



UNIVERSIDAD  
**SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**Carrera de Ingeniería Informática y de Sistemas**

**MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE  
DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE BOTICAS  
INKAFARMA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático y de  
Sistemas**

**CATHERINE CAMPOS CAMPOS**

**Asesor:  
Victor Shiguiyama Kobashigawa**

**Lima - Perú  
2007**



UNIVERSIDAD  
SAN IGNACIO  
DE LOYOLA

La Universidad que forma empresarios

**Carrera Profesional de Ingeniería Informática**

**TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE  
INGENIERA EN INFORMÁTICA**

**“Mejora de Procesos en la Gestión de Distribución de la  
Cadena de Boticas Inkafarma”**



**Bachiller**

**Catherine Campos Campos**

**Asesor**

**Victor Shiguiyama Kobashigawa**

**La Molina, 2007**



La Universidad que forma empresarios

**Carrera Profesional de Ingeniería Informática**

**TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE  
INGENIERA EN INFORMÁTICA**

**Mejora de Procesos en la Gestión de Distribución  
de la Cadena de Boticas Inkafarma**

**BACHILLER  
Catherine Campos Campos**

La Molina, 2007

Este proyecto de tesis esta dedicado a mi familia y a mi amigo Carlos,  
quienes me motivaron y apoyaron para llevarlo a cabo.

Gracias a todos.

## Índice General

|   | Página |
|---|--------|
| <b>I. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>                        | 07     |
| Conclusiones y Recomendaciones.....                     | 11     |
| <b>II. LA EMPRESA</b>                                   |        |
| 1. INTRODUCCIÓN.....                                    | 12     |
| 2. MISIÓN.....  | 13     |
| 3. VISIÓN.....  | 13     |
| 4. OBJETIVO DE LA EMPRESA.....                          | 14     |
| 5. VALORES.....   | 14     |
| 5.1 Una identidad, un valor.....                        | 14     |
| 5.2 Valores de la Cadena de Boticas – Inkafarma.....    | 15     |
| 6. PRINCIPALES INDICADORES DE LA EMPRESA.....           | 16     |
| 7. ANALISIS EXTERNO.....                                | 25     |
| 7.1 Análisis del Entorno Competitivo.....               | 25     |
| 7.2 Estrategia del Negocio.....                         | 30     |
| 8. ANALISIS INTERNO.....                                | 32     |
| 8.1 Cadena de Valor.....                                | 32     |
| 8.2 Matriz de Evaluación de Fortalezas y Debilidades... | 32     |
| 8.3 Matriz de Evaluación de la Fortaleza Competitiva... | 34     |
| 8.4 Matriz FODA.....                                    | 35     |
| 8.5 Generación de Estrategias.....                      | 36     |
| 8.6 Objetivos Estratégicos.....                         | 36     |

|                         |  |    |
|-------------------------|--|----|
| 8.7                     | Estrategia Diferenciadora.....                               | 37 |
| <b>III. EL PROYECTO</b> |  |    |
| 9.                      | IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....                  | 38 |
| 10.                     | DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN.....                  | 41 |
| 10.1                    | Mapa de Procesos.....  | 42 |
| 10.2                    | Diagrama General de los Procesos Operativos.....             | 43 |
| 10.3                    | Despliegue de Procesos de la GESTIÓN DE<br>DISTRIBUCION..... | 47 |
| 10.4                    | Diagrama de Procesos de la Gestión de<br>Distribución.....   | 48 |
| 10.5                    | Modelo de Caracterización de Procesos.....                   | 51 |
| 10.6                    | Indicadores de los Procesos.....                             | 54 |
| 10.7                    | Planificación del Producto.....                              | 57 |
| 10.8                    | Matriz de Control de Procesos.....                           | 57 |
| 11.                     | BENEFICIOS DEL NUEVO MODELO.....                             |    |
| 11.1                    | Escenario Anterior.....                                      | 58 |
| 11.2                    | Escenario Actual.....  | 59 |
| 11.3                    | Ventajas.....  | 60 |
| 12.                     | INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE INKAFARMA                     | 62 |
| 13.                     | CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN.....                            | 64 |
| 14.                     | COSTO DE LA INVERSIÓN.....                                   | 65 |
| 14.1                    | Análisis del Costo de Inversión.....                         | 67 |
| <b>III. ANEXOS</b>      |  |    |
| A.                      | Plan de definición de los procesos y desarrollo del Sistema  |    |

|   |           |
|---|-----------|
| de Información de Gestión y Distribución de Pedidos (GDP) | 69        |
| B. Plan de Recursos Humanos.....                          | 69        |
| C. Puntos de Venta a Nivel Nacional.....                  | 74        |
| <b>Bibliografía.....</b>                                  | <b>77</b> |

## RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO EMPRESARIAL

### Título de la Tesis

### MEJORA DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA

#### Objetivos del Proyecto:

##### Objetivo General

La presente Tesis comprende el desarrollo de un proyecto empresarial que tiene por objetivo principal, establecer un plan de “mejora de los procesos en la gestión de distribución de la cadena de boticas Inkafarma”.

##### Objetivos Específicos

- Analizar el sistema actual de Gestión y Distribución de la cadena de boticas y detectar sus deficiencias.
- Definir los procesos que se realizan en la gestión y distribución de la cadena que nos permita obtener una base común de conocimientos y una visión total para establecer la mejora continúa.
- Elaborar el diagrama y el modelo de caracterización de procesos.
- Formular los Indicadores del Proceso para medir el grado de satisfacción de la empresa y de sus clientes con respecto a los resultados esperados (Metas).