSONAL 7	10	18
PERSONAL 8	13	20
PERSONAL 9	12	17
PERSONAL 10	11	18

8.3. seminario taller: Optimización del tiempo y eliminación de distractores

PUNTUACIÓN DEL 01 AL 20		
PERSONAL	PUNTAJES PRE	PUNTAJES POS
PERSONAL 1	10	18
PERSONAL 2	09	19
PERSONAL 3	12	19
PERSONAL 4	10	18
PERSONAL 5	13	17
PERSONAL 6	05	19
PERSONAL 7	10	20
PERSONAL 8	06	20
PERSONAL 9	14	20
PERSONAL 10	11	18

8.4. Seminario taller: Comunicación efectiva vendedor- cliente

PUNTUACIÓN DEL 01 AL 20		
PERSONAL	PUNTAJES PRE	PUNTAJES POS
PERSONAL 1	13	20
PERSONAL 2	09	20
PERSONAL 3	11	20
PERSONAL 4	12	18
PERSONAL 5	11	16
PERSONAL 6	05	18
PERSONAL 7	08	20
PERSONAL 8	10	17
PERSONAL 9	07	20
PERSONAL 10	09	18

ANEXO 10: Evidencia fotográfica de las capacitaciones al personal de cadena de boticas en Piura en el año 2023.

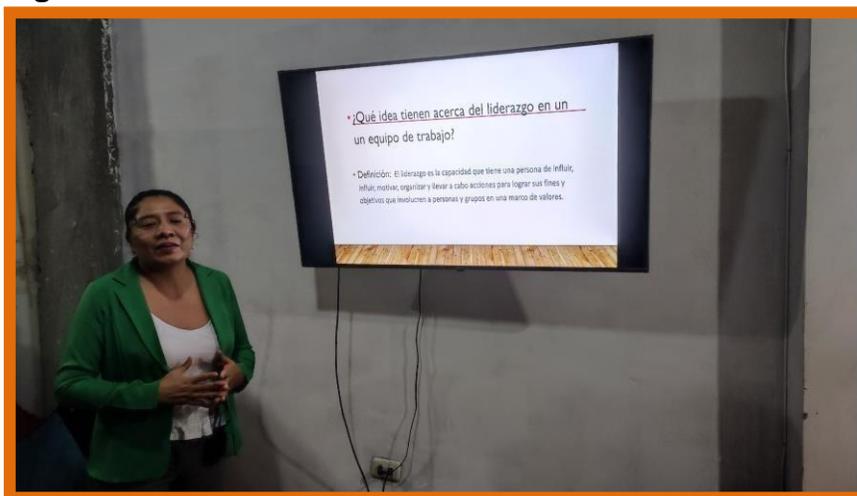
Seminario Taller: Liderazgo, Toma de decisiones y Trabajo en equipo

Figura 2



Introducción a la capacitación Liderazgo, toma de decisiones y Trabajo en equipo.

Figura 3



Definiendo liderazgo en una lluvia de ideas.

Figura 4



Incentivando al personal de botica al trabajo en equipo para el bien común

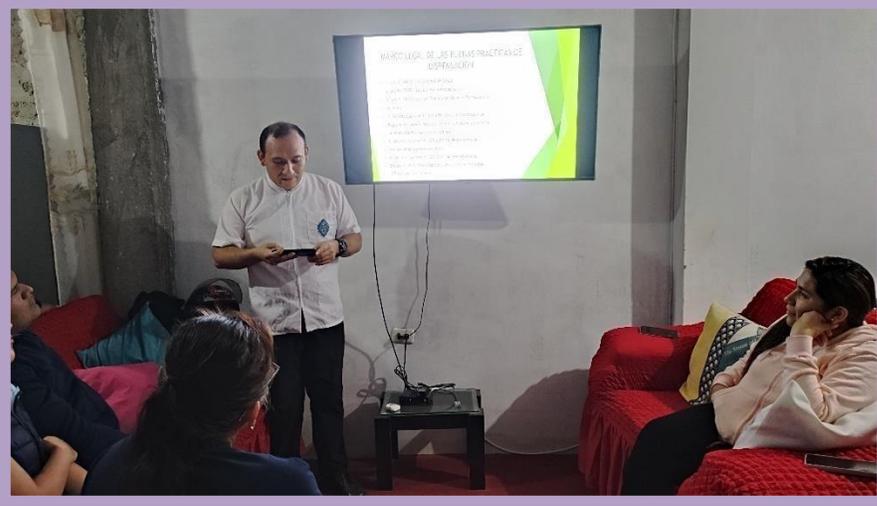
Seminario Taller: Buenas prácticas de Dispensación

Figura 5



Químico Farmacéutico: Segundo Alcides Briones Anampa, CQFP: 24961
Impartiendo la capacitación sobre Buenas Prácticas de Dispensación.

Figura 6



Dando a conocer el marco legal de las buenas prácticas de dispensación

Figura 7



Retroalimentación sobre el proceso de dispensación de medicamentos.

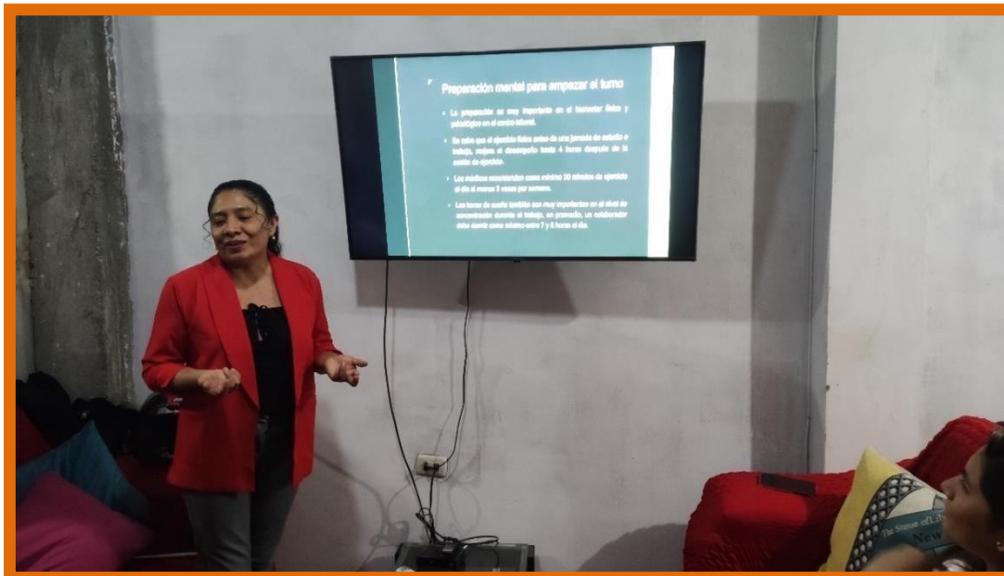
Seminario Taller: Optimización del tiempo y eliminación de distractores.

Figura 8



Explicación del seminario de optimización del tiempo

Figura 9



Inducción sobre la preparación antes de empezar el turno

Figura 10



Aplicando ejercicios de relajación y pausas activas.

Seminario taller: Comunicación efectiva Vendedor- Cliente

Figura 11



La comunicación: vendedor – cliente, es una interacción muy especial, en ella se aplican técnicas para generar confianza en el servicio.

Figura 12



Es importante reconocer las necesidades del cliente y escuchar de manera empática para dar posibles soluciones a su problema.

Figura 13



El contacto visual, los gestos y el tono de voz influyen en el mensaje que se quiere brindar al cliente

Figura 14



El equipo de trabajo de la cadena de botica de Piura.