



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Aplicación de la Gestión de procesos para mejorar la  
productividad del área técnica en la empresa Sherfarma S.A.,  
Surco, Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Palomino Obregón, Anthony (ORCID: 0000-0003-2670-0294)  
Rodríguez Rosario, Danny Daniel (ORCID: 0000-0003-2570-0394)

**ASESOR:**

Mg. Zeña Ramos José la Rosa (ORCID: 0000-0001-7954-6783)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y productiva

Lima – Perú

2020

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este proyecto de tesis a Dios porque ha estado con nosotros a cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza espiritual para continuar.

Con mucho cariño dedicamos este trabajo de investigación a nuestros padres por sus orientaciones permanentes para salir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Con mucho cariño dedicamos este trabajo de investigación a nuestros padres por sus orientaciones permanentes para salir adelante.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi asesor de tesis, Mg. Zeña Ramos José por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA .....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	22
3.3. Población y muestra .....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Métodos de análisis de datos .....	62
3.7. Aspecto Éticos .....	63
IV. RESULTADOS .....	64
V. DISCUSIÓN .....	78
VI. CONCLUSIONES .....	82
VII. RECOMENDACIONES .....	83
REFERENCIAS .....	84
ANEXOS .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Lista de causas del diagrama de Ishikawa .....	3
Tabla 2. Matriz de correlación de causas .....	3
Tabla 3. Causas de la baja productividad .....	4
Tabla 4. Tabla se estratificación de causas .....	5
Tabla 5. Estratificación de causas en porcentaje .....	5
Tabla 6. Alternativas de solución.....	6
Tabla 7. Matriz de priorización .....	7
Tabla 9. Validez de instrumentos por juicio de expertos .....	26
Tabla 10. Datos de la empresa .....	27
Tabla 11. Representar procesos pre test .....	36
Tabla 12. Controlar procesos pre test .....	37
Tabla 13. Mejorar procesos pre test.....	38
Tabla 14. Indicador de eficiencia (tiempo de despacho) .....	40
Tabla 15. Indicador de eficacia (atención de pedidos) .....	42
Tabla 16. Situación actual de la productividad .....	44
Tabla 17. Cronograma de actividades.....	46
Tabla 18. Representar procesos .....	52
Tabla 19. Controlar procesos .....	53
Tabla 20. Mejorar procesos.....	54
Tabla 21. Situación mejorada de la eficiencia .....	55
Tabla 22. Situación mejora de la eficacia .....	57
Tabla 23. situación mejorada de la productividad .....	59
Tabla 24. Calculo del costo de inversión y el ahorro operativo .....	60
Tabla 25. resultado del flujo económico neto .....	61
Tabla 26. Cálculo del VAN y TIR.....	62
Tabla 27. Descriptiva de representar procesos antes y después.....	64
Tabla 28. Descriptiva comparada de controlar procesos antes y después .....	66
Tabla 29. Descriptiva de mejorar procesos antes y después .....	68
Tabla 30. Estadística descriptiva de la variable productividad .....	70
Tabla 31. Estadística descriptiva de la dimensión eficiencia.....	71
Tabla 32. Estadística descriptiva de la dimensión eficiencia.....	72
Tabla 33. Prueba de normalidad de la variable productividad.....	73
Tabla 34. Estadísticas de muestras emparejadas de la variable productividad ...	74
Tabla 35. Prueba T-student de la variable productividad .....	74
Tabla 36. Prueba de normalidad de la dimensión eficiencia .....	75
Tabla 37. Estadísticas de muestras emparejadas de la dimensión eficiencia .....	75
Tabla 38. Prueba T-student de la dimensión eficiencia.....	76
Tabla 39. Prueba de normalidad de la dimensión eficacia .....	76
Tabla 40. Prueba de Wilcoxon para datos agrupados de la eficacia.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa.....	2
Figura 2. Diagrama de Pareto .....	4
Figura 3. Estratificación en porcentajes .....	6
Figura 4. Organigrama de empresa .....	29
Figura 5. Proceso de estandarización .....	30
Figura 6. Mapa de procesos de la empresa Sherfama S. A. ....	31
Figura 7 . Flujograma del Área técnica.....	32
Figura 8. Flujo de recepción antes de la mejora.....	33
Figura 9.Flujo de almacenamiento .....	34
Figura 10. Flujo del despacho .....	35
Figura 11. Comparativo en el despacho.....	41
Figura 12. Comparativo de la atención de pedidos .....	43
Figura 13. Variación de la productividad .....	45
Figura 14. Recepción del proveedor y revisión de la documentación .....	47
Figura 15. Proceso de recepción y descarga .....	48
Figura 16. Verificación en ingreso de datos al sistema .....	49
Figura 17. Flujo de almacén.....	50
Figura 18. Flujo de despacho .....	51
Figura 19. Tiempo de despacho.....	56
Figura 20. Atención de pedidos.....	58
Figura 21. Porcentaje de la productividad en el periodo .....	60
Figura 22. Diagrama comparativo de representar procesos antes y después .....	65
Figura 23. Diagrama controlar procesos .....	67
Figura 24. Diagrama representar procesos.....	69

## RESUMEN

La presente investigación cuyo título es: “aplicación de la gestión de procesos para mejorar la productividad del área técnica en empresa sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020 ” tuvo por objetivo: determinar como la aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad del área técnica en empresa sherfarma S.A. Surco, Lima. El problema de la investigación planteado fue ¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad en el área técnica de la empresa sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020?.

La investigación se desarrolló mediante el diseño cuasi experimental de tipo aplicada debido a que se determinó la mejora mediante la aplicación de la gestión de procesos, siendo explicativa debido a que se describe la situación de estudio y se trata de dar respuesta al porqué del objeto que se investiga utilizando el método deductivo. La población de estudio lo conformó el proceso de comercialización productos farmacéuticos durante un periodo de 30 días del área técnica de la empresa sherfarma S.A. dado que se relaciona con la baja productividad, siendo la muestra igual a la población. Se concluye logrando una mejora en la productividad de 18.60%, en la eficiencia de 15.50% y en la eficacia de 5.87%.

**Palabras Clave:** Gestion de procesos, productividad, eficiencia, eficacia.

## ABSTRACT

This research whose title is: "application of process management to improve the productivity of the technical area in company sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020" had the objective: to determine how the application of process management improves the productivity of the technical area in company Sherfarma S.A. Furrow, Lima. The research problem raised was: How does the application of process management improve productivity in the technical area of the company Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020?

The research was developed through the quasi-experimental design of an applied type because the improvement was determined through the application of process management, being explanatory because the study situation is described and it is about giving an answer to the why of the object that it is investigated using the deductive method. The study population was made up of the process of commercialization of pharmaceutical products during a period of 30 days of the technical area of the company Sherfarma S.A. since it is related to low productivity, the sample being equal to the population. It is concluded achieving an improvement in productivity of 18.60%, in efficiency of 15.50% and in effectiveness of 5.87%.

**Keywords:** Process management, productivity, efficiency, effectiveness.



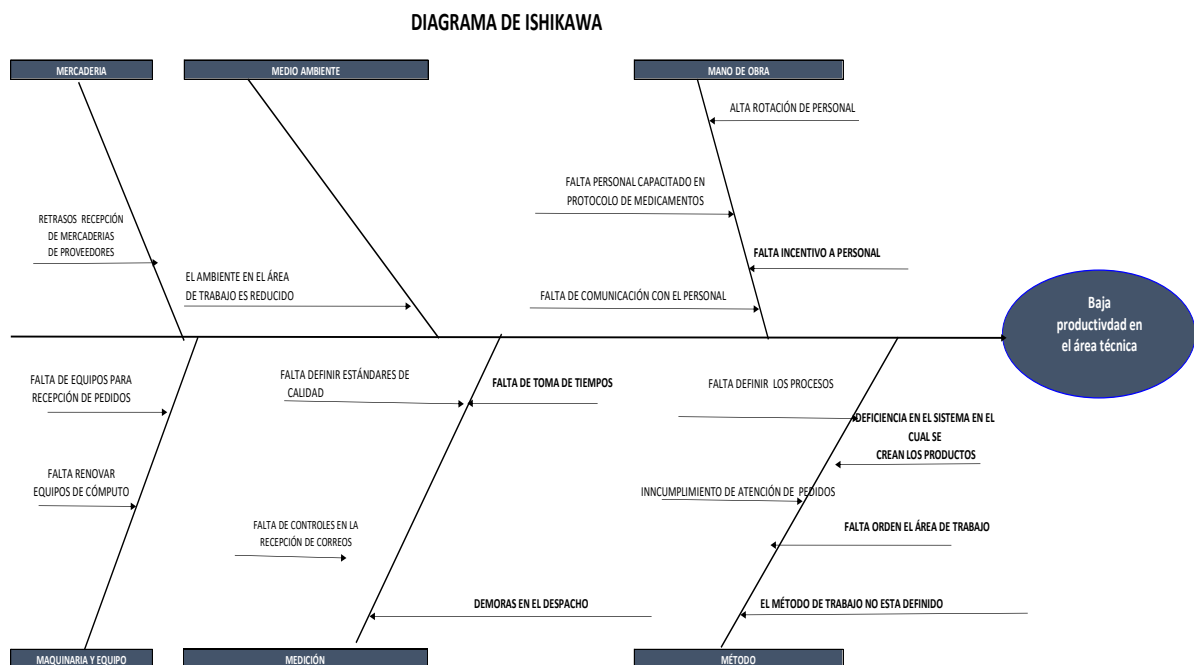
## I. INTRODUCCIÓN

Se plantea la problemática de la siguiente forma: a nivel internacional las organizaciones pueden aceptar la necesidad del cambio, sin embargo cambiar la manera de hacer las cosas es complejo, llamándolas procesos, en concordancia con Bravo (2015) que mencionó que la gestión de procesos nos hace reflexionar del accionar y saber si realmente es preciso modificar la forma de conducir la labor de los procesos, dando como respuesta que sí, ya que es necesidad de las organizaciones adecuarse a variaciones del ámbito social y económico, incremento los que compiten formalmente e informalmente y los nuevos criterios innovativos, calidad, productividad y compromiso social.

En ese medio existen empresas que hacen uso de la gestión de los procesos organizados, como indica Agudelo (2012), tal que han desarrollado e instalado softwares especiales con fines de control, manejar y mejorar los procesos, tal es el caso de ARIS, SAP, ORACLE y demás, que hace posible la gestión de los procesos eficientemente. La concordancia con la revista el comercio (2017) tenemos que todos los países después de aplicar un control y mejora en sus procesos han mostrado una mejora considerable en su economía.

A nivel nacional según la revista Gestión (2016) precisó que hoy en día muchas empresas se encuentran enfocadas a la mejora u optimización de procesos, para lograr altos ritmos de eficiencia y efectividad con menores costos admisibles, logrando la competitividad, rentabilidad y marcando diferencia por la competencia de calidad de procesos y servicios brindados a los clientes. En tanto, Perú está a nivel del puesto 65 en el contexto Mundial 2017 del IMD Lausana- Suiza, que entonces mide 63 economías en la manera como gestionan el total de los recursos, haciendo referencia que Perú tuvo caídas de manera permanente a partir del 2013, Centrum Católica precisó que esta situación frecuentemente es generada por la caída de haber una bajada de inversión extranjera, la política fiscal, como también la legislación en negocios y factores que retraen la eficiencia en los mismos, también prácticas de gerencia, actitud y valor, productividad y eficiencia a nivel empresarial.

La empresa Sherfarma S.A., es entidad peruana localizada en Surco, desde su creación en 1997, comercializa productos farmacéuticos de calidad. Integran el Grupo Farmacéutico Deco con participación de mercado hace 28 años. Su misión es dotar a los pacientes de productos farmacéuticos de calidad y a precio razonable. Proporcionamos al grupo de médicos productos fitoterapéuticos innovadores con resultados favorables en el tratamiento de patologías crónicas. Como empresa estamos proyectados a que en el paciente se elimine síntomas y dar tratamiento a enfermedades, se logra en las dosis al paciente la solución al mal que los aqueja dándoles calidad de vida. Su visión es ser un laboratorio farmacéutico reconocido, por dedicarnos al paciente, experimentados en el sector y con productos confiables. En la entidad hay deficiencias en los procesos efectuados en el área técnica los que ocasionan dificultades en la recepción por no contar con la mercadería adecuada, el mal almacenamiento de los productos y los despachos que no son deficientes por no entregar lo solicitado en las cantidades requeridas. Mediante la identificación de las causas se busca dar solución planteando alternativas de solución mediante el diagrama de causa – efecto. Al respecto Gutiérrez (2010) precisó que es un método gráfico con el que se analiza la relación entre un efecto y sus posibles causas” (p.206).



**Figura 1.** Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

De la figura 1, con el diagrama de Ishikawa, se tiene causas relevantes de inferior productividad del área técnica, afectando directamente al fabricar medicamentos, por lo que es preciso determinar cuáles son las que tienen mayor incidencia en esta problemática con fines de plantear las alternativas de mejora mediante la mejora de los procesos en dicha área.

**Tabla 1.** Lista de causas del diagrama de Ishikawa

N°	CAUSAS
C1	Falta definir los procesos
C2	Falta personal capacitado en protocolo de medicamentos
C3	Demoras en los despachos por retrasos productivos
C4	Retrasos en la entrega de protocolos por parte de proveedores
C5	Incumplimiento de pedidos
C6	Falta de comunicación en el personal
C7	Falta de orden en el área de trabajo
C8	El ambiente en el área de trabajo es reducido
C9	Inadecuada forma de recepción de mercadería
C10	El método de trabajo no está definido
C11	Falta de controles en la recepción de correos
C12	Falta de toma de tiempos
C13	Falta de equipos para recepción de pedidos
C14	Falta definir estándares de calidad
C15	Falta renovar equipos de computo
C16	Falta de incentivos al personal
C17	Deficiencia en el sistema en el cual se crean los productos

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla se tiene el resumen de las causas que se registraron en el Ishikawa

**Tabla 2.** Matriz de correlación de causas

CAUSAS	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Puntaje
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7			
C11	Falta de controles en la recepción de correos		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	5	
C3	Demoras en los despachos por retrasos productivos	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	15	
C12	Falta de toma de tiempos	1	1		0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	
C14	Falta definir estándares de calidad	0	0	0		0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3	
C4	Retrasos en la entrega de protocolos por parte de proveedores	1	1	0	1		1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	14	
C7	Falta de orden en el área de trabajo	1	1	0	0	1		1	1	1	1	1	0		0	1	1	1	12	
C5	Incumplimiento de pedidos	1	1	1	0	1	1		1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	13	
C17	Deficiencia en el sistema en el cual se crean los productos	1	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
C1	Falta definir los procesos	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	16	
C8	El ambiente en el área de trabajo es reducido	1	1	0	1	0	0	0	1	0		1	1	1	1	0	1	0	9	
C6	Falta de comunicación en el personal	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1		1	1	1	1	0	13		
C9	Inadecuada forma de recepción de mercadería	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1		0	1	1	1	1	8	
C13	Falta de equipos para recepción de pedidos	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0		0	0	0	0	4	
C15	Falta renovar equipos de computo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0		0	0	0	3	
C10	El método de trabajo no está definido	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0		0	0	6	
C16	Falta de incentivos al personal	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0		0	2	
C2	Falta personal capacitado en protocolo de medicamentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	
TOTAL																			145	

*Fuente: Elaboración propia*

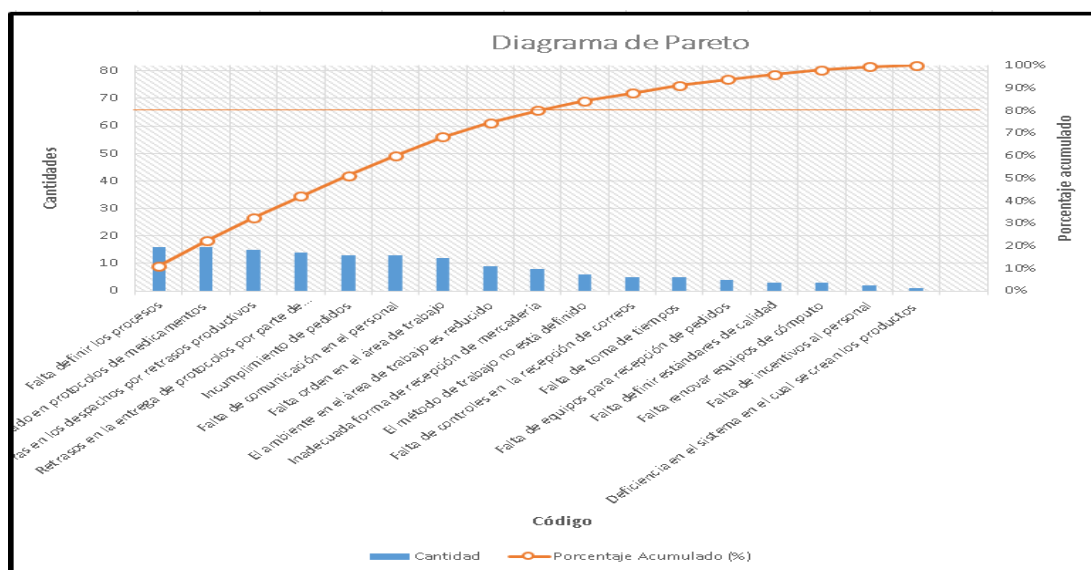
En la tabla se identifica la influencia de una y otra causa siendo 1 el valor asignado que representa mayor influencia entre causas y 0 que representa que no tiene influencia.

**Tabla 3.** Causas de la baja productividad

N°	CAUSAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)	PORCENTAJE ACUMULADO
C1	Falta definir los procesos	16	11	11%
C2	Falta personal capacitado en protocolo de medicamentos	16	11	22%
C3	Demoras en los despachos por retrasos productivos	15	10	32%
C4	Retrasos en la entrega de protocolos por parte de proveedores	14	10	42%
C5	Incumplimiento de pedidos	13	9	51%
C6	Falta de comunicación en el personal	13	9	60%
C7	Falta de orden en el área de trabajo	12	8	68%
C8	El ambiente en el área de trabajo es reducido	9	6	74%
C9	Inadecuada forma de recepción de mercadería	8	6	80%
C10	El método de trabajo no está definido	6	4	84%
C11	Falta de controles en la recepción de correos	5	3	88%
C12	Falta de toma de tiempos	5	3	91%
C13	Falta de equipos para recepción de pedidos	4	3	94%
C14	Falta definir estándares de calidad	3	2	96%
C15	Falta renovar equipos de computo	3	2	98%
C16	Falta de incentivos al personal	2	1	99%
C17	Deficiencia en el sistema en el cual se crean los productos	1	1	100%
<b>TOTAL</b>		145	100	

*Fuente: Elaboración propia*

Según se observa causales relevantes en la problemática del área técnica cuyo impacto en la baja productividad, siendo vital en entidades resolver y mejorar la productividad en la empresa.



**Figura 2.** Diagrama de Pareto  
**Fuente: Elaboración propia**

Según figura tenemos representación gráfica de problemas tabulados en la tabla anterior, con lo que se puede observar los problemas relevantes en los cuales se pondrá énfasis para incidir en la investigación con fines que su mejora sea positiva en la productividad, para lo cual se tendrá que definir bien los procesos cuya dinámica permitirá dinamizar las partes débiles del área técnica focalizados en la recepción y despacho.

**Tabla 4.** Tabla se estratificación de causas

	<b>Causas</b>	<b>Estratificación</b>
<b>C1</b>	Falta definir los procesos	Procesos
<b>C2</b>	Falta personal capacitado en protocolos de medicamentos	Procesos
<b>C3</b>	Demoras en los despachos por retrasos productivos	Procesos
<b>C4</b>	Retrasos en la entrega de protocolos por parte de proveedores	Procesos
<b>C5</b>	Incumplimiento de pedidos	Gestión
<b>C6</b>	Falta de comunicación en el personal	Gestión
<b>C7</b>	Falta orden en el área de trabajo	Procesos
<b>C8</b>	El ambiente en el área de trabajo es reducido	Gestión
<b>C9</b>	Inadecuada forma de recepción de mercadería	Procesos
<b>C10</b>	El método de trabajo no está definido	Procesos
<b>C11</b>	Falta de controles en la recepción de correos	Calidad
<b>C12</b>	Falta de toma de tiempos	Gestión
<b>C13</b>	Falta de equipos para recepción de pedidos	Gestión
<b>C14</b>	Falta definir estándares de calidad	Calidad
<b>C15</b>	Falta renovar equipos de cómputo	Gestión
<b>C16</b>	Falta de incentivos al personal	Gestión
<b>C17</b>	Deficiencia en el sistema en el cual se crean los productos	Calidad

**Fuente:** *Elaboración propia*

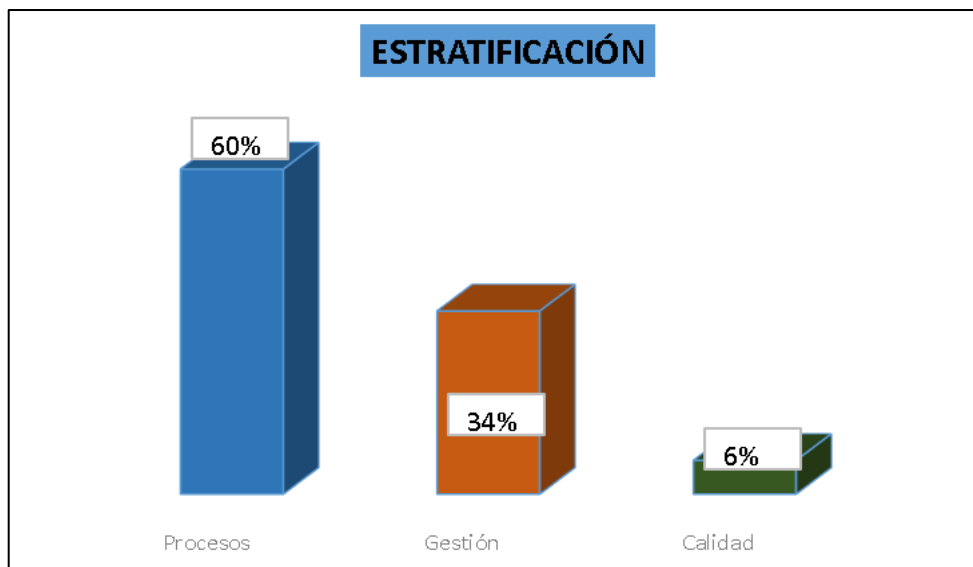
Se efectúa la estratificación de causas de la baja productividad, clasificando según su pertinencia, considerando para tal: procesos, gestión y calidad.

**Tabla 5.** Estratificación de causas en porcentaje

<b>GESTION</b>	<b>OPERACIONES</b>	<b>CALIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
87	49	9	145
60%	34%	6%	

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Según tabla se tiene causales de problema en porcentajes según su pertinencia donde se puede observar que el 60% de las causas son del área de Gestión, el 34% de Operaciones y el 6% de Calidad. Se hizo con el fin de identificar la influencia directa de las causas con el problema, por inferior productividad.



**Figura 3.** Estratificación en porcentajes

**Fuente:** Elaboración propia

Según la figura los porcentajes los estratos establecidos y utilizados en la estratificación de las causas que generan el problema en la empresa, se alinean con un 60% a Gestión, es decir, que las primordiales causas generaron el problema con inferior productividad están vinculadas con la gestión de procesos, por lo que, está dirigido al enfoque y propósito en esta investigación.

**Tabla 6.** Alternativas de solución

AREA	ALTERNATIVA	CRITERIOS				TOTAL
		Solución al problema presente	Costos de aplicación	Facilidad para la aplicación	Tiempo de aplicación	
Gestión	Gestión de procesos	5	3	5	3	16
Operaciones	Mejora continua	3	3	3	3	12
Calidad	Calidad total	3	3	1	3	10
Escala	Bajo (1), Medio (3), Alto (5)					

**Fuente:** Elaboración propia

Se tiene opciones de solución mediante las herramientas de ingeniería considerando el estrato realizado anteriormente. Tenemos que la gestión de procesos causas tales como: la falta de implementación de un SGSST, la falta de control procedimientos (identificar peligros y evaluar y controlar riesgos. IPERC), la falta de implementación de sistemas de medición de procesos de seguridad, entre otros y tuvo un puntaje total de 7. También se pudo observar que Gestión de Personal tuvo un puntaje total de 4, esta alternativa da soluciones para causas como: falta de capacitaciones para los trabajadores y el exceso de confianza en los mismos, por último, se tuvo la alternativa Plan de Mantenimiento con un puntaje total de 3.

**Tabla 7.** Matriz de priorización

	medición	Mano de obra	Materia prima	Medio	maquinaria	método	Nivel de criticidad	Total problemas	porcentaje	impacto	calificación	prioridad	
<b>Gestión</b>	15	8	6	8	0	19	Alto	56	45%	3	168	5	Gestión de procesos
<b>Operaciones</b>	6	14	4	4	7	12	Medio	47	38%	2	94	3	Mejora continua
<b>Calidad</b>	12	4	0	5	0	0	Bajo	21	17%	1	21	1	Calidad total
<b>Total</b>	33	26	10	17	7	31		124					

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla se muestra las diferentes causas de los problemas consolidados por área, observando que la alternativa con mayor porcentaje de problemas es Gestión siendo 45%, seguido de operaciones con 38%, y finalmente calidad con 17%. También Gestión tuvo un mayor impacto con 3 puntos y una calificación de 168, haciendo la alternativa Gestión de procesos, sea la más adecuada, que permite buena productividad en sector técnico de la empresa Sherfarma S.A.

Al respecto de formular problemas, el problema general fue: ¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020?.

Los problemas específicos son: ¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020?. y ¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020?.

Respecto a la justificación de lo estudiado, tenemos justificación teórica tal que precisa que una investigación fue orientada a resolver problemas; en tanto, es preciso justificar, o exponer, causales que son merecedores de ser investigados. También, se determinará el cubrir dimensión para saber su viabilidad. Indicando el porqué de investigar al exponer los motivos. Según la justificación se precisa la demostración del estudio por su relevancia (Bernal, 2010, p.106). Según Ríos (2017) menciona que la justificación teórica da prioridad al presentar principios, abstracciones o teorías y la trascendencia cognitiva (p.54). Al respecto, la investigación se justifica teóricamente puesto que pondrá en práctica conocimientos teóricos asociados a la gestión de procesos incrementando la productividad en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A.

En referencia a la justificación práctica, se presenta desarrollando la ayuda para resolver problemas o, al menos, proponiendo estrategias aplicando y contribuyendo a resolverlo (Bernal, 2010, p.106). Según Ríos (2017) menciona la justificación practica como la muestra de soluciones de situaciones prácticas, mediante estrategias o propuestas técnicas. (p.54). El estudio desarrollado, tiene justificación práctica, al contribuir a resolver situaciones problemáticas prácticas aplicando conocimientos teóricos de autores asociados al área de estudio basados en el incremento de productividad en sector técnico de la empresa Sherfarma S.A.

De la justificación metodológica, con el proyecto plateamos nueva metodología o estrategias generando conocimientos válidos y confiables (Bernal, 2010, p.107). Según Ríos (2017) menciona que la justificación metodológica hace referencia a procedimientos y formas de accionar o tratar objetos de estudio. La investigación se justifica de forma metodológica, dado que cumple con lineamientos de metodología según el protocolo que establece la investigación y aspectos que se conocen a nivel del sector de investigación de la entidad. Pues contribuye en mejorar la productividad en el área técnica de Sherfarma S.A.

Respecto a la justificación social, se justifica socialmente, puesto que mejorará la productividad del área técnica haciendo más fácil el trabajo de los colaboradores al efectuar de manera más rápida y eficiente.

Respecto a las hipótesis de la investigación, se tiene hipótesis general: La aplicación de la gestión de procesos mejorará la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020. Las hipótesis específicas son:



La aplicación de la gestión de procesos mejorará la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020. y La aplicación de la gestión de procesos mejorará la eficacia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Respecto a los objetivos, se tiene como objetivo general: Determinar como la aplicación de la gestión de procesos mejorará la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020. Los objetivos específicos son:

Determinar como la aplicación de la gestión de procesos mejorará la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020 y Determinar como la aplicación de la gestión de procesos mejorará la eficacia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

**Tabla 8.** Matriz de Coherencia.

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<b>Generales</b>		
¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020?.	Determinar como la aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.	La aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020
<b>Específicos</b>		
¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020?	Determinar como la aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020	La aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020
¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020?	Determinar como la aplicación de la gestión de procesos mejora la eficacia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020	La aplicación de la gestión de procesos mejora la eficacia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020

**Fuente:** *Elaboración propia.*

## II. MARCO TEÓRICO

En el estudio se cuenta con trabajos previos estudios relacionados con el tema tratado, en tal sentido se considera como antecedentes internacionales los que siguen:

Galvis y Torrado (2016), en su estudio al mejorar los procesos productivos según las buenas prácticas en el ámbito de las farmacias, para que sean más productivas a nivel de mercado, al brindar productos y servicios a los compradores que satisfacen sus necesidades. Se considera una investigación descriptiva, con el fin de medir variables y su diseño fue de tipo documental analizando los procesos productivos. Se concluye resaltando que se construyó un plan propuesto, que identifica para cada fase, actividades y tarea.

Parrales y Tamayo (2015), presentó su tesis referida al diseño de gestión estratégico mejorando la productividad y la calidad a nivel del procesamiento, siendo su objetivo lograr más competitividad de la entidad con mejor productividad y calidad operativa con el planeamiento, medida, análisis y buenos procesos teniendo relevancia el hacer uso y aplicar la estadística. La investigación se considera aplicada, cuya muestra se da de los alimentos balanceados. Concluyó destacando que seleccionando los procesos definidos de manera idónea estos son relevante, tal que son útiles para la empresa.

Guaraca (2015), en su tesis asociada a mejorar la productividad asociado al prensado de pastillas, a través del estudio de métodos y midiendo las labores en la entidad EGAR S.A., el objetivo se asoció a una mejor productividad en a nivel del prensado de pastillas de freno, con menor inversión, en la misma infraestructura, optimizando los medios de producción. El estudio de aplicada, empleando procedimientos, selección, registros, exámenes, evaluación, definiendo, implantando, controlando, según estudio de métodos y medir labores. En conclusión, se logra más productividad resultando 25 % en dicha área. Por ello se tuvo un incremento de 108 a 136 pastillas /HH en periodos de 102 a 128 considerando 8 horas.

Galvis y Vera (2016), en su tesis sobre mejoramiento de procesos en distribuciones farmacéuticas, su objetivo fue mejorar los procesos para un buen funcionamiento

que permita una fácil adaptación a los cambios en el mercado mundial. Es una investigación descriptiva cuya metodología es de tipo práctica aplicada y se basó en el diagnóstico en el que se detallan los procesos. Se concluye resaltando que las mejoras en los indicadores que permitieron tener procesos más eficientes.

Coronel (2016), en su tesis “Gestión por procesos dirigido al Hospital del IESS Babahoyo”, su objetivo fue “aumento de la calidad, calidez y oportunidad en acceso y brindar prestaciones y servicio institucional a nivel nacional”. La modalidad de investigación es mixta de tipo cualitativo y cuantitativo, siendo descriptivo y explicativo. Al incorporar el manual de gestión de procesos se dio según la certificación de profesionales, tal que han determinado que la aplicación fue valiosa en la mejora de calidad de servicios e incrementó en el rendimiento del personal que compone el área de imágenes del IESS Babahoyo.

Llanes, Isaac, Moreno y García (2014), en su investigación titulada “De la gestión por procesos a la gestión de procesos integrada” el objetivo de este trabajo consiste en precisar aspectos de las gestiones re conceptualizando la gestión de procesos mediante sistematización integral que cumplan con la normalización. En tal sentido se aplicó métodos analizando y sintetizando conceptos validados luego de la revisión literaria especializada. Teniendo como resultado desarrollo del análisis por parte de autor definiendo a la gestión integrada por procesos identificando a las interrelaciones y diferencias principales que se dan entre esta y la gestión de procesos. Por tanto, se concluye que la integración basada en procesos integrados permitió la gestión de requerimientos utilizables, respecto a la interacción y gestionamiento de agujeros negros.

Respecto a los antecedentes nacionales tenemos a Padilla (2017), en su tesis denominada “Aplicación de la gestión de procesos al mejorar la productividad a nivel de operaciones en la empresa EEDE “, su objetivo fue precisar la relación de gestionar procesos y productividad en la entidad en estudio. La investigación es descriptiva, siendo a la vez experimental. Se puso en práctica en el sector operaciones. En conclusión, hubo aumento en 9,42% a nivel de satisfacción y cantidad de pedidos atendidos en las labores ascendiendo a 22, tal que el nivel de pedidos atendidos versus los ingresados fue 99.54%, significando el aumento significativo de productividad.

Aparicio y Sánchez (2015), en su tesis denominada “Análisis y propuesta de mejora del sistema de producción de una empresa dedicada a la fabricación de muebles”, su objetivo fue presentar la propuesta de mejora en la entidad que produce muebles de insumos que son la madera y melamine, ubicada en Lima. La metodología fue de tipo aplicada. Al implementar las 5S`s y Poka – Yokes se logró aumentar en 14.28% a nivel de la capacidad a nivel de centro laboral.

Yauri (2015), en su estudio denominado análisis y mejorar los procesos en entidad manufacturera, el objetivo fue incrementar la productividad al fabricar los calzados en la entidad con las herramientas de mejora. El estudio es de tipo descriptiva donde se detalla la evaluación de la labor de fabricación de calzado, localizando problemas relevantes, con formatos, herramientas y diagramas que evidencian lo alcanzado. Se observó que el número de pares de calzado fabricado por la entidad es bajo, a pesar que su capacidad instalada es mayor. Con ello se lograría atender la demanda actual logrando más pedidos, al mejorar, teniendo resultados importantes aumentando la productividad en zona productiva, alcanzando más piezas producidas en menor tiempo disponible.

Gonzales (2016), en su tesis al implementar la gestión de procesos al mejorar los servicios de envíos, que es urgente y programado en la empresa de servicios generales S.A.C. Su objetivo lograr mejor servicio urgente y programado, con mejorar controles del proceso operativo y también conociendo los causales de interferencia en satisfacer al cliente interno y externo. El estudio fue aplicado y cuasi experimental. Concluye resaltando buena gestión de procesos implica buen servicio y lograr satisfacer al cliente.

Uturuno (2017), dado su estudio al mejorar procesos de acondicionado, mediante la mejora continua y gestión por procesos, su objetivo fue efectuar el análisis, diagnóstico y proponer mejorar el proceso en área en acondicionamiento de la empresa manufacturera. En investigar el tipo descriptivo se finaliza con mejorar los procesos se da impulso a una mejor sinergia a los procesos del sistema productivo, optimizando de manera integral.

Nomberto (2017), en su estudio en mejorar procesos para incrementar la productividad, su objetivo busco mejorar procesos, incrementando productividad en

Reencauchadora Rubbers S.R.L., con estudio de tiempo y método, metodología 5s, ergonomía y distribuir la planta. Por ello la productividad laboral aumento de 0,75 unidades según hora en una unidad según hora, la eficacia también en 22%, de acuerdo a la nueva distribución de la planta aplicada, el espacio total recorrido del neumático se redujo a 75,5 metros logrando reducir el tiempo total del recorrido a 04:29 minutos.

Sobre teorías asociadas al tema, se tiene la variable independiente: Gestión de procesos tal que Bravo (2015), definió “como disciplina de gestión, ayuda al direccionamiento de la entidad en lo referente a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y tener más productivos los procesos de en la entidad” (p. 31). El autor mencionó que la gestión de procesos tiene su inicio realizando la identificación de los procesos, representando los procesos, con el control de procesos y mejorando los procesos, ayudando a la organización a direccionar sus procesos de acuerdo a los objetivos definidos, con la finalidad de ser productivo y competitivo.

Por su parte Agudelo (2012), define que: “el sistema de gestión se inicia con la identificación, selección y mejoramiento de procesos, tal que esté alineado a los objetivos estratégicos planteados. (p.13). De acuerdo a lo mencionado por el autor un sistema de gestión busca mejorar procesos, desde la perspectiva de sus objetivos estratégicos en la organización, en el presente estudio la gestión de procesos tendrá un enfoque con fines de ofrecer un servicio de calidad en la comercialización de fármacos que realiza el área técnica de Sherfarma.

Según Pérez (2013), indica que “Los procesos se gestionan incorporando en el proceso las actividades de análisis, medición y mejora” (p. 142). De acuerdo a lo mencionado por el autor se entiende que una adecuada gestión de procesos es preciso hacer un análisis de procesos para lograr la identificación de fallas, tal que se realice mediante la medición de logros presentes con fines de que luego se tomen acciones precisas para lograr buenos resultados, teoría que será aplicada para enfrentar la problemática encontrada en el servicio de comercialización de fármacos efectuado por el área técnica.

Según Nender, Ramalho, Rabelo, Maciel y Benavides (2018), en su artículo precisaron que la gestión de procesos sirve como una herramienta para ajustar la organización hacia su estrategia gerencial. (p. 163)

Zelt, Recker, Schmiedel y Brocke (2018), en su artículo mencionaron que los procesos difieren junto con propiedades físicas (como maquinaria), tolerancia dimensional (tamaño y forma) o tasas de defectos (más o menos). (p. 2)

Ahmad y Van Looy (2020), en su artículo manifestaron que Las tecnologías emergentes tienen capacidades para remodelar la gestión de procesos de negocio (BPM) de su versión tradicional a una variante más exploratoria.

Tatic, Mahir y Merima (2018), en su artículo precisaron que la gestión inadecuada de los procesos comerciales y la falta de un enfoque sistemático crea procesos innecesarios, aumentan la ineficiencia y reducen la competitividad, que en última instancia tiene impacto en la capacidad de la empresa al funcionar con éxito, tanto a corto como a largo plazo.

Mescua, Ampuero y Delgado (2020), en su artículo precisaron que: La gestión de procesos constituye la herramienta de mejora de la gestión, tal que al aplicar en una institución se busca lograr niveles adecuados de calidad, con el respaldo de equipos modernos que se alineen a lo que se requiere en la actualidad. Implica simplificar administrativamente y satisfacer a los clientes destacando el socializar instrumentos referidos a la gestión, logros, capacitación y hacer el monitoreo de procesos en las diversas áreas.

Jan, M. et al (2020), en su artículo mencionaron que La gestión de procesos de negocio se ocupa del diseño, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos comerciales. Sistemas que apoyan la promulgación y ejecución de procesos han sido ampliamente utilizados por las empresas para optimizar y automatizar los procesos intraorganizacionales.

Sujová, Simanová y Marcinekova (2019), en su artículo manifestaron que Los procesos existen en todas las organizaciones y son gestionados de diferentes formas. Gestión de procesos se aplica a los mismos y repetidos procesos.

Las dimensiones de la gestión de procesos son:

#### Dimensión 1: Representar procesos

De acuerdo a Bravo (2015), indica: “El objetivo es representar los procesos mediante dos modelos visuales: flujos informativos y lista de tareas, iniciando la gestión de procesos y capitalizando el conocimiento de la organización” (p. 143). La etapa de representación de procesos tiene que ver con hacer los mapas de los procesos, el flujograma y tener el detalle de labores o eventos de los procesos, siendo vital para este estudio con fines de cumplir en el área técnica con la recepción de insumos y entrega de medicamentos.

Según Aldana de Vega (2010) indica que “Los flujogramas se utilizan frecuentemente describiendo procesos, lo que permite conocer de forma general los actores, áreas y aspectos asociados con los procesos” (p. 197).

El autor indica que a nivel de procesos es preciso representar de manera gráfica según el flujograma, que nos dará los pasos del proceso, también, hará posible el identificar personas y sectores que están relacionados con la ejecución del producto o servicio a efectuar.

#### Dimensión 2: Controlar procesos

De acuerdo a Bravo (2015), define: “El objetivo es asegurarse que el rendimiento del proceso se sostenga en el estándar de cumplimiento” (p. 299). El autor menciona que controlar procesos implicar tener seguro los procesos para su cumplimiento, en tanto es necesario realizar una adecuada inspección en el proceso, para la investigación siendo importante poner en práctica para brindar y sostener un adecuado servicio.

Según Aldana de Vega (2010), indica que “Las no conformidades se ubican con labores de control de los procesos, evaluando resultados de acuerdo a indicadores, auditorías internas, y revisar la queja y reclamo, etc. (p. 162). De acuerdo a lo mencionado por el autor, con el control de procesos se identifica o localiza las fallas o desvíos en el momento que se ejecuta de tal manera que se aplique las medidas precisas para su corrección.

De acuerdo a Sosa (2013), define: “controlar el proceso es asegurar su objetivo y hacerlo bien a la primera vez, sin errores, sin defectos, es decir, con cero defectos.”

(p. 33). El autor indica que el control implica asegurar las labores se den cumplimiento de la manera como se planeó, con la finalidad de que no se den fallas pues en el estudio es preciso dar sostenimiento a la inspección, así como controlar los procesos de los mantenimientos con fines de evitar las fallas al momento de estar ejecutándose.

De acuerdo a Alcalde (2010), define: “la misión del control será detectar cuanto antes estos fallos, subsanarlos y poner los medios necesarios para que no vuelvan a ocurrir; es decir, se trata de reajustar rápidamente un proceso inestable para convertirlo en estable.” (p. 61). El autor menciona que el objetivo primordial en el control es identificar las fallas habidas al momento de la ejecución en los procesos, en este caso se tienen fallas en el área técnica están referidas a la recepción de insumos y entrega de medicamentos.

### Dimensión 3: Mejorar procesos

Según Bravo (2015), define que: “Mejorar procesos, es realizar un cambio acotado superando brechas en variable crítica precisada en la evaluación del proceso” (p. 227). El autor manifiesta que mejorar procesos tiene que ver con el accionar con fines de pasar adecuadamente alguna irregularidad al ejecutarse el proceso mejorando resultados, para este estudio de investigación se realizará acciones correctivas que mejoren la labor en el área técnica.

Según Aldana de Vega (2010), indica que “Las acciones correctivas buscan eliminar causas de no conformidad hallada o cualquier situación no deseada. Las acciones preventivas se dan al eliminar la causa de no conformidad u otra indeseada (p. 162).

El autor indica respecto a las labores de prevención que se orientan a liquidar las fallas que se den posterior a la realización de los procesos, por lo que en el presente estudio es preciso implementar diversas acciones preventivas con la finalidad de mejorar los procesos en el área técnica.

Según Cruelles (2013), indica que consiste en: “Eliminar todas aquellas operaciones que no añadan valor al producto.” (p. 118).



El autor manifiesta que la mejora de procesos consiste en la eliminación de aquellas operaciones u actividades que no aporten valor al servicio, para esta investigación se utilizará la teoría mencionada para establecer un proceso dinámico en el área técnica para evitar que se realicen actividades que no aporten valor en la labor que se realiza.

Respecto a la variable dependiente productividad se relaciona productos logrados y los insumos utilizados. Mediante ella se da a conocer el adecuado uso de factores productivos, durante su ejecución. (García, Alfonso, 2011, p.17).

La productividad tiene que ver con el rendimiento al hacer uso de recursos disponibles al logro de objetivos. Los indicadores de productividad provienen de varios niveles de desagregación, basado en factores productivos participantes” (García, Roberto, 2012, p.9, 18).

La productividad “se asocia a resultados logrados de un proceso. Se da con el cociente de resultados logrados y recursos empleados. Los resultados logrados se dan en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, en tanto los recursos empleados se da pro número de trabajadores, tiempo total empleado, etc.” (Gutiérrez, Pulido, 2005, p.21).

La productividad tiene que ver con mejorar procesos productivos. Se compara cantidades de recursos que se hacen uso y cantidades de los bienes y servicios que se producen, es decir asocia recursos producidos y recursos utilizados. (Carro, Paz, 2012, p.2).

La productividad relaciona producción que se logra y recursos usados. Es hacer uso eficiente del trabajo, el capital, la tierra, los materiales, la energía, la información para producir bienes y servicios. También relaciona resultados y tiempo que implica conseguir. El tiempo resulta buen denominador, ya que es medida universal. Al hacer uso de menos tiempo el resultado es más productivo. (Prokopenko, Joseph, 1989, p.3)

El aumento de la productividad hace posible “reacción en cadena” dentro de la entidad, traduciéndose a una mejora calidad de los productos, menos precio,

estabilidad laboral, continuidad de la entidad, más beneficios y bienestar. (García, Roberto, 2002, p.18).

La forma de medir la productividad precisa de capital, gente y tecnología. Estas deben lograr estar equilibradas, ya que tienen independencia. Individualmente darán un adecuado rendimiento minimizando esfuerzo y costo, y el logro se reflejará en la productividad. Estos tres aportan en la empresa.

Factor capital, añade las inversiones de elementos físicos que ingresan en el fabricar productos. Estos elementos son parte de la empresa. La inversión debe ser en tiempo prudencial y, los cuales serán valorados por el inversionista.

El medir rentabilidad de bienes de capital implica una fracción de productividad. Esto se generaliza a nivel de la sociedad.

Factor gente, se asocia al tipo de empresa donde es vital su presencia, pero en empresas automatizadas el personal es limitado, por lo que su protagonismo está asociado al tipo de empresa. Las empresas con poca inversión en maquinaria tienen más demanda de trabajadores.

Factor Tecnología, es relevante y que su aporte es vital ya que mediante ella se tiene al día los servicios de información, como es el caso en la industria manufacturera que tiene equipos automatizados. (GARCÍA, Alfonso, 2011, p.25, 29).

Kim, Choe, Lee y Seo (2019), en su artículo precisaron que Impulsar la productividad es importante para el conocimiento creativo de los trabajadores. El seguimiento automático de la productividad personal es una técnica común para mejorar la productividad de los trabajadores del conocimiento comprenden y reflexionan sobre cómo gastar su tiempo.

Tewari, Gujarathi y Madulety (2017), en su artículo puntualizaron que la productividad de los trabajadores se asocia a los estilos de liderazgo adoptados por los líderes corporativos o gerentes de las empresas, generando confianza autonomía en sus labores cotidianas.

Ward y De Neve (2019), en su artículo mencionaron que El bienestar de los empleados es un bien en sí mismo. Claramente, implementar políticas que promuevan el bienestar de los trabajadores puede requerir muchos recursos, sin

embargo, es preciso tomar en cuenta ya que su eficiencia es relevante para la empresa.

Bogatyreva, Simonova y Privorotskaya (2019), en su artículo manifestaron que El incrementar producción y reducir el costo de producción y trabajo o servicios tiene que ver con el incremento de la productividad laboral. El nivel de competitividad de productos (obras, servicios) en los mercados de venta también depende del estado de la productividad laboral.

Las dimensiones de la productividad son:

a) Eficiencia

La eficiencia relaciona los recursos que se programan y los insumos que se utilizan. El índice precisa el buen uso de recursos al producir productos en tiempo asignado. Eficiencia implicar realizar correctamente las labores. (García, Alfonso, 2011, p.16, 17).

La eficiencia tiene que ver con horas-hombre y horas-máquinas logrando la productividad y tenemos según turnos de trabajo correspondiente (García, Roberto, 2002, p.19).

Su fórmula es:

$$\text{Tiempo de despacho} = \frac{\text{HDE}}{\text{HDP}} \times 100$$

HDE: Horas de despacho ejecutadas

HDP: Horas de despacho programadas

Se busca utilizar al máximo el recurso tiempo para evitar sobrecostos.

b) Eficacia

Respecto a productos logrados y metas definidas. El índice de eficiencia tiene que ver con los logros de hacer labores productivas (García, Alfonso, 2011, p.17).

La eficacia implica obtener logros requeridos y se asocia a las cantidades, calidad o ambos, con ambos se incrementa la productividad. Por lo que la eficacia es realizar correctamente y la eficiencia es hacer las cosas con menor recurso. (García, Roberto, 2002, p.19).

Su fórmula es:

$$\text{Atención de pedidos} = \frac{\text{TPA}}{\text{TPI}} \times 100$$

TPA: Total de pedidos atendidos

TPI: Total de pedidos ingresados

Con la fórmula se mide la atención de pedidos, para determinar si se logra atender pedidos solicitados, siendo así eficientes en el despacho.

Chiavenato (2001) precisa que la eficiencia y la eficacia no es habitual que tengan variaciones similares. Cada entidad tiene su propia política de trabajo y mediante ella se ven las variaciones que en muchos casos no tiene el mismo resultado. A continuación.

Los factores que afectan la productividad, según Chiavenato (2001) son:

Factores Externos: Son: regulación del gobierno, competencia y demanda, estos no son controlables, afectan al volumen de salidas como también la distribución al ingresar.

a. Producto

Se tiene que al indagar productos y solución de inconvenientes habidos no puede considerarse como mejora de productividad.

b. Proceso

Si el tipo de proceso no es seleccionado según el producto y al mercado, puede que sea deficiente. Se precisa fluidez de información, de materiales y clientes.

c. De capacidad e inventarios

El tener en demasía reduce la productividad. El inventario afecta la productividad, reducido inventario nos lleva a perder la venta, volumen bajo y productividad baja. La solución como alternativa es mediante el justo a tiempo.

d. Calidad

Una baja calidad hace que la productividad sea deficiente.

e. Fuerza de Trabajo

Es relevante, se asocia con: Seleccionar y ubicar, capacitar, diseñar la labor, supervisar, estructura de la organización, remuneración, objetivo y sindicato.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Por su finalidad Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionó que “La investigación aplicada se encarga de buscar el progreso científico y busca las generalizaciones para el desarrollo de una teoría basada en principios y leyes” (p. 85). También Valderrama (2015), “La investigación es aplicada ya que hace posible resolver problemas de forma práctica, poniendo en práctica los resultados obtenidos teóricamente” (p. 49). Por su parte Legra (2018), mencionó que “La investigación aplicada se asocia a la básica ya que depende de su descubrimiento y aporte teórico con fines de resolver una problemática”. (p. 80)

Por lo expuesto la investigación es aplicada, puesto que se fundamenta teóricamente al aplicar la gestión de procesos mejorando la productividad en el sector técnico de la empresa Sherfarma S.A.

Por su nivel, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que “Los estudios explicativos responden las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, centrandose en explicar por qué ocurre un fenómeno y como se manifiesta o por qué se asocian dos o más variables” (p. 95). También Valderrama (2015), considera que “La investigación es explicativa luego de medir variables estudia relaciones de influencias entre ellas, conociendo la estructura y factores intervinientes” (p. 49).

De acuerdo al tipo y nivel de conocimiento, el estudio se consideró explicativo, ya que se aplicó la gestión de procesos, con el objetivo de lograr mejor productividad a nivel de área técnica de la empresa Sherfarma S.A.

Por su enfoque, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisaron ser cuantitativo ya que “se hace uso de información numérica con fines de analizar las hipótesis planteadas en la investigación inmersa en el marco del proceso investigativo” (p.131). En el estudio se presentó información numérica y se hizo mediciones según indicadores de dimensiones de variables.

### 3.1.2 Diseño de Investigación

Arbaiza, (2014), considera que “El diseño es la estructura conceptual valiosa para la investigación, lograr información precisa y juntar evidencia; se planifica una estrategia para lograr datos del estudio” (p. 123). Ar respecto Hernández, *et al.* (2014), mencionaron que “Los cuasi experimentos, se manipula una variable independiente para observar sus efectos sobre la variable dependiente. En esos diseños no hay elección aleatoria” (p.139). También Arbaiza (2014), considera que “en los diseños cuasi experimentales se determinan con medición antes y después” (p. 140).

En tal sentido este diseño se manipuló la variable independiente gestión de procesos analizando y comparando los logros obtenidos en la variable dependiente productividad y observando el efecto causado el cual fue analizado.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variables

#### Variable independiente: Gestión de procesos

Según Bravo (2015), define que: “La gestión de procesos aporta a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar haciendo productivos los procesos de organización” (p. 31).

#### Dimensión 1: Representar procesos

Según Bravo (2015), indicó que: “El objetivo de la práctica es representar procesos con dos modelos visuales: flujogramas de información y lista de tareas, lo cual da inicio a la gestión de procesos y a capitalizar el conocimiento de la organización” (p. 143).

#### Indicador: Procesos operativos

Fórmula:

$$\frac{PC}{PP} \times 100$$

PC: Procesos cumplidos

PP: Procesos programados

#### Dimensión 2: Controlar procesos

Según Bravo (2015), definió que: “El objetivo de esta práctica es asegurar que el rendimiento del proceso esté dentro del estándar de cumplimiento” (p. 299).

#### Indicador: Inspecciones

Fórmula:

$$\frac{IC \times 100}{IP}$$

IC: inspecciones cumplidas

IP: Inspecciones programadas

### **Dimensión 3: Mejorar procesos**

Según Bravo (2015), mencionó que: “Mejorar procesos, busca realizar el cambio acotado superando brecha más bien pequeña en la variable crítica planteada al evaluar el proceso” (p. 227).

**Indicador:** Acciones correctivas

Fórmula

$$\frac{ACE \times 100}{TAC}$$

ACE: Acciones correctivas efectuadas

TAC: Total acciones correctivas

### **Variable dependiente: Productividad**

Según García Alfonso (2011), la productividad tiene que ver con productos logrados e insumos que se utilizan o factor de producción interviniente. El índice de productividad es aprovechar los factores de la producción, los relevantes, en un periodo fijado (p. 17)

### **Dimensión 1: Eficiencia**

La eficiencia relaciona recursos programados e insumo realizado. El índice de eficiencia, tiene que ver con recursos al producir un producto en fecha definida. Implica realizar correctamente las labores. (García, Alfonso, 2011, p.16, 17).

Su fórmula es:

$$\text{Tiempo de despacho} = \frac{HDE}{HDP} \times 100$$

HDE: Horas de despacho ejecutadas

HDP: Horas de despacho programadas

## **Dimensión 2: Eficacia**

Implica relación de productos logrados y metas fijadas. La eficiencia precisa el buen resultado de realizar un producto en periodo fijado (García, Alfonso, 2011, p.17).

La eficacia es obtener resultados deseados reflejando cantidad, calidad o ambos, es generar cantidad y calidad e incrementando la productividad. En tal sentido eficacia es hacer correctamente y la eficiencia es hacer las cosas con menor recurso. (García, Roberto, 2002, p.19).

Su fórmula es:

$$\text{Atención de pedidos} = \frac{\text{TPA}}{\text{TPI}} \times 100$$

TPA: Total de pedidos atendidos

TPI: Total de pedidos ingresados

### **Operacionalización**

En relación a la operacionalización permite se haga las mediciones de ambas variables mediante sus dimensiones e indicadores que son fórmulas y la escala de medición es razón (Anexo 2)

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Valderrama (2015), consideró que “es el conjunto finito o infinito de seres o cosas con aspectos comunes y que puede ser observables” (p. 182).

Según Hernández et al. (2014, p.174), “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

También Revine, Krehbiel Y Berenson (2012, p.8), la población conforma la mayoría de objetos o individuos respecto a los cuales se concluyen.

Según Díaz, al referirnos a la población es unir elementos o unidades de interés de la cual se hace el estudio (2013, p.3).

De igual forma Guillén y Valderrama (2015), la población estadísticamente es el universo poblacional, es finito o infinito sean objetos o personas los que lo conformen” (p. 63)



Al respecto, la población lo conformó el proceso de comercialización productos farmacéuticos durante un periodo de 30 días en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A., dado que se relaciona con la baja productividad.

### **3.3.2. Muestra**

Valderrama (2015), consideró como “un grupo que representa a la población” (p. 183).

Por su parte Hernández et al. (2014, p.175), mencionó que “la muestra es un subgrupo de la población, pertenecen a la población”.

Según Hernández y Mendoza (2018), una muestra forma parte de la población, por medio de ella se recolectan datos específicos y representan a esa población. (p. 196).

En el estudio la muestra conformó el proceso de comercialización de productos farmacéuticos durante 30 días antes de efectuar la mejora y 30 días después de realizar la mejora.

### **3.3.3 Muestreo**

En el estudio no se considera muestreo puesto que se considera el integro de la población.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **3.4.1. Técnicas**

“De acuerdo al método y tipo de investigación a realizar, utilizaron diversas técnicas” (Bernal, 2010, p. 192).

Según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017), precisaron que es necesario para hacer las mediciones y evaluación e los instrumentos considerados en la investigación. (p. 185)

Al respecto se hizo uso de la técnica de observación, ya que permitió lograr información in situ de procesos efectuados y registrar fenómenos o hechos en el área técnica de la empresa Sherfarma.

### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos.**

Valderrama (2015) indicó que: “Los instrumentos permiten recolectar datos al almacenarlos, siendo la elección coherente y asociado a la investigación”. (p.141).

Según Baena (2017), “los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito”. (p. 68)

En la presente investigación los instrumentos fueron las fichas observación, recopilando información de fenómenos detectados, para el estudio y posteriormente ejecutar mejoras según información obtenida.

### 3.4.3. Validez

Hernández *et al.* (2014), mencionan que: “La validez, se refiere al grado en que un instrumento mide efectivamente la variable a medir” (p.200).

La validez se realizó por juicio de tres ingenieros industriales expertos, conocedores de la investigación tratadas los cuales aportaron y dieron recomendaciones.

### 3.4.4 Juicio de expertos

Los instrumentos que se dieron uso para la evaluación y medición de los datos, se validaron previamente estando conformado por tres Ingenieros Industriales, los cuales evaluaron y dieron conformidad del uso de los instrumentos a través de su validación.

**Tabla 9.** Validez de instrumentos por juicio de expertos

	Experto	Resultado
Doctor	Javier Francisco Panta Salazar	Aplicable
Doctora	Luz Sánchez Ramírez	Aplicable
Magister	Carlos Santos Esparza	Aplicable

### 3.4.5 Confiabilidad

Según Fernández, Fernández & Baptista (2014) precisó que: “La Confiabilidad es el grado en que un instrumento genera resultados consistentes y coherentes” (p.200).

La confiabilidad fue determinada por recolectar datos empleados al investigar con datos numéricos provenientes del estudio efectuado.

## 3.5 Procedimientos

Se hizo coordinaciones con fines de efectuar la recolección de información. Se solicitó autorización de la empresa Sherfarma S.A., para poder dar inicio a la

recolección de información, la cual acepto de manera inmediata, brindo el apoyo facilitando información requerida en la ejecución del estudio. Luego se recolectó la información antes de la mejora y luego de ello, se hizo el desarrollo de la propuesta de mejora, considerando para ello las dimensiones y fórmulas de las dos variables. Posteriormente se recolecto datos después de la mejora y se consolidó en un Excel para su procesamiento respectivo con la estadística. Los resultados logrados de interpretó y luego se hizo la discusión, conclusiones y recomendaciones respectivas.

### 3.5.1 Situación actual

Actualmente con la gran demanda se tiene de los productos farmacéuticos, surgen inconvenientes detallados en la problemática que hace que la empresa no cumpla a cabalidad su propósito comercial lo que amerita redefinir los procesos que generan atrasos al área productiva. En tal sentido el propósito de la presente investigación titulada: Aplicación de la gestión de procesos para mejorar la productividad en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2019., tiene que ver con la mejora de la empresa. Existe buena variedad de medicamentos, que la empresa Sherfarma S.A. que comercializa a nivel nacional.

**Tabla 10.** Datos de la empresa

RUC	20376365680
RAZON SOCIAL	SHERFARMA SAC
DOMICIO FISCAL	JR. Alfred Rosenblat Nro.145
TIPO DE CONTRIBUYENTE	Sociedad Anónima
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES	12 de Septiembre
CIU	51906

**Fuente:** Sherfarma S.A.

La empresa Sherfarma S. A. para buena gestión tiene un Manual de Políticas obligatorias y según ellas se elaboran planes, procedimientos, y labores dadas a colaboradores según el organigrama. Su fin es encauzar iniciativas fomentando labor de grupo, integrándose y coordinando esfuerzos de áreas de manera direccional, favoreciendo a los colaboradores y mejora de la empresa. La mejora de procesos internos mejora los niveles de productividad, eficiencia y eficacia en su

gestión, satisfaciendo demandas de usuarios y logrando equilibrio económico financiero de la entidad.

### **Misión**

Brindar productos farmacéuticos de calidad. Comprometidos ofreciendo productos fitoterapéuticos con buenos resultados en el tratamiento de patologías crónicas. Buscamos lograr que con el tratamiento con nuestros productos el paciente logra solución integral al problema que lo aqueja: mejorando su calidad de vida.

### **Visión**

Ser una entidad farmacéutica con mayor reconocimiento, por nuestra laboriosidad con el paciente, experiencia en el sector y calidad de los productos. Mediante la innovación, desarrollo e investigación de nuevos medicamentos y moléculas, podremos atender más casos que se dan en la salud de los pacientes.

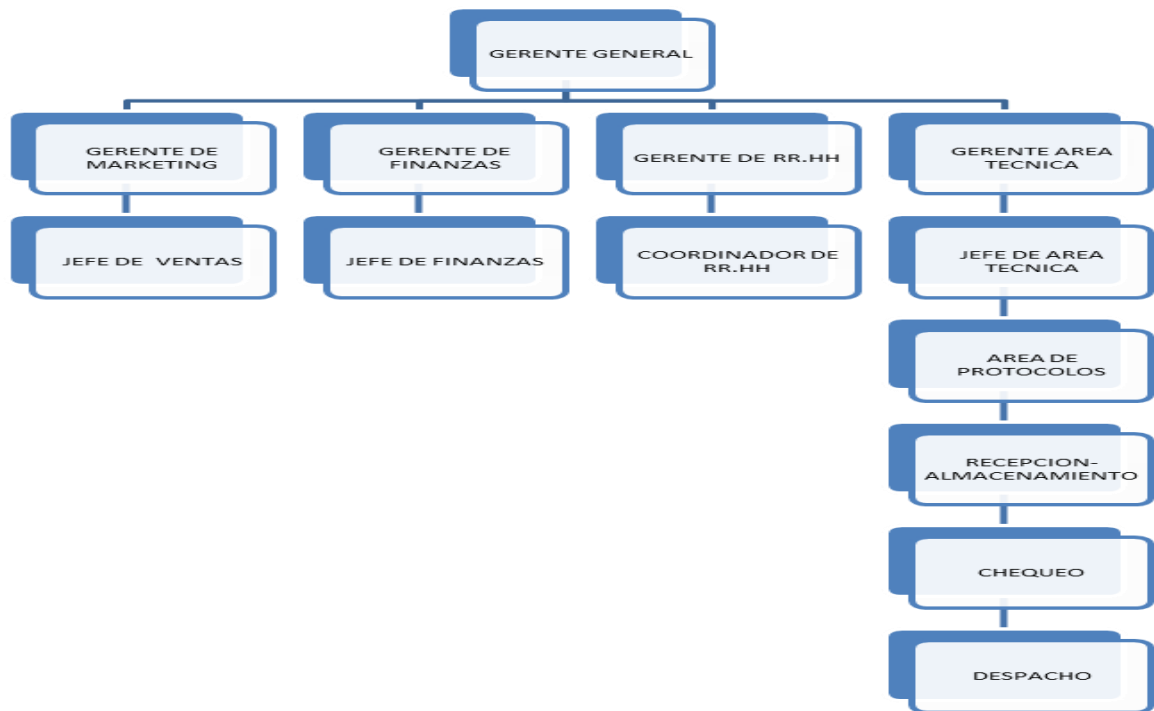
### **Ubicación**

La empresa Sherfarma S.A. está ubicada en el distrito de Santiago de Surco, exactamente en JR. Alfred Rosenblat Nro.145.

### **Objetivo**

En Sherfarma, buscamos la calidad para nuestros pacientes. Para ello, ponemos énfasis en nuestros productos ¿Cómo lo hacemos? En la fabricación empleamos el proceso estandarizados asegurando efectos favorables en el tratamiento. Además, la concentración de nuestros productos fitoterapéuticos tienen en respaldo de diversos estudios que aseguran el éxito.

Al adquirir un producto Sherfarma busca la calidad, concentración ideal y ello conlleva a un resultado favorable y constante.



**Figura 4.** Organigrama de empresa

**Fuente:** Empresa Sherfarma S.A.

La empresa cuenta en su sistema productivo, con procesos estandarizados que les dan la calidad a los productos en los que se considera:

- ✓ Cultivo regularmente controlado
- ✓ Limpiado y secado cuidadosamente de manera natural
- ✓ Control organoléptico (Selección)
- ✓ Control de marcadores analíticos y de los posibles contaminantes
- ✓ Análisis físico químico y microbiológico
- ✓ Extracción de componentes médicamente relevantes empleando un disolvente alcohólico en agua
- ✓ Concentración y esterilización
- ✓ Preparado mediante secado por aspersion
- ✓ Controles analíticos de calidad (marcadores analíticos y pureza microbiológica)
- ✓ Se ajusta y estandariza
- ✓ Controles de calidad del producto terminado



**Figura 5.** Proceso de estandarización

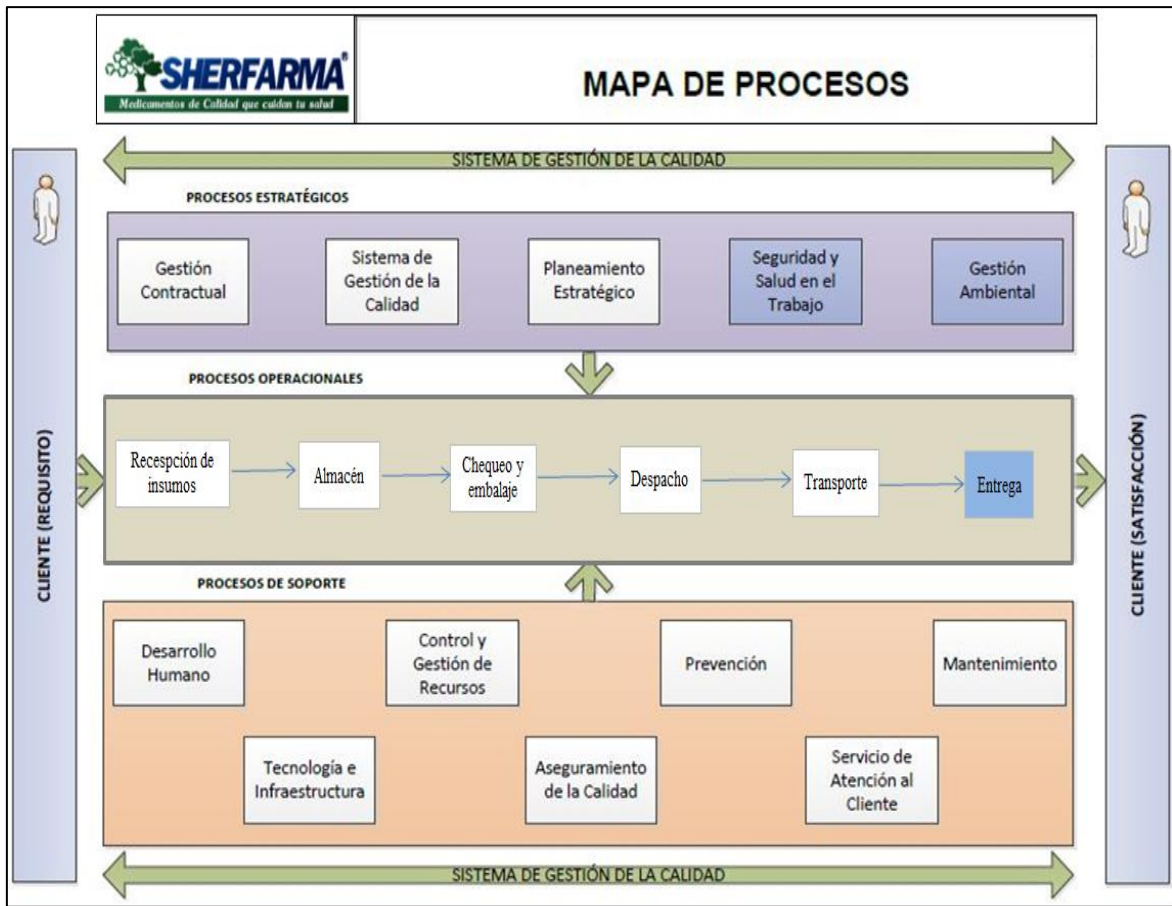
**Fuente:** Empresa Sherfarma

### 3.5.1.2 Descripción del proceso de servicio

Descripción de la secuencia de la operación en Sherfarma S.A.

Ya que la empresa se dedica al rubro de productos farmacéuticos, tendremos en cuenta distintos factores.

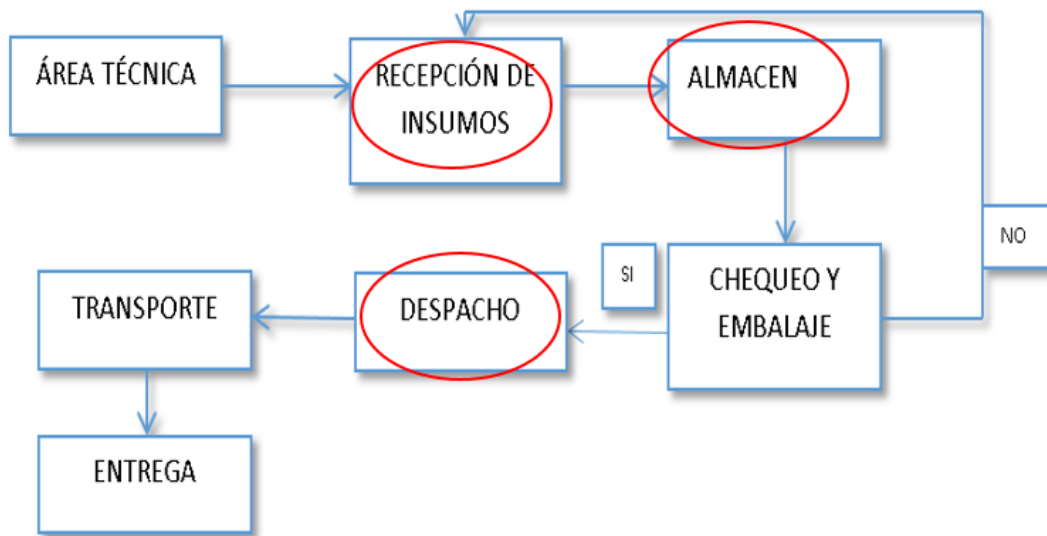
- 1) Recepción de insumos: Es la etapa en la cual se realiza la recepción de los insumos de los proveedores
- 2) Almacén: Es el área física en la que se tienen los insumos para abastecer al área de producción
- 3) Chequeo y embalaje: Se hacen verificaciones y se deja listo los productos para la entrega.
- 4) Despacho: Se hace entrega de los productos a los clientes
- 5) Transporte: Se utiliza para reparto de los productos a solicitud de los clientes
- 6) Entrega: Es la fase en la que se hace entrega de los productos previa revisión de la guía y confrontando con el producto que se entrega.



**Figura 6.** Mapa de procesos de la empresa Sherfarma S. A.

**Fuente:** Sherfarma S.A

En la figura se tiene el mapa de los procesos de la empresa donde se relaciona con el área técnica con fines de identificar como está relacionado con las demás áreas y al momento del estudio podamos precisar las causas de los inconvenientes que se presentan en el área que de alguna manera hace que en el área se tenga mayor presión laboral que genera incertidumbre al personal y al mismo tiempo falta de motivación para ejercer sus labores de manera dinámica y lo más importante actuando con eficiencia en sus labores.



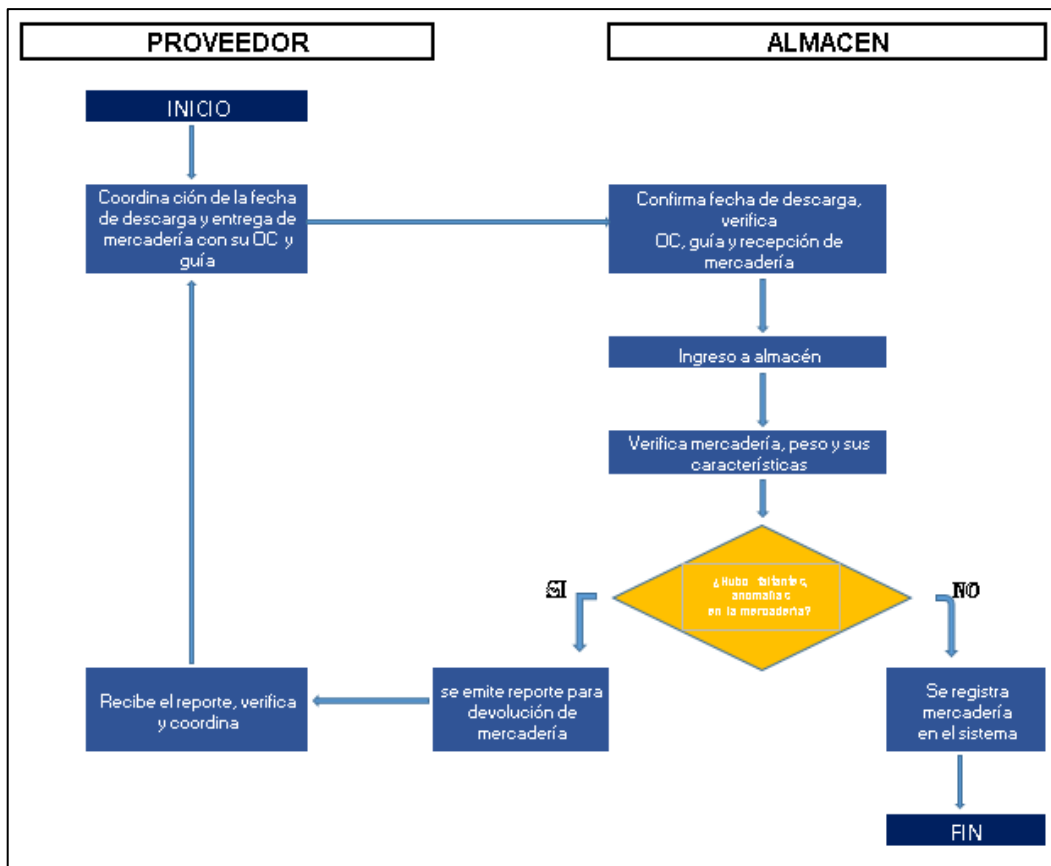
**Figura 7 .** Flujograma del Área técnica

**Fuente:** Elaboración propia

Según el flujograma se tienen las actividades que se efectúan que son competencia del área técnica donde se focaliza la problemática que se presenta en el área técnica lo que refleja una baja productividad por el tema de recepción, almacenamiento y despacho puesto que no se detallan las prioridades al trabajar, esto debido a que no se tiene un procedimiento estandarizado para la ejecución las labores cotidianas. Al respecto se detalla la forma como los procesos de recepción, almacenamiento y despacho realizan sus labores.

respecto al proceso de recepción las coordinaciones se hacen de manera directa con el almacén, los procedimientos de control no son detallados para el ingreso de mercadería y solo se tiene el filtro de retorno del pedido cuando al momento de verificar se halla que hay faltante de mercadería. En la siguiente figura se presentan el flujo del área de recepción en el cual se detalla el proceso iniciando en las coordinaciones que tienen el proveedor con el área de almacén.



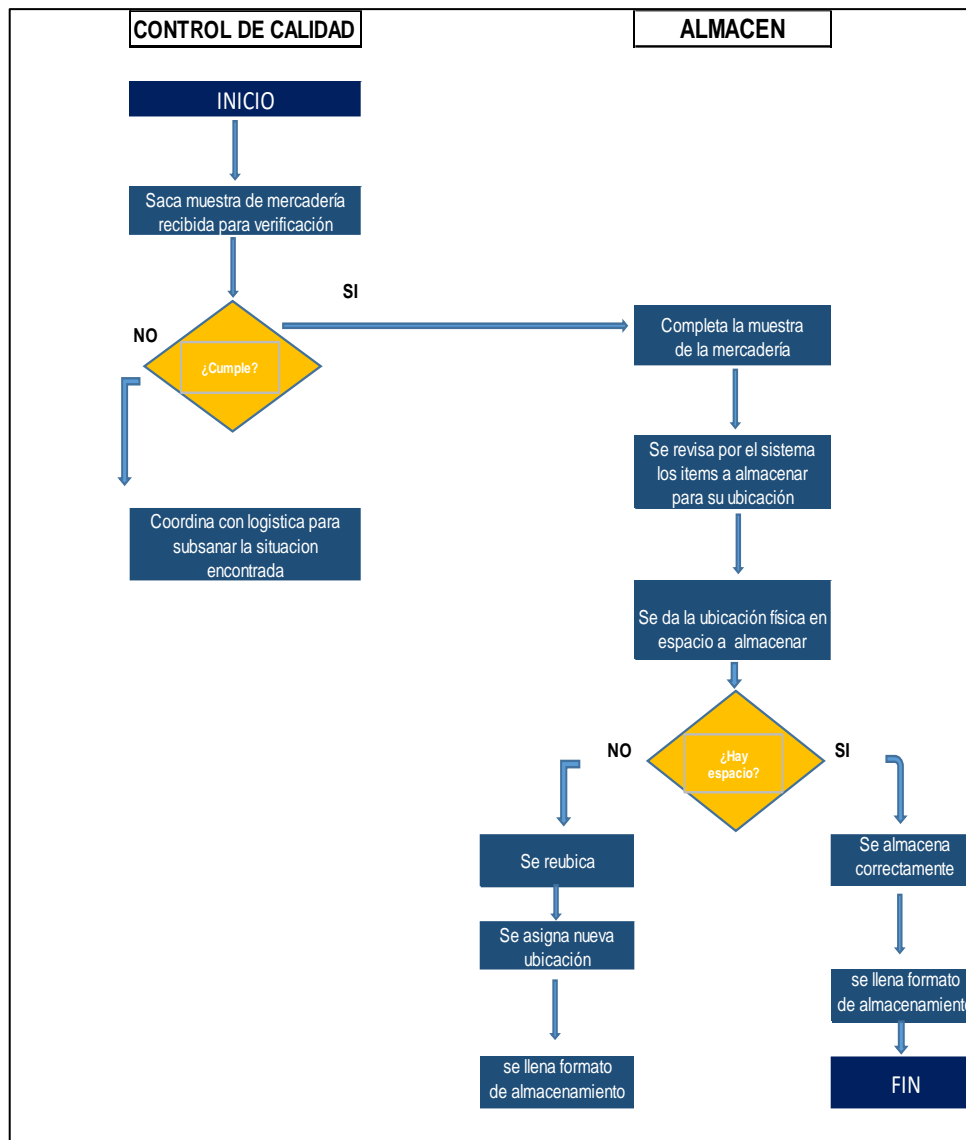


**Figura 8.** Flujo de recepción antes de la mejora

**Fuente:** Elaboración propia

Según la figura se observa que el proceso de recepción resulta muy simple, y la falta de revisión documentaria, detalles en el proceso de descarga y una mejor verificación resulta determinantes en los inconvenientes que se presentan con la mercadería adquirida y así seleccionar mejor los proveedores.

Respecto al almacenamiento de los productos adquiridos se procede a realizar el control de calidad y luego de las verificaciones si los productos adquiridos son adecuados se procede al ingreso al almacén. En esta fase la etapa de calidad requiere se tenga un mejor control porque se comprobó que se tiene insumos que durante la fase de producción de los productos fueron observado por diversos factores referentes a contenido, calidad y características que no se alinean a los requerimientos de productos de los clientes, por lo que se tuvo que desechar y luego volver a preparar los productos generando mayores gastos a la empresa.



**Figura 9.**Flujo de almacenamiento

**Fuente:** Elaboración propia

En la figura se observa que el proceso de almacenaje es simple puesto que se requiere precisión en el almacenaje y al mismo contar con disponibilidad de espacio evitando compras de productos que se tienen en cantidad necesaria para evitar reubicar los productos por falta de espacio, generando desorden en el almacén.

Respecto al despacho el proceso se requiere mayor detalle en las entregas de pedidos, debido a que los productos son diversos y se requiere que los despachos sean conformes para evitar retrasos en la producción debido a que no se entrega con las especificaciones debidas, hay confusión en los productos entregados y también se presentan productos incompletos.



**Figura 10.** Flujo del despacho

**Fuente:** Elaboración propia

Según la figura hay detalle del proceso de despacho no habiendo en el flujo un control o verificación de los productos antes de la entrega para evitar devoluciones y se pierda tiempo en realizar un nuevo despacho.

### **3.5.2 Recolección de información (pre test)**

Se recolecto los datos en un periodo de 30 días durante el mes de octubre del 2019.

#### **Variable Independiente: Gestión de procesos**

En la empresa los procesos tienen deficiencias significativas que repercuten en la operatividad de la misma ya que se presentan inconvenientes desde el inicio de la labor del ingreso de los insumos. En el área técnica la falta de precisión en los procesos hace que se presenten inconvenientes desde el inicio del proceso. A continuación, detallare de acuerdo a las dimensiones establecidas las deficiencias encontradas en el presente estudio.

#### **Dimensión 1: Representar procesos**

En esta dimensión considero como indicador los procesos operativos, los que nos permitirá saber cómo el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. se da cumplimiento a los procesos, en vista que en las labores que es competencia del área técnica tenemos inconvenientes como:

- ✓ Retrasos en los procesos
- ✓ Inconvenientes en la primera fase del proceso que retrasa las labores y causa reprogramaciones en producción

**Tabla 11.** Representar procesos pre test

Representar Procesos			
Nº de días	Procesos Cumplidos	Procesos Programados	% Procesos Operativos
1	16	20	80
2	15	20	75
3	14	20	70
4	16	20	80
5	15	20	75
6	14	20	70
7	14	20	70
8	15	20	75
9	16	20	80
10	16	20	80
11	14	20	70
12	13	20	65
13	13	20	65
14	15	20	75
15	13	20	65
16	14	20	70
17	14	20	70
18	13	20	65
19	14	20	70
20	15	20	75
21	15	20	75
22	16	20	80
23	14	20	70
24	13	20	65
25	14	20	70
26	14	20	70
27	13	20	65
28	15	20	75
29	15	20	75
30	14	20	70
<b>Promedio</b>			<b>72</b>

**Fuente:** Sherfama S. A.

**Interpretación:** En la figura 5 se puede observar que el promedio de los procesos operativos tiene una media de 72%, lo que demuestra un porcentaje bajo para lo que se quiere en la empresa como meta institucional.

### **Dimensión 2: Controlar procesos**

Esta dimensión será medida con el indicador inspecciones lo que nos permite verificar las razones por las cuales se tienen deficiencias en los procesos. Se puntualiza en esta dimensión deficiencias relacionadas al cumplimiento de las inspecciones que se programan. Es preciso resaltar que estos inconvenientes se presentan por:

- ✓ El personal que hace las inspecciones no está capacitado adecuadamente
- ✓ Falta de motivación existente por la presión laboral
- ✓ Retrasos en procesos anteriores que no permiten actuar con celeridad
- ✓ Poco personal para este fin.

Tabla 12. Controlar procesos pre test

Controlar procesos			
No de días	Inspecciones cumplidas	Inspecciones programadas	% inspecciones
1	4	6	66.67
2	4	6	66.67
3	3	6	50.00
4	3	6	50.00
5	4	6	66.67
6	4	6	66.67
7	4	6	66.67
8	4	6	66.67
9	5	6	83.33
10	5	6	83.33
11	5	6	83.33
12	5	6	83.33
13	5	6	83.33
14	5	6	83.33
15	4	6	66.67
16	4	6	66.67
17	4	6	66.67
18	4	6	66.67
19	4	6	66.67
20	4	6	66.67
21	3	6	50.00
22	3	6	50.00
23	3	6	50.00
24	3	6	50.00
25	4	6	66.67
26	4	6	66.67
27	4	6	66.67
28	4	6	66.67
29	4	6	66.67
30	3	6	50.00
PROMEDIO			66.11

Fuente: Sherfama S. A.

**Interpretación:** En la tabla 6, se observa que el promedio de las inspecciones representa solo un 66.11% que es bajo para la empresa, siendo determinante evaluar esta labor que asegure que la empresa ponga más énfasis en dotar de personal especializado para este fin.

### Dimensión 3: Acciones correctivas

La dimensión se medirá con el indicador acciones correctivas que en su momento se tiene que realizar, los cuales tienen deficiencias principalmente porque se requiere personal especializado.

Tabla 13. Mejorar procesos pre test

Mejorar procesos			
No de días	Acciones correctivas efectuadas	Total acciones correctivas	% acciones correctivas
1	15	20	75.00
2	16	22	72.73
3	18	21	85.71
4	15	24	62.50
5	14	23	60.87
6	14	27	51.85
7	13	25	52.00
8	14	24	58.33
9	15	22	68.18
10	15	22	68.18
11	16	22	72.73
12	13	21	61.90
13	14	21	66.67
14	14	24	58.33
15	15	25	60.00
16	16	23	69.57
17	16	23	69.57
18	15	23	65.22
19	15	24	62.50
20	14	21	66.67
21	14	23	60.87
22	15	22	68.18
23	15	22	68.18
24	16	22	72.73
25	16	20	80.00
26	15	20	75.00
27	15	21	71.43
28	14	21	66.67
29	14	23	60.87
30	13	21	61.90
PROMEDIO			66.48

Fuente: Sherfama S. A.

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 7, se observan que el porcentaje promedio de acciones correctivas realizadas llega a un 66,48% el cual demuestra que es bajo para la empresa ya que esta labora puede causar serios problemas en la calidad de los productos elaborados, o en todo caso retrasar los procesos por:

- ✓ Falta de los insumos
- ✓ Falta de personal especializado
- ✓ Falta de medios tecnológicos

**Variable Dependiente: Productividad.**

La empresa Sherfama S.A. es una empresa del rubro salud por la dotación de diversos productos farmacéuticos al mercado cuyas bondades para la salud son beneficiosas y altamente tolerables, siendo más importante que son recubiertos.

**Dimensión 1: Eficiencia**

Esta dimensión se mide con el indicador tiempo de despacho en el cual se tiene que el personal tiene muchos tiempos muertos por lo siguiente:

- ✓ Retrasos en los insumos
- ✓ No se delega responsabilidad para la toma de decisiones
- ✓ Existe poca voluntad de trabajo por la saturación con labores
- ✓ Poco personal para muchas labores en el área.

Tabla 14. Indicador de eficiencia (tiempo de despacho)

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS				
DATOS GENERALES				
INVESTIGADOR	ANTHONY PALOMINO			
EMPRESA	SHERFARMA S.A.			
INDICADOR DE EFICIENCIA: TIEMPO DE DESPACHO				
DIAS	HORAS DE DESPACHO EJECUTADAS (HDE)	HORAS DE DESPACHO PROGRAMADAS (HDP)	EFICIENCIA= $\frac{HDE}{HDP} \times 100$	Promedio de % eficiencia
1/10/2019	5.5	8	68.8%	75,3%
2/10/2019	6.4	8	80.0%	
3/10/2019	6.1	8	76.3%	
4/10/2019	6.3	8	78.8%	
5/10/2019	5.6	8	70.0%	
7/10/2019	5.7	8	71.3%	
8/10/2019	5.8	8	72.5%	
9/10/2019	6	8	75.0%	
10/10/2019	5.9	8	73.8%	
11/10/2019	6.4	8	80.0%	
12/10/2019	5	8	62.5%	
14/10/2019	5.8	8	72.5%	
15/10/2019	6.1	8	76.3%	
16/10/2019	6.2	8	77.5%	
17/10/2019	6.4	8	80.0%	
18/10/2019	6.1	8	76.3%	
19/10/2019	6.2	8	77.5%	
21/10/2019	5.8	8	72.5%	
22/10/2019	5.5	8	68.8%	
23/10/2019	6.4	8	80.0%	
24/10/2019	6.1	8	76.3%	
25/10/2019	6.3	8	78.8%	
26/10/2019	5.6	8	70.0%	
28/10/2019	5.7	8	71.3%	
29/10/2019	5.8	8	72.5%	
30/10/2019	6.3	8	78.8%	
31/10/2019	5.9	8	73.8%	
1/11/2019	6.4	8	80.0%	
2/11/2019	6.7	8	83.8%	
3/11/2019	6.8	8	85.0%	
PROMEDIO			75.3%	

Fuente: Sherfama S. A.



En la tabla 8 el promedio de la eficiencia es de 75,3% siendo indispensable regular las labores en el momento de que se realiza los mismos con la finalidad de reducir las demoras.

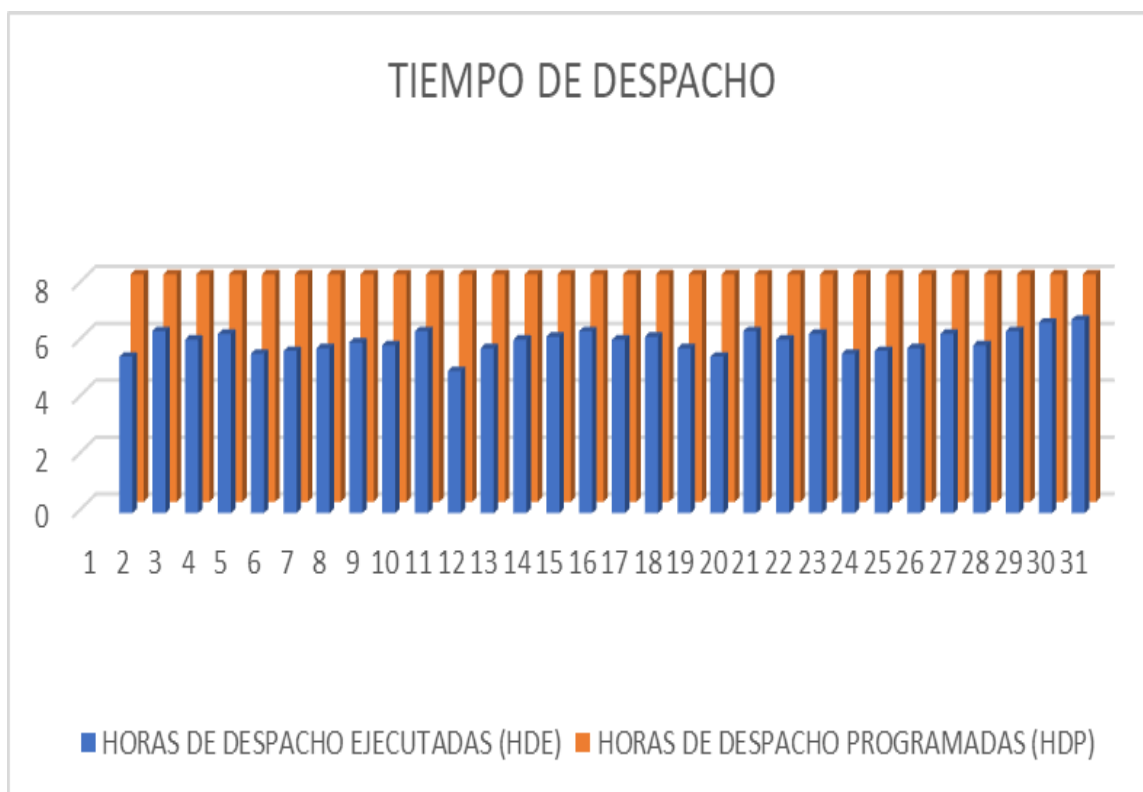


Figura 11. Comparativo en el despacho

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En la Figura 7, se observa el comportamiento durante 30 días de las horas laboradas observando que las horas ejecutadas resultan ser menor que las horas programadas, con lo que se demuestra que existen factores que impiden cumplir a cabalidad las funciones.

**Dimensión 2: Eficacia**

La eficacia se mide con el indicador atención de pedidos en la empresa y es relevante para los fines que se espera conseguir y según los resultados conocer cómo se encuentra inicialmente la empresa y el porcentaje que se tiene en promedio en el tiempo de estudio.

Tabla 15. Indicador de eficacia (atención de pedidos)

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
DATOS GENERALES					
INVESTIGADOR	ANTHONY PALOMINO				
EMPRESA	SHERFARMA S.A.				
INDICADOR DE EFICACIA: ATENCIÓN DE PEDIDOS					
N o	DIAS	TOTAL SE PEDIDOS ATENDIDOS (TPA)	TOTAL DE PEDIDOS INGRESADOS (TPI)	$EFICACIA = \frac{TPA}{TPI} \times 100$	Promedio de % de eficacia
1	1/10/2019	10	12	83.3%	85,3%
2	2/10/2019	9	13	69.2%	
3	3/10/2019	12	14	85.7%	
4	4/10/2019	13	16	81.3%	
5	5/10/2019	14	18	77.8%	
6	7/10/2019	13	14	92.9%	
7	8/10/2019	12	15	80.0%	
8	9/10/2019	14	16	87.5%	
9	10/10/2019	15	17	88.2%	
10	11/10/2019	13	14	92.9%	
11	12/10/2019	11	13	84.6%	
12	14/10/2019	12	14	85.7%	
13	15/10/2019	13	15	86.7%	
14	16/10/2019	13	14	92.9%	
15	17/10/2019	13	14	92.9%	
16	18/10/2019	12	15	80.0%	
17	19/10/2019	13	16	81.3%	
18	21/10/2019	14	17	82.4%	
19	22/10/2019	12	14	85.7%	
20	23/10/2019	11	15	73.3%	
21	24/10/2019	13	14	92.9%	
22	25/10/2019	12	14	85.7%	
23	26/10/2019	12	13	92.3%	
24	28/10/2019	11	13	84.6%	
25	29/10/2019	11	12	91.7%	
26	30/10/2019	10	11	90.9%	
27	31/10/2019	12	14	85.7%	
28	1/11/2019	13	15	86.7%	
29	2/11/2019	13	16	81.3%	
30	3/11/2019	14	17	82.4%	
PROMEDIO				85.3%	

Fuente: Sherfama S. A.

En la tabla 9, se tiene que el promedio de eficiencia resulta 85,3% siendo bajo para lo que la empresa tiene como meta, por ello es preciso hacer mejoras en la atención de pedidos.

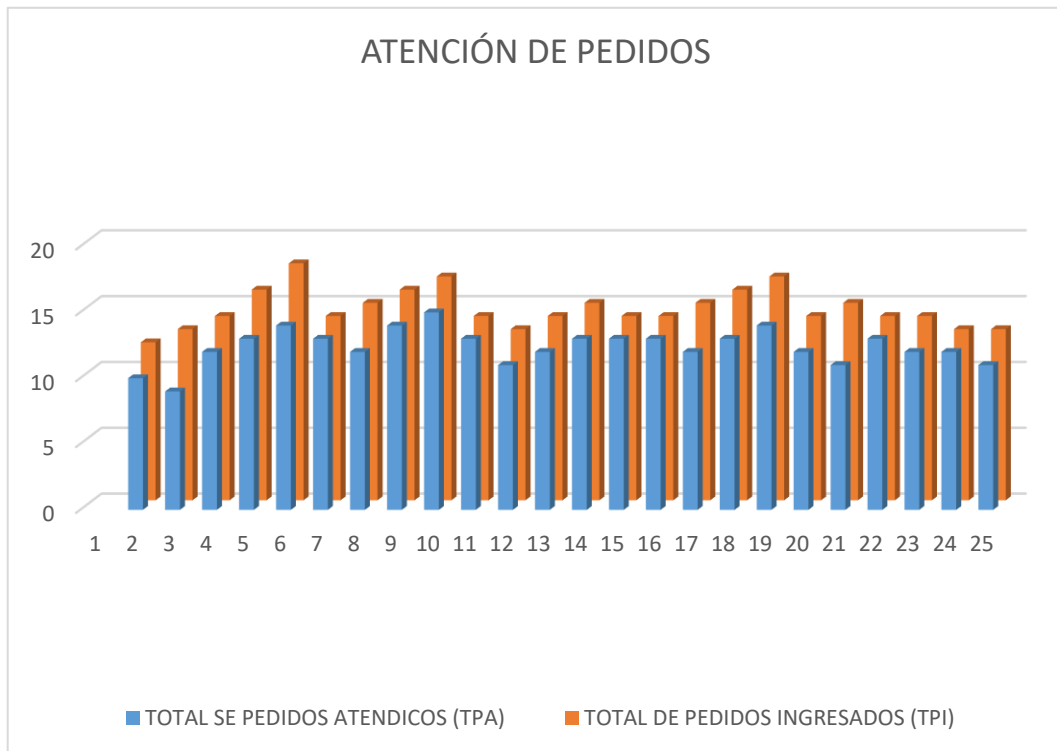


Figura 12. Comparativo de la atención de pedidos

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En la Figura 8, se observan el comportamiento de la atención de pedidos observando que los pedidos atendidos se mantienen durante los 30 días de estudio por debajo de los pedidos ingresados al área siendo relevante hacer los correctivos necesarios previamente identificando las causas que lo ocasionan.

**Variable: productividad**

En este se mide la productividad para determinar cómo se encuentra el área ya que es preciso dinamizar las labores mejorando las labores en los diversos procesos.

Tabla 16. Situación actual de la productividad

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
DATOS GENERALES					
INVESTIGADOR		ANTHONY PALOMINO			
EMPRESA		SHERFARMA S.A.			
No	DIAS	Eficiencia	Eficacia	% PRODUCTIVIDAD	PROMEDIO DE PRODUCTIVIDAD
1	1/10/2019	0.69	0.83	57.29%	<b>64,20%</b>
2	2/10/2019	0.80	0.69	55.38%	
3	3/10/2019	0.76	0.86	65.36%	
4	4/10/2019	0.79	0.81	63.98%	
5	5/10/2019	0.70	0.78	54.44%	
6	7/10/2019	0.71	0.93	66.16%	
7	8/10/2019	0.73	0.80	58.00%	
8	9/10/2019	0.75	0.88	65.63%	
9	10/10/2019	0.74	0.88	65.07%	
10	11/10/2019	0.80	0.93	74.29%	
11	12/10/2019	0.63	0.85	52.88%	
12	14/10/2019	0.73	0.86	62.14%	
13	15/10/2019	0.76	0.87	66.08%	
14	16/10/2019	0.78	0.93	71.96%	
15	17/10/2019	0.80	0.93	74.29%	
16	18/10/2019	0.76	0.80	61.00%	
17	19/10/2019	0.78	0.81	62.97%	
18	21/10/2019	0.73	0.82	59.71%	
19	22/10/2019	0.69	0.86	58.93%	
20	23/10/2019	0.80	0.73	58.67%	
21	24/10/2019	0.76	0.93	70.80%	
22	25/10/2019	0.79	0.86	67.50%	
23	26/10/2019	0.70	0.92	64.62%	
24	28/10/2019	0.71	0.85	60.29%	
25	29/10/2019	0.73	0.92	66.46%	
26	30/10/2019	0.79	0.91	71.59%	
27	31/10/2019	0.74	0.86	63.21%	
28	1/11/2019	0.80	0.87	69.33%	
29	2/11/2019	0.84	0.81	68.05%	
30	3/11/2019	0.85	0.82	70.00%	
PROMEDIO				64.20%	

Fuente: Sherfama S. A.

Según la tabla 10, se observa que la productividad promedio es de 64,20% por lo que se comprueba que es baja para cumplir los objetivos empresariales



Figura 13. Variación de la productividad

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En la presente observamos el comportamiento de la productividad durante los 30 días de estudio corroborando que son bajos y variables a lo largo del periodo.

**Propuesta de mejora**

Se vio por conveniente la programación de labores para lograr implementar los procesos válidos para resolver situaciones halladas en el en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A, fijando labores que agreguen valor al trabajo realizado en la empresa. En la tabla siguiente se hizo el cronograma de labores de implementación de los procesos tomando en cuenta:

1. El análisis de la situación de la empresa de los procesos, haciendo la evaluación e identificando los procesos habidos.
2. Se procede con implementar la gestión de procesos representando los procesos mejorando para un adecuado servicio. Se controla los procesos teniendo la certeza de un buen servicio y hará posible resolver rápidamente los inconvenientes. Al mejorar los procesos se hace la redefinición de labores con fines de simplificarlas.

3. Control y capacitación. Se verifican previamente antes de su operatividad y luego de que los procesos estén conformes, se efectúa la capacitación al personal para su conocimiento de nuevos procesos permitiendo realizar sus labores de forma rápida y resolviendo los hallazgos encontrados.

Tabla 17. Cronograma de actividades

Actividades	MES: JULIO DEL 2020																														
	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	30	31					
1. Análisis de la situación de la empresa - Evaluar la labor que se realiza - Identificar los problemas existentes	■	■	■																												
2. Implementación de la gestión de procesos				■	■																										
Representar procesos						■	■	■																							
Controlar procesos									■	■	■																				
Mejorar procesos												■	■	■																	
3. Control y capacitación - Revisión de procesos - Capacitación															■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			

Fuente: Elaboración propia

Según el cronograma, luego del análisis de la situación actual de la empresa, para la implementación de la gestión de procesos se establecen los lineamientos necesarios para la recepción, almacenamiento y despacho con la finalidad de establecer medidas correctivas que mejoren la problemática existente en la empresa.

En el área de recepción de mercadería se establece dividir en dos partes muy importantes la recepción administrativa y la recepción técnica. En la primera se establece el contacto con los proveedores vía correo electrónico especificando las cantidades de productos y número de orden que se tiene para que se hagan las verificaciones respectivas. Posteriormente el responsable de la recepción técnica pueda confrontar lo que se pidió y lo que llegó antes de recibir el pedido. Se incorpora en esta fase un formato para detallar las inconsistencias habidas y realizar el reclamo correspondiente para que sea atendido de manera inmediata. Es importante la participación de la recepción técnica puesto que se encarga de examinar la mercadería según la guía y tomar en cuenta los productos

considerando: lote, fecha de vencimiento, estado del empaque, propiedades de los productos, etc.

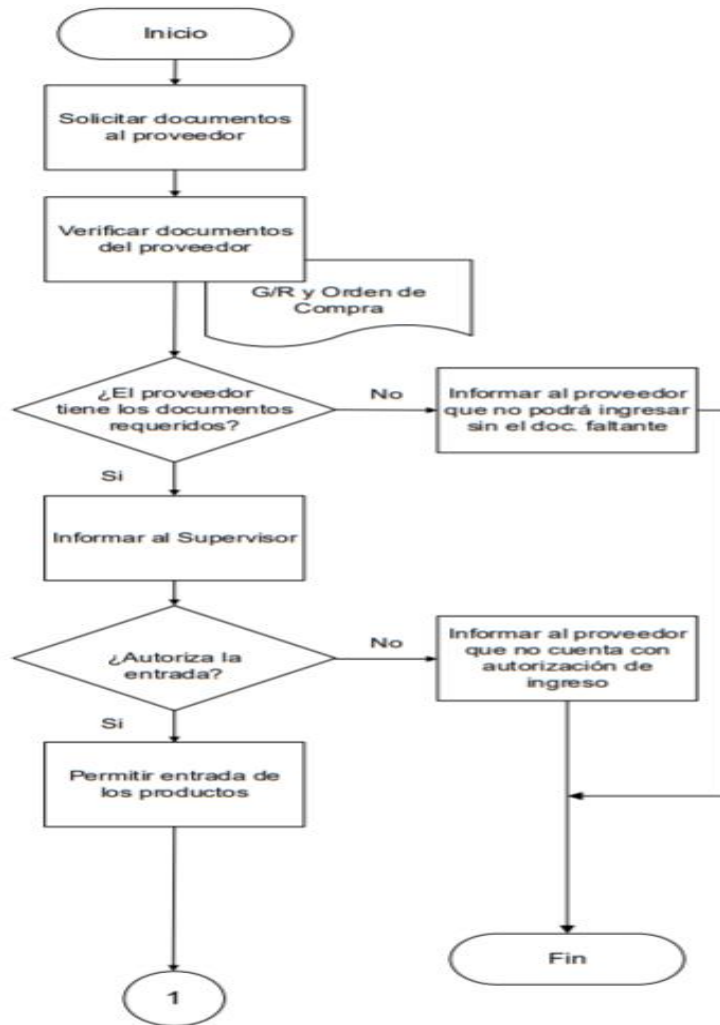


Figura 14. Recepción del proveedor y revisión de la documentación

Fuente: Elaboración propia

En esta primera fase de recepción del proveedor se pone énfasis en la documentación con lo que se busca tener precisión y detalle de lo que se está recibiendo.

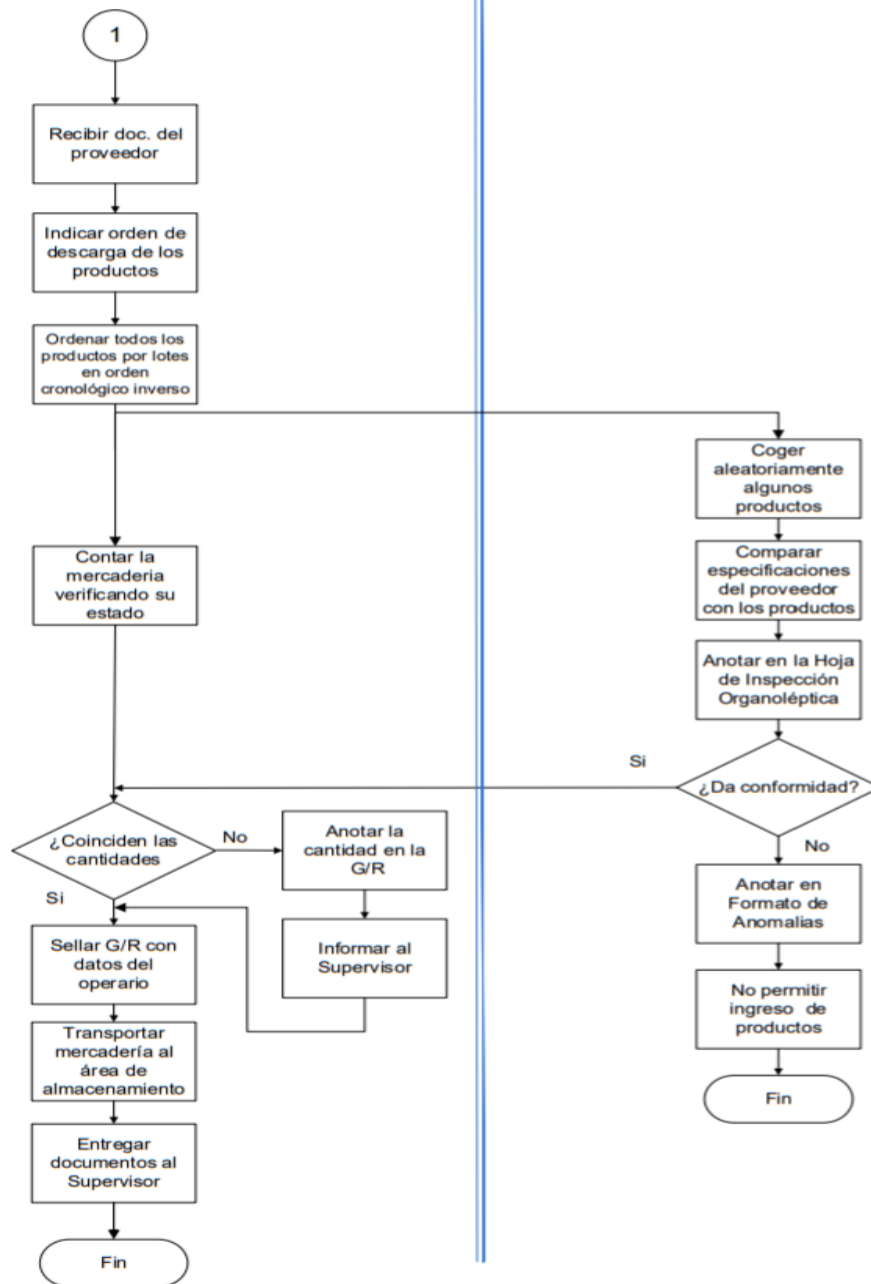


Figura 15. Proceso de recepción y descarga

Fuente: Elaboración propia

Se detalla el ingreso de la mercadería y se realiza la verificación de las especificaciones de los productos mediante la selección aleatoria de productos para su verificación con lo cual se evita errores de recepción que anteriormente se presentaba con frecuencia.



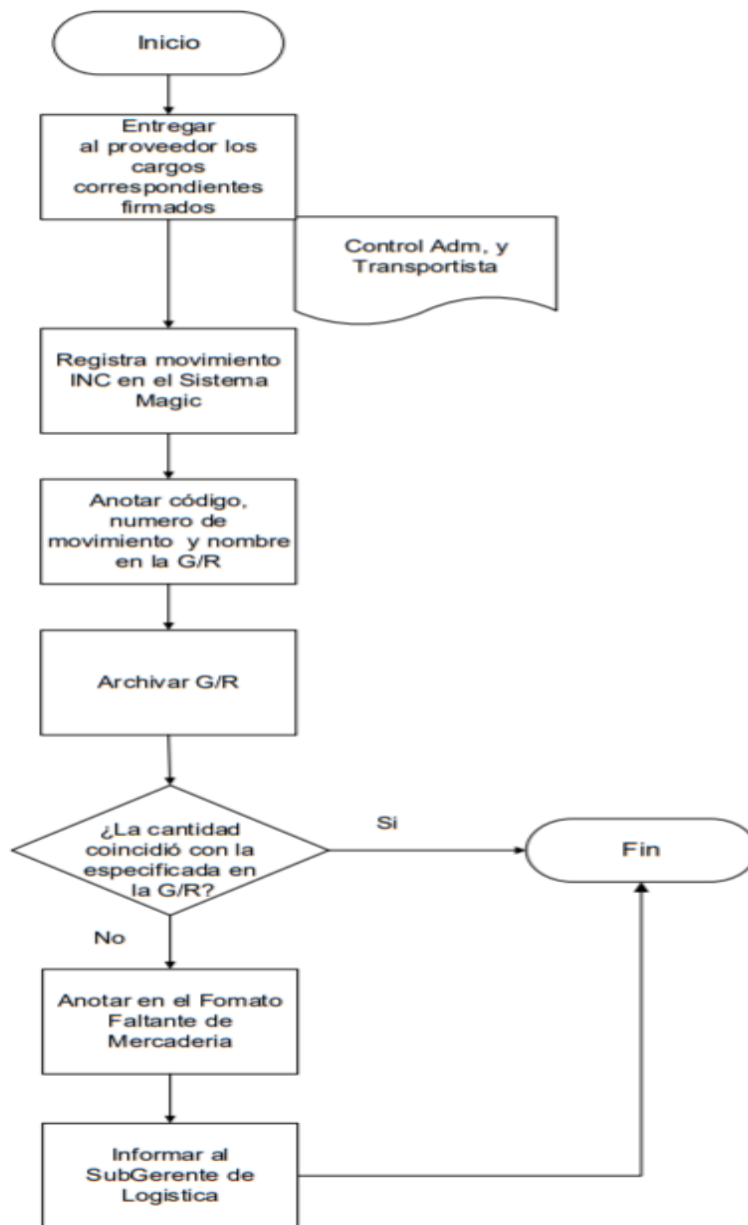


Figura 16. Verificación en ingreso de datos al sistema

Fuente: Elaboración propia

En este se hace la verificación en el ingreso de los datos al sistema para tener el registro preciso de los ítems almacenados y registrados con códigos para una fácil identificación de los productos.

Respecto al almacenamiento, los espacios se tienen definidos según las características de los productos, lo cual facilita su localización y al mismo tiempo habilitados para su adecuada conservación. En esta fase se toma en cuenta la clasificación de los productos que son más importantes para que estén ubicados en lugares estratégicos.

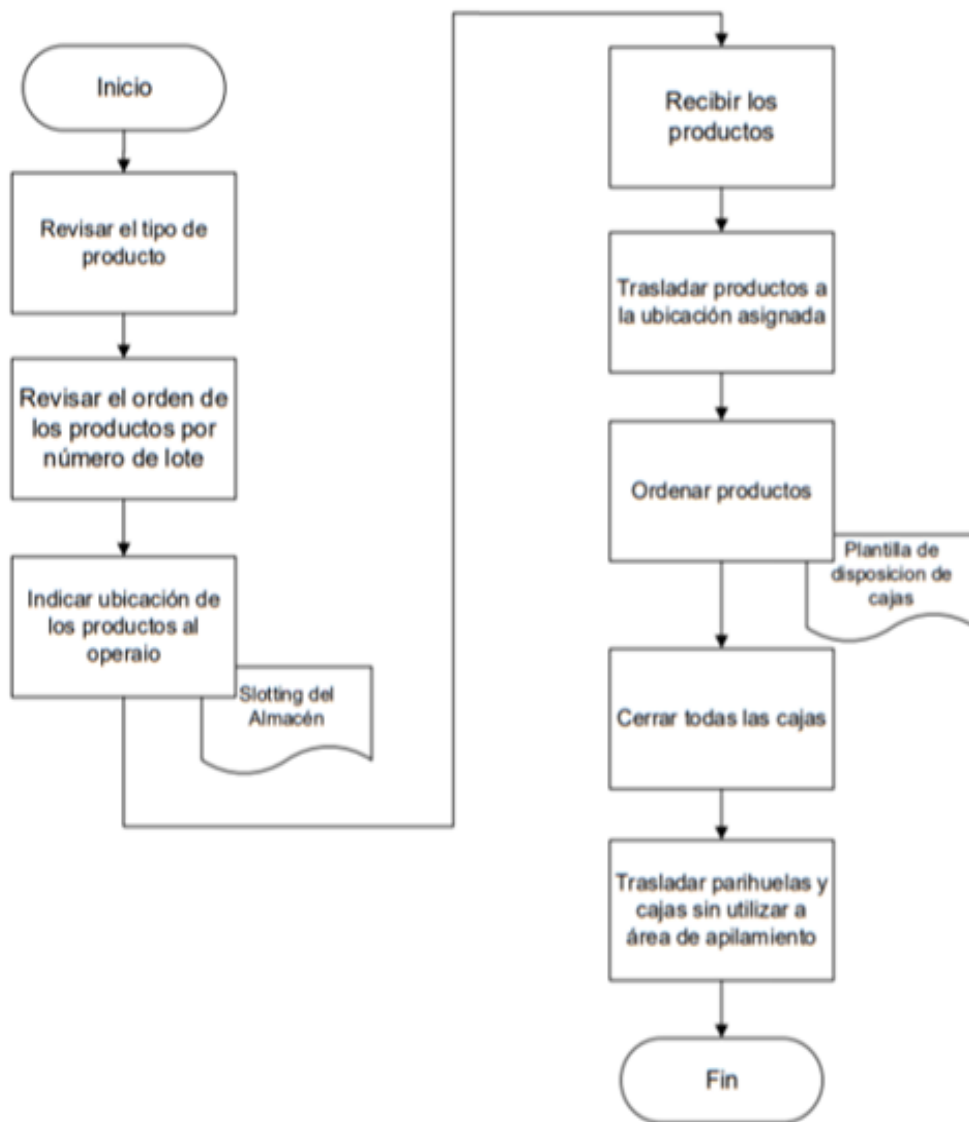


Figura 17. Flujo de almacén

Fuente: Elaboración propia

El proceso de almacenamiento se inicia previa revisión del tipo de producto para según verificar el lugar donde debe almacenarse e indicar su ubicación registrando en el sistema. Luego se recibe los productos y se trasladan al lugar donde debe almacenarse y todas las cajas para eso deben estar cerradas.

Respecto al despacho define los materiales que requiere y a la vez asigna los horarios de atención para el despacho, para ello tiene un registro de salida para llevar un control de las existencias y mantiene informado a responsable del área con fines de hacer un buen control e informar de la rotación de los productos para evitar el desabastecimiento y tener una buena política de compras.

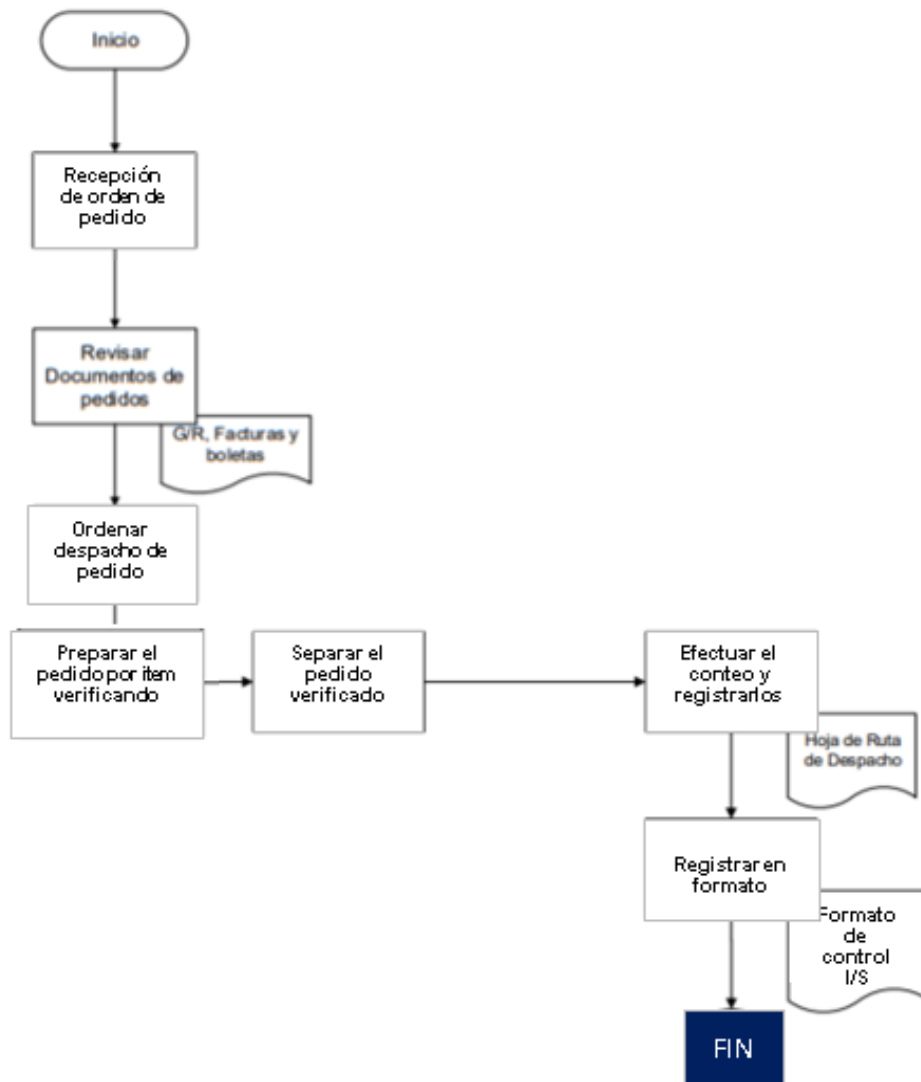


Figura 18. Flujo de despacho

Fuente: Elaboración propia

En la figura se detalla el flujo de despacho, verificando ítem por ítem para luego separar y realizar el conteo y hacer el registro de los productos que se despachan y finalmente se registra en el formato para la entrega.

### 3.5.3 Recolección de información (pos test)

Se realizó la recolección de datos en un periodo de 30 días durante el mes de julio del 2020.

#### Variable Independiente: Gestión de procesos

Se tiene los resultados de la variable independiente luego de la mejora planteada.

#### Dimensión 1: Representar procesos

Tabla 18. Representar procesos

Representar procesos			
No de días	Procesos cumplidos	Procesos programados	%procesos operativos
1	24	26	92.31%
2	25	26	96.15%
3	23	26	88.46%
4	22	26	84.62%
5	24	26	92.31%
6	23	26	88.46%
7	22	26	84.62%
8	21	26	80.77%
9	20	26	76.92%
10	24	26	92.31%
11	23	26	88.46%
12	23	26	88.46%
13	24	26	92.31%
14	24	26	92.31%
15	25	26	96.15%
16	23	26	88.46%
17	23	26	88.46%
18	24	26	92.31%
19	25	26	96.15%
20	24	26	92.31%
21	24	26	92.31%
22	23	26	88.46%
23	22	26	84.62%
24	21	26	80.77%
25	22	26	84.62%
26	23	26	88.46%
27	24	26	92.31%
28	25	26	96.15%
29	24	26	92.31%
30	24	26	92.31%
PROMEDIO			89.49%

Procesos realizados a 26 variedades de fármacos

### Interpretación:

En la figura se observa que el promedio de los procesos operativos tiene una media de 89.49%, lo que demuestra un porcentaje significativo en vista que se tiene un mejor manejo de los procesos.

### Dimensión 2: Controlar procesos

Tabla 19. Controlar procesos

Controlar procesos			
No de días	Inspecciones cumplidas	Inspecciones programadas	% inspecciones
1	5	6	83.33%
2	6	6	100.00%
3	6	6	100.00%
4	6	6	100.00%
5	6	6	100.00%
6	5	6	83.33%
7	5	6	83.33%
8	5	6	83.33%
9	5	6	83.33%
10	5	6	83.33%
11	5	6	83.33%
12	5	6	83.33%
13	6	6	100.00%
14	6	6	100.00%
15	6	6	100.00%
16	6	6	100.00%
17	6	6	100.00%
18	6	6	100.00%
19	6	6	100.00%
20	6	6	100.00%
21	5	6	83.33%
22	5	6	83.33%
23	5	6	83.33%
24	5	6	83.33%
25	5	6	83.33%
26	5	6	83.33%
27	5	6	83.33%
28	5	6	83.33%
29	5	6	83.33%
30	5	6	83.33%
PROMEDIO			90.00%

Inspecciones efectuadas a razón de 3 veces por turno

**Interpretación:**

En la figura se observa que el promedio del control de procesos tiene una media de 90%, siendo relevante ya que de esta manera se reducen los inconvenientes habidos en la empresa.

**Dimensión 3: Mejorar procesos**

Tabla 20. Mejorar procesos

<b>Mejorar procesos</b>			
<b>No de días</b>	<b>Acciones correctivas efectuadas</b>	<b>Total acciones correctivas</b>	<b>% acciones correctivas</b>
1	9	10	90.00%
2	9	9	100.00%
3	9	8	112.50%
4	9	11	81.82%
5	11	12	91.67%
6	11	12	91.67%
7	11	12	91.67%
8	9	11	81.82%
9	9	11	81.82%
10	9	11	81.82%
11	10	10	100.00%
12	10	10	100.00%
13	10	10	100.00%
14	8	9	88.89%
15	8	9	88.89%
16	8	9	88.89%
17	8	9	88.89%
18	8	9	88.89%
19	8	8	100.00%
20	8	8	100.00%
21	8	8	100.00%
22	8	8	100.00%
23	8	8	100.00%
24	10	11	90.91%
25	11	11	100.00%
26	10	11	90.91%
27	10	11	90.91%
28	11	12	91.67%
29	12	12	100.00%
30	12	12	100.00%
<b>PROMEDIO</b>			<b>93.79%</b>

Se determina en función de los inconvenientes habidos diariamente

**Interpretación:** En la figura se observa que el promedio de la mejora de procesos tiene una media de 93.79%, lo que demuestra un porcentaje significativo respecto

a los procesos que se realizan en la empresa, ya que aporta a la mejora de las operaciones en la recepción, almacenaje y despacho.

**Variable Dependiente: Productividad**

**Dimensión: Eficiencia**

Tabla 21. Situación mejorada de la eficiencia

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
DATOS GENERALES					
INVESTIGADOR	ANTHONY PALOMINO Y DANIEL RODRIGUEZ				
EMPRESA	SHERFARMA S.A.				
INDICADOR DE EFICIENCIA: TIEMPO DE DESPACHO					
No	DIAS	HORAS DE DESPACHO EJECUTADAS (HDE)	HORAS DE DESPACHO PROGRAMADAS (HDP)	EFICIENCIA= $\frac{HDE}{HDP} \times 100$	Promedio de % eficiencia
1	1/08/2020	6.9	8	86.3%	90.8%
2	2/08/2020	7.1	8	88.8%	
3	3/08/2020	7.2	8	90.0%	
4	4/08/2020	7.3	8	91.3%	
5	6/08/2020	7	8	87.5%	
6	7/08/2020	7.4	8	92.5%	
7	8/08/2020	6.8	8	85.0%	
8	9/08/2020	6.7	8	83.8%	
9	10/08/2020	7.6	8	95.0%	
10	11/08/2020	7.4	8	92.5%	
11	13/08/2020	7	8	87.5%	
12	14/08/2020	7.8	8	97.5%	
13	15/08/2020	7.1	8	88.8%	
14	16/08/2020	7.2	8	90.0%	
15	17/08/2020	7.4	8	92.5%	
16	18/08/2020	7.1	8	88.8%	
17	20/08/2020	7.2	8	90.0%	
18	21/08/2020	7.8	8	97.5%	
19	22/08/2020	7.5	8	93.8%	
20	23/08/2020	6.9	8	86.3%	
21	24/08/2020	7.1	8	88.8%	
22	25/08/2020	7.3	8	91.3%	
23	27/08/2020	7.6	8	95.0%	
24	28/08/2020	7.7	8	96.3%	
25	29/08/2020	6.8	8	85.0%	
26	30/08/2020	7.3	8	91.3%	
27	31/08/2020	6.9	8	86.3%	
28	3/09/2020	7.4	8	92.5%	
29	4/09/2020	7.7	8	96.3%	
30	5/09/2020	7.8	8	97.5%	
PROMEDIO				90.8%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene que el promedio de la eficiencia es 90.8%, lo cual demuestra una mejora significativa en el tiempo de despacho.

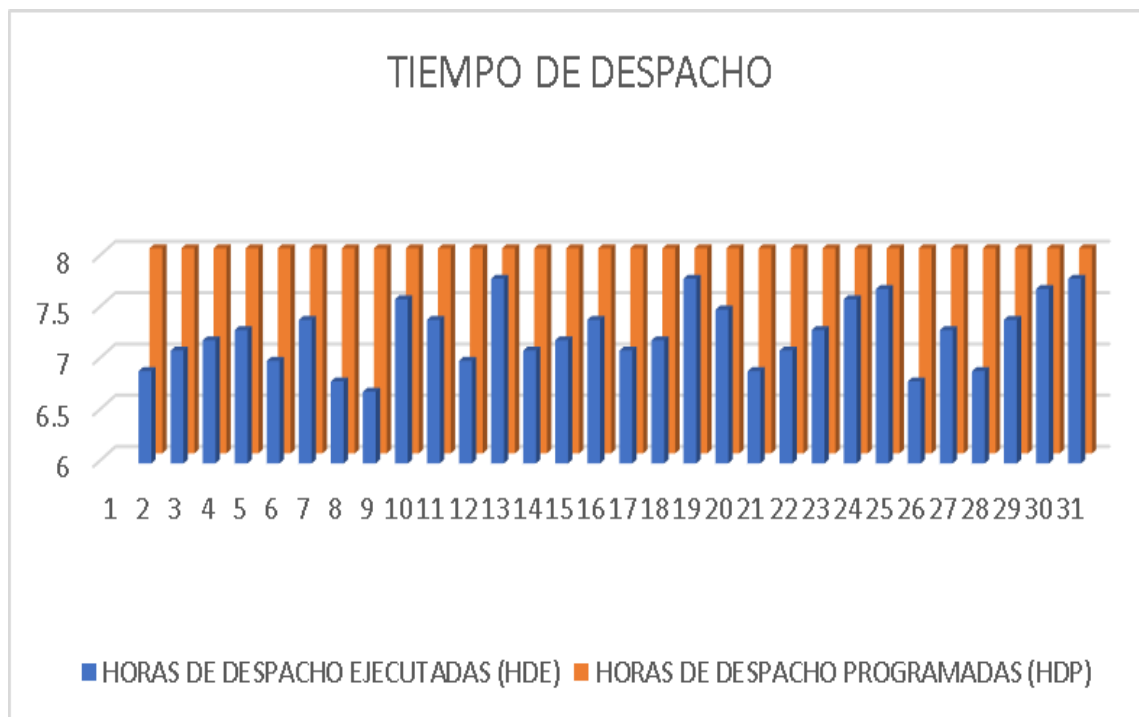


Figura 19. Tiempo de despacho

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la figura el comportamiento de las horas de despacho, comprobando la mejora respecto al periodo anterior observando el comportamiento de los despachos ejecutados y los despachos programados que a diferencia del periodo anterior mejoró significativamente.

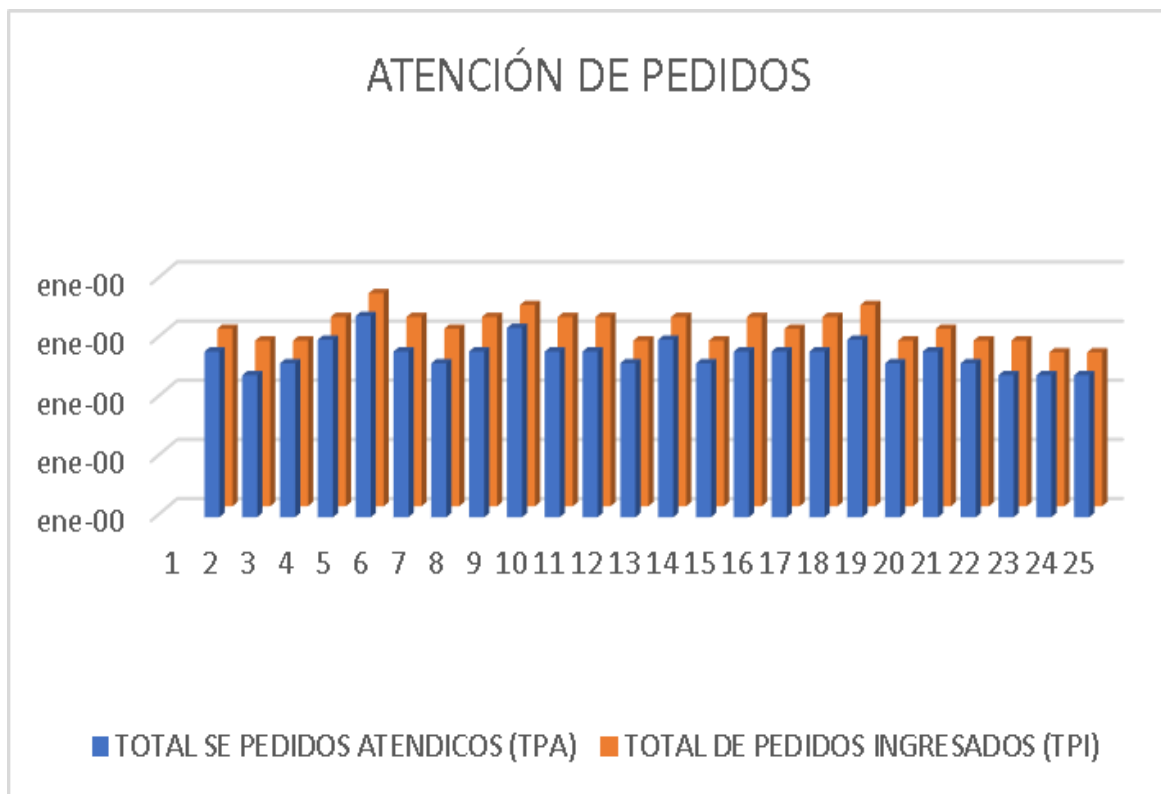


Tabla 22. Situación mejora de la eficacia

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
DATOS GENERALES					
INVESTIGADOR	ANTHONY PALOMINO Y DANIEL RODRIGUEZ				
EMPRESA	SHERFARMA S.A.				
INDICADOR DE EFICACIA: ATENCIÓN DE PEDIDOS					
No	DIAS	TOTAL SE PEDIDOS ATENDICOS (TPA)	TOTAL DE PEDIDOS INGRESADOS (TPI)	$EFICACIA = \frac{TPA}{TPI} \times 100$	Promedio de % de eficacia
1	1/10/2019	14	15	93.3%	<b>91,1%</b>
2	2/10/2019	12	14	85.7%	
3	3/10/2019	13	14	92.9%	
4	4/10/2019	15	16	93.8%	
5	5/10/2019	17	18	94.4%	
6	7/10/2019	14	16	87.5%	
7	8/10/2019	13	15	86.7%	
8	9/10/2019	14	16	87.5%	
9	10/10/2019	16	17	94.1%	
10	11/10/2019	14	16	87.5%	
11	12/10/2019	14	16	87.5%	
12	14/10/2019	13	14	92.9%	
13	15/10/2019	15	16	93.8%	
14	16/10/2019	13	14	92.9%	
15	17/10/2019	14	16	87.5%	
16	18/10/2019	14	15	93.3%	
17	19/10/2019	14	16	87.5%	
18	21/10/2019	15	17	88.2%	
19	22/10/2019	13	14	92.9%	
20	23/10/2019	14	15	93.3%	
21	24/10/2019	13	14	92.9%	
22	25/10/2019	12	14	85.7%	
23	26/10/2019	12	13	92.3%	
24	28/10/2019	12	13	92.3%	
25	29/10/2019	11	12	91.7%	
26	30/10/2019	12	13	92.3%	
27	31/10/2019	13	14	92.9%	
28	1/11/2019	14	15	93.3%	
29	2/11/2019	15	16	93.8%	
30	3/11/2019	16	17	94.1%	
PROMEDIO				91.1%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20. Atención de pedidos



Fuente: Elaboración propia

Se observa en la figura la atención de pedidos, comprobando la mejora respecto al periodo anterior, tal que se observa el nivel de mejora de los pedidos atendidos en relación al total de los pedidos que se ingresa diariamente con fines de ver la mejora a diferencia del periodo anterior.

Tabla 23. situación mejorada de la productividad

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
DATOS GENERALES					
INVESTIGADOR		ANTHONY PALOMINO Y DANIEL RODRIGUEZ			
EMPRESA		SHERFARMA S.A.			
No	DIAS	Eficiencia	Eficacia	% PRODUCTIVIDAD	PROMEDIO DE PRODUCTIVIDAD
1	1/10/2019	0.86	0.93	80.50%	
2	2/10/2019	0.89	0.86	76.07%	
3	3/10/2019	0.90	0.93	83.57%	
4	4/10/2019	0.91	0.94	85.55%	
5	5/10/2019	0.88	0.94	82.64%	
6	7/10/2019	0.93	0.88	80.94%	
7	8/10/2019	0.85	0.87	73.67%	
8	9/10/2019	0.84	0.88	73.28%	
9	10/10/2019	0.95	0.94	89.41%	
10	11/10/2019	0.93	0.88	80.94%	
11	12/10/2019	0.88	0.88	76.56%	
12	14/10/2019	0.98	0.93	90.54%	
13	15/10/2019	0.89	0.94	83.20%	
14	16/10/2019	0.90	0.93	83.57%	
15	17/10/2019	0.93	0.88	80.94%	
16	18/10/2019	0.89	0.93	82.83%	
17	19/10/2019	0.90	0.88	78.75%	
18	21/10/2019	0.98	0.88	86.03%	
19	22/10/2019	0.94	0.93	87.05%	
20	23/10/2019	0.86	0.93	80.50%	
21	24/10/2019	0.89	0.93	82.41%	
22	25/10/2019	0.91	0.86	78.21%	
23	26/10/2019	0.95	0.92	87.69%	
24	28/10/2019	0.96	0.92	88.85%	
25	29/10/2019	0.85	0.92	77.92%	
26	30/10/2019	0.91	0.92	84.23%	
27	31/10/2019	0.86	0.93	80.09%	
28	1/11/2019	0.93	0.93	86.33%	
29	2/11/2019	0.96	0.94	90.23%	
30	3/11/2019	0.98	0.94	91.76%	
PROMEDIO				82.81%	

Fuente: Elaboración propia

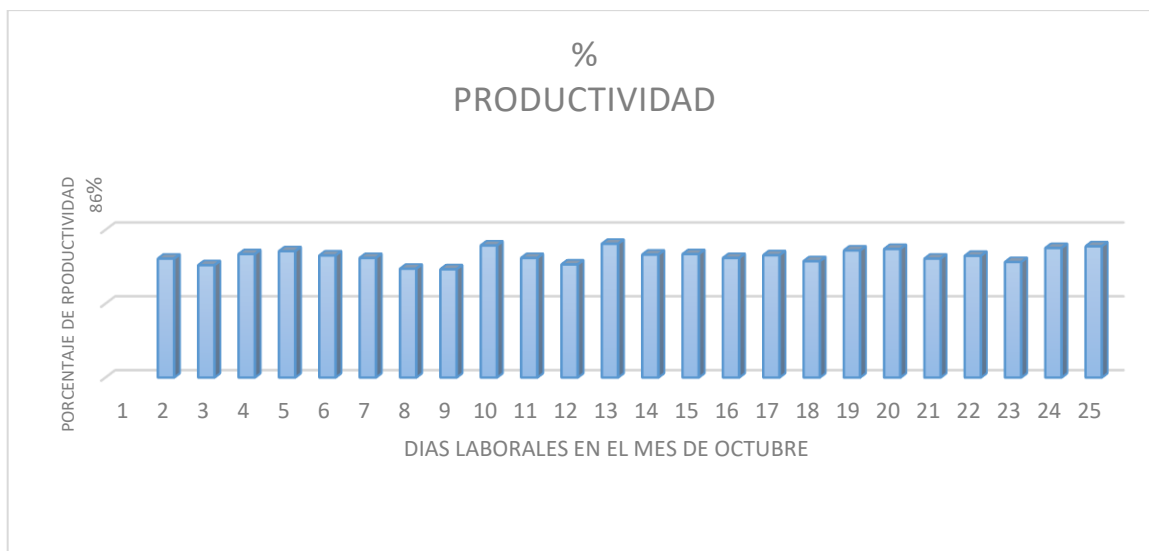


Figura 21. Porcentaje de la productividad en el periodo

Fuente: Elaboración propia

Se tiene en la figura que la productividad mejoró significativamente en el periodo de estudio, favoreciendo las labores de la empresa.

### 3.5.4 Análisis económico-financiero

Tabla 24. Calculo del costo de inversión y el ahorro operativo

DETALLE	S/.
Inversión tangibles	
PC	1500.00
Cámara y audio	1000.00
Servicio de internet	1500.00
Equipos para despacho	4000.00
Impresora	500.00
Inversión tangibles	
Costo de asesores	1200.00
<b>Total costo</b>	<b>9700.00</b>

COSTO DE MANO DE OBRA ANTES	10 trabajadores	S/. 200 c/u	20000.00	S/. Mes
COSTO DE TRANSPORTE ANTES	4 Trasportes	S/. 600 c/u	2400.00	S/. Mes
OTROS MATERIALES	Cintas, cajas, etiquetas		2000.00	S/. Mes
Total antes			24400.00	
COSTO DE MANO DE OBRA ANTES	6 trabajadores	S/. 200 c/u	12000.00	S/. Mes
COSTO DE TRANSPORTE ANTES	4 Trasportes	S/. 600 c/u	2400.00	S/. Mes
OTROS MATERIALES	Hojas, bolsas, precintos, rótulos		2000.00	S/. Mes
Total después			16400.00	
AHORRO			8000.00	S/. Mes

Fuente: Elaboración propia

En la figura se tiene que el costo de inversión resulta S/. 9700.00 y el ahorro resulto S/. 8000.00

Tabla 25. resultado del flujo económico neto

DETALLE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
COSTO DE MANO DE OBRA ANTES		2000.00	2000.00	2000.00	2000.00	2000.00	2000.00	2000.00	2000.00	2000.00	2000.00	2000.00	2000.00
COSTO DE TRANSPORTE ANTES		240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00
OTROS MATERIALES		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
<b>Total antes</b>		2440.00	2440.00	2440.00	2440.00	2440.00	2440.00	2440.00	2440.00	2440.00	2440.00	2440.00	2440.00
COSTO DE MANO DE OBRA DESPUÉS		1200.00	1200.00	1200.00	1200.00	1200.00	1200.00	1200.00	1200.00	1200.00	1200.00	1200.00	1200.00
COSTO DE TRANSPORTE DESPUÉS		240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00	240.00
OTROS MATERIALES		200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
<b>Total después</b>		1640.00	1640.00	1640.00	1640.00	1640.00	1640.00	1640.00	1640.00	1640.00	1640.00	1640.00	1640.00
AHORRO		800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00
Responsable de la herramienta financiera		60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00
Inversión	- 9700.00												
Flujo económico neto	- 9700.00	740.00	740.00	740.00	740.00	740.00	740.00	740.00	740.00	740.00	740.00	740.00	740.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla está el flujo de inversión en un periodo de un año con una tasa de 10.40% fijada por el Scotiabank (Fuente: SBS, 2020)

Tabla 26. Cálculo del VAN y TIR

VAN	S/.40,721.32
TIR	76%
SUM INGRESOS	S/.54,509.53
SUM COSTO	S/.4,088.22
SUMA COSTOS E INV. INIC.	S/.33,288.22
B/C	1.64

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados logrados se tiene que el VAN fue favorable pues su valor logrado resultó S/. 40,721.32, siendo mayor que la inversión de S/. 9,700.00, pues tiene que ver con la capacidad de pago desde el primer mes de la inversión.

Respecto al TIR se logró una tasa de 76%, superior a la asignada que es 10.40%, con lo que se corrobora que es viable la inversión.

En relación al costo beneficio se calculó la tabla de inversión resultando 1.64, lo que al interpretar implica que por cada sol invertido se logra 0.64 a favor.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Según Hernández *et al.* (2014), indicó que: "El análisis de datos comprende completar las actividades a las que el analista presentará la información con un objetivo final específico para lograr los destinos de la investigación". (p.78)

Para los datos estadísticos hará el uso del software Microsoft Excel y SPSS. Así mismo en la prueba de hipótesis se hará la prueba estadística de acuerdo a lo que se tenga en la prueba de normalidad. Esta prueba se realiza considerando el tamaño de la muestra.

En la estadística Descriptiva: Se hará el cálculo de la media, mediana, desviación estándar, varianza, etc., procesando en tablas. Al respecto Córdoba (2003), "Se denomina estadística descriptiva, al conjunto de métodos estadísticos que se relacionan con el resumen y descripción de los datos, como tablas, gráficos y el análisis mediante algunos cálculos" (p.1).

En el análisis de estadística inferencial: Se hará el comparado de medias con la prueba T-student al ser paramétricos y Wilcoxon si sonno paramétricos. Al respecto Hernández *et al.* (2014), consideró que "la estadística inferencial es para

probar las hipótesis y estimar los parámetros” (p.299).

### **3.7 Aspecto Éticos**

En elaborar la presente investigación fue vital considerar lo ético dado que fue fundamental definir los instrumentos requeridos en la investigación, considerar antecedentes de investigaciones anteriores que se relacionen con el presente estudio y hacer uso de bibliografías diversas para el marco teórico, justificación y metodología, los cuales fueron citados según lo establecido para trabajos de investigación por la Universidad César Vallejo. En el aspecto académico se cita referencias confiables que realza la calidad de la investigación, también respecto a la objetividad se precisa situaciones que tienen alta valoración para bien de la empresa, también la información que se utiliza para el estudio asegura la confiabilidad de los resultados esperados y la veracidad de las mismas garantizan que los resultados sean favorables para el desarrollo de la empresa. Por esa razón en el anexo 9 se encuentra la autorización de uso de datos por parte de la empresa Sherfarma S.A.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

Variable Independiente: Gestión de procesos

Dimensión 1: Representar procesos

Tabla 27. Descriptiva de representar procesos antes y después

No de días	Representar procesos	
	Antes	Después
1	80%	92.31%
2	75%	96.15%
3	70%	88.46%
4	80%	84.62%
5	75%	92.31%
6	70%	88.46%
7	70%	84.62%
8	75%	80.77%
9	80%	76.92%
10	80%	92.31%
11	70%	88.46%
12	65%	88.46%
13	65%	92.31%
14	75%	92.31%
15	65%	96.15%
16	70%	88.46%
17	70%	88.46%
18	65%	92.31%
19	70%	96.15%
20	75%	92.31%
21	75%	92.31%
22	80%	88.46%
23	70%	84.62%
24	65%	80.77%
25	70%	84.62%
26	70%	88.46%
27	65%	92.31%
28	75%	96.15%
29	75%	92.31%
30	70%	92.31%
Promedio	72%	89.49%

Fuente: Elaboración propia



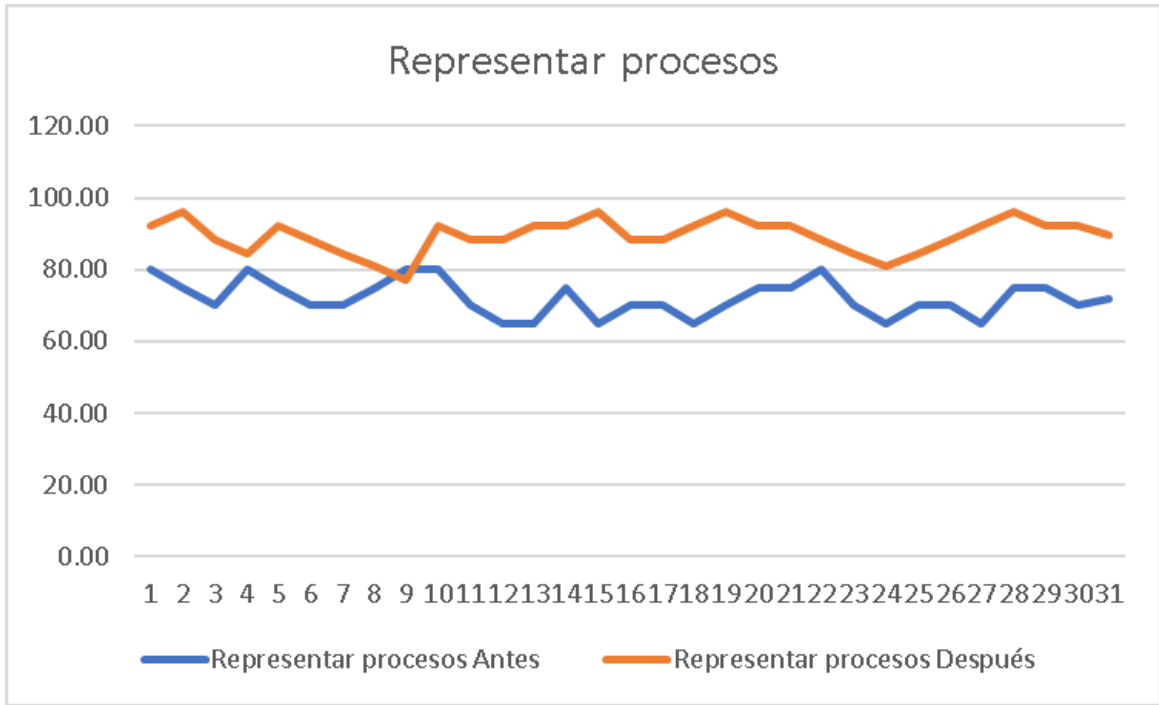


Figura 22. Diagrama comparativo de representar procesos antes y después

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 y figura 22 se tiene que al representar procesos se tiene que antes el valor fue de 72% y después 89.49% alcanzando una mejora de 17.49% respecto a los procesos.

## Dimensión 2: Controlar procesos

Tabla 28. Descriptiva comparada de controlar procesos antes y después

No de días	Controlar procesos	
	Antes	Después
1	66.67%	83.33%
2	66.67%	100.00%
3	50.00%	100.00%
4	50.00%	100.00%
5	66.67%	100.00%
6	66.67%	83.33%
7	66.67%	83.33%
8	66.67%	83.33%
9	83.33%	83.33%
10	83.33%	83.33%
11	83.33%	83.33%
12	83.33%	83.33%
13	83.33%	100.00%
14	83.33%	100.00%
15	66.67%	100.00%
16	66.67%	100.00%
17	66.67%	100.00%
18	66.67%	100.00%
19	66.67%	100.00%
20	66.67%	100.00%
21	50.00%	83.33%
22	50.00%	83.33%
23	50.00%	83.33%
24	50.00%	83.33%
25	66.67%	83.33%
26	66.67%	83.33%
27	66.67%	83.33%
28	66.67%	83.33%
29	66.67%	83.33%
30	50.00%	83.33%
Promedio	66.11%	90.00%

Fuente: Elaboración propia

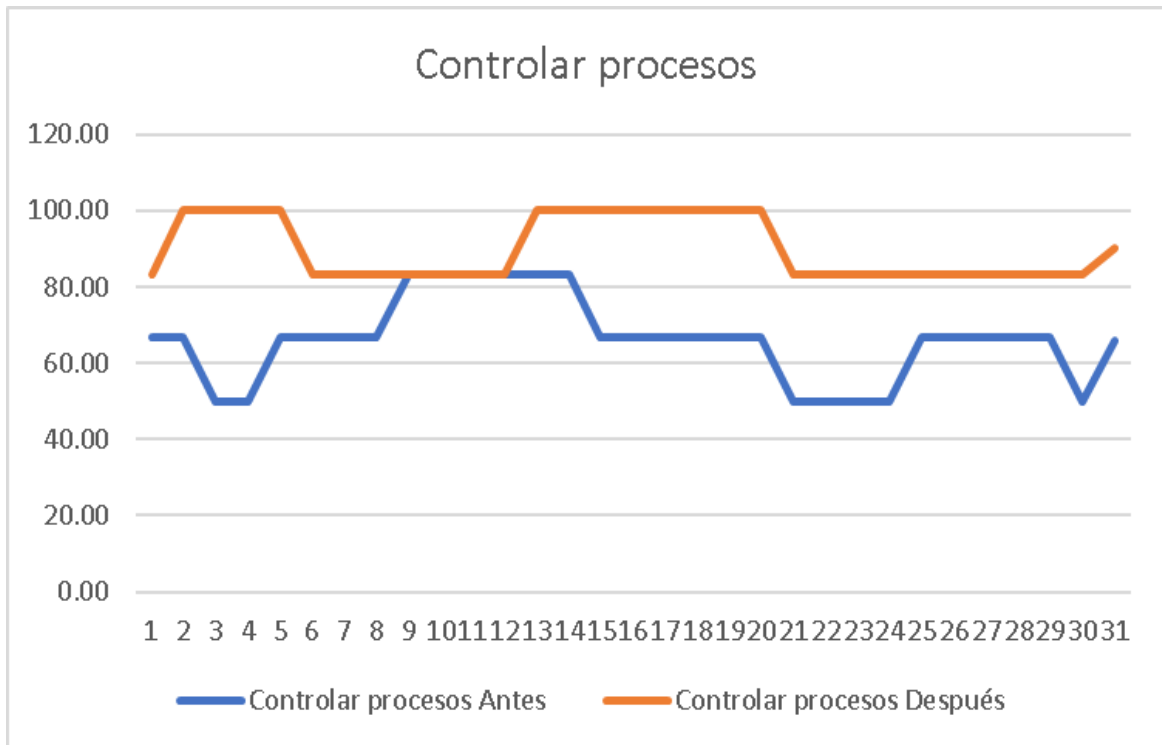


Figura 23. Diagrama controlar procesos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 y figura 23 se tiene que al representar procesos se tiene que antes el valor fue de 66.11% y después 90% alcanzando una mejora de 23.89% respecto a los procesos.

### Dimensión 3: Mejorar procesos

Tabla 29. Descriptiva de mejorar procesos antes y después

No de días	Mejorar procesos	
	Antes	Después
1	75.00%	90.00%
2	72.73%	100.00%
3	85.71%	112.50%
4	62.50%	81.82%
5	60.87%	91.67%
6	51.85%	91.67%
7	52.00%	91.67%
8	58.33%	81.82%
9	68.18%	81.82%
10	68.18%	81.82%
11	72.73%	100.00%
12	61.90%	100.00%
13	66.67%	100.00%
14	58.33%	88.89%
15	60.00%	88.89%
16	69.57%	88.89%
17	69.57%	88.89%
18	65.22%	88.89%
19	62.50%	100.00%
20	66.67%	100.00%
21	60.87%	100.00%
22	68.18%	100.00%
23	68.18%	100.00%
24	72.73%	90.91%
25	80.00%	100.00%
26	75.00%	90.91%
27	71.43%	90.91%
28	66.67%	91.67%
29	60.87%	100.00%
30	61.90%	100.00%
Promedio	66.48%	93.79%

Fuente: Elaboración propia

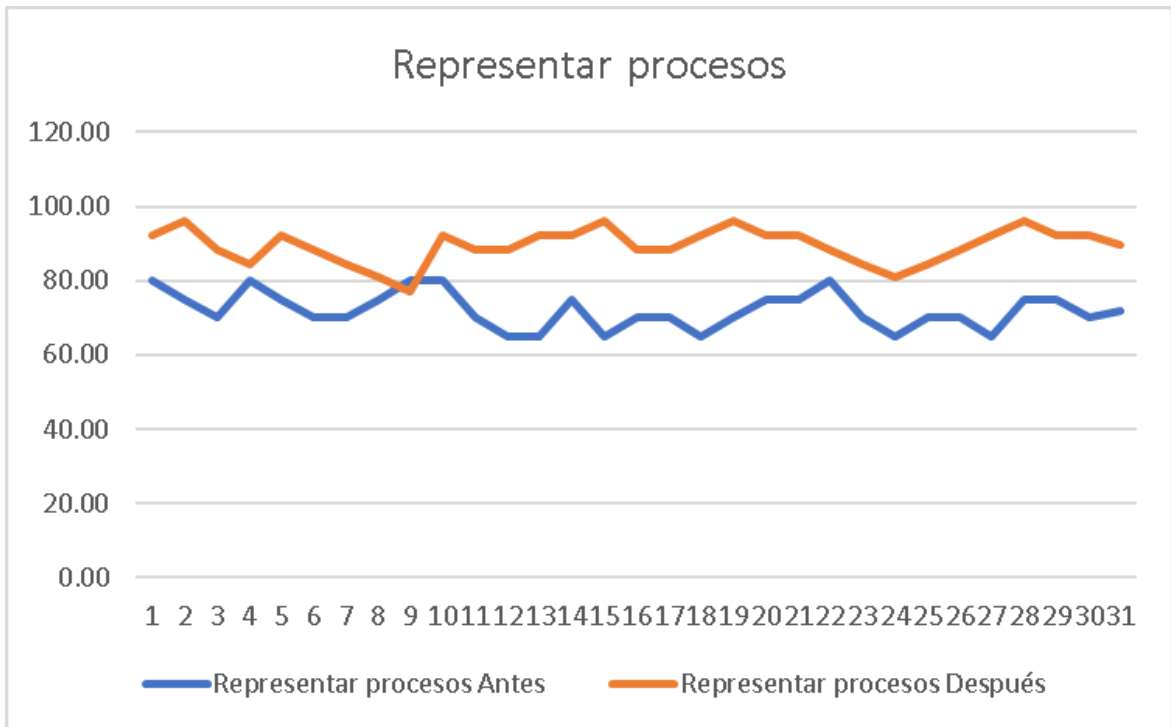


Figura 24. Diagrama representar procesos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29 y figura 24 se tiene que al representar procesos se tiene que antes el valor fue de 66.48% y después 93.79% alcanzando una mejora de 25.31% respecto a los procesos.

Variable dependiente: Productividad

Tabla 30. Estadística descriptiva de la variable productividad

			Estadístico
Productividad antes	Media		64,2027
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	62,0512
		Límite superior	66,3541
	Mediana		64,8450
	Varianza		33,196
	Desv. Desviación		5,76161
	Mínimo		52,88
	Máximo		74,29
	Rango		21,41
	Rango intercuartil		8,86
	Asimetría		-,094
	Curtosis		-,672
Productividad después	Media		82,8087
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	80,9748
		Límite superior	84,6426
	Mediana		82,7350
	Varianza		24,120
	Desv. Desviación		4,91126
	Mínimo		73,28
	Máximo		91,76
	Rango		18,48
	Rango intercuartil		6,75
	Asimetría		-,042
	Curtosis		-,587

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la productividad en la tabla 30, respecto a las medidas de tendencia central que la media antes y después de la gestión de procesos, mejoró de 64.20% a 82.80%, cuya mejora fue 7.5%, la mediana varió de 64.84 a 82.73. En las medidas de dispersión la varianza se redujo de 33.19 a 24.12, siendo su variabilidad fue menor. Sobre la desviación estándar, disminuye de 5.76 a 4.91 con menos dispersión después de la gestión de procesos. También el rango se reduce en el después comprobando menor dispersión, por tanto, hay una reducción en el rango intercuartil que representa la diferencia entre el primer cuartil y tercer cuartil de la distribución. En referencia a la Asimetría se tiene en ambos casos que son negativos, es decir respecto al eje de simetría la cola de la izquierda de la media es más larga que la derecha. Finalmente, en la curtosis se tiene antes y después de la gestión de procesos que fue menor a cero por lo que son platicúrticas tal que hay poca concentración de datos respecto a la media.

## Dimensión 1: Eficiencia

Tabla 31. Estadística descriptiva de la dimensión eficiencia

		Estadístico	
Eficiencia antes	Media	75,3333	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	73,4990
		Límite superior	77,1676
	Mediana	76,2500	
	Varianza	24,131	
	Desv. Desviación	4,91231	
	Mínimo	62,50	
	Máximo	85,00	
	Rango	22,50	
	Rango intercuartil	6,88	
	Asimetría	-,334	
	Curtosis	,298	
Eficiencia después	Media	90,8333	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	89,3304
		Límite superior	92,3363
	Mediana	90,6250	
	Varianza	16,200	
	Desv. Desviación	4,02489	
	Mínimo	83,75	
	Máximo	97,50	
	Rango	13,75	
	Rango intercuartil	6,56	
	Asimetría	,137	
	Curtosis	-,939	

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la eficiencia en la tabla 31, se tiene sobre las medidas de tendencia central que la media antes y después de la gestión de procesos, mejoró de 75.33% a 90.83%, cuya mejora fue 15.50%, la varió de 76.25 a 90.62. La varianza se redujo de 24.13 a 16.20, tal que su variabilidad fue menor. Sobre la desviación estándar disminuye de 4.91 a 4.02 como menos dispersión después de la gestión de procesos. Se observa también que el rango se reduce en el después comprobando menor dispersión, por tanto, una reducción en el rango intercuartil que representa la diferencia entre el primer cuartil y tercer cuartil de la distribución. De la Asimetría se tiene el antes es negativos, tal que respecto al eje de simetría la cola de la izquierda de la media es más larga que la derecha, en cambio en el después la asimetría es positiva tal que la cola de la derecha de la media es más larga que la izquierda. Finalmente, en la curtosis es positiva por lo que es leptocúrtica, con mayor concentración de los datos respecto a la media y después

de la gestión de procesos fue menor a cero que es platicúrtica siendo poca concentración de datos respecto a la media.

Dimensión 2: Eficacia

Tabla 32. Estadística descriptiva de la dimensión eficiencia

		Estadístico	
Eficacia antes	Media	85,2727	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	83,0683
		Límite superior	87,4771
	Media recortada al 5%	85,6665	
	Mediana	85,7100	
	Varianza	34,851	
	Desv. Desviación	5,90350	
	Mínimo	69,23	
	Máximo	92,86	
	Rango	23,63	
	Rango intercuartil	9,85	
	Asimetría	-,679	
	Curtosis	,646	
Eficacia después	Media	91,1447	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	90,0325
		Límite superior	92,2568
	Media recortada al 5%	91,2694	
	Mediana	92,8600	
	Varianza	8,871	
	Desv. Desviación	2,97847	
	Mínimo	85,71	
	Máximo	94,44	
	Rango	8,73	
	Rango intercuartil	5,83	
	Asimetría	-,709	
	Curtosis	-1,269	

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la eficacia en la tabla 32, se tiene sobre las medidas de tendencia central que la media antes y después de la gestión de procesos, mejoró de 85.27% a 91.14%, cuya mejora fue 5.87%, la mediana que representa el valor central vario de 85.71 a 92.86. La varianza se redujo de 34.85 a 8.87, tal que su variabilidad fue menor. Sobre la desviación estándar disminuye de 5.90 a 2.97 comprobando menos dispersión después de la gestión de procesos. Se observa también que el rango se reduce en el después con lo que se comprueba menor dispersión, por tanto, hay una reducción en el rango intercuartil que representa la diferencia entre el primer cuartil y tercer cuartil de la distribución. En referencia a la



Asimetría se tiene en el antes y después es negativos, es decir respecto al eje de simetría la cola de la izquierda de la media es más larga que la derecha, en ambos casos. Finalmente, en la curtosis se tiene antes que es positiva por lo que es leptocúrtica, es decir que hay una mayor concentración de los datos respecto a la media y después de la gestión de procesos fue menor a cero por lo que es platicúrtica tal que hay poca concentración de datos respecto a la media.

## 4.2 Estadística inferencial

Variable: Productividad

Prueba de normalidad

En referencia a la prueba de normalidad se aplicó el estadígrafo Shapiro Wilk por tener datos procesados menor que 50 y se cumplió en todos los casos con la regla de decisión:

- Si es mayor que 0.05, datos procesados tienen comportamiento normal y son paramétricos
- Si es menor que 0.05, datos procesados no tienen comportamiento normal y son paramétricos

Tabla 33. Prueba de normalidad de la variable productividad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad antes	,981	30	,846
Productividad después	,980	30	,822

Fuente: Elaboración propia

Según el resultado se comprueba que el nivel de significancia resulta mayor que 0.05 cumpliéndose que tienen comportamiento normal y son paramétricos ya que antes resultó 0.846 y después 0.822. En este caso se aplicó la prueba T-student en la prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis

Ho: La aplicación de la gestión de procesos no mejora la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Hi: La aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Para la interpretación de los resultados de tiene la siguiente regla de decisión:

- Si el nivel de significancia es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula
- Si el nivel de significancia es mayor que 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 34. Estadísticas de muestras emparejadas de la variable productividad

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Productividad después	82,8087	30	4,91126	,89667
	Productividad antes	64,2027	30	5,76161	1,05192

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene que la productividad antes tiene una media menor que la productividad después, por lo que se deduce que hay una mejora en la productividad de manera significativa.

Tabla 35. Prueba T-student de la variable productividad

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Productividad después Productividad antes	18,60600	6,65775	1,21553	16,1199	21,0920	15,30	29	,000

Fuente: Elaboración propia

Se tiene la productividad pues mejoró siendo la diferencia de medias de 18.60%, con nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05. Por regla de decisión se acepta la hipótesis alterna y ser rechaza la hipótesis nula, por lo que: La aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Dimensión 1: Eficiencia

Prueba de normalidad

Tabla 36. Prueba de normalidad de la dimensión eficiencia

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia antes	,972	30	,600
Eficiencia después	,958	30	,276

Fuente: Elaboración propia

Según el resultado se comprueba que el nivel de significancia resulta mayor que 0.05 teniendo comportamiento normal y son paramétricos ya que antes resultó 0.600 y después 0.276. En este caso se aplicó T-student en la prueba de hipótesis.

#### Prueba de hipótesis

Ho: La aplicación de la gestión de procesos no mejora la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Hi: La aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Tabla 37. Estadísticas de muestras emparejadas de la dimensión eficiencia

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Eficiencia después	90,8333	30	4,02489	,73484
	Eficiencia antes	75,3333	30	4,91231	,89686

Fuente: Elaboración propia

Se tiene que la eficiencia antes tiene una media menor que la eficiencia después, por lo que se deduce que hay una mejora en la productividad de manera significativa.

Tabla 38. Prueba T-student de la dimensión eficiencia

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Eficiencia después Eficiencia antes	15,50000	5,69142	1,03911	13,37479	17,62521	14,917	29	,000

Fuente: Elaboración propia

Se tiene el resultado de la eficiencia con una diferencia de medias siendo 15.50%, con nivel de significancia de 0.000 resultado menor a 0.05. Por regla de decisión se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que: La aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Dimensión 2: Eficacia

Prueba de normalidad

Tabla 39. Prueba de normalidad de la dimensión eficacia

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia antes	,929	30	,047*
Eficacia después	,799	30	,000

Fuente: Elaboración propia

Según el resultado se comprueba que el nivel de significancia resulta menor que 0.05 cumpliéndose que no tienen comportamiento normal y son no paramétricos ya que antes resultó 0.047 y después 0.000. En este caso el estadígrafo a utilizar en la prueba de hipótesis fue Wilcoxon.

Prueba de hipótesis

Ho: La aplicación de la gestión de procesos no mejora la eficacia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Hi: La aplicación de la gestión de procesos mejora la eficacia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

Tabla 40. Prueba de Wilcoxon para datos agrupados de la eficacia

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Eficacia después - Eficacia antes
Z	-3,946 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 40, se tiene el resultado de la eficiencia siendo el nivel de significancia de 0.000 resultado menor a 0.05. Por regla de decisión se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que: La aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Luego de la Aplicación de la gestión de procesos para mejorar la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020, se logró concretar dar cumplimiento a los objetivos establecidos en la presente investigación, logrando definir procesos simplificados, hacer un mejor control del en el área técnica y se realizaron acciones correctivas frente a incidentes habidos en el área de estudio para su resolución inmediata. En tal sentido es valorativo la investigación porque aporta ventajas importantes a la empresa a través del área técnica, siendo importante para el crecimiento de la entidad.

En la tesis en relación a la variable productividad según la tabla se observa la mejora ya que antes de aplicar la gestión de procesos se tenía un promedio de 64.20% y después de la gestión de procesos el resultado mejora fue de 82.80% logrando una mejora con se muestra en la tabla 35 cuyo valor promedio fue de 18.60% lo cual corrobora con lo constatando en la aceptación de la hipótesis general, dado que el valor de significancia mediante la prueba T-student resultó menor que 0.05. Por otro lado, concuerdo la relación del resultado obtenido con el estudio de investigación del autor Guaraca (2015), quien, en su tesis referida a la mejora de la productividad en la sección de prensado de pastillas, a través del estudio de métodos y mediciones del trabajo en la entidad EGAR S.A., logró la mejora de productividad en un 25 % en dicha área, lo cual reafirma que hubo mejora favorable en el área técnica. Por ello el resultado de la productividad logrado se incrementó de 108 a 136 pastillas /HH en las jornadas laborales y de 102 a 128 en periodo de 8 horas. Con ello se comprueba que en ambos estudios se lograron mejoras que resultaron muy valiosas para la empresa. Del mismo modo concordamos con el estudio realizado por los investigadores Aparicio y Sánchez (2015), pues en su tesis denominada “Análisis y propuesta de mejora del sistema de producción de una empresa dedicada a la fabricación de muebles”, ya que logró un aumento del 14.28% en promedio de la capacidad en cada uno de los Centros de Trabajo por el incremento de la productividad en la empresa. En tal sentido también se tiene un resultado valorativo, pues se tiene una mejora significativa cuyo valor logrado es muy próximo al obtenido en la presente investigación.

Respecto a la dimensión eficiencia se tiene los resultados logrados en la tabla 37 ya que antes de la gestión de procesos resultó una eficiencia cuyo promedio fue de 75.33% y luego de la mejora mediante la gestión de procesos se alcanzó un promedio de 90.83%, logrando una mejora significativa según lo registrado en la tabla 38 cuyo valor promedio es de 15.50%. También se comprobó aceptar la hipótesis planteada dado que el resultado de la significancia obtenida en la prueba de T-student fue mejor que 0.05.

Al respecto, los datos logrados tienen concordancia con lo logrado por el investigador Nomberto (2017), pues en su estudio de mejora de proceso para incrementar la productividad, su objetivo buscó mejorar procesos, incrementando la productividad en Reencauchadora Rubbers S.R.L., tal que la productividad laboral aumento significativamente de 0,75 unidades por hora a 1 unidad por hora, la eficacia también aumento en 22%, con la nueva distribución de planta aplicada, la distancia total recorrida de un neumático se redujo a 75,5 metros logrando reducir el tiempo total del recorrido a 04:29 minutos. Al respecto es importante los logros alcanzados por el autor pues reafirman la mejora dando un aporte importante a la empresa, por lo que tiene concordancia con el presente estudio debido a que ambos en el sector donde se hizo el estudio, aportaron en mejorar.

Además, coincidimos con el estudio realizado por el autor Yauri (2015), dado que en su estudio denominado análisis y mejora de procesos en entidad manufacturera, el objetivo fue incrementar la productividad al fabricar los calzados en la entidad con las herramientas de mejora se proyectó a innovar en el proceso productivo logrando más pedidos, al mejorar, teniendo resultados importantes aumentando la productividad en la zona de producción, alcanzando más piezas de producción en menor tiempo disponible con lo que se comprueba una mejora en la eficiencia del personal. En este caso el autor confirma la mejora dado que los procesos mejorados dinamizaron la labor realizada en la empresa, lo cual es determinante para los logros alcanzados.

Resulta importante resaltar que en la medida que se ajuste los tiempos en la labor operativa se obtendrá mejores resultados en la labor productiva. Por ello se concluye que en la medida que se tenga labores operativas sincronizadas y

cumpliendo con las funciones dentro de lo establecido y al mismo tiempo buscando ser dinámico y enfatizando en los tiempos de labores, se logra en la empresa la eficiencia que finalmente será determinante para lograr evitar gastos innecesarios.

Respecto a la dimensión eficacia, se tiene también una mejora plasmada en la tabla 32 ya que antes de la gestión de procesos se registró un promedio de 85.27% y luego de la aplicación de la gestión de procesos se logró alcanzar una media de 91.14%, demostrando que el porcentaje de mejora en el periodo de estudio fue de 5.87%. Así mismo dado que la significancia de la dimensión resultó menor que 0.05, se comprobó la validez de la hipótesis planteada por los investigadores. En concordancia con lo obtenido se tiene que el investigador Padilla (2017), en su tesis denominada “Aplicación de la gestión de procesos para la mejora de la productividad en el área de operaciones en la empresa EEDE tarjetas peruanas prepago S.A., Surco, 2017, logró un incremento del 9,42% en la satisfacción y cantidad de pedidos atendidos en jornada laboral ascendiendo a 22, mientras que el índice de pedidos atendidos versus los ingresados fue 99.54%, siendo un aumento significativo de productividad.

En tal sentido se tiene logros relevantes en la satisfacción de los clientes al tener una fluida atención de pedidos que se compara con la eficacia de la empresa tal que en ambos casos se logró alcanzar los objetivos trazados, siendo importante para las empresas que en su proceso de crecimiento buscan cumplir con los compromisos sociales que se tiene con los clientes a los cuales se les brinda el servicio. De la misma manera, también concordamos con el investigador Galvis y Vera (2016), puesto que, en su tesis sobre mejoramiento de procesos en distribuciones farmacéuticas, concluye resaltando que las mejoras se centraron en los indicadores que permitieron tener procesos más eficientes por lo que se logró mayor eficacia en las labores comerciales de la entidad farmacéutica.

Esto es importante en comparación con los logros alcanzados en la empresa en estudio, ya que se pudo comprobar mejoras en relación a la atención que se brinda a los clientes permitiendo que logren su satisfacción por la buena atención brindada. También se tiene en la investigación de los autores Llanes, Isaac, Moreno y García (2014), titulada “De la gestión por procesos a la gestión de procesos integrada” tal que en este caso se buscó la interrelación entre las diversas áreas



que tienen vínculo con el área técnica de la empresa, pues se puso en práctica métodos analizando y sintetizando conceptos validados que aportaron en la mejora de la labor en la empresa. En tal sentido su resultado tiene que ver con la labor conjunta de las áreas intervinientes. Por lo que se concluye que la integración permitió dar atención a los requerimientos solicitados y que por la participación de los involucrados se pudo comprobar los logros importantes.

Finalmente se contrasta con el estudio realizado por los investigadores Parrales y Tamayo (2015), quienes en su estudio realizado respecto al diseño de gestión estratégico pudieron mejorar la productividad en la empresa con lo que se alcanzó comprobar que la empresa fue más competitiva utilizando para estos logros la medida, análisis y mejora de procesos cuyas mejoras se pudo comprobar estadísticamente.

Por otra parte el investigador Gonzales (2016), en su estudio de investigación referido a la implementación de la gestión de procesos con fines de mejorar los servicios de envíos, de urgencia y que fueron programados en la empresa en estudio, preciso que el objetivo fue alcanzar buenos servicios de tal manera que se tenga mejor control en la labor operativa de tal manera que ello conduzca a la satisfacción de los clientes con fines de alcanzar que dichos clientes logren ser fidelizados, alcanzando que se dé cumplimiento al servicio en la empresa. En tal sentido es importante para el presente estudio, en la medida que aportan a la empresa donde desarrollan el estudio, aportante para este fin con los procesos integrando a los actores de la empresa a poner énfasis en el crecimiento empresarial y por ende el sostenimiento de la empresa en el tiempo para evitar inconvenientes económicos que no permitan el avance.

En el estudio la relevancia de los resultados también se debe al soporte teórico que finalmente fue determinante en la elección de los medios necesarios para las mediciones respectivas, los que aseguraron los resultados favorables. Esto, en muchos estudios se considera muy importante, pues el direccionamiento de una investigación al logro de los objetivos tiene que ver con la elección adecuada de los instrumentos de medición precisos, los cuales deben relacionarse con las causas que se tienen que mejorar por el bien de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

Según lo obtenido en el procesamiento estadístico se tiene como conclusiones:

Primero: La gestión de procesos mejora la productividad del área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020. Los resultados estadísticos obtenidos de muestras evaluadas en el periodo de 30 días en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A., evidencian que la media de la productividad mejoró de tener 64.20 % hasta lograr un 82.80%, tal que la mejora fue de 18.60% con un nivel de significancia de 0.000 con lo que se aceptó la hipótesis del investigador.

Segundo: La gestión de procesos mejora la eficiencia e área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020. Los resultados estadísticos obtenidos de muestras evaluadas en el periodo de 30 días en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. demuestran que mejoró de 75.33 % hasta 90.83%, tal que la mejora fue de 15.50% con un nivel de significancia de 0.000 con lo que se aceptó la hipótesis del investigador.

Tercero: La gestión de procesos mejora la eficacia e área técnica en empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020. Los resultados estadísticos obtenidos de muestras evaluadas en el periodo de 30 días en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. demuestran que mejoró la eficacia de 85.27 % hasta 91.14%, tal que la mejora fue de 5.87% con un nivel de significancia de 0.000 con lo que se aceptó la hipótesis del investigador.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Recomendación 1: Aplicar la gestión de procesos con fines de mejorar la productividad del área técnica, implica la participación de las demás áreas que contribuyan con dinamizar los procesos y a la vez simplificarlos considerando que las acciones tomadas en la empresa son favorables para el desarrollo integral.

Recomendación 2: Es importante poner énfasis en la eficiencia de la empresa con fines de lograr que el personal esté capacitado y tenga la formación que requiere la empresa, por lo que se debe incorporar un programa de formación permanente para promover a los sobresalientes a ocupar cargos de mayor jerarquía promoviendo una competencia sana de desarrollo empresarial.

Recomendación 3: Respecto a la eficacia de cara al cliente es preciso establecer de manera rigurosa programaciones que se cumplan con la finalidad de generar confianza en los clientes y como estrategia es clave para la fidelización de los mismos, lo que permitirá mejorar la imagen de la empresa y se logrará alcanzar un nivel óptimo de competitividad

## REFERENCIAS

- According Weske (2007), *Process management includes concepts, process analysis, methods and techniques to support the design, administration, administration, promulgation or standardization*. Disponible en: <https://www.springer.com/gp/book/9783642286155>
- Agudelo, Fernando (2012). *Gestión por procesos*. Medellín: Icontec.
- Ahmad y Van Looy (2020). Business Process Management and Digital Innovations: A Systematic Literature Review. Department of Business Informatics and Operations Management, Faculty of Economics and Business Administration, Ghent University. Bélgica. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/343817982>
- Aparicio y Sánchez (2015). *Análisis y propuesta de mejora del sistema de producción de una empresa dedicada a la fabricación de muebles*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6474>
- Arbaiza, L. (2014). *Métodos de Investigación – Manuales de Estilo*. 1. a ed. Perú: Lima.
- Baena G. (2015). Planeación prospectiva estratégica. Universidad Autónoma de México. Disponible en: [https://issuu.com/metadata/docs/libro\\_ppe\\_parte01](https://issuu.com/metadata/docs/libro_ppe_parte01)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación*. ( 3ª ed.) Bogotá, Colombia: Pearson. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bogatyreva, Simonova y Privorotskaya (2019). Current state of labour productivity in the economy of developed countries. Samara State University of Economics. 1-9. DOI:10.1051/e3sconf/20199108022
- Bravo Carrasco, J. (2015). *Gestión de procesos*. Santiago, Chile: Evolución S.A.
- Córdova (2003). *Estadística descriptiva e inferencial*. 5ª edic. Perú: Moshera S.R.L.
- Cruelles (2013). *Productividad industrial*. España: Editorial Zadecon.
- Díaz, A. (2013). *Estadística aplicada a la economía y la administración*. Editorial McGraw Hill: México

- Galvis y Torrado (2016). *Estudio de mejora de procesos productivos basado en buenas prácticas del sector farmacéutico*.
- Galvis y Vera (2016). *Mejoramiento de procesos en distribuciones farmacéuticas*.
- García. A. (2013). *Productividad y Reproducción*. Edición: única, Editorial: Trillas.
- Gonzales (2016). *Implementación de la gestión de procesos para la mejora de los servicios de envíos, urgentes y programados de la empresa liebre servicios generales S.A.C., Santa Anita*.
- Guaraca (2015). *Mejora de la productividad en la sección de prensado de pastillas, mediante el estudio de métodos y las mediciones del trabajo de la fábrica de frenos automóviles EGAR S.A.*
- Gutiérrez, Humberto (2010). *Calidad total y productividad*. (3ª. Ed.). México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw – Hill.
- Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc GrawHill.
- Jan, M. et al (2020). Blockchains for Business Process Management - Challenges and Opportunities. 9(1): 1-17.
- Kim, Choe, Lee y Seo (2019). Understanding Personal Productivity. How Knowledge Workers Define, Evaluate, and Reflect on Their Productivity. 1-12.
- Legra, A. (2018). *Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica*. (1.a ed.). Cuba: Félix Varela.
- Llanes, Isaac, Moreno y García (2014). *De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos*.
- Méndez (2011). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: Editorial Limusa.
- Mescua, Ampuero y Delgado (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020 Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México. 4 (2): 106-665
- Mora, L. (2012). *Indicadores de gestión logística*.

- Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017). Fundamentos de investigación y la innovación educativa. 1ra. Edición. Universidad Internacional de La Rioja, S. A., Perú.
- Nender, Ramalho, Rabelo, Maciel y Benavides (2018). Business Process Management: Terms, Trends and Models. Communication Papers of the Federated Conference. Brazil. Vol. 17: 163-170
- Nomberto (2017). *Propuesta de implementación de mejora en el proceso de reencauchado de neumáticos para incrementar la productividad en la empresa Reencauchadora Rubbers SRL – Cajamarca*
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación*. 4ta. Ed. Bogotá: Ediciones de la U.
- Parrales y Tamayo (2015). *Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a una planta procesadora*.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2014). *Gestión por proceso* (4ta ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Prokopenko, J. (1989). La gestión de la productividad. Manual práctico. 1ra. edic. ISBN: 9223059011.
- Revine, Krehbiel Y Berenson (2012). Estadística descriptiva. 1ra. edic. Editorial Pearson: México.
- Sosa, Demetrio (2012). *Conceptos y herramientas para la mejora continua*. (2ª ed.). México: Librería Limusa.
- Sujová, Simanová y Marcineková (2019). Reengineering of production processes and its impact on the financial situation and business performance of the company. 11 (3): 106-116.
- Tatic, Mahir y Merima (2018). The Improvement of Business Efficiency Through Business Process Management. University of Tuzla, Faculty of Economics, Tuzla. 16 (1): 31-43.
- Tewari, Gujarathi y Madulety (2017). Leadership Styles and Productivity. School of Global Management, Mumbai, India. 15 (4): 115-118.
- vUturuno (2017). *Propuesta para la mejora del proceso de acondicionado, aplicando mejora continua y gestión por procesos*.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cualitativa cuantitativa y mixta*. (2da ed.). Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Ward y De Neve (2019). Employee Wellbeing, Productivity and Firm Performance. London School of Economics and Political Science. ISSN 2042-2695.

Yauri (2015). *Análisis y mejora de procesos en una empresa manufacturera, el objetivo de esta investigación es incrementar la productividad de la fabricación de calzado en esta empresa mediante el uso de las herramientas de mejora.*

Zelt, Recker, Schmiedel y Brocke (2018). A theory of contingent business process management. Contingent business process management. 1-28

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	ESCALA DE MEDICIÓN
¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos para mejorar la productividad en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2019?	Determinar como la aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2019	La aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2019	VI. GESTION DE PROCESOS	Según Bravo (2015), define que: "La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización" (p. 31).	Para evaluar la gestión de procesos se realizará mediante la representación, el control y las medidas de prevención para mejorar de los procesos.	Representar procesos	Procesos operativos	$\frac{PC}{PP} \times 100$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	Razón
						Controlar procesos	Inspecciones	$\frac{IC}{IP} \times 100$ IC: inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas	
						Mejorar procesos	Acciones correctivas	$\frac{ACE}{TAC} \times 100$ ACE: Acciones correctivas efectuadas TAC: Total acciones correctivas	
¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos para mejorar la eficiencia en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2019?	<b>Determinar como</b> la aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2019	La aplicación de la gestión de procesos mejora la eficiencia en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2019	VD. PRODUCTIVIDAD	Según García Alfonso (2011), la productividad es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, los críticos e importantes, en un periodo definido (p. 17)	Para evaluar la productividad se realizará mediante la medición de los recursos empleados y los logros alcanzados	Eficiencia	Tiempo de despacho	$\frac{HDE}{HDP} \times 100$ HDE: Horas de despacho ejecutadas HDP: Horas de despacho programadas	Razón
¿De qué manera la aplicación de la gestión de procesos para mejorar la eficacia en el área técnica de la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2019?									



Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	HERRAMIENTA	ESCALA DE MEDICIÓN
VI. GESTION DE PROCESOS	Según Bravo (2015), define que: "La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización" (p. 31).	Para evaluar la gestión de procesos se realizará mediante la representación, el control y las medidas de prevención para mejorar de los procesos.	Representar procesos	Procesos operativos	$\frac{PC \times 100}{PP}$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	Fichas de observación	Razón
			Controlar procesos	Inspecciones	$\frac{IC \times 100}{IP}$ IC: inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas		
			Mejorar procesos	Acciones correctivas	$\frac{ACE \times 100}{TAC}$ ACE: Acciones correctivas efectuadas TAC: Total acciones correctivas		
VD. PRODUCTIVIDAD	Según García Alfonso (2011), la productividad es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, los críticos e importantes, en un periodo definido (p. 17)	Para evaluar la productividad se realizará mediante la medición de los recursos empleados y los logros alcanzados	Eficiencia	Tiempo de despacho	$\frac{HDE \times 100}{HDP}$ HDE: Horas de despacho ejecutadas HDP: Horas de despacho programadas	Ficha de Observación	Razón
			Eficacia	Atención de Pedidos	$\frac{TPA \times 100}{TPI}$ TPA: Total de pedidos atendidos TPI: Total de pedidos ingresados		

### Anexo 3. Juicio de expertos

#### Experto 1



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTUDIO DE TRABAJO Y PRODUCTIVIDAD

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE PROCESOS</b>							
Dimensión 1: Representar procesos Fórmula: $\frac{PC \times 100}{PP}$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	x		x		x		
Dimensión 2: Controlar procesos Fórmula: $\frac{IC \times 100}{IP}$ IC: Inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas							
Dimensión 3: Mejorar procesos Fórmula: $\frac{ACE \times 100}{TAC}$ ACE: Acciones correctivas ejecutadas TAC: Total acciones correctivas	x		x		x		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD</b>							
Dimensión 1: Eficiencia Fórmula: $\frac{HDE \times 100}{HDP}$ HDE: Horas de despacho ejecutadas HDP: Horas de despacho programadas	x		x		x		
Dimensión 2: Eficacia Fórmula: $\frac{TPA \times 100}{TPI}$ TPA: Total de pedidos atendidos TPI: Total de pedidos ingresados	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Zeña Ramos, José La Rosa.

DNI: 17533125

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

03 de noviembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los indicadores planteados son suficientes para medir la dimensión.

-----  
Firma del Experto Informante.

Experto 2:



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTUDIO DE TRABAJO Y PRODUCTIVIDAD**

VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia <sup>4</sup>
	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE PROCESOS</b>							
Dimensión 1: Representar procesos Fórmula: $\frac{PC \times 100}{PP}$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	x		x		x		
Dimensión 2: Controlar procesos Fórmula: $\frac{IC \times 100}{IP}$ IC: Inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas	x		x		x		
Dimensión 3: Mejorar procesos Fórmula: $\frac{ACE \times 100}{TAC}$ ACE: Adiciones correctivas efectuadas TAC: Total adiciones correctivas	x		x		x		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD</b>							
Dimensión 1: Eficiencia Fórmula: $\frac{HDE \times 100}{HDP}$ HDE: Horas de despacho efectuadas HDP: Horas de despacho programadas	x		x		x		
Dimensión 2: Eficacia Fórmula: $\frac{TPA \times 100}{TPI}$ TPA: Total de pedidos atendidos TPI: Total de pedidos ingresados	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Zeña Ramos, José La Rosa.

DNI: 17533125

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

03 de noviembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los indicadores planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Experto 3:



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTUDIO DE TRABAJO Y PRODUCTIVIDAD**

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE PROCESOS</b>							
Dimensión 1: Representar procesos Fórmula: $\frac{PC \times 100}{PP}$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	X		X		X		
Dimensión 2: Controlar procesos IC: inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas Fórmula: $\frac{IC \times 100}{IP}$	X			X	X		
Dimensión 3: Mejorar procesos ACE: Acciones correctivas efectuadas TAC: Total acciones correctivas Fórmula: $\frac{ACE \times 100}{TAC}$	X			X	X		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Eficiencia HDE: Horas de despacho ejecutadas HDP: Horas de despacho programadas Fórmula: $\frac{HDE \times 100}{HDP}$	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia TPA: Total de pedidos atendidos TPI: Total de pedidos ingresados Fórmula: $\frac{TPA \times 100}{TPI}$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES PERTINENTE \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **LINO ROLANDO RODRIGUEZ ALEGRE**  
Especialidad del validador: **Ingeniero Pesquero Tecnólogo**


DNI: **06535058**  
**11 de noviembre del 2020**

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los indicadores planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

## Anexo 7: Respuesta de formulario



RESPUESTAS DEL FORMULARIO

Marca temporal	Selección Sede	¿Fecha Recepción?	¿Llego conforme tu requerimiento?	Ingresar número de requerimiento	Indicar producto Faltante (Según guía-descripción/cantidad) Ejemplo: Mascarrilla sherfarma faltante=01	Indicar producto Sobrante (Según guía-descripción/cantidad) Ejemplo: Mascarrilla Ginza sobrante=01	Observación Adicional (Productos sin guía/productos c...
01/07/2020 11:42:57	SANTA ANITA	1/07/2020	Sí	100			
02/07/2020 11:42:57	SANTA ANITA	2/07/2020	Sí	109			
03/07/2020 11:42:57	SANTA ANITA	3/07/2020	Sí	132			
04/07/2020 11:42:57	SANTA ANITA	4/07/2020	Sí	143			
05/07/2020 11:42:57	SANTA ANITA	5/07/2020	Sí	165			
06/07/2020 11:42:57	SANTA ANITA	6/07/2020	Sí	178			
07/07/2020 11:42:57	SANTA ANITA	7/07/2020	Sí	181			
08/07/2020 11:42:57	LAS ARTES	8/07/2020	Sí	185			
09/07/2020 11:42:57	LAS ARTES	9/07/2020	No	185		Contidioner B= 5	Llegaron 10 hidrocolagenos sherfarmasin estar en la c
10/07/2020 11:42:57	SURCO	10/07/2020	No	188		higanatur b sobrante = 03	
11/07/2020 11:42:57	AREQUIPA	11/07/2020	Sí	186			
12/07/2020 11:42:57	SAN ISIDRO	12/07/2020	Sí	191			
13/07/2020 11:42:57	CHICLAYO	13/07/2020	Sí	187			
14/07/2020 11:42:57	MAGDALENA	14/07/2020	No	190		0 8 und de más hydrocolageno (	Todo conforme
15/07/2020 11:42:57	CHICLAYO	15/07/2020	Sí	193			
16/07/2020 11:42:57	AREQUIPA	16/07/2020	No	192	Alcohol gel x 100ml=llego24 Unid ,pero en la guía dice 120		
17/07/2020 11:42:57	SURCO	17/07/2020	Sí	202			
18/07/2020 11:42:57	LAS ARTES	18/07/2020	Sí	203			
19/07/2020 11:42:57	SURCO	19/07/2020	No	204		oralflam = 03 und.	Llego un omeganatur para ventas derramansose..
20/07/2020 11:42:57	LOS OLIVOS	20/07/2020	Sí	196			
21/07/2020 11:42:57	AREQUIPA	21/07/2020	No	201		Llego 96 und. De alcohol gel	
22/07/2020 11:42:57	LOS OLIVOS	22/07/2020	Sí	211			

Anexo 8: Venta de julio 2020

POST TEST : APLICACIÓN DE LA GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD					
EMPRESA : SHERFARMA SAC .					
ELABORADO POR : Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario					
R.U.C. : 20384891943					
			CUMPLIDO	FECHA	FIRMA
1	Proceso :Recepcion de pedidos	CONFIRMAR LA FECHA DE DESCARGA	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
2	Proceso :Recepcion de pedidos	SOLICITAR DOCUMENTOS	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
3	Proceso :Recepcion de pedidos	VERIFICAR SI R.S ESTA VIGENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
4	Proceso :Recepcion de pedidos	VERIFICAR DOCUMENTOS DEL PROVEEDOR	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
5	Proceso :Recepcion de pedidos	INFORMAR ANOMALIAS DEL PRODUCTO EN FISICO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
6	Proceso :Recepcion de pedidos	ORDENAR LOS PRODUCTOS POR LOTES	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
7	Proceso :Recepcion de pedidos	CONTAR LA MERCADERIA VERIFICANDO LA GUIA DE RECEPCION	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
8	Proceso :Recepcion de pedidos	VERIFICA QUE CONCIDAN LAS CANTIDADES	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
9	Proceso :Recepcion de pedidos	FIRMAR LAS GR CON LOS DATOS DEL OPERARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
10	Proceso :Almacen	LLEVAR LA MERCADERIA AL AREA DE ALMACEN	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
11	Proceso :Almacen	APILAR LA MERCADERIA POR ORDEN DE LLEGADA	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
12	Proceso :Almacen	ENTREGAR DOCUMENTOS AL SUPERVISOR	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
13	Proceso :Almacen	ENTREGAR SUS CARGOS AL PROVEEDOR	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
14	Proceso :Almacen	VALIDAR CANTIDAD DE CAJAS RECEPCIONADAS	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
15	Proceso :Almacen	VERIFICAR EL TIPO DE PRODUCTO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
16	Proceso :Almacen	INDICAR LA UBICACIÓN DE PRODUCTOS AL OPERARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
17	Proceso :Almacen	AGARRAR UN PRODUCTO ALEATORIAMENTE PARA VERIFICAR SU R.S	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
18	Proceso :Almacen	TRASLADAR LOS PRODUCTOS A LA UBICACIÓN ASIGNADA	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
19	Proceso :Almacen	CERAR LAS CAJAS	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
20	Proceso Despacho	ORDENAR LOS DOCUMENTOS DE DESPACHO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
21	Proceso Despacho	PREPARAR EL PEDIDO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
22	Proceso Despacho	VALIDAR EL PICKEADO CON LA GUIA -OC	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
23	Proceso Despacho	DESCARGAR DEL KARDEX	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
24	Proceso Despacho	SEPARAR EL PEDIDO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
25	Proceso Despacho	EFFECTUA EL CONTEO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020
26	Proceso Despacho	REGISTRAR EN FORMATO DE DESPACHO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	2-7-2020

Encargado: *Anthony Palomino* Total: 24 2



PRE TEST : APLICACIÓN DE LA GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD

EMPRESA : SHERFARMA SAC .




ELABORADO POR : Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario

R.U.C. : 20384891943			CUMPLIDO	FECHA	FIRMA
1	Proceso : Recepcion de pedidos	CONFIRMAR LA FECHA DE DESCARGA	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
2	Proceso :Recepcion de pedidos	SOLICITAR DOCUMENTOS	SI <del>NO</del>	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
3	Proceso :Recepcion de pedidos	VERIFICAR DOCUMENTOS DEL PROVEEDOR	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
4	Proceso :Recepcion de pedidos	ORDENAR LOS PRODUCTOS POR LOTES	SI <del>NO</del>	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
5	Proceso :Recepcion de pedidos	CONTAR LA MERCADERIA VERIFICANDO SU ESTADO	SI NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
6	Proceso :Recepcion de pedidos	VERIFICA QUE CONCIDAN LAS CANTIDADES	SI <del>NO</del>	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
7	Proceso :Recepcion de pedidos	FIRMAR LAS GR CON LOS DATOS DEL OPERARIO	SI NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
8	Proceso :Almacen	LLEVAR LA MERCADERIA AL AREA DE ALMACEN	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
9	Proceso :Almacen	ENTREGAR DOCUMENTOS AL SUPERVISOR	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
10	Proceso :Almacen	ENTREGAR SUS CARGOS AL PROVEEDOR	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
11	Proceso :Almacen	VERIFIAR EL TIPO DE PRODUCTO	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
12	Proceso :Almacen	INDICAR LA UBICACIÓN DE PRODUCTOS AL OPERARIO	SI <del>NO</del>	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
13	Proceso :Almacen	TRASLADAR LOS PRODUCTOS A LA UBICACIÓN ASIGNADA	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
14	Proceso :Almacen	CERAR LAS CAJAS	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
15	Proceso Despacho	ORDENAR LOS DOCUMENTOS DE DESPACHO	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
16	Proceso Despacho	PREPARAR EL PEDIDO	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
17	Proceso Despacho	DESCARGAR DEL KARDEX	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
18	Proceso Despacho	SEPARAR EL PEDIDO	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
19	Proceso Despacho	EFFECTUA EL CONTEO	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>
20	Proceso Despacho	REGISTRAR EN FORMATO DE DESPACHO	<del>SI</del> NO	1-10-2019	<i>[Signature]</i>

Total 16 4

Encargado: *Anthony Palomino Obregon*

PRE TEST: APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD						
EMPRESA: SHERFARMA SAC.						
ELABORADO POR: Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario						
R.U.C.: 20384891943			CUMPLIDO		FECHA	FIRMA
1	Inspeccion	Comprobar especificaciones del proveedor con los productos	SI	NO	1-10-19	<i>[Signature]</i>
2	Inspeccion	Comprobar el registro sanitario en la digemid	SI	NO	1-10-19	<i>[Signature]</i>
3	Inspeccion	Comprobar que los productos sean descargados del kardex	SI	NO	1-10-19	<i>[Signature]</i>
4	Inspeccion	Verificar que los inventarios concidan con los productos en fisico	SI	NO	1-10-19	<i>[Signature]</i>
5	Inspeccion	Verificar que los productos despachados sean cronologicamente por numeracion de lote	SI	NO	1-10-19	<i>[Signature]</i>
6	Inspeccion	Comprobar que los transportitas lleven los documentos necesarios para la entrega al cliente	SI	NO	1-10-19	<i>[Signature]</i>
Total			4	2		
Encargado: <i>Anthony Palomino</i>						



POST TEST: APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD

EMPRESA : SHERFARMA SAC

ELABORADO POR : Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario



B.U.C. : 2018051940			CUMPLIDO	FECHA	FIRMA	
1	Inspeccion	Comprobar especificaciones del proveedor con los productos	SI	NO	2-7-2020	H
2	Inspeccion	Comprobar el registro sanitario en la digemid	SI	NO	2-7-2020	H
3	Inspeccion	Comprobar que los productos sean descargados del kardex	SI	NO	2-7-2020	H
4	Inspeccion	Verificar que los inventarios concidan con los productos en fisico	SI	NO	2-7-2020	H
5	Inspeccion	Verificar que los productos despachados sean cronologicamente por numeracion de lote	SI	NO	2-7-2020	H
6	Inspeccion	Comprobar que los transportitas lleven los documentos necesarios para la entrega al cliente	SI	NO	2-7-2020	H
Encargado:			Total	5	1	

PRE TEST : APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD

EMPRESA : SHERFARMA SAC .

ELABORADO POR Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario




R.U.C. 20524891943		ACCIONES CORRECTIVAS		SE EFECTUO	FECHA	FIRMA
1	ACCIONES	NO SE SOLICITO LOS DOCUMENTOS PARA SU INGRESO	INFORMAR AL PROVEEDOR QUE MANDE LA DOCUMENTACION VIA CORREO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
2	ACCIONES	SE INGRESO UN PRODUCTOS CON REGISTRO VENCIDO	PEDIR AL PROVEEDOR EL R D DEL REGISTRO SANITARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
3	ACCIONES	NO SE CONTO EL PRODUCTO INGRESADO	VOLVER A CONTAR LOS PRODUCTOS CON SU GUIA	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
4	ACCIONES	SE INGRESARON PRODUCTOS QUE NO CONCIDEN LOS LOTES FISICOS CON LA GUIA	INFORMAR A AUDITORIA PARA SU DEVOLUCION AL PROVEEDOR	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
5	ACCIONES	NO SE ORDENARON LOS PRODUCTOS POR ORDEN DE LOTE	SE VOLVIO A ORDENAR POR ORDEN LOTES MEDIANTE SISTEMA FIFO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
6	ACCIONES	NO SE SELLO LA GR CON LOS DATOS DEL OPERARIO DE RECEPCION	INFORMAR AL SUPERVISOR Y VALIDAR LOS DATOS DEL OPERARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
7	ACCIONES	NO SE TRANSPORTO LA MERCADERIA AL AREA DE ALMACENAMIENTO	SE INFORMO AL RESPONSABLE DE AREA ENVIAR PERSONAL PARA SU AYUDA	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
8	ACCIONES	NO SE ETIQUETO UNA CAJA EN RECEPCION	SE VOLVIO A IMPRIMIR LOS TICKETS PARA SU VALIDACION	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
9	ACCIONES	NO SE ENTREGO LOS DOCUMENTO AL SUPERVISOR	SACARLE COPIA AL DOCUMENTO PARA EVITAR MAS RETRASOS	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
10	ACCIONES	NO SE FIRMARON LOS CARGOS	LLAMAR AL PROVEEDOR PARA QUE REGRESE POR SU FIRMA	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
11	ACCIONES	NO SE REGISTRO SALIDA EN EL KARDEX	VERIFICAR LA GUIA DE PEDIDOS Y CONTAR EL FISICO CON EL STOCK DEL SISTEMA	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
12	ACCIONES	NO SE REVISO LOS PRODUCTOS POR NUMERO DE LOTE	PEDIR AL AREA DE RECEPCION LOS LOTES DE LOS PRODUCTOS INGRESADOS EN LA MAÑANA	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
13	ACCIONES	NO SE CERRARON LAS CAJAS EN ALMACEN	INFORMAR AL AREA DE ALMACEN PARA QUE VERIFIQUEN TODAS LAS CAJAS APILADAS	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
14	ACCIONES	NO SE ENVOLSO UN PRODUCTO PIQUEADO	INFORMAR AL CLIENTE DEL PRODUCTO FALTANTE QUE SE QUEDO Y SE LE ENVIARA LUEGO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
15	ACCIONES	NO SE ORDENARON LOS DESPACHOS POR PEDIDO	SE PEDIO APOYO AL AREA DE ALMACEN PARA AGILIZAR EL ORDEN	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
16	ACCIONES	NO SE SEPARO EL PEDIDO VERIFICADO	SE VALIDARON LOS PRODUCTOS VERIFICADOS CON LAS GUIAS EMITIDAS	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
17	ACCIONES	NO EFECTUO EL CONTEO DEL PRODUCTO A DESPACHAR	SE VOLVIO DESEMBOLSAR EL PICKING PARA SU CONTEO RESPECTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
18	ACCIONES	NO SE ENVIO LA HOJA DE DESPACHO	SE LLAMO AL CLIENTE PARA ENVIARLO VIA CORREO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
19	ACCIONES	NO SE REGISTRO EN FORMATO LAS GUIAS A DESPACHAR	SE INFORMO AL SUPERVISOR PARA LLENADO CORRESPONDIENTE Y TENER UN MEJOR CONTROL	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019
20	ACCIONES	NO CONCIDEN LAS CANTIDADES DE LOS PRODUCTOS	SE INFORMO AL AREA DE RECEPCION PARA QUE SE COMUNIQUE CON EL PROVEEDOR Y CUENTE SU ST	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019

TOTAL DE ACCIONES EFECTUADAS: 15

15 5


ENCARGADO:

Anthony Palomino Obregon

POST TEST : APLICACIÓN DE LA GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD				 <b>SHERFARMA</b> <sup>®</sup> <small>Medicamentos de Calidad que cuidan tu salud</small>		
EMPRESA : SHERFARMA SAC.						
ELABORADO POR : Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario						
R.U.C. 20364891943				ACCIONES CORRECTIVAS		
				SE EFECTUO	FECHA	FIRMA
1	ACCIONES	NO SE SOLICITO LOS DOCUMENTOS PARA SU INGRESO	INFORMAR AL PROVEEDOR QUE MANDE LA DOCUMENTACION VIA CORREO	SI	NO	2-7-2020
2	ACCIONES	SE INGRESO UN PRODUCTOS CON REGISTRO VENCIDO	PEDIR AL PROVEEDOR EL R.D DEL REGISTRO SANITARIO	SI	NO	2-7-2020
3	ACCIONES	NO SE CONTO EL PRODUCTO INGRESADO	VOLVER A CONTAR LOS PRODUCTOS CON SU GUIA	SI	NO	2-7-2020
4	ACCIONES	SE INGRESARON PRODUCTOS QUE NO CONCIDEN LOS LOTES FISICOS CON LA GUIA	INFORMAR A AUDITORIA PARA SU DEVOLUCION AL PROVEEDOR	SI	NO	2-7-2020
5	ACCIONES	NO SE ORDENARON LOS PRODUCTOS POR ORDEN DE LOTE	SE VOLVIO A ORDENAR POR ORDEN LOTES MEDIANTE SISTEMA FIFO	SI	NO	2-7-2020
6	ACCIONES	NO SE SELLO LA GR CON LOS DATOS DEL OPERARIO DE RECEPCION	INFORMAR AL SUPERVISOR Y VALIDAR LOS DATOS DEL OPERARIO	SI	NO	2-7-2020
7	ACCIONES	NO SE TRANSPORTO LA MERCADERIA AL AREA DE ALMACENAMIENTO	SE INFORMO AL RESPONSABLE DE AREA, ENVIAR PERSONAL PARA SU AYUDA	SI	NO	2-7-2020
8	ACCIONES	NO SE ETIQUETO UNA CAJA EN RECEPCION	SE VOLVIO A IMPRIMIR LOS TICKETS PARA SU VALIDACION	SI	NO	2-7-2020
9	ACCIONES	NO SE ENTREGO LOS DOCUMENTO AL SUPERVISOR	SACARLE COPIA AL DOCUMENTO PARA EVITAR MAS RETRASOS	SI	NO	2-7-2020
10	ACCIONES	NO SE FIRMARON LOS CARGOS	LLAMAR AL PROVEEDOR PARA QUE REGRESE POR SU FIRMA	SI	NO	2-7-2020
TOTAL DE ACCIONES EFECTUADAS:				9	1	
ENCARGADO: Anthony palomino obregon - Danny Damico / Rodriguez Rosario						



PRE TEST		Eficiencia		SHERFARMA SHERFARMA			
EMPRESA: SHERFARMA SAC				Medicamentos de Calidad que cuidan tu salud			
ELABORADO POR: Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario				Medicamentos de Calidad que cuidan tu salud			
R	HORA DE INGRESO-HORA DE SALIDA	HORA DE INICIO DESPACHO	HORA DE FIN DE DESPACHO	TOTAL DE HORAS DE DESPACHOS EJECUTADOS	HORAS DE TRABAJO	FECHA	FIRMA
1	8:00 am / 5:00 pm	8:00 am	1:30 pm	5.5	330 min	8 HORAS	1-10-19
2	8:00 am / 5:00 pm	8:24 am	2:00 pm	6.1	364 min	8 HORAS	2-10-19
3	8:00 am / 5:00 pm	8:06 am	2:00 pm	6.1	366 min	8 HORAS	3-10-19
4	8:00 am / 5:00 pm	8:30 am	2:00 pm	6.3	378 min	8 HORAS	4-10-19
5	8:00 am / 5:00 pm	8:36 am	2:00 pm	5.6	336 min	8 HORAS	5-10-19
6	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	2:00 pm	5.7	342 min	8 HORAS	7-10-19
7	8:00 am / 5:00 pm	8:48 am	2:00 pm	5.8	348 min	8 HORAS	8-10-19
8	8:00 am / 5:00 pm	8:00 am	2:00 pm	6	360 min	8 HORAS	9-10-19
9	8:00 am / 5:00 pm	8:54 am	2:00 pm	5.9	354 min	8 HORAS	10-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:24 am	2:00 pm	6.4	384 min	8 HORAS	11-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	9:00 am	2:00 pm	5	300 min	8 HORAS	12-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:48 am	2:00 pm	5.8	348 min	8 HORAS	14-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:06 am	2:00 pm	6.1	366 min	8 HORAS	15-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:12 am	2:00 pm	6.2	372 min	8 HORAS	16-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:24 am	2:00 pm	6.4	384 min	8 HORAS	17-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:06 am	2:00 pm	6.1	366 min	8 HORAS	18-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:12 am	2:00 pm	6.2	372 min	8 HORAS	19-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:48 am	2:00 pm	5.8	348 min	8 HORAS	21-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:00 am	1:30 pm	5.5	330 min	8 HORAS	22-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:24 am	2:00 pm	6.4	384 min	8 HORAS	23-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:06 am	2:00 pm	6.1	366 min	8 HORAS	24-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:18 am	2:00 pm	6.2	378 min	8 HORAS	25-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:36 am	2:00 pm	5.6	336 min	8 HORAS	26-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	2:00 pm	5.7	342 min	8 HORAS	28-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:48 am	2:00 pm	5.8	348 min	8 HORAS	29-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:18 am	2:00 pm	6.2	378 min	8 HORAS	30-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:54 am	2:00 pm	5.9	354 min	8 HORAS	31-10-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:24 am	2:00 pm	6.1	366 min	8 HORAS	1-11-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	2:00 pm	6.3	378 min	8 HORAS	2-11-19
#	8:00 am / 5:00 pm	8:48 am	2:00 pm	6.3	378 min	8 HORAS	3-11-19

PRE TEST : EFICACIA						 <b>SHERFARMA</b> <sup>®</sup> <small>Medicamentos de Calidad que cuidan tu salud</small>	
EMPRESA : SHERFARMA SAC .							
ELABORADO POR : Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario							
R.U.C.	NUMERO DE GUIA DE PEDIDO	FUE ATENDIDO		FECHA	FIRMA	ENCARGADO	
1	GR - N° 000 302	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
2	GR - N° 000 303	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
3	GR - N° 000 304	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
4	GR - N° 000 305	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
5	GR - N° 000 306	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
6	GR - N° 000 307	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
7	GR - N° 000 308	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
8	GR - N° 000 309	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
9	GR - N° 000 310	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
10	GR - N° 000 311	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
11	GR - N° 000 312	SI	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
12	GR - N° 000 313	SI	NO	1-10-2019	AO	Anthony Palomino Obregon	
TOTAL DE PEDIDOS ATEDIDOS		10					

POST TEST : EFICACIA

EMPRESA : SHERFARMA SAC .



ELABORADO POR : Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario

R.U.C.	NUMERO DE GUIA DE PEDIDO	FUE ATENDIDO		FECHA	FIRMA	ENCARGADO
1	GR - N° 000 715	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
2	GR - N° 000 716	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
3	GR - N° 000 717	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
4	GR - N° 000 718	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
5	GR - N° 000 719	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
6	GR - N° 000 720	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
7	GR - N° 000 721	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
8	GR - N° 000 722	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
9	GR - N° 000 723	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
10	GR - N° 000 724	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
11	GR - N° 000 725	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
12	GR - N° 000 726	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
13	GR - N° 000 727	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
14	GR - N° 000 728	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
15	GR - N° 000 729	SI	NO	1-8-2020	[Signature]	Anthony palomino obregon
TOTAL DE PEDIDOS ATEDIDOS		14				



POST TEST		EFICIENCIA		SHERFARMA		SHERFARMA	
ELABORADO POR: Anthony Palomino Obregon - Danny Rodriguez Rosario							
R U	HORA DE INGRESO-HORA DE SALIDA	HORA DE INICIO DESPACHO	HORA DE FIN DE DESPACHO	TOTAL DE HORAS DE DESPACHOS EJECUTADOS	HORAS DE TRABAJO	FECHA	FIRMA
1	8:00 am / 5:00 pm	8:54 am	2:00 pm	6.9	414 min	8 HORAS	16-8-2020
2	8:00 am / 5:00 pm	8:06 am	3:00 pm	7.1	426 min	8 HORAS	17-8-2020
3	8:00 am / 5:00 pm	8:17 am	3:00 pm	7.2	432 min	8 HORAS	18-8-2020
4	8:00 am / 5:00 pm	8:18 am	3:00 pm	7.3	438 min	8 HORAS	19-8-2020
5	8:00 am / 5:00 pm	8:00 am	3:00 pm	7	420 min	8 HORAS	20-8-2020
6	8:00 am / 5:00 pm	8:24 am	3:00 pm	7.1	432 min	8 HORAS	21-8-2020
7	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	3:00 pm	6.8	408 min	8 HORAS	22-8-2020
8	8:00 am / 5:00 pm	8:36 am	3:00 pm	6.7	402 min	8 HORAS	23-8-2020
9	8:00 am / 5:00 pm	8:34 am	3:00 pm	7.6	456 min	8 HORAS	24-8-2020
10	8:00 am / 5:00 pm	8:00 am	3:00 pm	7.4	444 min	8 HORAS	25-8-2020
11	8:00 am / 5:00 pm	8:00 am	3:00 pm	7	420 min	8 HORAS	26-8-2020
12	8:00 am / 5:00 pm	8:00 am	3:00 pm	7.8	468 min	8 HORAS	27-8-2020
13	8:00 am / 5:00 pm	8:00 am	3:00 pm	7.1	426 min	8 HORAS	28-8-2020
14	8:00 am / 5:00 pm	8:17 am	3:00 pm	7.2	432 min	8 HORAS	29-8-2020
15	8:00 am / 5:00 pm	8:24 am	3:00 pm	7.4	444 min	8 HORAS	30-8-2020
16	8:00 am / 5:00 pm	8:06 am	3:00 pm	7.1	426 min	8 HORAS	31-8-2020
17	8:00 am / 5:00 pm	8:12 am	3:00 pm	7.2	432 min	8 HORAS	01-9-2020
18	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	3:00 pm	7.8	468 min	8 HORAS	02-9-2020
19	8:00 am / 5:00 pm	8:30 am	3:00 pm	7.5	450 min	8 HORAS	03-9-2020
20	8:00 am / 5:00 pm	8:54 am	3:00 pm	6.9	414 min	8 HORAS	04-9-2020
21	8:00 am / 5:00 pm	8:06 am	3:00 pm	7.1	426 min	8 HORAS	05-9-2020
22	8:00 am / 5:00 pm	8:18 am	3:00 pm	7.3	438 min	8 HORAS	06-9-2020
23	8:00 am / 5:00 pm	8:36 am	3:00 pm	7.6	456 min	8 HORAS	07-9-2020
24	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	3:00 pm	7.7	462 min	8 HORAS	08-9-2020
25	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	3:00 pm	6.8	408 min	8 HORAS	09-9-2020
26	8:00 am / 5:00 pm	8:18 am	3:00 pm	7.5	450 min	8 HORAS	10-9-2020
27	8:00 am / 5:00 pm	8:54 am	3:00 pm	6.9	414 min	8 HORAS	11-9-2020
28	8:00 am / 5:00 pm	8:24 am	3:00 pm	7.4	444 min	8 HORAS	12-9-2020
29	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	3:00 pm	7.7	462 min	8 HORAS	13-9-2020
30	8:00 am / 5:00 pm	8:42 am	3:00 pm	7.8	468 min	8 HORAS	14-9-2020

Fecha de actualización: 02/07/20

Nombre del Proceso: Recepción  
 Encargado del Proceso: Anthony Palomino Obregon  
 Misión del Proceso: Recepción de productos con sus respectivos documentos.

Entradas del Proceso:		Proveedor: Privado	
1	COAS	1	Medifarma
2	RD	2	

Salida del Proceso:		Receptor de Salida:	
1	Guía de recepción	1	Almacén
2	Guía de devolución	2	Proveedor

Controles Establecidos:

1	Inspección	2		3	
---	------------	---	--	---	--

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Etapas/actividades del proceso	Responsable de la actividad	Documentos de referencia	Registros generados
1. comprobar especificaciones del proveedor con los productos	Peña Delgado Flor	OC	Guía de ingreso
2. comprobar el registro sanitario en la digemid	Peña Delgado Flor	RD	Guía de ingreso
3. comprobar que los productos sean descargados del kardex	Peña Delgado Flor	OC	Guía de ingreso
4. verificar que los productos coincidan con los productos físicos	Peña Delgado Flor	OC	Guía de ingreso
5. comprobar que los transportistas lleven los documentos necesarios para la entrega al cliente	Peña Delgado Flor	COAS.	Guía de ingreso

Indicador del Proceso: 80 % Frecuencia de medición: Diario

Recursos:

1		4	
---	--	---	--



DATOS DE LA CAPACITACION: *Aplicación De la Gestión De procesos*

DATOS DE LA PERSONA ACARGO: *Anthony Palomino obregon.*

DATOS DEL TRABAJADOR

N°	SEDE	N° DOC	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	HORA DE INICIO	HORA FIN	FIRMA	FECHA
1	SURCO	43191229	DIAZ DIAZ SHEYLA ARLETTE	ADMINISTRADORA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
2	SURCO	148861471	HERNANDEZ MICHELLE	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
3	SURCO	44532844	GIL GUTIERREZ MARIA	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
4	SURCO	3766825	HERNANDEZ CACERES ANAITSABES	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
5	SURCO	2029722	SOSA EREU JOSE LUIS	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
6	SURCO	73122854	CUYA QUIMPER JOEL	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
7	SURCO	43485736	MERA RAMOS LILIBETH	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
8	SURCO	47153693	DAMASO CUSI MILAGROS	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
9	SURCO	1994805	OROPEZA LORCA FATIMA ANDREI	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
10	SURCO	46428038	QUESQUEN CANO SARA	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
11	SURCO	47870617	RONDINEL PALOMINO RUDY	CHEQUEADOR	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
12	SURCO	45147131	PEÑA DELGADO FLOR	CHEQUEADORA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
13	SURCO	61550642	OLARTE PAUCAR IDA	CHEQUEADORA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
14	SURCO	1641908	BENAVIDES SANCHEZ LUIS ALBERTO	ALMACENERO	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
15	SURCO	45032663	BAYGORRIA CASTAÑEDA KARLA JANETH	AUDITORA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
16	SURCO	7470702	FRANCIA ALVAREZ PATRICIA DEL CARMEN	AUDITORA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
17	SURCO	4341655	PINTO MORAN MIGUEL ANGEL	AUDITORA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
18	SURCO	43491358	HINOSTROZA ROMERO SANDY SARA	PRODUCCION	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
19	SURCO	43204310	CASAS MARQUES ESTHER ALICIA	PRODUCCION	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
20	SURCO	2433306	CALLEJAS VILLADA JUAN ESTEBAN	PRODUCCION	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
21	SURCO	70061472	LAZO GUERRERO JOSE CARLOS	PRODUCCION	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
22	SURCO	47442808	VASQUEZ MUNGUIA MARI CELIA	PRODUCCION	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
23	SURCO	46795822	MOLINA CONDORI CRISTINA EFEFANIA	PRODUCCION	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
24	SURCO	46074192	SANTILLAN TORRES ADRIAN	TRANSPORTISTA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
25	SURCO	45303580	SERRANO GALINDO JONATHAN ANDRES	TRANSPORTISTA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
26	SURCO	76180267	VALENZUELA MELGAREJO MAURO CIRO	TRANSPORTISTA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
27	SURCO	902649310	CONTRERAS CASANOVA DEYMAR	JEFE LOGISTICA	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020
28	SURCO	80321315	ALTA PRADO MIGUEL ANGEL	JEFE PRODUCCION	08:00:00	08:30	<i>[Signature]</i>	1/08/2020



## KARDEX VENTA JULIO 2020

Medicamentos de Calidad que cuidan tu salud										TIPO	OCK INICIAL	INGRESOS	SALIDA	STOCK TOTAL	ONTEO FISICI	TOTAL
CODI GO	CODIGO EAN	DESCRIPCION	PRE SEN	CO NT	J.M	STATU	DVEED	PRE CID	FAMILI							
VEN0205	8022297019970	CERA BRILLANTE SEMIDILINO STYLING	POTE	50	ML	INACTIVO	PERSCO	S/ -	CERAS	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0063		3 IN 1 SHAMPOO CONDITION AND BODY WASH 100 ml	FRASCO	100	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/14,53	SHAMPO	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0062		3 IN 1 SHAMPOO CONDITION AND BODY WASH 450 ml	FRASCO	450	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/52,30	SHAMPO	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0064		3 IN 1 TEA TREE SHAMPOO CONDITION AND BODY WA	FRASCO	450	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/52,30	BARBERI	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0007		3 IN 1 TEA TREE SHAMPOO CONDITION AND BODY WA	FRASCO	100	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/14,53	SHAMPO	VENTA	2,00	0,00	0,00	2,00	0,00	2 Diferencia
VEN0189		ALL IN ONE FACE BALM BROAD SPECTRUM SPF 15	FRASCO	170	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/54,00	BARBERI	VENTA	3,00	0,00	0,00	3,00	0,00	3 Diferencia
VEN0058		ANTI DANDRUFF + SEBUM CONTROL SHAMPOO	FRASCO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/43,49	SHAMPO	VENTA	5,00	0,00	0,00	5,00	0,00	5 Diferencia
VEN0321	869316401699	BEARD SERUM 50 ML	FRASCO	50	ML	ACTIVO	BEAUTY	GE ANDINA		VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0011		CERA BOOST POWDER	POTE	10	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/ -	BARBERI	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0009		CERA DEFINING PASTE	POTE	85	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/46,10	BARBERI	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0007		CERA FIBER CREAM	POTE	85	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/47,50	BARBERI	CONS_VENTA	0,00	0,00	3,00	-3,00	0,00	-3 Diferencia
MIX0012		CERA FORMING CREAM	POTE	85	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/40,25	BARBERI	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0014		CERA GROOMING CREAM	POTE	85	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/46,10	BARBERI	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0013		CERA MOLDING CLAY	POTE	85	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/46,10	BARBERI	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0008		CERA POMADE	POTE	85	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/46,10	BARBERI	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0069		CURL CONSTRUCT	TUBO	125	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/40,40	GEL	VENTA	4,00	0,00	0,00	4,00	0,00	4 Diferencia
VEN0078		DAILY CONDITIONER 100 ml	FRASCO	100	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/14,40	ACONDIC	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0077		DAILY CONDITIONER 250 ml	FRASCO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/36,00	ACONDIC	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0085		DAILY MOISTURIZING SHAMPOO	FRASCO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/36,00	SHAMPO	VENTA	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1 Diferencia
VEN0076		DAILY SHAMPOO 100 ml	FRASCO	100	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/14,40	SHAMPO	VENTA	3,00	0,00	0,00	3,00	0,00	3 Diferencia
VEN0075		DAILY SHAMPOO 250 ml	FRASCO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/36,00	SHAMPO	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0081		ESPUMA DE PEINADO TECHSERIES TEXTURE FOAM	FRASCO	200	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/43,49	BARBERI	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0245		FIBER CREAM x 100 gr	TUBO	100	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/43,49	BARBERI	VENTA	2,00	0,00	0,00	2,00	0,00	2 Diferencia
VEN0068		FIRM HOLD STYLING GEL 100 ml	TUBO	100	ML	INACTIVO	BEAUTY	S/ -	GEL	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0026	869316060506	FIRM HOLD STYLING GEL 250 ml	TUBO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/40,40	GEL	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0061		FORTIFYING SHAMPOO DAILY	FRASCO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/43,49	SHAMPO	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0060		GRAY SHAMPOO CLASSIC	FRASCO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/40,40	SHAMPO	VENTA	4,00	0,00	0,00	4,00	0,00	4 Diferencia
VEN0316		GROOMING SPRAY	FRASCO			ACTIVO	BEAUTY	GE ANDINA	BARBERI	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0059		HAIR RECOVERY + THICKENING SHAMPOO	FRASCO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/43,39	SHAMPO	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0229		HAIR RECOVERY + THICKENING SHAMPOO	FRASCO	100	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/43,49	TRATAMI	VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0015		HEAVY HOLD POMADE	POTE	85	GR	ACTIVO	BEAUTY	S/ -	TRATAMI	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
MIX0020	869316078057	LIGHT HOLD STYLING GEL 250 ml	TUBO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/40,40	GEL	CONS_VENTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Correcto
VEN0062		LIGHT HOLD TEXTURE LOTION	FRASCO	250	ML	ACTIVO	BEAUTY	S/40,40	LOCION	VENTA	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1 Diferencia



## Anexo 9: Autorización de la empresa



### AUTORIZACION

Yo, CARLOS ESPINOZA MONTES representante legal de SHERFARMA S.A.C.

Autorizo que los estudiantes Anthony Palomino Obregón, Danny Daniel Rodríguez Rosario de la Escuela de Pre Grado de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información de la empresa y apliquen los instrumentos de investigación de la tesis titulada:

“Aplicación de la gestión de procesos para mejorar la productividad del área técnica en la empresa Sherfarma S.A. Surco, Lima, 2020”

Por lo cual la empresa dará las facilidades respectivas.

Se entrega la siguiente autorización para los fines que estimen por conveniente.



LA EMPRESA

Lima, 19 de noviembre 2021



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, RODRIGUEZ ROSARIO DANNY DANIEL, PALOMINO OBREGON ANTHONY estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA TÉCNICA EN LA EMPRESA SHERFARMA S.A. ,SURCO, LIMA, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
PALOMINO OBREGON ANTHONY <b>DNI:</b> 73673615 <b>ORCID</b> 0000-0003-2670-0294	Firmado digitalmente por: PPALOMINOOB4 el 25-11-2021 19:20:01
RODRIGUEZ ROSARIO DANNY DANIEL <b>DNI:</b> 71838645 <b>ORCID</b> 0000-0003-2570-0394	Firmado digitalmente por: DRODRIGUEZRO el 25-11-2021 19:19:24

Código documento Trilce: INV - 0429018