



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del
cliente en Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero industrial**

AUTOR:

Polo Rojas, Andrea Angelica (ORCID:0000-0001-8520-6427)

ASESOR:

Mgtr. Ramos Harada Fredy A. (ORCID:0000-0002-3619-5140)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

ATE — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios por darme fortaleza, a mis padres y hermanos que son mi motivación e inspiración para culminar mis estudios universitarios, a mis abuelos que son mis ángeles en el cielo por brindarme protección, a todos ustedes este logro es también suyo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud y fortaleza durante la preparación de esta tesis, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional y confianza, a mi asesor, por su comprensión y consejos en la elaboración de esta tesis, a mi alma mater por ser el pilar de mi formación como profesional

Índice de contenido

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de tablas	5
Índice de figuras	7
Resumen.....	9
Abstract	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO.....	17
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	26
3.2. Variables y operacionalización:.....	26
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos.....	32
IV. RESULTADOS	33
4.1 Propuesta de implementación	34
4.2 Análisis descriptivo.....	42
4.3 Análisis inferencial para cada hipótesis	50
V. DISCUSIÓN.....	57
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	62

Índice de tablas

Tabla N° 1.	Cálculo del Pareto	14
Tabla N° 2.	Juicio de expertos.....	29
Tabla N° 3.	Procesos claves identificados.....	34
Tabla N° 4.	Procesos de apoyo identificados.....	34
Tabla N° 5.	Calificación según la contribución.....	35
Tabla N° 6.	Matriz de priorización	36
Tabla N° 7.	Procesos críticos.....	36
Tabla N° 8.	Matriz de valor antes de la implementación	37
Tabla N° 9.	Matriz de valor antes de la implementación	37
Tabla N° 10.	Matriz de valor antes de la implementación	38
Tabla N° 11.	Matriz de valor despues de la implementación.....	39
Tabla N° 12.	Costos de materiales	39
Tabla N° 13.	Costos de servicios	40
Tabla N° 14.	Costos totales.....	40
Tabla N° 15.	Diagrama GANT.....	41
Tabla N° 16.	Rotación de inventario.....	42
Tabla N° 17.	Tiempo estándar de despacho.....	43
Tabla N° 18.	valor agregado de la preparación del pedido antes.....	44
Tabla N° 19.	valor agregado de la preparación del pedido despues despues.....	44
Tabla N° 20.	Tiempo estándar de ventas.....	45
Tabla N° 21.	Valor agregado de distribución antes	46
Tabla N° 22.	Valor agregado de distribución despues.....	46
Tabla N° 23.	Entregas perfectas.....	48
Tabla N° 24.	Fiabilidad	48
Tabla N° 25.	Pruebas NPar.....	50
Tabla N° 26.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov	50
Tabla N° 27.	Pruebas NPar.....	51
Tabla N° 28.	Estadísticos de prueba	51
Tabla N° 29.	Pruebas NPar.....	52
Tabla N° 30.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov	52
Tabla N° 31.	Pruebas NPar.....	53
Tabla N° 32.	Estadísticos de prueba	54
Tabla N° 33.	Pruebas NPar.....	55
Tabla N° 34.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov	55

Tabla N° 35. Pruebas NPar.....	56
Tabla N° 36. Estadísticos de prueba	56

Índice de figuras

<i>Figura N°1.</i>	Diagrama de Ishikawa	13
Figura N°2.	Diagrama de Pareto.....	14
Figura N°3.	Arquitectura de proceso	21
Figura N°4.	Elemento del proceso.....	22
Figura N°5.	Tipos de Procesos.....	22
Figura N°6.	Mapa de procesos	23
Figura N°7.	Matriz de operacionalización	27
Figura N°8.	Organigrama de la empresa	31
Figura N°9.	Organigrama del área comercial	31
Figura N°10.	Mapa de procesos	32
Figura N°11.	Mapa de procesos	35

Índice de gráficos

Figura N°1.	Diagrama de Ishikawa	13
Figura N°2.	Diagrama de Pareto.....	14
Figura N°3.	Arquitectura de proceso	21
Figura N°4.	Elemento del proceso.....	22
Figura N°5.	Tipos de Procesos.....	22
Figura N°6.	Mapa de procesos	23
Figura N°7.	Matriz de operacionalización	27
Figura N°8.	Organigrama de la empresa	31
Figura N°9.	Organigrama del área comercial	31
Figura N°10.	Mapa de procesos	32
Figura N°11.	Mapa de procesos	35

Resumen

El objetivo de esta tesis fue determinar como la gestión por procesos mejoró la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C. Santiago De Surco, Lima, 2021, la metodología empleada fue una tesis de tipo aplicada de diseño experimental, en la cual se tomó 30 cálculos de mis indicadores que fue la población a elegir por conveniencia por lo tanto mi muestra es igual a mi población, se obtuvo como resultados que las entregas perfectas se incrementó 91.33% a 97.23%, la fiabilidad se incrementó de 89.33% a 97.43% es así que la satisfacción del cliente se incrementó de un 81.47% a 94.57% por lo que se logró validar la hipótesis alterna de la investigación, por lo tanto se concluye que la gestión por procesos mejoró la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C., Santiago De Surco, Lima, 2021.

Palabras clave: gestión por procesos, satisfacción del cliente, entregas perfectas y fiabilidad.

Abstract

The objective of this thesis was to determine how process management improved customer satisfaction in Jireh Médica S.A.C. Santiago De Surco, Lima, 2021, the methodology used was an applied type thesis of experimental design, in which 30 calculations of My indicators that it was the population to choose for convenience therefore my sample is equal to my population, it was obtained as results that the perfect deliveries increased 91.33% to 97.23%, the reliability increased from 89.33% to 97.43%, so Customer satisfaction increased from 81.47% to 94.57%, which is why the alternative hypothesis of the research was validated, therefore it is concluded that process management improved customer satisfaction at Jireh Médica SAC, Santiago De Surco, Lima, 2021.

Keywords: process management, customer satisfaction, perfect deliveries and reliability.

I. INTRODUCCIÓN

REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad la satisfacción del cliente es uno de los pilares con los que se rigen el éxito de una organización, En la actualidad las empresas asumen cada día nuevos desafíos en la búsqueda de mantener y adquirir clientes debido al crecimiento de la competencia y la situación mundial por la que pasamos, lo que conlleva a un análisis dentro de su propia organización para encontrar los puntos más débiles que están causando problemas para mejorar todos sus procesos. Zendesk hizo una publicación con las empresas con mayor éxito en la satisfacción del cliente alrededor del mundo, entre los primeros se encuentra lugares se encuentra: Panamá, Finlandia, Letonia y Dinamarca. Finlandia y Dinamarca, así mismo también los países ya reconocidos en este rubro como Nueva Zelanda, Australia, Canadá, Noruega y Suiza (Zendesk Benchmark, 2018).el 6% de las empresas que se encuentran entre los primeros lugares resaltan por ofrecer soluciones omnichannel a sus clientes, a comparación del 4% de los últimos puestos de este ranking (Zendesk Benchmark, 2018).

En el Perú las compañías apuestan cada vez más por reducir la cantidad de clientes insatisfechos, e invertir en mejorar y superar sus desaciertos en la experiencia de la compra, la atención, sus procesos y su relación con el cliente ya que el mercado nacional es más estricto al momento de elegir. La mayoría de las empresas peruanas ya han iniciado un proceso para medir el grado de la satisfacción de sus clientes con iniciativas propias(24%) donde la innovación es una de sus fortalezas (Asociación DEC, 2017).En una publicación realizada en el 2020 la Secretaría De Gestión Pública resalta la utilidad la gestión por procesos como una herramienta que se enfoca en un análisis de los procesos de una entidad con el objetivo de cumplir con todas las necesidades de la persona (Presidencia Del Consejo De Ministros,2020).

En la empresa Jireh Médica SAC el principal problema es la baja satisfacción del cliente causados por la falta de organización en los repartos, la demora en la entrega de los pedidos, la falta de un procedimiento de trabajo, la falta de compromiso por parte de los trabajadores, la poca actualización de si página web y sus redes de contacto lo que dificulta la comunicación directa con los clientes. Todo ello perjudica la imagen de la empresa lo que hace que tengas pérdidas económicas.

En la presente investigación se realizará un análisis con la ayuda de los datos proporcionados por la empresa con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes que es el fundamental problema que los afecta, para que pueden fidelizar a sus clientes, además aumentar su competitividad con la competencia, posicionarse en el mercado Limeño, para llevar a cabo este proyecto de investigación se analizó las causas del problema.

En la figura N°1 se observa el diagrama de Ishikawa con los 9 problemas que originan la baja satisfacción del cliente en la empresa.

Figura N°1. Diagrama de Ishikawa

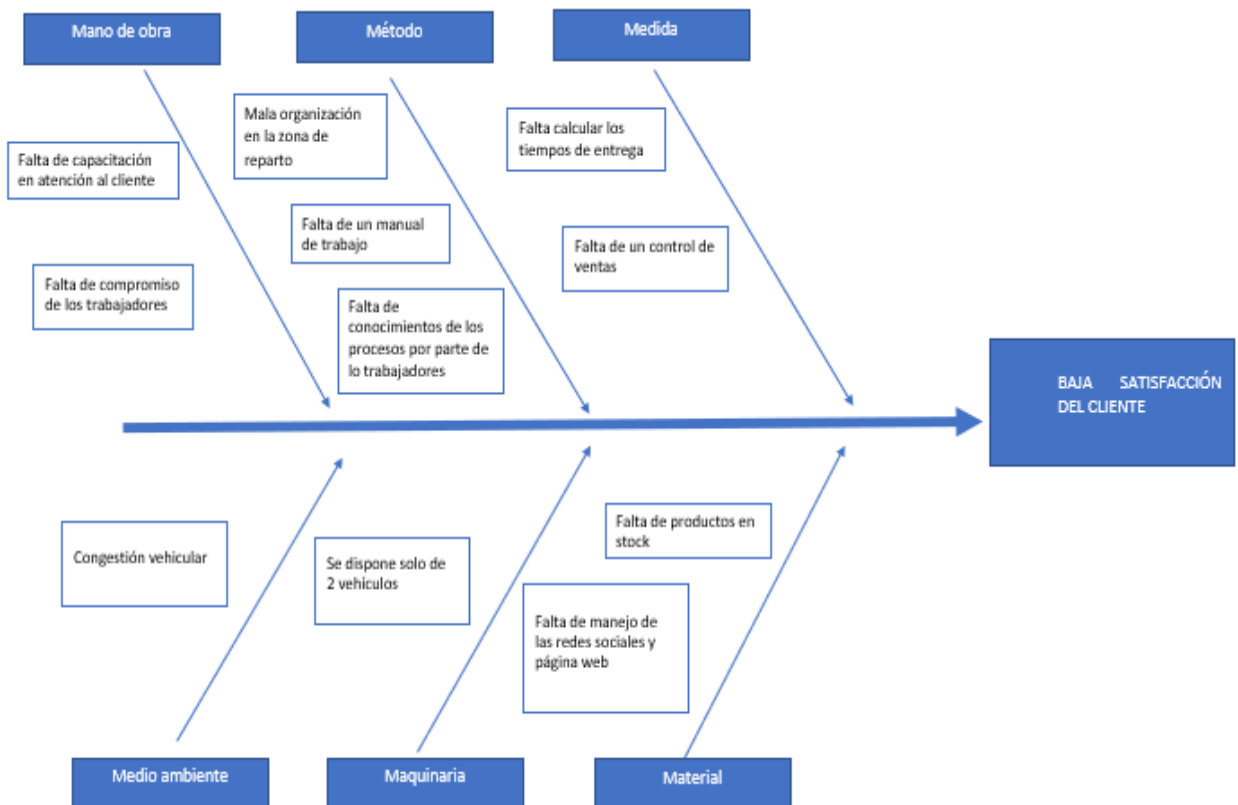
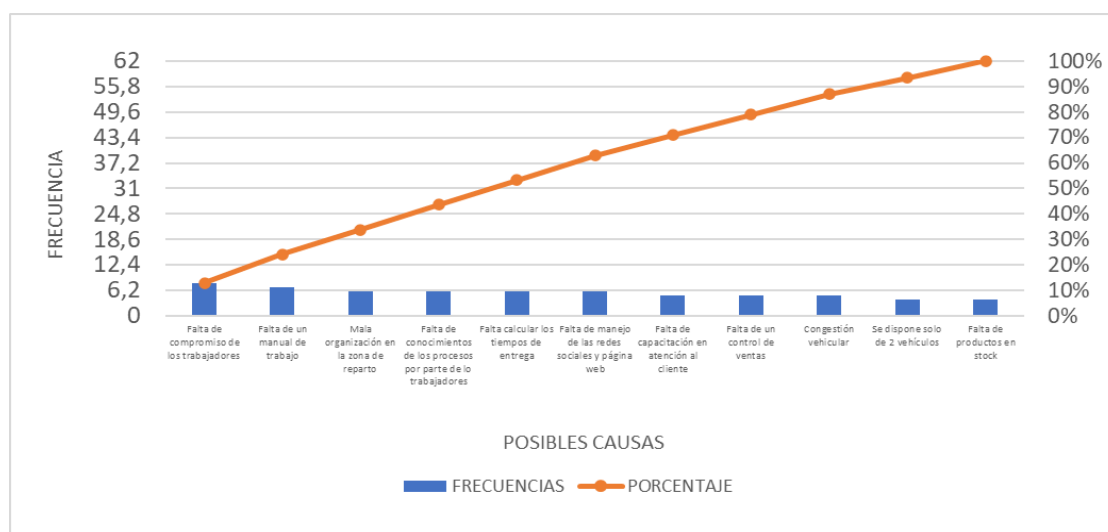


Tabla N° 1. Cálculo del Pareto

Posibles causas del problema	Frecuencia con la que ocurre	Porcentaje	Acumulado	Porcentaje acumulado
Falta de compromiso de los trabajadores	8	13%	8	13%
Falta de un manual de trabajo	7	11%	15	24%
Mala organización en la zona de reparto	6	10%	21	34%
Falta de conocimientos de los procesos por parte de los trabajadores	6	10%	27	44%
Falta calcular los tiempos de entrega	6	10%	33	53%
Falta de manejo de las redes sociales y página web	6	10%	39	63%
Falta de capacitación en atención al cliente	5	8%	44	71%
Falta de un control de ventas	5	8%	49	79%
Congestión vehicular	5	8%	54	87%
Se dispone solo de 2 vehículos	4	6%	58	94%
Falta de productos en stock	4	6%	62	100%
Total	62	100%		

La frecuencia con la que ocurren los problemas fue puesta a criterio propio y a través de la observación. Con estos datos se realizó el siguiente diagrama de Pareto que se muestra en la figura 2

Figura N°2. Diagrama de Pareto



Por lo descrito anteriormente se concluye que el título de esta investigación es: Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, Lima, 2021

Formulación del problema

¿Como la gestión por procesos para incrementará la satisfacción del cliente en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021? **Problema específico 1:** ¿Cómo la gestión por procesos mejorará las entregas en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021? **Problema específico 2:** ¿Cómo la gestión por procesos mejorará la fiabilidad en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021?

Justificación del estudio

La presente investigación tiene **justificación teórica** ya que se hace uso de un análisis y procedimientos de la gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente, así mismo se **justifica metodológicamente** puesto que con la información obtenida de la investigación con ayuda de las herramientas de investigación se contribuirá a los futuros trabajos relacionados al tema, también es necesario mencionar que se **justifica socialmente** debido a que participarán los trabajadores de la empresa como fuentes de información durante la realización de este proyecto además los clientes verán cumplidos sus requerimientos, por último se **justifica económicamente**, Jireh Médica será el beneficiado principal puesto que se buscará mejorar la satisfacción del cliente con los cual se obtendrá mayor rentabilidad de la empresa.

Hipótesis:

Hipótesis general: la gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C Santiago De Surco, Lima, 2021. **Específica 1:** La gestión por procesos incrementa las entregas perfectas en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021. **Específico 2:** La gestión por procesos mejora la fiabilidad en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021.

Objetivo

El objetivo general de este proyecto de investigación es determinar como la gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C

Santiago De Surco, Lima, 2021. **Especifica 1:** Determinar cómo la gestión por procesos incrementa las entregas perfectas en Jireh Médica S.A.C. Santiago De Surco, Lima, 2021. **Específico 2:** Determinar cómo la gestión por procesos mejora la fiabilidad en Jireh Médica S.A.C Santiago De Surco, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos Previos

Antecedentes Nacionales

De la Cruz (2018), en su investigación “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural”, planteo como objetivo la aplicación de la gestión por procesos para diseñar una propuesta de mejora en la eficiencia de la Unidad de Gestión Social del PNVR del MVCS a través de la identificación, inventario, clasificación, mapas y selección de procesos, con el análisis realizado se logró reducir S/ 8 540,00 soles cada mes, en el caso de que llegara a efectuar la propuesta en 12 meses, esto supondría una disminución monetarias equivalente a S/ 51 240,00 soles; así mismo se reduce el tiempo en campo para sumarle tiempo a las actividades de gabinete, es por ello con la aplicación de la Gestión por Procesos se evidencia una disminución en tiempos para completar las fichas en campo y el incremento para el padrón de datos teniendo efectividad en el sistema; ahorrando en gastos hasta S/ 51 240,00 soles al segundo semestre del 2018.

Alicia V. Asencios, Yesica N. Huaman (2018) en su investigación “Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la Clínica San Pablo S.A.C. Huaraz” planteó como objetivo Implementar la Gestión por Procesos para mejorar la atención del Cliente en el Servicio de Emergencia de la Clínica San Pablo S.A.C. Huaraz, 2018, por medio de ejecutar de gestión por procesos, y se obtuvo que más de la mitad de los entrevistados afirmó que la el trato por parte del personal tuvo un progreso significativo posterior a la implementación en la Clínica San Pablo ubicada en Huaraz, es así que se afirma que la aplicación del sistema reflejó un progreso en las actividades de la institución obteniendo un rendimiento positivo además de que a los resultaos se le añadió valor.

Molina (2017) en su investigación “Aplicación de la gestión por procesos para el incremento de la productividad en el área atenciones portabilidad de la empresa Atento”, tuvo como objetivo definir cómo la aplicación de Gestión por procesos aumenta la productividad en el área de atenciones portabilidad de la Empresa Atento, con el análisis se halló que posteriormente de la mejora el área de mencionada obtuvo TSTpromedio de 3 horas con 3 minutos de las 14 semanas que conforman los datos analizados después de la aplicación, la Prduct. total,

anterior a la aplicación fue de 2.71 y la Prduct. posterior a la implementación es de 5.28 eso al mismo tiempo refleja un incremento del 49% de la Prduct. total, la implementación en el área Atenciones Portabilidad mostró resultados excelentes, esto manifestados en la disminución de los tiempos de atención de los asesores BackOffice a través de matrices de tipificación y escalamiento.

Sánchez (2017) su trabajo de investigación "Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C." donde planteó como fin definir como el sistema de gestión por procesos optimiza el tiempo en que se atiende al cliente en el proceso de venta de Brumoda S.A.C. a través del sistema de gestión por procesos, se obtuvo que el tiempo dedicado a atender al cliente, antes de la aplicación de un valor de 137,21%, en tanto posterior a la aplicación fue de 94,57%; lo que refleja un cambio importante de la gestión, así mismo el tiempo de mínimo de atención al cliente fue de 87,00%, finalmente la implantación de la gestión por procesos logró un progreso en el proceso comercial de la empresa.

Ponce (2016) trabajo de investigación "Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil" tiene como objetivo reducir productos no conformes y la conservación del sistema de mejora continua de esta manera aumentar productividad a través de implementación de gestión por procesos, a través de la simulación se obtuvo como resultado que es viable la propuesta, sin embargo se debe tener en cuenta que en la simulación no se consideraron riesgos en el entorno lo cual nos dice que en situaciones reales el resultado podría ser diferente.

Antecedentes internacionales

Raisa Y. Hamanaka, Filipi M. Soares (2019) in their thesis "The relationship between process mapping and modeling in the context of knowledge management: a case study applied in a digital library" aims to demonstrate the link between mapping Conceptual modeling in the context of Knowledge Management (KM). In the first phase, a diagnosis of the organization was carried out. collect data about its structure taken to an organizational chart, and learn about the processes, internal communication, its management and the technologies they use. In this research, it was found that it is possible to identify

the flow of activities in the library, from which a possible solution to the problem was presented. It was concluded that the solution will be correct and this will increase the efficiency of the processes, as well as avoid wasting time and greater access to theses and dissertations.

Alejandro J. Uribe (2018), en su tesis “Gestión por procesos de la línea de producción de portarretratos: Caso USM Colombia SAS “ propuso como objetivo un sistema global de gestión de los procesos en la línea de producción de portarretratos en USM Colombia S.A.S, procurando que se respeten los estándares de calidad y de costos, que mediante una investigación cualitativa y a través de sesiones con especialistas y la observación del proceso se puede obtener una conclusión efectiva, para USM Colombia, mediante la distinción del proceso y la matriz AVA se pudo fundar el valor de cada una de las actividad frente al producto final, para esta investigación se usó una metodología apoyada en los procesos lo que podría posibilitar a USM Colombia fundar una senda general y cambiante, lo que supondría que se adaptaran de manera fácil y rápida al cambio.

Barón (2017), en su investigación doctoral “Modelo de gestión por procesos en obras de restauración. Los pilares del trascoro de la Catedral De Sevilla” tuvo como objetivo sintetizar los trabajos realizados con objeto de plantear una pauta de gestión para la Dirección de Ejecución de la obra de Sustitución de los pilares 4C y 5C de la Catedral de Sevilla mediante el enfoque basado en procesos, la lentitud en la construcción permitía la consolidar progresivamente el terreno, mejorando las características del terreno de apoyo mediante precarga, finalmente se concluyó que el informe de referencia contiene un amplio estudio geoarqueológico del subsuelo de la Catedral.

Arcos (2017) en investigación “Sistema de gestión por procesos en la empresa de calzado Rexell” se planteó como objetivo desarrollar un sistema de gestión por procesos en la empresa de calzado REXELL mediante una investigación de tipo aplicada haciendo uso de la forma de campo, bibliográfica-documental, y el permiso para acceder a las inmediaciones de la empresa y el soporte de los operarios y de esta manera para extraer datos puntuales y verdaderos de la producción. Aplicando a cada área la gestión por procesos, se determina que

una de las debilidades producidos en los procesos productivos es la organización y documentación errónea, causando pérdida de tiempo en la producción, falta con los pedidos, causando así pérdidas monetarias para la empresa.

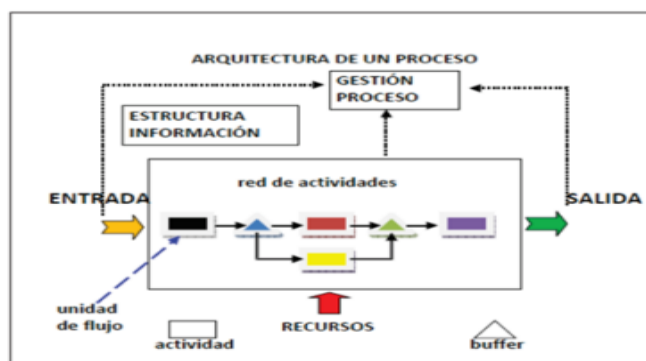
Fabiane de Barros, Patrícia G. Grenfell, Gisele A. Chaves and Ana C. Batista, in their thesis “Work relations in management change processes in public universities”, The objective of this research is to understand the relationship between the processes of change managerial in the employment relationship in a higher education institution. (HEI) public, In data collection, a semi-structured interview was chosen, through which a space for listening and conversation was achieved, which served as a narrative accompanied by the research participants, the variations occurred at a technological, human and structural level. . The G2 ended up being a participative management giving results also in the human part. The improvement of the service with the precision of the CAU, the foundation of the vault room, as well as the PDTI, are the technological variations. The basis of the governance area and the TI - CATI committee are structural variations

Variable independiente:

Gestión por procesos

Minchala (2020, pág. 7) la gestión por procesos es una disciplina de que permite a la organización identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y mejorar la productividad de los procesos de la empresa, y con esto conseguir la confianza del cliente, aportando las descripciones imprescindibles dentro de un contexto donde todos los integrantes participaron y los expertos en proceso facilitadores.

Figura N°3. Arquitectura de proceso



Fuente: Minchala (2020, pag,8)

Ruales (2017, pág. 28) describe la gestión por procesos es un grupo de acciones que se llevan a cabo con el fin de satisfacer al cliente, el cual se inicia con una necesidad y que para ser resulta se hace uso de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, etc. y así cumplir con los requerimientos de la empresa

Figura N°4. Elemento del proceso



Fuente: Adaptada de Schalkwyk (2011, p.11)

Muñoz(2018, pág. 16)un modelo de gestión por procesos necesita organización basada en los objetivos de cada proceso, así mismo para su aplicación se requiere de documentos que respalden el diseño e identificación, donde se debe encontrar los indicadores

Figura N°5. Tipos de Procesos.

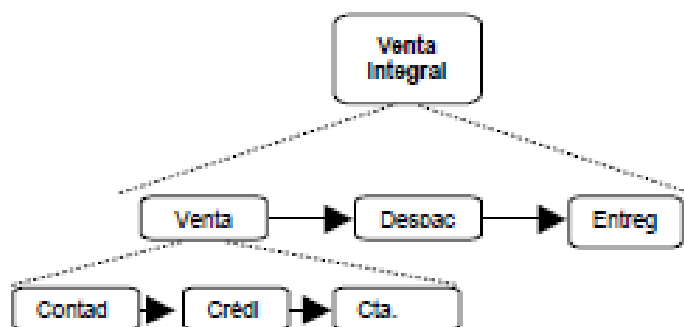


Fuente :SGP/PCM – 2014

Mapa de Procesos

Un mapa de procesos combina procesos segmentados por cadena, jerarquía o versión y visualízalos en una descripción general. Incluye relaciones entre procesos definidos en un dominio particular.

Figura N°6. Mapa de procesos



Eficacia

(pag. 24) es la capacidad de cumplir con los objetivos planteados dentro de la organización, pero para ello se debe llevar a cabo actividades que nos permitan alcanzar nuestras metas, para otro es la eficiencia directivas puesto que se considera una manifestación a nivel administrativo, en pocas palabras es la medida en la que alcanzamos un resultado

Eficiencia

Ossco y Ramos (2017, pág. 26) es la utilización más adecuada, eficaz de los recursos, de manera que se satisfaga las necesidades de los usuarios; otros lo definen como un sistema económico que se usa para lograr objetivos reduciendo los recursos empleados, es decir con menores costos de los recursos.

Variable dependiente:

Satisfacción del cliente

Según Jire (2018, pág. 11) la calidad es el total de las características de un producto que satisface las necesidades, la definición dado por este autor esta centrado en el cliente, puesto que se dice que un vendedor entrega calidad cuando su producto cumplió o excedió las expectativas del cliente

Montalco (2016, pág. 32) indica que la satisfacción de un cliente es el fruto del contrato que hace sobre las expectativas que tenia de recibir un producto

Arias (2019, pág. 19) menciona que la satisfacción del cliente es un resultado esencial de proporcionar productos de alta calidad, ya que afecta directamente el comportamiento del cliente.

La satisfacción del cliente puede influir en:

- La acción de que el usuario necesite o no la atención.
- Donde acude para recibir atención.
- El acto de estar apto para correr por los servicios.
- El comprador vuelva o no a hacer uso de servicios
- El cliente recomienda o no los servicios a los demás.

Capacidad de respuesta

Ramos (2017, pág. 57) indica la actitud que se ofrece para ayudar a los clientes, como también el nivel de compromiso con los tiempos, así mismo con la accesibilidad que sea la empresa para el cliente, en pocas palabras la facilidad de contactar con la empresa y hacerla efectiva.

Izquierdo (2018, pág. 35) describe la capacidad de respuesta como la factibilidad de brindar un servicio rápido y seguro, donde el único fin de la empresa sea cumplir en el menor tiempo posible con las expectativas del cliente que cada vez son exigentes

Calidad del servicio

es el beneficio que tiene una empresa para que sus clientes se sientan satisfechos, debido a que los productos que ofrecen van acorde a las necesidades de ellos, así mismo es el juicio que da el cliente sobre un producto considerando varios aspectos como el tiempo, los precios, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación es aplicada, ya que se hará uso de la teoría de la gestión por procesos con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente, según Lozada (2014, pág. 35) las investigaciones aplicadas tienen como fin generar conocimiento desde la aplicación directa, además que proporciona un agregado porque se utiliza la investigación básica. El diseño de la investigación es experimental puesto que se determinará los que puede provocar sobre nuestra variable, para Bernal (2010, pág. 117) respecto a la investigación experimental refiere que es el tipo de investigación donde se manipula el objeto de estudio para medir los resultados sobre la variable dependiente y corroborar sus hipótesis además de que la mayoría de los expertos la consideran la verdadera investigación. Es preexperimental debido a que la población se escoge por conveniencia, los datos se tomarán antes y después de la aplicación de gestión por procesos y se analizará los procesos de la empresa, para Buendía (1998, pág. 94) son un tipo de diseño de poco control y validez ya que el investigador no sabe con precisión si los efectos ocurridos sobre la variable dependiente fueron causados independiente. El diseño conforme su nivel es descriptivo, como lo menciona Lozada (2014, pág. 113) son estudios donde examina causas y efectos de una variable y se expone las situaciones, características, etc. de una materia de estudio y no se dan justificaciones y explicativa ya que se fundamentan en la hipótesis y pretende resaltar el contrapunto entre principios científicos, es longitudinal, cuantitativa.

3.2. Variables y operacionalización:

Figura N°7. Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
GESTIÓN POR PROCESOS	Mallar (2010, p.5), Define la gestión por procesos como un sistema basado en centrar el interés en las actividades de la organización para mejorarlas	Método para organizar todos los procesos y desarrollar la misión de la empresa	GESTIÓN DE INVENTARIO	$Rotación\ de\ inventarios = \frac{costo\ de\ ventas}{inventario\ promedio}$	RAZÓN
				Tiempo estándar de despacho $Tpo.Estándar = Tpo.\ normal \times (1 + Suplementos)$	RAZÓN
			GESTIÓN DE VENTAS	Valor agregado del proceso de preparación del pedido $Valor\ agregado = \frac{Actividades\ antes - actividades\ después}{Actividades\ antes}$	RAZÓN
				Tiempo estándar de ventas $Tpo.Estándar = Tpo.\ normal \times (1 + Suplementos)$	RAZÓN
			CADENA DE VALOR DEL PROCESO	valor agregado del proceso de distribución $Valor\ agregado = \frac{Actividades\ antes - actividades\ después}{Actividades\ antes}$	RAZÓN
			SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Según, Kotler (2007, p. 14), la satisfacción del cliente es el grado del ánimo de la persona que resulta al comparar el rendimiento de un bien o servicio con sus expectativas	La satisfacción del cliente es el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente
FIABILIDAD	$Fiabilidad = \frac{Pedidos\ entregados\ a\ tiempo}{pedidos\ totales\ por\ día}$	RAZÓN			

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Jany (1994, pág. 48), la población es el total de los elementos o individuos que tienen semejanza de en características y ellas se quiere hacer inferencia. Se puede definir también como la similitud de ciertos detalles dentro de un grupo, para Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 174), la **población** es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” .es así que en esta investigación la población a evaluar para el estudio es el cálculo (30 veces) de mis indicadores Jhire Médica S.A.C- evaluado en días.

Muestra

Para Hernández (2014, pág. 175) es el subgrupo de la población del que se saca información para medir y observar las variables de estudio, las muestras en una investigación cuantitativa son representativas por lo que no se define un tipo de muestra ni procedimiento de muestreo. La muestra es no probabilística por conveniencia,

Muestreo

Para Hernández (2014, pág. 175) El muestreo es la selección de un conjunto menor de la población para obtener información concluyente a través de un proceso sistematizado donde existen criterios para la elección del subconjunto. El muestreo de la presente investigación es no probabilístico y por conveniencia ya que se cuenta con tiempo limitado las mediciones e implementación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos:

La recolección de datos es para Hernández (2014, pág. 191) una parte fundamental del estudio, ya que con ellos se obtiene la información veraz y confiable, para lo cual se necesita de mucho cuidado. así mismo este autor define dos tipos de fustes para recolectar datos.

- La primera las fuentes primarias, de ellas se obtiene información de primera mano ya que es el punto de origen de la misma información.
- Las fuentes secundarias no son igual de confiable que la primera ya que solo nos brinda datos referenciales.

es esta información se hará uso de la observación directa para tomas datos de los procesos realizados dentro de la empresa y que nos ayudará través de nuestros indicadores evaluarlos.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos para recolectar son herramientas que se usan para el recojo y registro de los datos. En este estudio se utilizará un formato de recolección de datos, la medición de tiempo y encuestas.

- Formato de recolección de datos: Se usará para anotar todo lo obtenido en la observación directa
- Medición de tiempo: Este instrumento nos ayudará a medir los tiempos dentro de cada proceso.
- Fichas bibliográficas
- Cronómetro

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Según Herrera (1998) define a la valides como el nivel en que mide el instrumento a la variable que se requiere medir

La validez de mi tesis se dio a través del juicio de expertos a cargo de ingenieros de la universidad, los cuales dieron el visto bueno a mi matriz de operacionalización que contenía mis dimensiones e indicadores.

Tabla N° 2. Juicio de expertos

EXPERTOS	Valor asignados por la validación de la M.O			Suma	V de Aikon
Caceres Trigoso, Jorge Ernesto	1	1	1	3	1
Florian Rodriguez, Marcon Antonio	1	1	1	3	1
Quiroz Calle, José Salomon	1	1	1	3	1

Confiabilidad

Según Kerlinger (2002). la confiabilidad es el nivel en que el instrumento da resultados coherentes y consistentes. Es decir, esto quiere decir que si se hace una aplicación al mismo objeto o sujeto debe salir los mismos resultados

Para el presente trabajo de investigación la confiabilidad fue dado por el encargado del área que fue testigo de los datos recolectados

3.5. Procedimientos

- La presente investigación inicio con la definición del problema e a tratar y sus posibles causas de la baja satisfacción del cliente, posterior a ellos se realizó un diagrama de Pareto con las causas identificadas para conocer los puntos críticos que están afectando a los clientes.
- Se debe comunicar a toda la empresa de la nueva implementación con el fin de contar con la participación de todos los integrantes de Jhire médica S.A.C.
- Se hará la identificación de cada proceso, definir sus actividades, su relación con el resto de los procesos.
- se hará la selección de los procesos claves y objetivos del proceso en cuestión.
- Se debe realizar un análisis de los procesos y verificar si están cumpliendo con sus objetivos, para que posteriormente sean corregidos disminuyendo su impacto en los objetivos

Como parte de los procedimientos se recolecta información general de la empres con el fin de conocer sus áreas y sus encargados

Figura N°8. Organigrama de la empresa

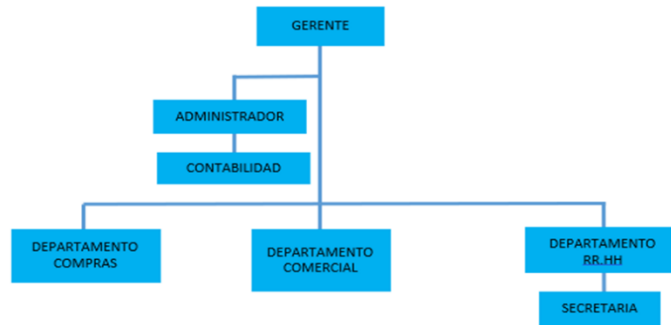
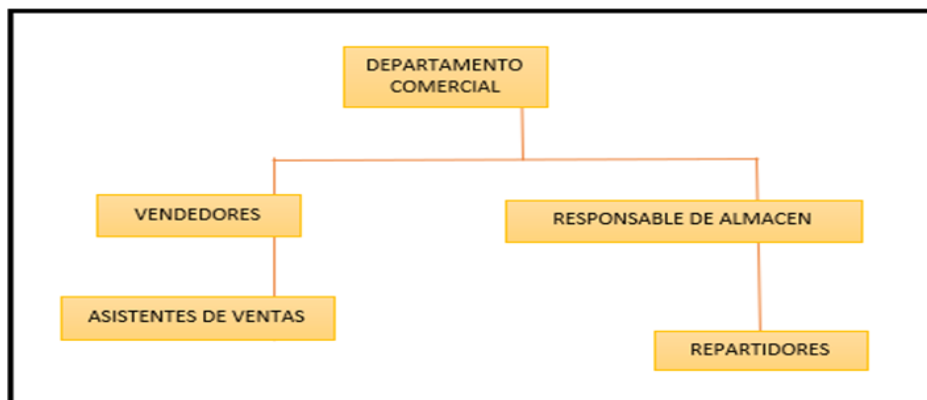
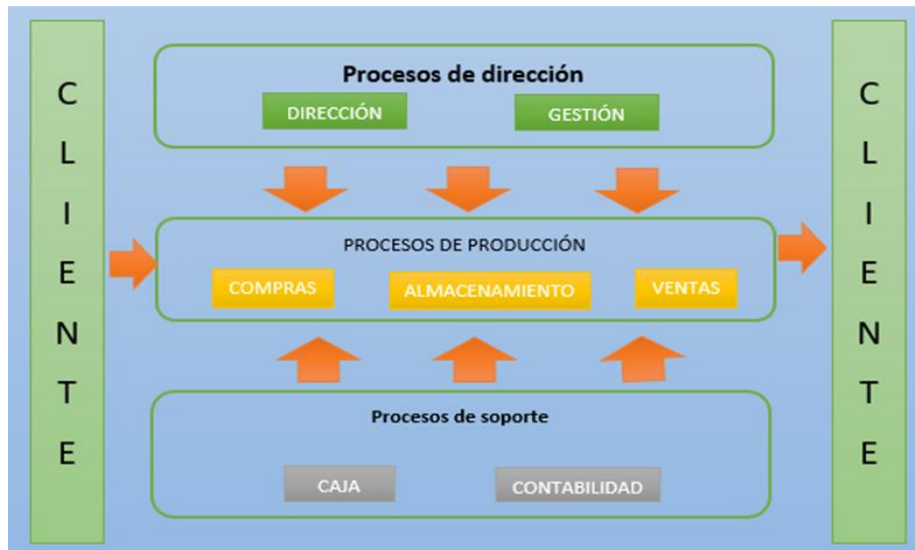


Figura N°9. Organigrama del área comercial



Luego de revisar las áreas de la empresa se procedió a elaborar un mapa de procesos de como se encontraba la empresa antes de la aplicación.

Figura N°10. Mapa de procesos



3.6. Método de análisis de datos

Hernández (2014, pág., 270) nos menciona que los modelos estadísticos son solo representaciones de la realidad. En la actualidad el procesamiento de datos se da a través de distintos softwares debido al gran de tamaño de información que en ocasiones se maneja.

La recolección de datos en la presente investigación se hará en Excel y posteriormente en el programa SPSS.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se lleva a cabo en las instalaciones de la empresa Jireh Médica S.A.C, que permitió que se realice el estudio con la información obtenida además se respetó el código de ética en investigación de la UCV. De la misma manera se hizo del manual ISO 690 para citar a los autores de las distintas fuentes y el turnitin para no incurrir en plagio

IV. RESULTADOS

4.1 Propuesta de implementación

El desarrollo de la presente investigación se realizó en 1 mes, para lo cual se realizó 3 reuniones con la gerencia de la empresa, la primera reunión fue para comunicar sobre el proyecto y explicar los procedimientos a realizar, la segunda reunión se llevó a cabo con el fin de comunicar como se estaban llevando los avances del proyecto, en la última reunión se mostró los valores obtenidos luego de la implementación.

Identificar los procesos

La empresa no tenía una correcta identificación de sus procesos por lo cual se hizo entrevistas a los trabajadores de cada área, con ello se pudo conocer las actividades que realizaban sus entradas y salidas lo cual sirvió para definir los procesos

Tabla N° 3. Procesos claves identificados

PROCESOS CLAVES	
MACRO PROCESO	PROCESOS
A. COMPRAS	A1. Compra de productos A2. Compra de insumos A3. Recepción de mercadería
B. ALMACENAMIENTO	B1. Almacenamiento de mercadería B2. Preparar los pedidos B3. Distribución
C. VENTAS	C1. Prospección de ventas C2. Cierre de ventas

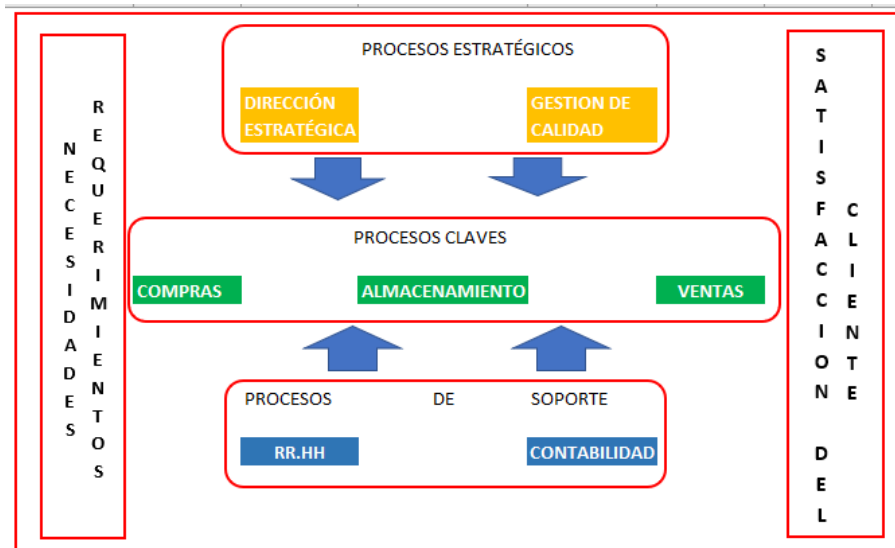
Tabla N° 4. Procesos de apoyo identificados

PROCESOS DE APOYO	
MACRO PROCESOS	PROCESOS
D. RECURSOS HUMANO	D1. Selección de personal D2. Contratación de personal D3. Inducciones
E. CONTABILIDAD	E1. Pagos E2. Inventario

Mapa de procesos

El mapa de procesos que se muestra a continuación grafica la interacción de todos los procesos para el cumplimiento de los requerimientos y necesidades del cliente para lograr el mayor fin de la empresa que es tener a sus clientes satisfechos.

Figura N°11. Mapa de procesos



Procesos críticos

Para identificar los procesos críticos de la empresa se debe establecer objetivos que a continuación se muestran.

- Proporcionar precios accesibles a los clientes
- Incrementar la capacidad de respuesta
- Aumentar el buen servicio a los clientes
- Proporcionar mayor variedad de productos

Con los objetivos ya descritos se procede a la identificación de los procesos críticos a través de una matriz de priorización de acuerdo con la contribución que ofrecen que será calificada del 0 al 5.

Tabla N° 5. Calificación según la contribución

CONTRIBUCIÓN	CALIFICACIÓN
Muy alta	5
Alta	4
Media	3
Poca	2
Muy poca	1
No contribuye	0

Tabla N° 6. Matriz de priorización

OBJETIVOS					
PROCESOS	Proporcionar precios accesibles a los clientes	Incrementar la capacidad de respuesta	Aumentar el buen servicio a los clientes	Proporcionar mayor variedad de productos	TOTAL
A1	4	0	3	5	12
A2	2	0	1	3	6
A3	1	4	3	2	10
B1	0	3	2	3	8
B2	3	5	5	2	15
B3	3	5	5	2	15
C1	3	3	4	2	12
C2	3	3	1	0	7
D1	0	4	5	0	9
D2	0	5	5	1	11
D3	0	4	5	0	9
E1	1	0	0	0	1
E2	2	2	1	3	8

Tabla N° 7. Procesos críticos

PROCESOS CRÍTICOS	PUNTUACIÓN
B2. Almacenamiento de mercadería	15
B3. Distribución	15

Generación de valor

la generación debe estar vinculada a la interrelación y aplicación de herramientas y enfoques de calidad, necesidades de los clientes, el talento humano, procesos, herramientas específicas , procesos de administración y así convergen en la satisfacción del cliente en un contexto específico.

Actividades que agregan valor

A continuacion se hizo el analisis de las actividades que agregan valor en los procesos críticos .

Tabla N° 8. Matriz de valor antes de la implementación

Matriz de valor agregado					
Proceso	Preparación del pedido				
Actividades	Tiempo efectivo (min)	Tiempo muertos (min)	Tiempo total del ciclo (min)	Valor agregado al cliente	valor agrargado a la empresa
Recepcion de la orden pedido	2	1	3		X
Se registra la fecha de entrega	4	2	6		X
Se separa el/los produsto(s)	4	3	7		
Desinfección	3	1	4	X	
Se coloca el pedido en su empaque	4	2	6	X	
se rotula con la fecha de entrega	2	3	5	X	
Se coloca el pedido armado en la estanteria	4	3	7		X
TOTAL			38	3	3

Como se observa en la figura 7 en la matriz de valor agregado del proceso de preparacion del pedido se hallaron 7 actividades que en un total de tiempo efectivo y tiempo muerto suman 38 minutos con 3 actividades que agregan valor al cliente que son la desinfección, la colocación del pedido en el empaque y la rotulación con la fecha de entrega, para las actividades que agregan valor a la empresa se identificaron 3 que son recepción del pedido, el registro de la fecha de entrega y el colocado del producto en el estante.

Tabla N° 9. Matriz de valor antes de la implementación

Matriz de valor agregado despues antes					
Proceso	Preparación del pedido				
Actividades	Tiempo efectivo (min)	Tiempo muertos (min)	Tiempo total del ciclo (min)	Valor agregado al cliente	valor agrargado a la empresa
Recepcion de la orden de pedido	2	1	3	X	
Se registra la fecha de entrega	3	1	4	X	
Se coloca el pedido en su empaque y se rotula la fecha de entrega	5	2	7	X	X
Desinfección	2	1	3	X	
Se coloca el pedido armado en la estantería	3	2	5		X
TOTAL			22	4	2

Como se visualiza en la tabla despues de la implementación se redujeron a 5 las actividades dentro del proceso asi mismo el timepo tambien se aminoró a 22 minutos, con 4 actividades que agregan valor al cliente y para el valor agregado de la empresa se obtuvo 2 actividades.

Tabla N° 10. Matriz de valor antes de la implementación

Matriz de valor agregado antes					
Proceso	Distribución				
Actividades	Tiempo efectivo (min)	Tiempo muertos (min)	Tiempo total del ciclo (min)	Valor agregado al cliente	valor agregado a la empresa
Recepción de la ficha de entrega	5	3	8	X	
Impresión de guías	8	3	11		
Estiba de los pedido	12	4	16		X
Desinfeccion del pedido	15	5	20	X	
Verificacion del cliente	5	3	8		X
Entrega del pedido	60	10	70	X	
Entrega de de guía	1	0,5	1,5		X
Se registra la entrega del pedido	3	2	5		X
Total			139,5	3	4

Para el proceso de distribución al hacer el análisis antes de la implementación se encontraron 8 actividades con un total de 139.5 minutos. Se hallaron 3

actividades que agregan valor a la empresa y 4 actividades de valor agregado a la empresa.

Tabla N° 11. Matriz de valor despues de la implementación

Matriz de valor agregado despues					
Proceso	Distribución				
Actividades	Tiempo efectivo (min)	Tiempo muertos (min)	Tiempo total del ciclo (min)	Valor agregado al cliente	valor agregado a la empresa
Recepción de la ficha de entrega	3	2	5		X
Estiba de los pedidos	10	3	13		X
Ubiación de la zona de entrega	10		10		X
Se ordena entrega de acuerdo ala ubicación	10	5	15	X	
Desinfeccion del pedido	10	3	13	X	
Entrega de pedido y guía	30	10	40	X	
Registra entrega de pedido	2	1	3	X	
TOTAL			99	4	3

Después de la implementación se eliminó una actividad obteniendo solo 7 actividades con un total de 99 minutos en total del todo el proceso, además de hallarse 7 actividades que agregan valor al cliente y a la empresa.

Costo de la implementación

Tabla N° 12. Costos de materiales

MATERIAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Impresión de hojas de recolección de datos	90	S/ 18,00
Lapiceros	2 unid.	S/ 10,00
Archivador	2 unid.	S/ 30,00
Resaltadores	3 unid.	S/ 19,00
Papel bond	3paqt.	S/ 36,00
Fechador	2 unid.	S/ 13,00
Binder	2 caj.	S/ 2,80
tableros	2 unid.	S/ 16,80
Cinta de embalaje	10 unid.	S/ 30,00
Bolsas de papel	50 paqt.	S/ 21,50
	TOTAL	S/ 197,10

Tabla N° 13. Costos de servicios

SERVICIO	COSTO TOTAL
Energía eléctrica	S/ 300,00
Agua	S/ 250,00
Aire acondicionado	S/ 300,00
Internet	S/ 250,00
TOTAL	S/ 1.100,00

Tabla N° 14. Costos totales

RUBRO	COSTO
Material	S/ 197,10
Servicios	S/ 1.100,00
TOTAL	S/ 1.297,10

De acuerdo a los cuadros mostrados el costo total de la implementación es de S/.1 297.40 , siendo los servicios que se llevan gran parte de los costos.

Tabla N° 15. Diagrama GANT

Cronograma de ejecución del proyecto de investigación en Jireh Medica S.A.C																														
ACTIVIDADES	MES DE JULIO						MES DE AGOSTO																							
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10	Día 11	Día 12	Día 13	Día 14	Día 15	Día 16	Día 17	Día 18	Día 19	Día 20	Día 21	Día 22	Día 23	Día 24	Día 25	Día 26	Día 27	Día 28	Día 29	Día 30
Asignar y comunicar misión y ovjetivos	■	■	■	■																										
Fijar límites (input y output, proveedores y clientes			■	■	■	■																								
Planificar el proceso			■	■	■	■																								
Identificar y caracterizar los procesos				■	■	■	■	■																						
Determinar y cerificar la disponibilidad de los recursos							■	■	■	■																				
Mapa de procesos							■	■	■																					
Ejecutar de manera controlada								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Medición y seguimiento (control, autoevaluación, cuadro de mando)									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Mejora continúa															■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

4.2 Análisis descriptivo

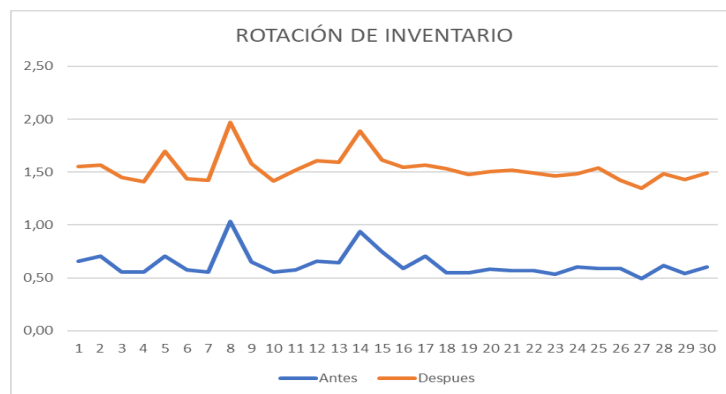
Variable independiente

Indicador: Rotación de inventario

Tabla N° 16. Rotación de inventario

DÍAS	ROTACIÓN DE INVENTARIO	
	Antes	Despues
1	0,66	0,90
2	0,70	0,86
3	0,55	0,90
4	0,55	0,86
5	0,71	0,99
6	0,58	0,86
7	0,55	0,87
8	1,03	0,93
9	0,65	0,93
10	0,55	0,87
11	0,57	0,94
12	0,66	0,95
13	0,64	0,95
14	0,93	0,95
15	0,75	0,87
16	0,59	0,96
17	0,70	0,86
18	0,55	0,98
19	0,55	0,93
20	0,58	0,92
21	0,57	0,95
22	0,57	0,92
23	0,54	0,93
24	0,60	0,89
25	0,59	0,95
26	0,59	0,84
27	0,50	0,85
28	0,62	0,86
29	0,54	0,89
30	0,60	0,89
PROMEDIO	0,63	0,91
DESVIACION ESTANDAR	0,11	0,04

Gráfico N° 1. Comparativo de rotación de inventarios



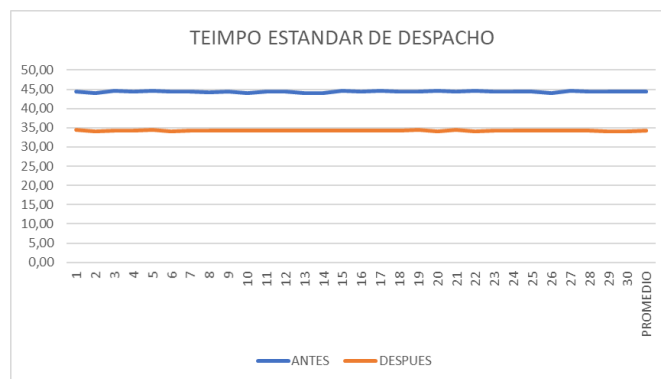
INTERPRETACIÓN: Como se visualiza en el grafico comparativo, se refleja una clara mejora en la rotación de inventario de Jireh Medica con una diferencia de 0,07 entre los datos recolectados en el antes y después de la implementación.

Indicador:Tiempo estándar de despacho

Tabla N° 17. Tiempo estándar de despacho

DÍAS	TIEMPO ESTÁNDAR DE DESPACHO	
	ANTES	DESPUES
1	44,39	34,42
2	44,09	34,12
3	44,59	34,32
4	44,39	34,22
5	44,59	34,42
6	44,49	34,12
7	44,39	34,32
8	44,19	34,22
9	44,39	34,32
10	44,09	34,22
11	44,39	34,22
12	44,39	34,32
13	44,09	34,32
14	44,09	34,22
15	44,59	34,32
16	44,39	34,22
17	44,59	34,22
18	44,49	34,32
19	44,39	34,42
20	44,59	34,12
21	44,39	34,42
22	44,59	34,12
23	44,49	34,32
24	44,39	34,22
25	44,39	34,32
26	44,09	34,22
27	44,59	34,22
28	44,39	34,32
29	44,49	34,02
30	44,39	34,12
PROMEDIO	44,40	34,25
DESVANCIÓN ESTANDAR	0,163888675	0,101354502

Gráfico N° 2. Comparativo de tiempo estándar de despacho



INTERPRETACIÓN: Del cuadro comparativo de arriba, se muestra la mejora del tiempo estandar de despacho, habiendose disminuido en un 0.06 el tiempo que se dispone para la realizacion de los despachos.

Indicador valor agregado de la preparación del pedido

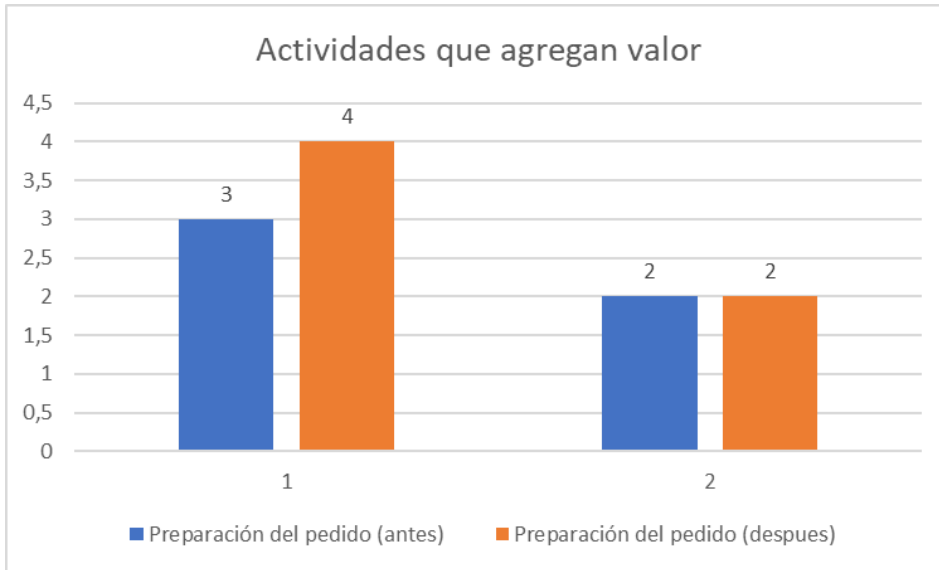
Tabla N° 18. valor agregado de la preparación del pedido antes

Matriz de valor agregado					
Proceso	Preparación del pedido (antes)				
Actividades	Tiempo efectivo (min)	Tiempo muertos (min)	Tiempo total del ciclo (min)	Valor agregado al cliente	valor agrargado a la empresa
Recepcion de la orden pedido	2	1	3		X
Se registra la fecha de entrega	4	2	6		X
Se separa el/los producto(s)	4	3	7		
Desinfección	3	1	4	X	
Se coloca el pedido en su empaque	4	2	6	X	
se rotula con la fecha de entrega	2	3	5	X	
Se coloca el pedido armado en la estanteria	4	3	7		X
TOTAL			38	3	3

Tabla N° 19. valor agregado de la preparación del pedido despues despues

Matriz de valor agregado despues antes					
Proceso	Preparación del pedido (despues)				
Actividades	Tiempo efectivo (min)	Tiempo muertos (min)	Tiempo total del ciclo (min)	Valor agregado al cliente	valor agrargado a la empresa
Recepcion de la orden de pedido	2	1	3	X	
Se registra la fecha de entrega	3	1	4	X	
Se coloca el pedido en su empaque y se rotula la fecha de entrega	5	2	7	X	X
Desinfección	2	1	3	X	
Se coloca el pedido armado en la estanteria	3	2	5		X
TOTAL			22	4	2

Gráfico N° 3. Comparativo de valor agregado de la preparación del pedido



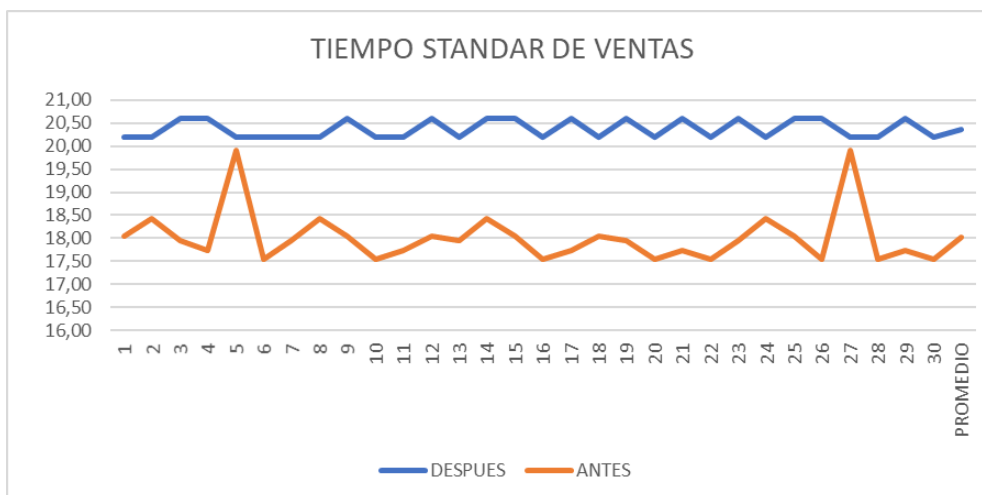
INTERPRETACIÓN: Del cuadro de barras comparativo que se muestra, se evidencia una clara mejora de las actividades dentro de la preparación del pedido, habiéndose disminuido a 5 el total de actividades para lo cual se usó 22 minutos en total, de los cuales 4 actividades agregan valor a la empresa y agregan valor al cliente

Indicador: Tiempo estándar de ventas

Tabla N° 20. Tiempo estándar de ventas

DÍAS	TIEMPO STANDAR	
	ANTES	DESPUES
1	20,20	18,04
2	20,20	18,43
3	20,59	17,94
4	20,59	17,75
5	20,20	19,90
6	20,20	17,55
7	20,20	17,94
8	20,20	18,43
9	20,59	18,04
10	20,20	17,55
11	20,20	17,75
12	20,59	18,04
13	20,20	17,94
14	20,59	18,43
15	20,59	18,04
16	20,20	17,55
17	20,59	17,75
18	20,20	18,04
19	20,59	17,94
20	20,20	17,55
21	20,59	17,75
22	20,20	17,55
23	20,59	17,94
24	20,20	18,43
25	20,59	18,04
26	20,59	17,55
27	20,20	19,90
28	20,20	17,55
29	20,59	17,75
30	20,20	17,55
PROMEDIO	20,37	18,02
DESVIACION ESTANDAR	0,197651359	0,58910466

Gráfico N° 4. Comparativo del tiempo estándar de ventas



INTERPRETACIÓN: Como se muestra en el cuadro comparativo se halló un cambio en el tiempo estandar de ventas, logrando una diferencia de 0.39, con un tiempo promedio de 18.02 minutos.

Indicador: Valor agregado de distribución

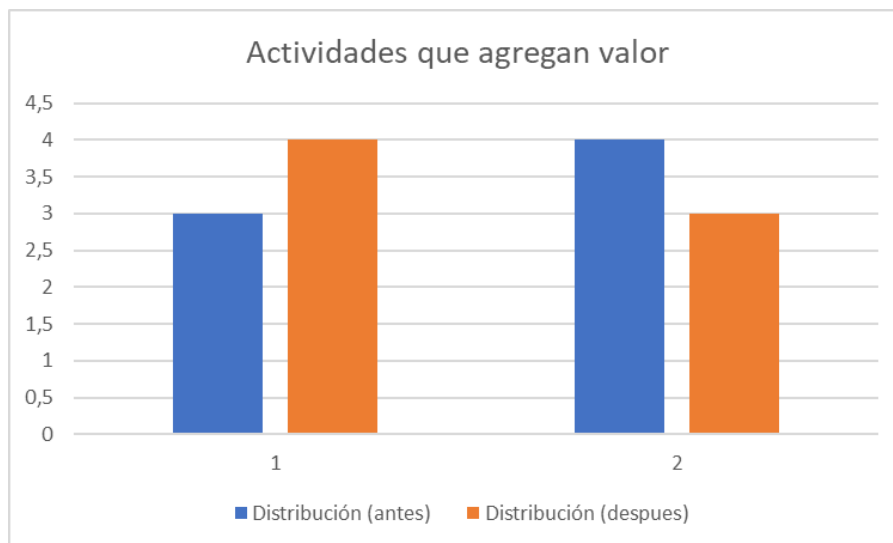
Tabla N° 21. Valor agregado de distribución antes

Matriz de valor agregado antes					
Proceso	Distribución (antes)				
Actividades	Tiempo efectivo (min)	Tiempo muertos (min)	Tiempo total del ciclo (min)	Valor agregado al cliente	valor agregado a la empresa
Recepción de la ficha de entrega	5	3	8	X	
Impresión de guías	8	3	11		
Estiba de los pedido	12	4	16		X
Desinfeccion del pedido	15	5	20	X	
Verificacion del cliente	5	3	8		X
Entrega del pedido	60	10	70	X	
Entrega de de guía	1	0,5	1,5		X
Se registra la entrega del pedido	3	2	5		X
Total			139,5	3	4

Tabla N° 22. Valor agregado de distribución despues

Matriz de valor agregado despues					
Proceso	Distribución (despues)				
Actividades	Tiempo efectivo (min)	Tiempo muertos (min)	Tiempo total del ciclo (min)	Valor agregado al cliente	valor agregado a la empresa
Recepción de la ficha de entrega	3	2	5		X
Estiba de los pedidos	10	3	13		X
Ubiación de la zona de entrega	10		10		X
Se ordena entrega de acuerdo ala ubicación	10	5	15	X	
Desinfeccion del pedido	10	3	13	X	
Entrega de pedido y guiá	30	10	40	X	
Registra entrega de pedido	2	1	3	X	
TOTAL			99	4	3

Gráfico N° 5. Comparativo de valor agregado de la distribución



INTERPRETACIÓN: De acuerdo al cuadro comparativo se evidencia una disminución de actividades dentro del proceso de distribución, se redijo a 7 las actividades, con un total de 99 minutos para este proceso de los cuales 4 actividades agregan valor al cliente y 3 actividades agregan valor a la empresa.

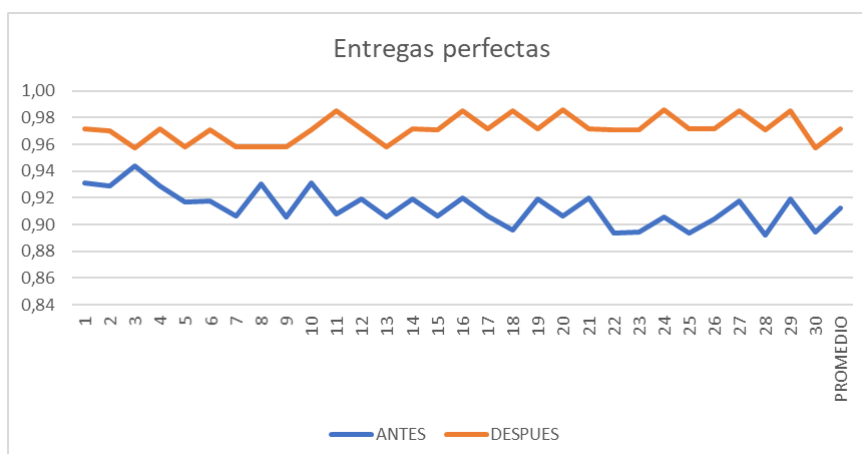
Variable dependiente:

Indicador: Entregas perfectas

Tabla N° 23. Entregas perfectas

DÍAS	ENTREGAS PERFECTAS	
	ANTES	DESPUES
1	0,93	0,97
2	0,93	0,97
3	0,94	0,96
4	0,93	0,97
5	0,92	0,96
6	0,92	0,97
7	0,91	0,96
8	0,93	0,96
9	0,91	0,96
10	0,93	0,97
11	0,91	0,99
12	0,92	0,97
13	0,91	0,96
14	0,92	0,97
15	0,91	0,97
16	0,92	0,99
17	0,91	0,97
18	0,90	0,99
19	0,92	0,97
20	0,91	0,99
21	0,92	0,97
22	0,89	0,97
23	0,89	0,97
24	0,91	0,99
25	0,89	0,97
26	0,90	0,97
27	0,92	0,99
28	0,89	0,97
29	0,92	0,99
30	0,89	0,96
PROMEDIO	0,91	0,97
DESVIACION ESTANDAR	0,013549245	0,009601622

Gráfico N° 6. Comparativo de entregas perfectas



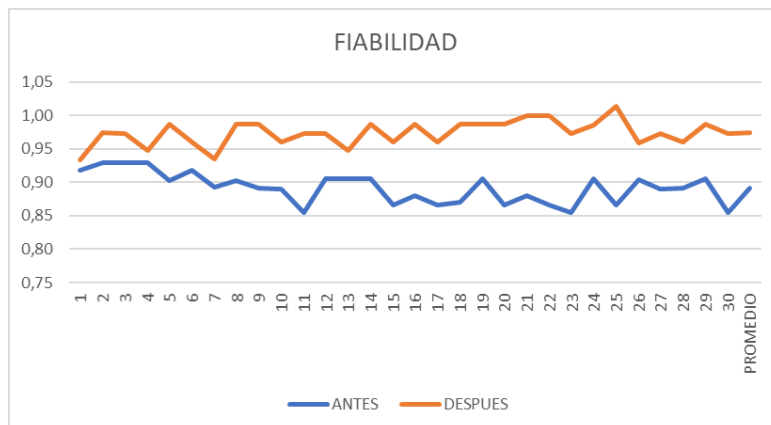
INTERPRETACIÓN: De acuerdo al cuadro comparativo se obtuvo a través de la implementación aumentar las entregas perfectas, es así que se tiene una diferencia de 0.004 lo que refleja más entregas sin ningún inconveniente.

Indicador: Fiabilidad

Tabla N° 24. Fiabilidad

DÍAS	FIABILIDAD	
	ANTES	DESPUES
1	0,92	0,93
2	0,93	0,97
3	0,93	0,97
4	0,93	0,95
5	0,90	0,99
6	0,92	0,96
7	0,89	0,94
8	0,90	0,99
9	0,89	0,99
10	0,89	0,96
11	0,86	0,97
12	0,91	0,97
13	0,91	0,95
14	0,91	0,99
15	0,87	0,96
16	0,88	0,99
17	0,87	0,96
18	0,87	0,99
19	0,91	0,99
20	0,87	0,99
21	0,88	1,00
22	0,87	1,00
23	0,86	0,97
24	0,91	0,99
25	0,87	1,01
26	0,90	0,96
27	0,89	0,97
28	0,89	0,96
29	0,91	0,99
30	0,86	0,97
PROMEDIO	0,89	0,97
DESVIACION ESTANDAR	0,02267067	0,01882839

Gráfico N° 7. Comparativo de fiabilidad



Interpretación: Como se muestra en el cuadro comparativo, la fiabilidad se incrementó, como se demuestra con una diferencia de 0.004, logrando una fiabilidad promedio de 0,97 despues de la implementación.

4. 3 Análisis inferencial para cada hipótesis

4. 3. 1. Análisis de la hipótesis general

Hipótesis general

Hipótesis general

Pruebas NPar

Tabla N° 25. Pruebas NPar

Pruebas NPar					
Tabla N° 25. Pruebas NPar					
Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Satisfacción del Cliente Antes	30	,8147	,02933	,77	,88
Satisfacción del Cliente Después	30	,9457	,02161	,90	,98

Tabla N° 26. Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Tabla N° 26. Prueba de Kolmogorov-Smirnov			
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Satisfacción del Cliente Antes	Satisfacción del Cliente Después
N		30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	,8147	,9457
	Desv. Desviación	,02933	,02161
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,105	,166
	Positivo	,101	,166
	Negativo	-,105	-,146
Estadístico de prueba		,105	,166
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,035 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			
d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			

Interpretación. De la tabla 25, se analiza que la satisfacción del cliente, antes (0,200) es menor que 0.05 y después (0.35) es mayor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo con la regla de decisión, queda demostrado que tiene comportamientos no paramétricos.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

Ho: La aplicación de gestión por procesos no mejora la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C Santiago De Surco, Lima, 2021

Ha: La aplicación de gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C Santiago De Surco, Lima, 2021

Regla de decisión:

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

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

Pruebas NPar

Tabla N° 27. Pruebas NPar

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Satisfacción del Cliente Antes	30	,8147	,02933	,77	,88
Satisfacción del Cliente Después	30	,9457	,02161	,90	,98

Tabla N° 28. Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	Satisfacción del Cliente Después - Satisfacción del Cliente Antes
Z	-4,787 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Interpretación. De la tabla 27, se demuestra que la media de antes (0.8147) es menor que la media de después (0.9457), por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por ello queda demostrado que la gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en Jireh Médica.

4.3. 2. Análisis de la primera hipótesis específica

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Pruebas NPar

Tabla N° 29. Pruebas NPar

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Entregas Perfectas Antes	30	,9133	,01398	,89	,94
Entregas Perfectas Después	30	,9723	,01073	,96	,99

Tabla N° 30. Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Entregas Per fectas Antes	Entregas Per fectas Despu és
N		30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	,9133	,9723
	Desv. Desviación	,01398	,01073
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,183	,353
	Positivo	,119	,353
	Negativo	-,183	-,184
Estadístico de prueba		,183	,353
Sig. asintótica(bilateral)		,011 ^c	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			

Interpretación. De la tabla 30, se analiza que la significancia, antes (0.11) mayor a 0.05 y después (0.000) menor a 0.05, por lo tanto, de acuerdo con la regla de decisión, se demuestra que tiene comportamientos no paramétricos.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Ho: La aplicación de gestión por procesos no mejora las entregas en Jireh Médica S.A.C Santiago De Surco, Lima, 2021

Ha: La aplicación de gestión por procesos mejora las entregas en Jireh Médica S.A.C Santiago De Surco, Lima, 2021

Regla de decisión:

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

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

Pruebas NPar

Tabla N° 31. Pruebas NPar

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Entregas Perfectas Antes	30	,9133	,01398	,89	,94
Entregas Perfectas Después	30	,9723	,01073	,96	,99

Tabla N° 32. Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	Entregas Perfectas Después - Entregas Perfectas Antes
Z	-4,805 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Interpretación. De la tabla 31 se demuestra que la media de antes (0.9133) es menor que la media de después (0.9723), por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por lo cual queda demostrado que la gestión por procesos mejora las entregas en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021

4.3. 3. Análisis de la primera hipótesis específica 2

HIPOTESIS ESPECIFICA 2

Pruebas NPar

Tabla N° 33. Pruebas NPar

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Fiabilidad Antes	30	,8933	,02218	,86	,93
Fiabilidad Después	30	,9743	,01924	,93	1,01

Tabla N° 34. Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Fiabilidad Antes	Fiabilidad Después
N		30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	,8933	,9743
	Desv. Desviación	,02218	,01924
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,154	,226
	Positivo	,154	,156
	Negativo	-,140	-,226
Estadístico de prueba		,154	,226
Sig. asintótica(bilateral)		,069 ^c	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			

Interpretación. De la tabla 34, se analiza que la significancia, antes (0.69) mayor a 0.05 y después (0.00) menor a 0.05, por lo tanto, de acuerdo con la regla de decisión, queda demostrado que tiene comportamientos paramétricos.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA 2

Ho: La aplicación de gestión por procesos no mejora la fiabilidad en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021.

Ha: La aplicación de gestión por procesos mejora la fiabilidad en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021.

Regla de decisión:

$H_0: \mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$

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

Pruebas NPar

Tabla N° 35. Pruebas NPar

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Fiabilidad_Antes	30	,8933	,02218	,86	,93
Fiabilidad_Después	30	,9743	,01924	,93	1,01

Tabla N° 36. Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	Fiabilidad_Después - Fiabilidad_Antes
Z	-4,789 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Interpretación. De la tabla 35 se demuestra que la media de antes (0.8933) es menor que la media de después (0.9743), por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por lo cual queda demostrado que la gestión por procesos mejora la fiabilidad en Jireh Médica SAC Santiago De Surco, Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

En la pagina 52 en la tabla 27 se observa los resultados que se obtuvieron de la satisfacción del cliente a través de la implementación en comparación de 30 días antes y 30 días después, es así que la media antes (0.8147), después (0.9457), además de un promedio de (0.81) antes, (0.95) por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación, demostrando que la gestión por procesos sí mejora la satisfacción de clientes en Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, 2021, del mismo modo Guerrero y Landa (2019) propusieron como objetivo general evaluar la relación de la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en un restaurante de Piura, en su investigación fue descriptiva y de campo utilizando una muestra de 224, obteniéndose como resultado un coeficiente de 0.918 que se interpreta como una mejora concluyendo que los clientes están totalmente satisfechos, de la misma manera Quispe y Masa (2018) implementaron gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa G&C con el fin de alcanzar su objetivo que mejorar la satisfacción del cliente, para ello usó la medición de indicadores como: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, su población estuvo compuesta por 43 clientes, es así que obtuvieron como resultado mejorar la satisfacción del cliente de 65.1% a 81.4%, concluyendo que los clientes se sienten satisfechos con los servicios brindados por la empresa, asimismo Michael Porter en su obra *Competitive Advantage* nos dice que la gestión por procesos es la mejor herramienta de organización que está abocada a obtener mejoras de calidad, productividad y excelencia que se orientan a satisfacer al cliente.

En la pagina 54 se muestra la constatación de la primera hipótesis específica acerca de las entregas perfectas, la cual está expresada en la tabla 31, se obtuvieron los resultados de la media de entregas perfectas antes (0.9133), después (0.9723), por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa específica uno de la investigación, demostrando que la gestión por procesos sí mejora las entregas en Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, 2021 y se rechaza la hipótesis nula, además en la tabla 23 se observa como las entregas aumentaron de (0.91) a (0.97) y en la tabla 30 se muestra un sig antes de (0.11) después (0.000) lo que demuestra que se mejoró el proceso de preparación del pedido. asimismo Molina (2017) en su investigación de tipo aplicada de diseño experimental tuvo como

objetivo incrementar sus entregas perfectas haciendo uso de diagrama de flujo y mapa de procesos, de esta manera evalua cada procesos eliminando las actividades que no aportan al procesos, aumentando sus entregas perfectas en un 40%, este resultado se obtuvo a traves del estudio su poblacion conformada por 14 semanas, de la misma manera Sánchez (2017) en su investigacion experimental con una poblacion de 60 tuvo como obeitivo mejorar las entregas en la empresa Etcobell S.A.C., obteniendo como resultado que las entregas perfectas aumentaron en un 23% despues de la aplicación lo que demuestra que la gestion por procesos cumplió con incrementar la entregas perfectas.

En la pagina 56 de la tabla 35 se obtuvieron los resultados de la fiabilidad es asi que la media antes (0.8933), despues (0.9743), por lo tanto se acepta la hipotesis especifica dos de la investigación, demostrando que la gestion por procesos si mejora la fiabilidad en Jireh Medica S.A.C. , asi mismo en la tabla 24 se puede ver como el promedio de la fiabilidad aumento de 0.89 a 0.97 , todo lo expuesto permite aceptar la hipotesis alterna y rechazar la hipotesis nula, de la misma manera Vera (2018) en su investigacion aplicada con una polacion de 24 veces el calculo de sus inidadores tuvo como objetivo incrementar las fiabilidad en la empresa R&D para ello hizo uso de los mapas de procesos, de diagramas de flujo con lo cual se hizo un estudio de todos sus procesos y actividades obteniendo resultados positivos ya que enel pre test la fiabilidad era de un (76%) y en el post test (90%), de la misma forma Castillo (2017) en su investigacion tuvo como obeitivo mejorar la fiabilidad en la empresa de credito, es asi que a traves de la gestion por procesos pudo hallar como resultados que la fiabilidad antes (0.87) se incrementó a (0.99) ya que se reaizó la implementacion de las distintas estregias concluyendo que la gestion por procesos incrementó la fiabilidad lo que le da a la empresa mas clientes satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se concluye que la gestión por procesos incrementa la satisfacción del cliente significativamente en un 13.1%, teniendo un pre test de 0.8147 y un post test de 0.9423 lo que se corrobora con lo mostrado en la tabla 27 Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, 2021

Segunda conclusión

Se concluye que las entregas perfectas se incrementan a través de la aplicación de la gestión por procesos, lo que queda desmotrado en la tabla 31 teniendo un pre test de 0.9133 y un post test de 0.9723 lo que demuestra que la gestión por procesos incrementa la fiabilidad en Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, 2021

Tercera conclusión

Se concluye que la gestión por procesos incrementa la fiabilidad lo que se evidencia en la tabla 35 con una media de 0.8933 antes y 0.9743 después incrementando la fiabilidad en un 8%, por lo que se comprueba que la gestión por procesos incrementa la fiabilidad en Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, 2021

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a gerencia proseguir con las mejoras hechas con el fin de obtener mayor clientes satisfechos ya que se ha demostrado con la aplicación que la satisfaccion de los clientes aumentaron de 81.47% a 94.57%, ademas de que a mayor catidad de clientes satisfechos se obtendrá mayores ventas lo que supone más uiltidades para la empresa.

Con la aplicación de la gestion por procesos en el area comercial y almacen se incrementó las entregas perfectas, po lo que se recomienda continuar con la aplicación pero expandirlas a oda la organización con el fin de mejorar y obetener la preferencia de los clientes.

Por ultimo se recomienda a la organización continuar con las evaluaciones de las actividades que aportan al proceso ya que con esto se logro reducir tiempos de trabajo lo que dará mayor fiabilidad a los clientes del producto que se ofrece en la empresa.

REFERENCIAS

ALCÁNTARA CASANOVA, Carlos y DÍAZ RODRÍGUEZ, José. Propuesta de Mejora en la Gestión de Atención al Cliente en una Agencia de Ventas de Trujillo de un All Inclusive Hotels & Resorts para Mejorar la Satisfacción al Cliente. Trujillo. [en línea]. Tesis doctoral.Universidad Privada del Norte, 2017. [Consultado 5 mayo 2021]. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12648/Alcantara%20Casanova%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ALVAREZ REYES, Carla y JARA GONZALES, Paula. Análisis y mejora de procesos en una empresa embotelladora de bebidas rehidratantes. [en línea]. Tesis para optar el título de ingeniero industrial. Universidad Pontificia católica del Perú, 2019. [Consultado 10 abril 2021]. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1588>

APARI, Nathaly, Aplicación de la gestión por procesos para el incremento de la productividad en el área atenciones portabilidad de la empresa atento. [en línea]. Tesis para optar el título de ingeniera industrial, Universidad Cesar Vallejo, Lima, 2017. [Consultado 10 mayo].Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12236>

BARRIOS HERNÁNDEZ, Karelis, CONTRERAS SALINAS, Jheison, OLIVEROVEGA, ENOHEMIT. La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional [en línea] 2019. [Fecha de consulta: 25 de octubre de 2012]. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200103&lng=en&nrm=iso

ISSN 0718-0764

BAI, Z. L., LIU, J. Q., WANG, J. M., CHENG, J. G., & CHEN, Y. Q. (2018).

Strengthening Process Management to Improve the Quality of the Undergraduates' Graduation Design (Thesis). Journal of Hefei University of Technology (Social Sciences), 1. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/329953769_PDMF_Process_Manage

CARBAJAL DIÁZ, Angel "Propuesta De Mejora En La Gestión De Abastecimiento Para Reducir Los Costos Logísticos De La Concesionaria Trasvase Olmos S.A." [en línea]. Tesis para optar el título de ingeniero industrial. Universidad Señor de Sipán, 2018. [Fecha de consulta: 20 junio]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5245/Carbajal%20D%c3%adaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CARBAJAL ZAMBRANO[et al].Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad por Ecuador: Editorial mar abierto, 2017. Disponible en: https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos

ISBN: 978-9942-959-77-5

CHEN, Z. S., YANG, Y. M., GE, Z. X., CHEN, M., & WANG, X. F. (2018). Improving the Quality of Master Thesis by Strengthening Scientific Process Management [J]. Journal of Higher Education Research, Disponible en: <https://ijere.iaescore.com/index.php/IJERE>

CREESE, ROBERT. 2017. Introduction to Manufacturing Processes and Materials. s.l. : Disponible en-, <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>

CRC Press, 2017 [Fecha de consulta:16 junio 2021]. Disponible en: https://scholar.google.com.pe/scholar?q=CREESE,+ROBERT.+2017.+Introduction+to+Manufacturing+Processes+and+Materials.+s.l.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

ISBN 1351990705, 9781351990707.

CORTES Jackeline. Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016. Tesis para optar el título de Ingeniera industrial. Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2016. [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2021]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12852/Cortez_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CRUMPTON-YOUNG, Lesia. 2019. Key Productivity and Performance Strategies to Advance. [En línea] San Diego: Academic Press, 2019. [Citado el: 17 de Mayo de 2019.] Capítulo 1. Strategies for Enhancing Productivity and Performance. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/book/9780127999562/key-productivity-and-performance-strategies-to-advance-your-career#book-info>.

ISBN: 9780127999562

DÍAZ ALFÉREZ, Yesica y PINILLA GIRALDO, Victor. Propuesta de Mejora del Grado de Satisfacción del Cliente para la Empresa de e-Comerce"Victoriusbody SAS" con Base en la Metodología de Mejora de Procesos Seis Sigma [en línea]. Tesis para optar el título de Ingeniero industrial, Bogotá, Colombia Universidad Distrital Francisco José De Caldas 2015[Fecha de consulta: 12 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/2922/1.%20Propuest a%20de%20aumento%20del%20grado%20de%20satisfacci%3%b3n%20del%20cliente%20para%20%e2%80%9cVictoriusbody%20sas%e2%80%9d%20con %20base%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/2922/1.%20Propuest%20de%20aumento%20del%20grado%20de%20satisfacci%3%b3n%20del%20cliente%20para%20%e2%80%9cVictoriusbody%20sas%e2%80%9d%20con%20base%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

FERNÁNDEZ CABRERA, Antero y RAMÍREZ OLASCOAGA, Luis Ángel. Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B. [en línea]. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Universidad Señor de Sipán, Perú, 2017. [Fecha de consulta: 14 junio de 2021]. Disponible en: <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/2922/1.%20Propuest a%20de%20aumento%20del%20grado%20de%20satisfacci%3%b3n%20del%20cliente%20para%20%e2%80%9cVictoriusbody%20sas%e2%80%9d%20con %20base%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FROM MANAGEMENT by processes to the integrated administration by processes [et al]. Ingenieria industrial [en linea]. 2016. No.3. [fecha de consulta: 30 de mayo del 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v35n3/rii02314.pdf>

ISSN: 1815-5936

GESTIÓN por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador [et al]. Veritas y Research.

Diapponible en:

<http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=16>

ISSN: 2697-3375

GONZALES Aleida [et al]. Herramientas para la gestión por procesos. Cuadernos Latinoamericanos de Administración [en línea]. 2019 [Fecha de consulta: 29 de mayo de 2021]. Disponible en:

<file:///C:/Users/farax4/Downloads/409659500003.pdf>

ISSN: 1900-5016

Hammer, M. (2015). What is business process management?. In Handbook on business process management 1 (pp. 3-16). Springer, Berlin, Heidelberg.

Disponible en: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-642-45100-3>

Hitpass, . 2017. BPM: Business Process Management: Fundamentos y

Conceptos de Implementación 4a Edición actualizada y ampliada. Cuarta.

Santiago de Chile : BHH Ltda, 2017. p. 358. 978-956-345-977-7. Disponible en:

https://play.google.com/store/books/details/BPM_Business_Process_Management_Fundamentos_y_Conc?id=Dm4-MGAY5vMC&hl=es_VE

Hernández Nariño, Arialys, MEDINA LEÓN, Alberto, NOGUEIRA RIVERA,

Dianelys. Criterios Para La Elaboración De Mapas De Procesos. Particularidades

Para Los Servicios Hospitalarios. Ingeniería Industrial [en línea]. 2019, XXX (2),

1-7 [fecha de Consulta 4 de Junio de 2021]. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433569002>

ISSN: 0258-5960.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. (2014). Metodología de la investigación (6th ed., p. 40). México, D.F.: McGraw Hill. Disponible en:

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

HERRERA UCHALIN, Fresia. Mejora de la Calidad de Atención para Aumentar la Satisfacción del Cliente en la Empresa Olva Courier, Chimbote – 2017 [en línea]. Tesis para optar el título de ingeniera industrial, Universidad César Vallejo, Chimbote, 2017. Disponible: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17068>

IMPLEMENTATION and Operation of an Integrated Quality Management System in Accordance With ISO 9001:2015 in a Dermatology Department [et al]. España, Actas Dermo-Sifiliográficas [en línea]. Agosto 2019, no2. [fecha de consulta: 30 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.adengl.2019.01.003>

Implementasi ISO 9001: 2015 Periode 2018 di Direktorat Layanan Teknologi Informasi. Yodhaprawira, and Gantini, . 2019. 1, 2019, Strategi, Vol. 1. Disponible en: <http://strategi.itmaranatha.org/index.php/strategi/article/view/35>

LUCAS GARCÍA, Velkin Ronaldo y ROJAS BOCANEGRA, Sthalyn Jhoel Modelo de gestión por procesos en la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú S.A.C Trujillo, 2020 [en línea]. Tesis para optar el título de ingeniero industrial, Universidad César Vallejo, Perú, 2020. [Fecha de consulta: 18 de abril de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51609>

LLORENTE y CUENCA. Graphic concept and design of customer service [en línea]. 2018 [Fecha de consulta: 29 may 2021]. Disponible en: https://www.revistauno.com/wpcontent/uploads/2018/02/lpad_Boletin_UNO_numero_30_OK.pdf

MEDINA, Alberto [et al]. Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Revista chilena de ingeniería [en línea]. Marzo- Junio Julio 2019, Vol.27 n.º 2. [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2021]. Disponible en: [file:///C:/Users/farax4/Downloads/0718-3305-ingeniare27-02-00328%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/farax4/Downloads/0718-3305-ingeniare27-02-00328%20(1).pdf)

MALLAR, Miguel Ángel. LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. Revista Científica "Visión de Futuro" [en línea]. 2010, 13

(1), [fecha de Consulta 4 de Junio de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>

ISSN: 1669-7634.

MILLONES, Rosa [et al.]. 2017. Estadística aplicada a la ingeniería y los negocios. Lima : Universidad de Lima, 2017. pág. 825.

ISBN: 9789972453564

OROPESA, ALCARAZ, MACÍAS y LOYA (2016). The impact of managerial comitment and kaizen benefit on companes. journa of manufacturing technology management, 27 (5), 692 - 12, Disponible en: <https://doi.org/10.1108/JMTM>

PARDO Alvarez, José. 2017. Gestión por procesos y riesgo operacional. Madrid : AENOR Internacional, 2017.

ISBN: 9788481439496

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, Diario El Peruano 2018.

Perú. Disponible en: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/NT-001-Gesti%C3%B3n-por-Procesos-merged.pdf>

6Puertas Castillo, D. X. (2016). Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma SA (Master's thesis, PUCE)..Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12232>

5ROJAS, M., JAIMES, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista espacios, 39(06). Disponible en:

RODAS, Jean, BONILLA, Marlon y SÁNCHEZ, Norman. Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. Digital Publisher [en línea]. Marzo-abril 2020, no.2. [fecha de consulta:30 de mayo del 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>

Rosales. Evaluación de la calidad de los procesos de atención y servicio al cliente en el Área del Contact Center de la Empresa Plasticaucho Industrial SA. – ecuador [en línea]. Tesis para optar e título de ingeniero insdustrial, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.2018.[Fecha de consulta: 15 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1064769>

ROMANO, PIETRO. 2003. Co-ordination and integration mechanisms to manage logistics processes across supply networks. s.l. : ScienceDirect, 2003. Artículo Científico. Disponible en: <https://www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.elsevier-7b3ba69c-7169-36cb-9bba-91ac6f1d4271>

ISSN: 1478-4092

Staudt, F., Alpan, G., Di Mascolo, M., & Rodríguez, C. (2015). Warehouse performance measurement: a literature review. International Journal Of Production Research [Fecha de consulta: 14 junio de 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/00207543.2015.1030466>

SUSANIBAR Alex, aplicación de la gestión de procesos para incrementar la productividad en los canales de atención al cliente de la empresa Comercio. Tesis (Ingeniero industrial). Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34998>

UNIVERSIDAD Internacional de Valencia. 2018. [En línea] Campus Virtual, 2018. [Citado el: 18 de Mayo de 2019.]. Disponible en: <https://www.universidadviu.com/la-productividad-marginal-y-los-factores-productivos/>.

VERA MARTINEZ, Jorge. Atributos de calidad del servicio de la telefonía móvil para clientes mexicanos y su impacto en la satisfacción y en la lealtad hacia la marca. Contad. Adm [en línea]. 2013, vol.58, n.3 [Fecha de consulta: 4 de mayo de 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000300003&lng=es&nrm=iso

ISSN 0186-1042.



Zairi, M. (1997). Business process management: a boundaryless approach to modern competitiveness. Business process management journal, Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12232>

ANEXOS



Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variable

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
GESTIÓN POR PROCESOS	Mallar (2010, p.5), Define la gestión por procesos como un sistema basado en centrar el interés en las actividades de la organización para mejorarlas	Método para organizar todos los procesos y desarrollar la misión de la empresa	GESTIÓN DE INVENTARIO	$Rotación\ de\ inventarios = \frac{costo\ de\ ventas}{inventario\ promedio}$	RAZÓN
				Tiempo estándar de despacho $Tpo.Estándar = Tpo.\ normal \times (1 + Suplementos)$	RAZÓN
			GESTIÓN DE VENTAS	Mejora del proceso de ventas $Valor\ agregado = \frac{Actividades\ antes - actividades\ después}{Actividades\ antes}$	RAZÓN
				Tiempo estándar de ventas $Tpo.Estándar = Tpo.\ normal \times (1 + Suplementos)$	RAZÓN
			CADENA DE VALOR DEL PROCESO	$Valor\ agregado = \frac{Actividades\ antes - actividades\ después}{Actividades\ antes}$	RAZÓN
SATISFACCION DEL CLIENTE	Según, Kotler (2007, p. 14), la satisfacción del cliente es el grado del ánimo de la persona que resulta al comparar el rendimiento de un bien o servicio con sus expectativas	La satisfacción del cliente es el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente	ENTREGAS PERFECTAS	$Entregas\ perfectas = \frac{N^{\circ}entregas\ perfectas}{entregas\ totales\ por\ día}$	RAZÓN
			FIABILIDAD	$Fiabilidad = \frac{Pedidos\ entregados\ a\ tiempo}{pedidos\ totales\ por\ día}$	RAZÓN



Anexo 2: Formato de recolección de datos de rotación de inventarios antes

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS				
EMPRESA		JIREH MÉDICA SAC		
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas		
INDICADOR		ROTACION DE INVENTARIO		
FORMULA		DESCRIPCIÓN	ÁREA	TIEMPO
$Rotación\ de\ inventarios = \frac{Ventas\ acumuladas}{inventario\ promedio}$		CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN	COMERCIAL	1MES
FECHA	ÍTEMS	Ventas acumuladas (s/.)	Inventario promedio (s/.)	Rotacion de inventario
5-6-21	1	S/ 1.152,84	S/ 1.745,90	0,66
6-6-21	2	S/ 1.392,00	S/ 1.978,90	0,70
7-6-21	3	S/ 988,63	S/ 1.787,00	0,55
8-6-21	4	S/ 1.080,00	S/ 1.951,00	0,55
9-6-21	5	S/ 1.274,10	S/ 1.806,70	0,71
10-6-21	6	S/ 1.151,00	S/ 1.995,10	0,58
12-6-21	7	S/ 956,45	S/ 1.727,50	0,55
13-6-21	8	S/ 1.102,30	S/ 1.068,40	1,03
14-6-21	9	S/ 1.172,00	S/ 1.802,80	0,65
15-6-21	10	S/ 1.098,40	S/ 1.989,70	0,55
16-6-21	11	S/ 979,80	S/ 1.704,90	0,57
19-6-21	12	S/ 1.137,50	S/ 1.735,10	0,66
20-6-21	13	S/ 1.100,00	S/ 1.716,50	0,64
21-6-21	14	S/ 1.732,00	S/ 1.853,20	0,93
22-6-21	15	S/ 1.470,00	S/ 1.961,70	0,75
23-6-21	16	S/ 1.019,00	S/ 1.721,90	0,59
24-6-21	17	S/ 1.206,00	S/ 1.716,70	0,70
26-6-21	18	S/ 1.049,63	S/ 1.922,00	0,55
27-6-21	19	S/ 985,60	S/ 1.801,00	0,55
28-6-21	20	S/ 1.087,60	S/ 1.865,00	0,58
29-6-21	21	S/ 1.123,00	S/ 1.971,00	0,57
30-6-21	22	S/ 1.019,20	S/ 1.789,00	0,57
31-6-21	23	S/ 1.027,30	S/ 1.917,00	0,54
1-7-21	24	S/ 979,45	S/ 1.628,00	0,60
2-7-21	1	S/ 1.152,00	S/ 1.956,10	0,59
3-7-21	26	S/ 1.112,40	S/ 1.897,00	0,59
4-7-21	27	S/ 987,10	S/ 1.994,00	0,50
5-7-21	28	S/ 1.145,00	S/ 1.849,00	0,62
6-7-21	29	S/ 1.028,90	S/ 1.907,00	0,54
7-7-21	30	S/ 1.147,00	S/ 1.908,00	0,60
	TOTAL	S/ 33.856,20	S/ 54.667,10	0,62
PROMEDIO				0,63
RESPONSABLE DEL ÁREA				
NOMBRE		DNI	FIRMA	
Luis Héctor Polo Rojas		42277153		



Anexo 3: Formato de recolección de datos de rotación de inventarios después

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS				
EMPRESA		JIREH MÉDICA SAC		
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas		
INDICADOR		ROTACION DE INVENTARIO		
FORMULA		DESCRPCIÓN	ÁREA	TIEMPO
$Rotación\ de\ inventarios = \frac{Ventas\ acumuladas}{inventario\ promedio}$		CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN	COMERCIAL	1MES
FECHA	ÍTEMS	Ventas acumuladas (s/.)	Inventario promedio (s/.)	Rotacion de inventario
5-6-21	1	S/ 1.298,00	S/ 1.450,00	0,90
6-6-21	2	S/ 1.252,70	S/ 1.454,20	0,86
7-6-21	3	S/ 1.301,70	S/ 1.450,10	0,90
8-6-21	4	S/ 1.274,60	S/ 1.485,00	0,86
9-6-21	5	S/ 1.387,00	S/ 1.400,00	0,99
10-6-21	6	S/ 1.282,70	S/ 1.494,30	0,86
12-6-21	7	S/ 1.208,40	S/ 1.387,00	0,87
13-6-21	8	S/ 1.398,20	S/ 1.496,00	0,93
14-6-21	9	S/ 1.375,10	S/ 1.480,00	0,93
15-6-21	10	S/ 1.207,20	S/ 1.395,00	0,87
16-6-21	11	S/ 1.309,00	S/ 1.391,50	0,94
19-6-21	12	S/ 1.390,00	S/ 1.460,00	0,95
20-6-21	13	S/ 1.278,00	S/ 1.341,00	0,95
21-6-21	14	S/ 1.261,00	S/ 1.321,70	0,95
22-6-21	15	S/ 1.279,00	S/ 1.475,00	0,87
23-6-21	16	S/ 1.347,00	S/ 1.407,80	0,96
24-6-21	17	S/ 1.369,00	S/ 1.590,40	0,86
26-6-21	18	S/ 1.357,00	S/ 1.379,20	0,98
27-6-21	19	S/ 1.298,00	S/ 1.397,10	0,93
28-6-21	20	S/ 1.374,00	S/ 1.496,10	0,92
29-6-21	21	S/ 1.244,00	S/ 1.308,40	0,95
30-6-21	22	S/ 1.374,00	S/ 1.489,00	0,92
31-6-21	23	S/ 1.298,00	S/ 1.394,00	0,93
1-7-21	24	S/ 1.327,00	S/ 1.497,80	0,89
2-7-21	25	S/ 1.278,00	S/ 1.349,40	0,95
3-7-21	26	S/ 1.249,80	S/ 1.488,10	0,84
4-7-21	27	S/ 1.362,70	S/ 1.597,50	0,85
5-7-21	28	S/ 1.345,40	S/ 1.558,00	0,86
6-7-21	29	S/ 1.245,20	S/ 1.400,00	0,89
7-7-21	30	S/ 1.364,10	S/ 1.527,10	0,89
		S/ 39.335,80	S/ 43.360,70	0,91
PROMEDIO				0,91
RESPONSABLE DEL ÁREA				
NOMBRE		DNI	FIRMA	
Luis Héctor Polo Rojas		42277153		



Anexo 4: Formato de recolección de datos de

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS															
EMPRESA		JIREH MÉDICA SAC													
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas													
INDICADOR		TIEMPO ESTÁNDAR DESPACHO													
FORMULA		DESCRPCIÓN										ÁREA	TIEMPO		
Tpo.Estándar = Tpo. normal × (1+ Suplementos)		CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN										COMERCIAL	1MES		
FECHA	ÍTEM	TIEMPO OBSERVADO(min)										PROMEDIO	TIEMPO NORMAL	SUPLEMENTOS	TIEMPO ESTÁNDAR
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
5-6-21	1	45	42	44	45	46	45	44	45	44	45	44,5	38,27	6,12	44,39
6-6-21	2	43	44	45	43	44	46	45	43	45	44	44,2	38,01	6,08	44,09
7-6-21	3	44	45	44	46	44	43	45	45	45	46	44,7	38,44	6,15	44,59
8-6-21	4	43	45	44	46	44	45	44	46	45	43	44,5	38,27	6,12	44,39
9-6-21	5	45	44	43	46	45	44	45	46	44	45	44,7	38,44	6,15	44,59
10-6-21	6	43	45	46	45	45	46	44	43	44	45	44,6	38,36	6,14	44,49
12-6-21	7	44	45	44	45	44	43	46	45	44	45	44,5	38,27	6,12	44,39
13-6-21	8	44	45	44	43	44	45	44	46	45	43	44,3	38,10	6,10	44,19
14-6-21	9	45	43	44	46	45	44	45	46	43	44	44,5	38,27	6,12	44,39
15-6-21	10	43	45	46	45	43	44	44	45	44	43	44,2	38,01	6,08	44,09
16-6-21	11	44	45	44	45	44	43	46	45	44	45	44,5	38,27	6,12	44,39
19-6-21	12	45	42	44	45	46	45	44	45	44	45	44,5	38,27	6,12	44,39
20-6-21	13	43	44	45	43	44	46	45	43	45	44	44,2	38,01	6,08	44,09
21-6-21	14	43	44	45	43	44	46	45	43	45	44	44,2	38,01	6,08	44,09
22-6-21	15	44	45	44	46	44	43	45	45	45	46	44,7	38,44	6,15	44,59
23-6-21	16	43	45	44	46	44	45	44	46	45	43	44,5	38,27	6,12	44,39
24-6-21	17	45	44	43	46	45	44	45	46	44	45	44,7	38,44	6,15	44,59
26-6-21	18	43	45	46	45	45	46	44	43	44	45	44,6	38,36	6,14	44,49
27-6-21	19	44	45	44	45	44	43	46	45	44	45	44,5	38,27	6,12	44,39
28-6-21	20	44	45	44	46	44	43	45	45	45	46	44,7	38,44	6,15	44,59
29-6-21	21	43	45	44	46	44	45	44	46	45	43	44,5	38,27	6,12	44,39
30-6-21	22	45	44	43	46	45	44	45	46	44	45	44,7	38,44	6,15	44,59
31-6-21	23	43	45	46	45	45	46	44	43	44	45	44,6	38,36	6,14	44,49
1-7-21	24	44	45	44	45	44	43	46	45	44	45	44,5	38,27	6,12	44,39
2-7-21	25	45	42	44	45	46	45	44	45	44	45	44,5	38,27	6,12	44,39
3-7-21	26	43	44	45	43	44	46	45	43	45	44	44,2	38,01	6,08	44,09
4-7-21	27	44	45	44	46	44	43	45	45	45	46	44,7	38,44	6,15	44,59
5-7-21	28	43	45	44	46	44	45	44	46	45	43	44,5	38,27	6,12	44,39
6-7-21	29	43	45	46	45	45	46	44	43	44	45	44,6	38,36	6,14	44,49
7-7-21	30	44	45	44	45	44	43	46	45	44	45	44,5	38,27	6,12	44,39
Promedio Tiempo estándar total															
RESPONSABLE DEL ÁREA															
NOMBRE					DNI					FIRMA					
Luis Héctor Polo Rojas					42277153										



Anexo 5: Formato de recolección de datos de tiempo estándar de despacho antes

INSTRUMENTO DE RECOLECIÓN DE DATOS															
EMPRESA		JIREH MEDICA SAC													
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas													
INDICADOR		TIEMPO ESTÁNDAR DESPACHO													
FORMULA		DESCRIPCION											ÁREA	TIEMPO	
Tpo.Estándar = Tpo.normal x (1 + Suplementos)		CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN											COMERCIAL	1MES	
FECHA	ÍTEM	TIEMPO OBSERVADO(min)										PROMEDIO	TIEMPO NORMAL	SUPLEMENTOS	TIEMPO ESTÁNDAR
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
9-8-21	1	34	34	34	35	35	34	34	35	35	35	34,5	29,67	4,75	34,42
10-8-21	2	34	34	34	34	35	35	34	34	34	34	34,2	29,41	4,71	34,12
11-8-21	3	34	35	34	34	35	34	35	34	35	34	34,4	29,58	4,73	34,32
12-8-21	4	34	35	34	34	34	34	35	34	34	35	34,3	29,50	4,72	34,22
13-8-21	5	34	34	34	35	35	34	34	35	35	35	34,5	29,67	4,75	34,42
14-8-21	6	34	34	34	34	35	35	34	34	34	34	34,2	29,41	4,71	34,12
16-8-21	7	34	35	34	34	35	34	35	34	35	34	34,4	29,58	4,73	34,32
17-8-21	8	34	35	34	34	34	34	35	34	34	35	34,3	29,50	4,72	34,22
18-8-21	9	34	34	35	34	34	35	35	34	35	34	34,4	29,58	4,73	34,32
19-8-21	10	35	35	34	35	34	34	35	33	34	34	34,3	29,50	4,72	34,22
20-8-21	11	34	34	35	34	34	35	34	35	34	34	34,3	29,50	4,72	34,22
21-8-21	12	35	34	35	34	33	35	34	35	34	35	34,4	29,58	4,73	34,32
23-8-21	13	34	34	35	34	34	35	35	34	35	34	34,4	29,58	4,73	34,32
24-8-21	14	35	35	34	35	34	34	35	33	34	34	34,3	29,50	4,72	34,22
25-8-21	15	34	34	35	34	34	35	35	34	35	34	34,4	29,58	4,73	34,32
26-8-21	16	35	35	34	35	34	34	35	33	34	34	34,3	29,50	4,72	34,22
27-8-21	17	34	34	35	34	34	35	34	35	34	34	34,3	29,50	4,72	34,22
28-8-21	18	35	34	35	34	33	35	34	35	34	35	34,4	29,58	4,73	34,32
30-8-21	19	34	34	34	35	35	34	34	35	35	35	34,5	29,67	4,75	34,42
31-8-21	20	34	34	34	34	35	35	34	34	34	34	34,2	29,41	4,71	34,12
1-9-21	21	34	34	34	35	35	34	34	35	35	35	34,5	29,67	4,75	34,42
2-9-21	22	34	34	34	34	35	35	34	34	34	34	34,2	29,41	4,71	34,12
3-9-21	23	34	35	34	34	35	34	35	34	35	34	34,4	29,58	4,73	34,32
4-9-21	24	34	35	34	34	34	34	35	34	34	35	34,3	29,50	4,72	34,22
6-9-21	25	34	34	35	34	34	35	35	34	35	34	34,4	29,58	4,73	34,32
7-9-21	26	35	35	34	35	34	34	35	33	34	34	34,3	29,50	4,72	34,22
8-9-21	27	34	34	35	34	34	35	34	35	34	34	34,3	29,50	4,72	34,22
9-9-21	28	35	34	35	34	33	35	34	35	34	35	34,4	29,58	4,73	34,32
10-9-21	29	34	35	34	35	33	34	35	34	34	33	34,1	29,33	4,69	34,02
11-9-21	30	35	33	34	33	34	35	35	34	34	35	34,2	29,41	4,71	34,12
Promedio Tiempo estándar total															
RESPONSABLE DEL ÁREA															
NOMBRE					DNI					FIRMA					
Luis Héctor Polo Rojas					42277153										



Anexo 6: Formato de recolección de datos de tiempo estándar de despacho después

INSTRUMENTO DE RECOLECIÓN DE DATOS															
EMPRESA		JIREH MÉDICA SAC													
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas													
INDICADOR		TIEMPO ESTÁNDAR VENTAS													
FORMULA		DESCRIPCION										ÁREA	TIEMPO		
Tpo.Estándar = Tpo. normal × (1 + Suplementos)		CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN										COMERCIAL	1MES		
FECHA	ÍTEM	TIEMPO OBSERVADO(min.)										PROMEDIO	TIEMPO NORMAL	SUPLEMENTOS	TIEMPO ESTÁNDAR
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
5-6-21	1	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
6-6-21	2	20	21	20	20	20	22	22	20	21	20	20,6	17,716	2,48	20,20
7-6-21	3	21	20	20	22	20	21	20	22	22	22	21	18,06	2,53	20,59
8-6-21	4	22	20	21	20	20	22	23	21	20	21	21	18,06	2,53	20,59
9-6-21	5	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
10-6-21	6	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
12-6-21	7	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
13-6-21	8	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
14-6-21	9	21	20	20	22	20	21	20	22	22	22	21	18,06	2,53	20,59
15-6-21	10	20	21	20	20	20	22	22	20	21	20	20,6	17,716	2,48	20,20
16-6-21	11	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
19-6-21	12	21	20	20	22	20	21	20	22	22	22	21	18,06	2,53	20,59
20-6-21	13	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
21-6-21	14	21	20	20	22	20	21	20	22	22	22	21	18,06	2,53	20,59
22-6-21	15	22	20	21	20	20	22	23	21	20	21	21	18,06	2,53	20,59
23-6-21	16	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
24-6-21	17	22	20	21	20	20	22	23	21	20	21	21	18,06	2,53	20,59
26-6-21	18	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
27-6-21	19	22	20	21	20	20	22	23	21	20	21	21	18,06	2,53	20,59
28-6-21	20	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
29-6-21	21	21	20	20	22	20	21	20	22	22	22	21	18,06	2,53	20,59
30-6-21	22	20	21	20	20	20	22	22	20	21	20	20,6	17,716	2,48	20,20
31-6-21	23	22	20	21	20	20	22	23	21	20	21	21	18,06	2,53	20,59
1-7-21	24	20	21	20	20	20	22	22	20	21	20	20,6	17,716	2,48	20,20
2-7-21	25	22	20	21	20	20	22	23	21	20	21	21	18,06	2,53	20,59
3-7-21	26	22	20	21	20	20	22	23	21	20	21	21	18,06	2,53	20,59
4-7-21	27	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
5-7-21	28	20	21	20	20	20	22	22	20	21	20	20,6	17,716	2,48	20,20
6-7-21	29	22	20	21	20	20	22	23	21	20	21	21	18,06	2,53	20,59
7-7-21	30	20	20	21	20	22	20	20	21	20	22	20,6	17,716	2,48	20,20
Promedio Tiempo estándar total															20,37
NOMBRE		RESPONSABLE DEL ÁREA										DNI		FIRMA	
Luis Héctor Polo Rojas												42277153			


Anexo 7: Formato de recolección de datos de entregas perfectas antes

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS					
EMPRESA		JIREH MÉDICA SAC			
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas 			
INDICADOR		ENTREGAS PERFECTAS			
FORMULA		DESCRCIÓN	ÁREA	TIEMPO	
FECHA	$Entregas\ perfectas = \frac{N^{\circ}entregas\ perfectas}{entregas\ totales\ por\ día}$	CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN	COMERCIAL	1MES	
	ÍTEM	N° entregas perfectas	N° entregas no perfectas	N° total de entregas	Indice de entrega perfectas
5-6-21	1	68	5	73	0,93
6-6-21	2	65	5	70	0,93
7-6-21	3	67	4	71	0,94
8-6-21	4	65	5	70	0,93
9-6-21	5	66	6	72	0,92
10-6-21	6	67	6	73	0,92
12-6-21	7	68	7	75	0,91
13-6-21	8	67	5	72	0,93
14-6-21	9	67	7	74	0,91
15-6-21	10	68	5	73	0,93
16-6-21	11	69	7	76	0,91
19-6-21	12	68	6	74	0,92
20-6-21	13	67	7	74	0,91
21-6-21	14	68	6	74	0,92
22-6-21	15	68	7	75	0,91
23-6-21	16	69	6	75	0,92
24-6-21	17	68	7	75	0,91
26-6-21	18	69	8	77	0,90
27-6-21	19	68	6	74	0,92
28-6-21	20	68	7	75	0,91
29-6-21	21	69	6	75	0,92
30-6-21	22	67	8	75	0,89
31-6-21	23	68	8	76	0,89
1-7-21	24	67	7	74	0,91
2-7-21	25	67	8	75	0,89
3-7-21	26	66	7	73	0,90
4-7-21	27	67	6	73	0,92
5-7-21	28	66	8	74	0,89
6-7-21	29	68	6	74	0,92
7-7-21	30	68	8	76	0,89
Promedio del indice de entregas perfectas					0,91
RESPONSABLE DEL ÁREA					
NOMBRE		DNI		FIRMA	
Luis Héctor Polo Rojas		42277253			

Anexo 8: Formato de recolección de datos de entregas perfectas después

INSTRUMENTO DE RECOLECIÓN DE DATOS					
EMPRESA		JIREH MÉDICA SAC			
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas 			
INDICADOR		ENTREGAS PERFECTAS			
FECHA	FORMULA	DESCRPCIÓN	ÁREA	TIEMPO	
	$Entregas\ perfectas = \frac{N^{\circ}entregas\ perfectas}{entregas\ totales\ por\ día}$	CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN	COMERCIAL	1MES	
	ÍTEM	N° entregas perfectas	N° entregas no perfectas	N° total de entregas	Indice de entrega perfectas
9-8-21	1	68	2	70	0,97
10-8-21	2	65	2	67	0,97
11-8-21	3	67	3	70	0,96
12-8-21	4	68	2	70	0,97
13-8-21	5	69	3	72	0,96
14-8-21	6	67	2	69	0,97
16-8-21	7	68	3	71	0,96
17-8-21	8	69	3	72	0,96
18-8-21	9	68	3	71	0,96
19-8-21	10	67	2	69	0,97
20-8-21	11	67	1	68	0,99
21-8-21	12	68	2	70	0,97
23-8-21	13	68	3	71	0,96
24-8-21	14	69	2	71	0,97
25-8-21	15	67	2	69	0,97
26-8-21	16	67	1	68	0,99
27-8-21	17	68	2	70	0,97
28-8-21	18	67	1	68	0,99
30-8-21	19	68	2	70	0,97
31-8-21	20	68	1	69	0,99
1-9-21	21	69	2	71	0,97
2-9-21	22	67	2	69	0,97
3-9-21	23	67	2	69	0,97
4-9-21	24	68	1	69	0,99
6-9-21	25	68	2	70	0,97
7-9-21	26	69	2	71	0,97
8-9-21	27	67	1	68	0,99
9-9-21	28	67	2	69	0,97
10-9-21	29	67	1	68	0,99
11-9-21	30	67	3	70	0,96
Promedio del indice de entregas perfectas					0,97
RESPONSABLE DEL ÁREA					
NOMBRE		DNI		FIRMA	
LUIS HÉCTOR POLO ROJAS		42277153			

Anexo 9: Formato de recolección de datos de fiabilidad antes

INSTRUMENTO DE RECOLECIÓN DE DATOS					
EMPRESA		JIREH MÉDICA SAC			
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas			
INDICADOR		FIABILIDAD			
FORMULA		DESCRPCIÓN		ÁREA	TIEMPO
$Fiabilidad = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{pedidos totales por día}}$		CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN		COMERCIAL	1MES
FECHA	ÍTEM	Pedidos entregados a tiempo	Pedidos entregados fuera de tiempo	N° pedidos totales por día	Fiabilidad
5-6-21	1	67	6	73	0,92
6-6-21	2	65	5	70	0,93
7-6-21	3	66	5	71	0,93
8-6-21	4	65	5	70	0,93
9-6-21	5	65	7	72	0,90
10-6-21	6	67	6	73	0,92
12-6-21	7	67	8	75	0,89
13-6-21	8	65	7	72	0,90
14-6-21	9	66	8	74	0,89
15-6-21	10	65	8	73	0,89
16-6-21	11	65	11	76	0,86
19-6-21	12	67	7	74	0,91
20-6-21	13	67	7	74	0,91
21-6-21	14	67	7	74	0,91
22-6-21	15	65	10	75	0,87
23-6-21	16	66	9	75	0,88
24-6-21	17	65	10	75	0,87
26-6-21	18	67	10	77	0,87
27-6-21	19	67	7	74	0,91
28-6-21	20	65	10	75	0,87
29-6-21	21	66	9	75	0,88
30-6-21	22	65	10	75	0,87
31-6-21	23	65	11	76	0,86
1-7-21	24	67	7	74	0,91
2-7-21	25	65	10	75	0,87
3-7-21	26	66	7	73	0,90
4-7-21	27	65	8	73	0,89
5-7-21	28	66	8	74	0,89
6-7-21	29	67	7	74	0,91
7-7-21	30	65	11	76	0,86
PROMEDIO					0,89172087
RESPONSABLE DEL ÁREA					
NOMBRE			DNI	FIRMA	
Luis Héctor Polo Rojas			42277153		

Anexo 10: Formato de recolección de datos de fiabilidad después

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS					
EMPRESA		JIREH MÉDICA SAC			
RESPONSABLE		Andrea Polo Rojas			
INDICADOR		FIABILIDAD			
FORMULA		DESCRPCIÓN	ÁREA	TIEMPO	
$Fiabilidad = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{pedidos totales por día}}$		CALCULO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN	COMERCIAL	1MES	
FECHA	ÍTEM	Pedidos entregados a tiempo	Pedidos entregados fuera de tiempo	N° pedidos totales por día	Fiabilidad
5-6-21	1	70	5	75	0,93
6-6-21	2	74	2	76	0,97
7-6-21	3	73	2	75	0,97
8-6-21	4	72	4	76	0,95
9-6-21	5	74	1	75	0,99
10-6-21	6	73	3	76	0,96
12-6-21	7	72	5	77	0,94
13-6-21	8	74	1	75	0,99
14-6-21	9	75	1	76	0,99
15-6-21	10	73	3	76	0,96
16-6-21	11	73	2	75	0,97
19-6-21	12	73	2	75	0,97
20-6-21	13	72	4	76	0,95
21-6-21	14	73	1	74	0,99
22-6-21	15	72	3	75	0,96
23-6-21	16	73	1	74	0,99
24-6-21	17	72	3	75	0,96
26-6-21	18	73	1	74	0,99
27-6-21	19	74	1	75	0,99
28-6-21	20	75	1	76	0,99
29-6-21	21	72	0	72	1,00
30-6-21	22	73	0	73	1,00
31-6-21	23	72	2	74	0,97
1-7-21	24	71	1	72	0,99
2-7-21	25	74	-1	73	1,01
3-7-21	26	70	3	73	0,96
4-7-21	27	71	2	73	0,97
5-7-21	28	72	3	75	0,96
6-7-21	29	73	1	74	0,99
7-7-21	30	73	2	75	0,97
PROMEDIO					0,97
RESPONSABLE DEL ÁREA					
NOMBRE			DNI	FIRMA	
Luis Héctor Polo Rojas			42277153		

Anexo 11. Porcentaje de similitud de Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the header of a thesis from Universidad César Vallejo, Faculty of Engineering and Architecture, School of Industrial Engineering. The thesis title is "Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en Jireh Médica S.A.C. Santiago de Surco, Lima, 2021". The author is Polo Rojas, Andrea Angelica, and the advisor is Msc. Ramos Usajada, Freddy A. The research line is "Gestión empresarial y productiva".

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) shows a similarity score of 15%. Below the score, it lists six sources of matches:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.eia.edu.co Fuente de Internet	<1 %
5	moam.info Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the interface, there is a status bar with the following information: "Página: 1 de 54", "Número de palabras: 6579", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", "Activado", and system information including "16°C Muy despejado" and the date "11/11/2021".

Anexo 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr.: Marco Antonio, Florian Rodriguez
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo **Andrea Angelica Polo Rojas** estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

“GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN JHIRE MÉDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Andrea Angelica, Polo Rojas

D.N.I: 76327729

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN JHIRE MÉDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS EN JHIRE MÉDICA S.A.C.
SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

La gestión por procesos es una disciplina de que permite a la organización identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y mejorar la productividad de los procesos de la empresa, y con esto conseguir la confianza del cliente, aportando las descripciones imprescindibles dentro de un contexto donde todos los integrantes participaron y los expertos en proceso facilitadores.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

1) GESTIÓN DE INVENTARIO

Esta dimensión es donde se mide si hay demasiado poco inventario cuando y donde se necesita para asegurar que el negocio tenga suficientes productos almacenados para cubrir la demanda del consumidor. Si no se maneja correctamente puede resultar en que el negocio pierda dinero en ventas potenciales que no pueden satisfacerse o que malgaste dinero teniendo demasiado inventario.

2) GESTIÓN DE VENTAS: Esta dimensión la gestión de ventas, es el elemento clave porque de él dependerá directamente el éxito o el fracaso de las empresas de cualquier sector empresarial. No solamente a la hora de concretar ventas es importante la acción de esta área o departamento, sino que también lo será para incrementar el volumen de ventas que tiene un negocio. La gestión de ventas será crucial tanto en el comienzo de un negocio, como también en un negocio que ya viene funcionando y que quiere incrementar sus ventas.

3) CADENA DE VALOR: Se define como el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa, distinguiéndolas en actividades principales y actividades de soporte, donde la primera se dedica al desarrollo del producto que genera valor a la empresa

y las seguridad que son las necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa. Las cadenas de valor abarcan todas las partes de un proceso

Variable 2:

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN JHIRE MÉDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

La satisfacción de clientes es las características de un producto que satisface las necesidades, puesto que se dice que un vendedor entrega calidad cuando su producto cumplió o excedió las expectativas del cliente. La satisfacción de un cliente es el fruto del contraste que hace sobre las expectativas que tenía de recibir un producto ya que afecta directamente el comportamiento del cliente.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

1. **Entregas perfectas:** Esta dimensión se analiza si el pedido llega en el momento preciso y sin ningún tipo de incidencia, no ha sufrido ningún daño y además toda la documentación asociada es la correcta, su objetivo principal es controlar la calidad de los productos recibidos por el cliente
2. **Fiabilidad:** En esta dimensión se analiza la destreza para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y correcta con responsabilidad, conocimiento, atención y seguridad por parte de los empleados, generando credibilidad y confianza a los clientes, es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES ESTUDIO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

METRO DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
GESTIÓN POR PROCESOS	Muller (2002, p. 1), Define la gestión por procesos como un sistema basado en cambiar el enfoque en las actividades de la organización para mejorarlas.	Método para organizar todos los procesos y determinar la relación de la empresa.	GESTIÓN DE INVENTARIOS	Rotación de inventarios = $\frac{\text{costo de ventas}}{\text{inventario promedio}}$	RA20a
				Tiempo estándar de despacho $Tpo.Estándar = Tpo.normal \times (1 + \text{Suplementos})$	RA20a
			GESTIÓN DE VENTAS	Mejora del proceso de ventas Valor agregado = $\frac{\text{Actividades antes} - \text{actividades después}}{\text{Actividades antes}}$	RA20a
				Tiempo estándar de ventas $Tpo.Estándar = Tpo.normal \times (1 + \text{Suplementos})$	RA20a
			CADENA DE VALOR DEL PROCESO	Valor agregado = $\frac{\text{Actividades antes} - \text{actividades después}}{\text{Actividades antes}}$	RA20a
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Según Muller (2002, p. 14), la satisfacción del cliente es el grado del ánimo de la persona que resulta al comparar el rendimiento de un bien o servicio con sus expectativas.	La satisfacción del cliente es el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente.	ENTREGAS PERFECTAS	Entregas perfectas = $\frac{N \text{ entregas perfectas}}{\text{entregas totales por día}}$	RA20a
			FIABILIDAD	Fiabilidad = $\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{pedidos totales por día}}$	RA20a

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE El constructo de la matriz de consistencia

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable independiente: Gestión por procesos							
Dimensión 1 : Gestión de inventarios							
Indicador: Rotación de inventarios = $\frac{\text{costo de ventas}}{\text{inventario promedio}}$	X		X		X		
Indicador: Tiempo estándar de despacho $Tpo.Estándar = Tpo.normal \times (1 + \text{Suplementos})$	X		X		X		
Dimensión 2 : Gestión de ventas							
Indicador: Mejora del proceso de ventas Valor agregado = $\frac{\text{Actividades antes} - \text{actividades después}}{\text{Actividades antes}}$	X		X		X		
Indicador: Tiempo estándar de ventas $Tpo.Estándar = Tpo.normal \times (1 + \text{Suplementos})$	X		X		X		
Dimensión 3: Cadena de valor							
Indicador: valor agregado Valor agregado = $\frac{\text{Actividades antes} - \text{actividades después}}{\text{Actividades antes}}$	X		X		X		
Variable Dependiente: Satisfacción del cliente							
Dimensión 1 : Optimización de recursos							
Indicador: Entregas perfectas = $\frac{N \text{ entregas perfectas}}{\text{entregas totales por día}}$	X		X		X		
Dimensión 2 : Cumplimiento de metas							
Indicador: Fiabilidad = $\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{pedidos totales por día}}$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Ate, 05 de julio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgr.: Marco Antonio, Florian Rodríguez DNI: 18093024

Especialidad del evaluador: MBA INGENIERO INDUSTRIAL

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Firma del experto informante: 

Anexo 1

CARTA DE PRESENTACION

Mgtr. : José Salomón, Quiroz Calle
Docente universidad César Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Andrea Angelica Polo Rojas estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

“GESTION POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN JHIRE MEDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su comotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Andrea Angelica, Polo Rojas

D.N.I: 76327729

ANEXO 2

DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

GESTION POR PROCESOS Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN JHIRE MEDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION POR PROCESOS EN JHIRE MEDICA S.A.C.
SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

La gestión por procesos es una disciplina de que permite a la organización identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y m̄jorar la productividad de los procesos de la empresa, y con esto conseguir la confianza del cliente, aportando las descripciones imprescindibles dentro de un contexto donde todos los integrantes participaron y los expertos en proceso facilitadores.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS:

1) GESTION DE INVENTARIO

Esta dimensión es donde se mide si hay demasiado poco inventario cuando y donde se necesita para asegurar que el negocio tenga suficientes productos almacenados para cubrir la demanda del consumidor. Si no se maneja correctamente puede resultar en que el negocio pierda dinero en ventas potenciales que no pueden satisfacerse o que malgaste dinero teniendo demasiado inventario.

2) GESTION DE VENTAS: Esta dimensión la gestión de ventas, es el elemento clave porque de él dependerá directamente el éxito o el fracaso de las empresas de cualquier sector empresarial. No solamente a la hora de concretar ventas es importante la acción de esta área o departamento, sino que también lo será para incrementar el volumen de ventas que tiene un negocio. La gestión de ventas será crucial tanto en el comienzo de un negocio, como también en un negocio que ya viene funcionando y que quiere incrementar sus ventas.

3) CADENA DE VALOR: Se define como el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa, distinguiéndolas en actividades principales y actividades de soporte, donde la primera se dedica al desarrollo del producto que genera valor a la empresa y las segundas que son

las necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa. Las cadenas de valor abarcan todas las partes de un proceso

Variable 2:

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION DEL CLIENTE EN JHIRE MEDICA

S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

La satisfacción de clientes es las características de un producto que satisface las necesidades, puesto que se dice que un vendedor entrega calidad cuando su producto cumplió o excedió las expectativas del cliente. La satisfacción de un cliente es el fruto del contraste que hace sobre las expectativas que tenía de recibir un producto ya que afecta directamente el comportamiento del cliente.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL CLIENTE:

1. **Entregas perfectas:** Esta dimensión se analiza si el pedido llega en el momento preciso y sin ningún tipo de incidencia, no ha sufrido ningún daño y además toda la documentación asociada es la correcta, su objetivo principal es controlar la calidad de los productos recibidos por el cliente
2. **Fiabilidad:** En esta dimensión se analiza la destreza para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y correcta con responsabilidad, conocimiento, atención y seguridad por parte de los empleados, generando credibilidad y confianza a los clientes, es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio

ANEXO 3

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES ESTUDIO DE GESTION POR PROCESOS Y SATISFACCION DEL CLIENTE

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
SUB-ÍTEM	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INDICADORES	FUENTE
EFECTIVIDAD DE PROCESOS	Medir (2010, p. 45) De forma general se refiere a la capacidad de un sistema de hacer algo con un nivel de eficiencia, calidad, costo, tiempo, etc. con los recursos disponibles, de la manera más adecuada y oportuna.	Medir la capacidad de un sistema de hacer algo con los recursos disponibles, de la manera más adecuada y oportuna.	EFECTIVIDAD DE PROCESOS	Medir la capacidad de un sistema de hacer algo con los recursos disponibles, de la manera más adecuada y oportuna.	9.42 Cál
			EFECTIVIDAD DE PROCESOS	Medir la capacidad de un sistema de hacer algo con los recursos disponibles, de la manera más adecuada y oportuna.	9.42 Cál
			EFECTIVIDAD DE PROCESOS	Medir la capacidad de un sistema de hacer algo con los recursos disponibles, de la manera más adecuada y oportuna.	9.42 Cál
			EFECTIVIDAD DE PROCESOS	Medir la capacidad de un sistema de hacer algo con los recursos disponibles, de la manera más adecuada y oportuna.	9.42 Cál
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Según (Kotler (2000, p. 196), la satisfacción del cliente es el grado del que el cliente percibe que el producto o servicio cumple con sus expectativas o se mide la relación entre lo que se esperaba y lo que realmente se recibió.	La satisfacción del cliente es el grado del que el cliente percibe que el producto o servicio cumple con sus expectativas o se mide la relación entre lo que se esperaba y lo que realmente se recibió.	ENTREGAS PERFECTAS	Entregas perfectas = $\frac{\text{Entregas perfectas}}{\text{Entregas totales por día}}$	9.42 Cál
			FIABILIDAD	Fiabilidad = $\frac{\text{Predicción de entregas a tiempo}}{\text{Entregas a tiempo por día}}$	9.42 Cál

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE El constructo de la matriz de consistencia

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	SI	No	SI	No	SI	No	
Variable independiente: Gestión por procesos							
Dimensión 1: Gestión de inventarios							
Indicador: $\frac{\text{Cantidad de inventarios}}{\text{Inventarios promedio}}$	X		X		X		
Indicador: $\frac{\text{Tiempo estándar de despacho}}{\text{Tiempo estándar}} \times (1 + \text{Superavitos})$	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de ventas							
Indicador: $\frac{\text{Mejora del proceso de ventas}}{\text{Valor agregado} = \frac{\text{Actividades antes} - \text{Actividades después}}{\text{Actividades antes}}}$	X		X		X		
Indicador: $\frac{\text{Tiempo estándar de ventas}}{\text{Tiempo estándar}} \times (1 + \text{Superavitos})$	X		X		X		
Dimensión 3: Cadena de valor							
Indicador: $\frac{\text{Valor agregado}}{\text{Valor agregado} = \frac{\text{Actividades antes} - \text{Actividades después}}{\text{Actividades antes}}}$	X		X		X		
Variable Dependiente: Satisfacción del cliente							
Dimensión 1: Optimización de recursos							
Indicador: $\frac{\text{Entregas perfectas}}{\text{Entregas perfectas} = \frac{\text{Entregas perfectas}}{\text{Entregas totales por día}}}$	X		X		X		
Dimensión 2: Cumplimiento de metas							
Indicador: $\frac{\text{Fiabilidad}}{\text{Fiabilidad} = \frac{\text{Predicción de entregas a tiempo}}{\text{Entregas a tiempo por día}}}$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Ate, 05 de julio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgr. Quiroz Calle, JOSE SALOMON DNI: 06262489

Especialidad del evaluador: INGENIERO INDUSTRIAL

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

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

Firma del experto informante: _____

Anexo 1

CARTA DE PRESENTACION

Metr. : Caceres Trigos, Jorge Ernesto
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo **Andrea Angelica Polo Rojas** estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

“GESTION POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN JHIRE MEDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su comotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Andrea Angelica, Polo Rojas

D.N.I: 76327729

ANEXO 2

DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

GESTION POR PROCESOS Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN JHIRE MEDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION POR PROCESOS EN JHIRE MEDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

La gestión por procesos es una disciplina de que permite a la organización identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y mejorar la productividad de los procesos de la empresa, y con esto conseguir la confianza del cliente, aportando las descripciones imprescindibles dentro de un contexto donde todos los integrantes participaron y los expertos en proceso facilitadores.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS:

1) **GESTION DE INVENTARIO**

Esta dimensión es donde se mide si hay demasiado poco inventario cuando y donde se necesita para asegurar que el negocio tenga suficientes productos almacenados para cubrir la demanda del consumidor. Si no se maneja correctamente puede resultar en que el negocio pierda dinero en ventas potenciales que no pueden satisfacerse o que malgaste dinero teniendo demasiado inventario.

2) **GESTION DE VENTAS:** Esta dimensión la gestión de ventas, es el elemento clave porque de él dependerá directamente el éxito o el fracaso de las empresas de cualquier sector empresarial. No solamente a la hora de concretar ventas es importante la acción de esta área o departamento, sino que también lo será para incrementar el volumen de ventas que tiene un negocio. La gestión de ventas será crucial tanto en el comienzo de un negocio, como también en un negocio que ya viene funcionando y que quiere incrementar sus ventas.

3) **CADENA DE VALOR:** Se define como el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa, distinguiéndolas en actividades principales y actividades de

soporte, donde la primera se dedica al desarrollo del producto que genera valor a la empresa y las segundas que son las necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa. Las cadenas de valor abarcan todas las partes de un proceso

Variable 2:

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN JHIRE MEDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021

La satisfacción de clientes es las características de un producto que satisface las necesidades, puesto que se dice que un vendedor entrega calidad cuando su producto cumplió o excedió las expectativas del cliente. La satisfacción de un cliente es el fruto del contraste que hace sobre las expectativas que tenía de recibir un producto ya que afecta directamente el comportamiento del cliente.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

1. **Entregas perfectas:** Esta dimensión se analiza si el pedido llega en el momento preciso y sin ningún tipo de incidencia, no ha sufrido ningún daño y además toda la documentación asociada es la correcta, su objetivo principal es controlar la calidad de los productos recibidos por el cliente
2. **Fiabilidad:** En esta dimensión se analiza la destreza para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y correcta con responsabilidad, conocimiento, atención y seguridad por parte de los empleados, generando credibilidad y confianza a los clientes, es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES ESTUDIO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
NOMBRE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN DE INDICADORES	INDICADOR	PIEZA
EFECTIVIDAD DEL PROCESO	Medida (2020, p. 42) de flexibilidad para procesar un pedido a través de canales de venta en línea y en las unidades de la organización para mejorar los tiempos de entrega.	Medida para evaluar los canales de venta y de recibir los pedidos de la empresa.	EFECTIVIDAD DEL PROCESO	Entendimiento de los canales de venta en línea y presencial	0,02 C6
			EFECTIVIDAD DEL PROCESO	Tiempo estándar de entrega	0,02 C6
			EFECTIVIDAD DEL PROCESO	Mejora del proceso de ventas	0,02 C6
			EFECTIVIDAD DEL PROCESO	Tiempo estándar de ventas	0,02 C6
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Según (Gómez, 2007, p. 98), la satisfacción del cliente es el grado del desempeño de la organización en relación con la calidad de sus servicios.	La satisfacción del cliente es el grado del desempeño de la organización en relación con la calidad de sus servicios.	PERFORMANCIA DEL CLIENTE	Atención personalizada	0,02 C6
			PERFORMANCIA DEL CLIENTE	Plazos de entrega	0,02 C6

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONSTRUCTO DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	SI	No	SI	No	SI	No	
Variable independiente: Gestión por procesos							
Dimensión 1: Gestión de inventarios							
Indicador: $\frac{\text{Costo de inventarios}}{\text{Inventario promedio}}$	X		X		X		
Indicador: $\frac{\text{Tiempo estándar de despacho}}{\text{Tiempo estándar} \times (1 + \text{Aplicaciones})}$	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de ventas							
Indicador: $\frac{\text{Mejora del proceso de ventas}}{\text{Valor agregado} = \frac{\text{Actividades antes} - \text{actividades después}}{\text{Actividades antes}}}$	X		X		X		
Indicador: $\frac{\text{Tiempo estándar de ventas}}{\text{Tiempo estándar} \times (1 + \text{Aplicaciones})}$	X		X		X		
Dimensión 3: Cadena de valor							
Indicador: $\frac{\text{valor agregado}}{\text{Valor agregado} = \frac{\text{Actividades antes} - \text{actividades después}}{\text{Actividades antes}}}$	X		X		X		
Variable Dependiente: Satisfacción del cliente	X		X		X		
Dimensión 4: Optimización de recursos							
Indicador: $\frac{\text{Atención personalizada}}{\text{Atención personalizada entregas totales por día}}$	X		X		X		
Dimensión 5: Cumplimiento de metas							
Indicador: $\frac{\text{Plazos de entrega}}{\text{Plazos de entrega a tiempo entregas totales por día}}$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Año, 05 de julio de 2021

Apellido y nombres del juez evaluador: Casares Triguero, Jorge Ernesto DNE: 67305972

Especialidad del evaluador: INGENIERIA INDUSTRIAL

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del experto informante:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN JIREH MÉDICA S.A.C. SANTIAGO DE SURCO, LIMA, 2021", cuyo autor es POLO ROJAS ANDREA ANGELICA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO DNI: 07823251 ORCID 0000-0002-3619-5140	Firmado digitalmente por: FRAMOSH el 11-12-2021 09:58:29

Código documento Trilce: TRI - 0199793